

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**



---

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA  
EMPRESA FORMAVENA CONSTRUCTORES Y SERVICIOS GENERALES  
S.A.C. - TRUJILLO, PARA APROBAR EL PROCESO DE HOMOLOGACION  
DE PROVEEDORES DE LA EMPRESA UNIÓN DE CERVECERÍAS  
PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA.**

---

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO  
INDUSTRIAL**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTION EMPRESARIAL**

**AUTOR:** De la Cruz Infantes, Fiorella Nathaly  
Pichón Vásquez, María Karla Antonella

**ASESOR:** Ing. Urcia Cruz, Manuel

**TRUJILLO - PERÚ**

**2017**

## **JURADO CALIFICADOR**

---

Ing. Muller Solon, José Antonio

Presidente

---

Ing. Landeras Pilco, María

Secretario

---

Ing. Moncada Cárcamo, Walter Fernando

Vocal

---

Ing. Urcia Cruz, Manuel

Asesor

## PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado: De conformidad y en cumplimiento de los requisitos estipulados en el reglamento de grados y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego y el reglamento interno de la escuela profesional de Ingeniería Industrial, ponemos a vuestra disposición la presente Tesis titulada: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA EMPRESA FORMAVENA CONSTRUCTORES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C. - TRUJILLO, PARA APROBAR EL PROCESO DE HOMOLOGACION DE PROVEEDORES DE LA EMPRESA UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA.”**, para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial.

El contenido del presente trabajo ha sido desarrollado tomando como marco de referencia los lineamientos establecidos durante nuestra formación profesional, consulta de fuentes bibliográficas e información obtenida de la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C.

Los Autores

**DEDICATORIA**

*A mi mamá y hermano, por su apoyo incondicional y por brindarme todo lo necesario para llegar hasta donde estoy, sin ellos no lo hubiese logrado.*

*A Rodrigo, mi pequeñito, por iluminar mi vida con sus ocurrencias y por demostrarme con cada acción su cariño puro y sincero.*

*A mi familia y amigos, por compartir mis logros.*

Fiorella Nathaly de la Cruz Infantes

*A mi papá, mamá y hermana, por su apoyo en todo momento.*

*A mis abuelas, Leonor y Luz, por su ejemplo de perseverancia y trabajo.*

*A mis abuelos, Pedro y Francisco, que desde el cielo guían cada paso que doy.*

María Karla Antonella Pichón Vásquez

**AGRADECIMIENTO**

*A Dios, por bendecirme para culminar mi ciclo universitario.*

*A mi mamá y hermano, quienes con sus conocimientos, experiencia y motivación, aportaron en mi formación académica.*

Fiorella Nathaly de la Cruz Infantes

*Gracias papá, mamá y hermana, sin ustedes, este logro no hubiera sido posible.*

*Gracias familia y amigos, por todo el apoyo brindado a lo largo de estos años.*

María Karla Antonella Pichón Vásquez

**RESUMEN**

El presente trabajo se realizó en la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C, la cual se dedica a brindar servicios de tercerización a las diferentes empresas productoras del medio como es el caso de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A.

La empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A. exige a sus proveedores pasar un proceso de homologación al requisito de la norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, que implica la evaluación y calificación financiero-legal, operativa, de la seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, gestión de calidad, gestión comercial y responsabilidad social; la que fortalecerá su liderazgo en tercerización y confiabilidad en la aceptación de clientes potenciales a nivel nacional. Durante una auditoría interna, se identificó que el aspecto que tenía un nivel de cumplimiento por debajo de lo establecido, era el aspecto de Sistema Integrado de Gestión con un 70.45% de cumplimiento.

Debido a la problemática identificada, se implementó el Sistema Integrado de Gestión para aprobar el proceso de homologación de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A. Después de la validación del Sistema Integrado de Gestión, se obtuvo un nivel de cumplimiento de 99.88%, con lo cual se logró aprobar el proceso de Homologación.

**ABSTRAC**

The present work was carried out in the company Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C, which is dedicated to provide outsourcing services to the different companies as is the case of the company Union de Cervecerías Peruanas Backus and Johnston S.A.A.

The company Union de Cervecerías Peruanas Backus and Johnston S.A.A. requires its suppliers to pass an approval process to the requirement of ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, which involves the evaluation of financial-legal, operational, occupational health and safety assessment, environment, quality management, management commercial and social responsibility; which will strengthen its leadership in outsourcing and reliability in the acceptance of potential customers nationwide. During an internal audit, it was identified that the aspect that had a level of compliance below the established, was the aspect of Integrated Management System with a 70.45% of compliance.

Due to the problems identified, the Integrated Management System was implemented to approve the homologation process of the company Unión de Cervecerías Peruanas Backus and Johnston S.A.A. After the validation of the Integrated Management System, a compliance level of 99.88% was obtained, which allowed the homologation process to be approved.

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	1
1.2 Delimitación del problema.....	4
1.2.1 Delimitación Espacial:.....	4
1.2.2 Delimitación Temporal:.....	4
1.3 Formulación del Problema.....	4
1.4 Formulación de la Hipótesis .....	4
1.5 Objetivos del estudio.....	5
1.5.1 General: .....	5
1.5.2 Específicos:.....	5
1.6 Justificación del Estudio .....	5
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>
2.1 Antecedentes:.....	6
2.1.1 Internacionales:.....	6
2.1.2 Nacionales: .....	6
2.1.3 Locales:.....	7
2.2 Fundamentación Teórica de la Investigación .....	8
2.2.1 Sistema Integrado de Gestión:.....	8
2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001 .....	9
2.2.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional según OHSAS 18001 13	
2.2.4 Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001.....	20
2.3 Definiciones:.....	22
<b>III. MATERIAL Y MÉTODOS.....</b>	<b>23</b>
3.1 Material:.....	23
3.1.1 Población: .....	23
3.1.2 Muestra: .....	23
3.1.3 Unidad de Análisis: .....	23
3.2 Método:.....	24
3.2.1 Tipo de Investigación .....	24



3.2.2	Diseño de Investigación: .....	24
3.2.3	Variables de estudio y operacionalización: .....	24
3.2.4	Instrumentos de recolección de Datos:.....	26
3.2.5	Procedimientos y análisis de datos: .....	26
3.2.6	Técnicas de análisis de datos:.....	27
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>27</b>
4.1	Objetivo Específico 1: .....	27
4.2	Objetivo Específico 2: .....	29
4.3	Objetivo Específico 3: .....	32
4.4	Objetivo Específico 4: .....	33
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>35</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>36</b>

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo N°1:</b>	Entrevista Al Gerente General De Formavena Constructores Y Servicios Generales S.A.C.....	38
<b>Anexo N°2:</b>	Procedimiento para la Homologación de proveedores que establece Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA.....	39
<b>Anexo N°3:</b>	Indicadores de gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo.....	50
<b>Anexo N°4:</b>	Resultados del sistema de gestión.....	51
<b>Anexo N°5:</b>	Situación de cumplimiento de todos los aspectos que conforman el proceso de Homologación.....	52
<b>Anexo N°6:</b>	Análisis de causas de no conformidades del SIG.....	61
<b>Anexo N°7:</b>	Organigrama de la empresa.....	74
<b>Anexo N°8:</b>	Manual del Sistema Integrado de Gestión.....	76
<b>Anexo N°9:</b>	Registro de la implementación del SIG.....	138

## INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Reclamos de insatisfacción del cliente .....	3
Ilustración 2. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°63.....	61
Ilustración 3. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°73 .....	62
Ilustración 4. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°76 .....	63
Ilustración 5. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°77 .....	64
Ilustración 6. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°123 .....	65
Ilustración 7. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°124 .....	66
Ilustración 8. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°125 .....	67
Ilustración 9. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°126 .....	68
Ilustración 10. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°127 .....	69
Ilustración 11. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°128 .....	70
Ilustración 12. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°134 .....	71
Ilustración 13. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°139 .....	72
Ilustración 14. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°140 .....	73

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Instrumentos de recolección de datos.....	26
Tabla 2. Nivel de cumplimiento de aspectos del proceso de homologación.....	28
Tabla 3. Análisis de no conformidades de los aspectos relacionados al SIG.....	30
Tabla 4. Actividades para el Diseño e Implementación del SIG.....	32
Tabla 5. Diseño del SIG basado en el ciclo Deming .....	33
Tabla 6. Nivel de cumplimiento de aspectos del proceso de homologación.....	34
Tabla 7. Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	50
Tabla 8. Resultados del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	51
Tabla 9. Evaluación Financiera - Local y Regional .....	52
Tabla 10. Capacidad Operativa .....	53
Tabla 11. SMETA - Seguridad y Salud en el Trabajo.....	54
Tabla 12. SMETA - Integridad del Negocio .....	55
Tabla 13. SMETA - Requisitos Ambientales .....	55

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Tabla 14. SMETA - Estándar Laboral.....	56
Tabla 15 - Sistema Integrado de Gestión .....	58
Tabla 16 - Sistema Integrado de Gestión .....	59
Tabla 17 - Sistema Integrado de Gestión .....	60
Tabla 18 - Gestión Comercial.....	60

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Planteamiento del Problema

Ocho de cada diez empresas en el Perú tercerizan<sup>1</sup> y son 90% más productivas por la división de trabajo eficiente que propone, así como por la especialización del capital humano, sostuvo Oscar Núñez Villanueva, presidente de la AETT<sup>2</sup> al presentar los resultados del estudio “Tercerización en el Perú”. (*Diario La Gestión, septiembre del 2015*).

Así, la tercerización de ser una tendencia ahora es una realidad, y en la región la Libertad empresas embotelladoras que lideran el mercado nacional como Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA y Corporación Lindley SA no son ajenas a esta realidad.

En este contexto, Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. inicia sus actividades en el año 2003, ubicando su sede principal en la Ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad, brindando servicios de tercerización a las diferentes empresas del medio. De este modo, la presente investigación se desarrolló en la Ciudad de Trujillo durante el presente año 2017.

El principal cliente de Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. es la embotelladora Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA, la cual exige a sus proveedores pasar un proceso de homologación al requisito de la norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, que implica la evaluación y calificación financiero-legal, operativa, de la seguridad y salud ocupacional, medio ambiente, gestión de calidad, gestión comercial y responsabilidad social; la que fortalecerá su liderazgo en tercerización y confiabilidad en la aceptación de clientes potenciales a nivel nacional. (*Procedimiento para la*

---

<sup>1</sup> Contratar a un proveedor externo para realizar actividades que se realizaban o podrían realizarse en la empresa

<sup>2</sup> Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal del Perú

*Homologación de proveedores- Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA, 2017)*

En una entrevista, el gerente general de la empresa Formavena (*Ver Anexo 1*) señaló que actualmente brinda servicios a siete centros de distribución de Backus, sin embargo, tiene como expectativa ampliar su servicio de tercerización. Por tanto, para mantenerse como proveedor y postular a nuevos servicios es necesario pasar un proceso de homologación, la que enriquecerá también su currículum para nuevos y potenciales clientes.

Actualmente la empresa Formavena tiene validado cinco de los ocho aspectos requeridos para aprobar el proceso de homologación, sin embargo, este no podría aprobarse debido a que los aspectos de mayor ponderación no están validados, tales como el aspecto del Sistema Integrado de Gestión y aspectos relacionados como la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y, el aspecto de Requisitos Ambientales.

De esta manera, teniendo en cuenta el Procedimiento para la Homologación de proveedores que establece Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA (*Ver Anexo 2*), es necesario implementar un Sistema Integrado de Gestión para la empresa Formavena, que incluya Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente.

Revisando la información histórica y haciendo uso de técnicas y herramientas de recolección de datos hemos podido definir la situación de cada sistema de gestión:

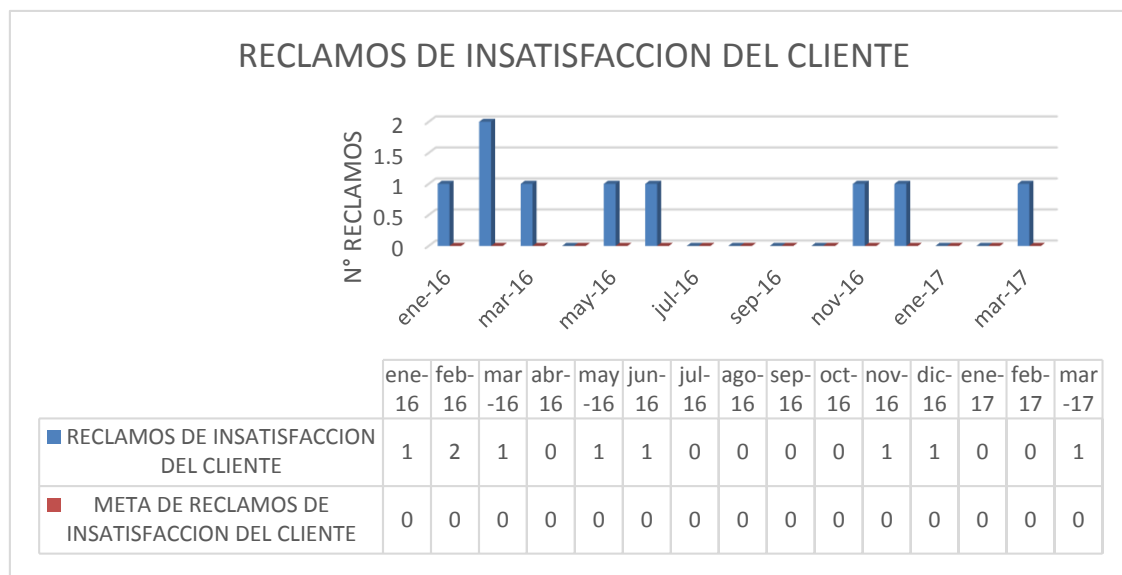
### **1. Sistema de Gestión de la calidad:**

Según la ISO 9001:2015, la gestión de la calidad se mide a través de distintos indicadores. Uno de los principales problemas estaría referido al indicador de número de reclamos del cliente por insatisfacción del servicio

al mes. Sin embargo, actualmente no hay un registro de los reclamos, estos se reciben por correo electrónico buscando su rápida solución sin hacer un análisis exacto sobre las causas.

Los reclamos recibidos hasta la fecha desde octubre del año 2016 se muestran en el siguiente gráfico.

**Ilustración 1. Reclamos de insatisfacción del cliente**



**Fuente:** Empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C., año 2016-2017

**2. Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo:**

Actualmente, Formavena cuenta con un Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional Homologado, basado en OHSAS 18001. De esta manera, la empresa ha establecido indicadores para su medición (*Ver Anexo 3*), teniendo como resultados un 92% de cumplimiento (*Ver Anexo 4*).

**3. Sistema de Gestión del Medio Ambiente:**

Formavena realiza sus actividades dentro de las instalaciones de su cliente Backus, empresa perteneciente al rubro industrial. Por tanto, se alinea a sus políticas de Gestión del Medio Ambiente. Sin embargo, resulta necesario realizar un diagnóstico, identificando los aspectos ambientales para

evaluarlos y mitigarlos a través de medidas de control basadas en la normativa legal vigente.

### **Problema:**

Entonces, la falta de un Sistema Integrado de Gestión limita a la empresa Formavena aprobar el proceso de homologación como proveedor de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación Espacial:**

El contexto espacial en el cual se enmarca el desarrollo de la investigación es la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. localizada en la ciudad de Trujillo, Departamento de La Libertad.

### **1.2.2 Delimitación Temporal:**

El período de tiempo estipulado para el desarrollo del estudio de la Implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente es a partir de Abril del 2017 al mes de Agosto del 2017.

## **1.3 Formulación del Problema**

¿Cómo la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. podrá aprobar el proceso de homologación de proveedores de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA?

## **1.4 Formulación de la Hipótesis**

Si la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. implementa un Sistema Integrado de Gestión, podrá aprobar el proceso de homologación de

proveedores de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA.

## **1.5 Objetivos del estudio**

### **1.5.1 General:**

- Aprobar el proceso de homologación de proveedores de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.A.

### **1.5.2 Específicos:**

- Diagnosticar el nivel de cumplimiento de todos los aspectos que demanda el proceso de homologación de proveedores.
- Analizar las no conformidades de los aspectos relacionados al Sistema Integrado de Gestión.
- Diseñar e Implementar el Sistema Integrado de Gestión en base a los lineamientos de las normas ISO 14001, ISO 9001 Y OHSAS 18001.
- Validar el Sistema Integrado de Gestión mediante el cuestionario del proceso de homologación.

## **1.6 Justificación del Estudio**

Mediante la presente investigación se busca ofrecer a la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C un Sistema Integrado de Gestión, para su proceso de Homologación como proveedor de Backus, el mismo que le permitirá:

- Contar con un diagnóstico referido al cumplimiento del Protocolo de Evaluación establecido por Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston, detallándose los aspectos cumplidos y aquellos que debe mejorar para cumplir con los estándares del mismo.
- Iniciar un proceso de adecuación y mejora dentro de su empresa, con las recomendaciones que le serán entregadas en el informe de evaluación.



- Mejorar las competencias del proveedor para con sus clientes actuales y/o con nuevos y potenciales clientes.
- Asegurar la calidad, eficiencia e imparcialidad del Protocolo de Evaluación.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes:**

#### **2.1.1 Internacionales:**

En la tesis titulada **“GUIA METODOLOGICA PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA EMPRESA CORTIPLAST S.A”** para obtener el Grado de Magister en Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil, los autores señalan que son muchas las empresas que disponen por separado Sistemas de Gestión de la Calidad, el Ambiente y la Seguridad Laboral, pero son muy pocas las que han conseguido desarrollar un efectivo Sistema Integrado de Gestión (SIG). (FLORES CORNEJO & ARELLANO YUNGAZACA, 2012)

El aporte a nuestra investigación es la matriz de verificación integrada, una matriz de cumplimiento legal y métodos de evaluaciones.

#### **2.1.2 Nacionales:**

En la tesis titulada **“DESARROLLO DE LOS ASPECTOS METODOLOGICOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA INDUSTRIA TEXTIL Y CONFECCIONES”** para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima . (PADILLA REYES, 2012)

Se tomó como referencia para la presente Investigación: La matriz de evaluación de objetivos de calidad, cuyos criterios han sido elaborados en función a las auditorías realizadas (certificación ISO 9001), que responden fundamentalmente a criterios de mejora continua. En esta matriz, por un lado, se muestra el criterio a evaluar, y de otro lado, el porcentaje del logro del objetivo. Dicho porcentaje, es función directa a los resultados de la auditoría realizada.

### 2.1.3 Locales:

En la tesis titulada **“PROPUESTA DE DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION PARA MEJORAR LAS OPERACIONES DE LA EMPRESA HIDRANDINA S.A”** para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Privada del Norte – Trujillo. (TAFUR CRUZ & FERNANDEZ COLACHAHUA, 2013)

Se tomó como referencia para la presente Investigación: El Diagrama de Ishikawa para conocer las causas que originaban problemas en la Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente en la Empresa Hidrandina S.A.

En la tesis titulada **“PROPUESTA DE IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTE BASADO EN LAS NORMAS OHSAS 18001:2007 E ISO 14001:2004 PARA REDUCIR LOS INDICES DE ACCIDENTABILIDAD Y DE IMPACTO AMBIENTAL EN LA EMPRESA CARTAVIO S.A.A”** para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Privada del Norte – Trujillo. (MORENO ALCANTARA & PEÑA DAVILA, 2015)

Se tomó como referente para la presente Investigación:

- La Metodología para el Diagnóstico y Mejora de la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la Empresa Cartavio S.A.C a través de la elaboración de:
  - CHECK LIST, el cual verificó el estado de cumplimiento de la Gestión de Seguridad.
  - Matriz IPERC.

- Con el propósito de conocer la situación actual de la empresa Cartavio S.A.A frente a los requisitos exigidos por norma ISO 14001 se realizó un cuestionario en el cual se analizó cada uno de los puntos y se verificó el estado de cumplimiento de la empresa.

## **2.2 Fundamentación Teórica de la Investigación**

### **2.2.1 Sistema Integrado de Gestión:**

En el ámbito actual de las organizaciones, es indudable que los aspectos vinculados a la Calidad, el Medio Ambiente y la Salud y Seguridad Ocupacional se encuentran relacionados e interdependientes, de modo que desatender uno, repercute forzosamente en los otros. Esta circunstancia encuentra una explicación al advertirse el origen común de estos tres aspectos, ya que tanto cumplir con los requisitos del cliente, mantener un desempeño sustentable respecto del Medio Ambiente y asegurar la Salud y la Seguridad Ocupacional del personal son el resultado de un trabajo bien hecho, de forma tal que los defectos, impactos ambientales y los accidentes y enfermedades laborales significan que las cosas no se están haciendo bien. (GONZALES, 2012)

El concepto de Sistema Integrado de Gestión hace referencia a la integración de los sistemas: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo. Desde el momento que una empresa decide implementar un Sistema Integrado de Gestión, se debe tener en cuenta todos los aspectos desde el aseguramiento de la Calidad, cuidado del Medio Ambiente hasta Control de riesgos y Seguridad del Personal. Por lo tanto, deberá cumplir con los requisitos de las Normas ISO 9001, OHSAS 18001 E ISO 14001.

**Diseño e Implantación del Sistema Integrado de Gestión:**



**2.2.2 Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001**

La ISO 9001 es una norma ISO internacional elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad de organizaciones públicas y privadas, independientemente de su tamaño o actividad empresarial. Se trata de un método de trabajo excelente

para la mejora de la calidad de los productos y servicios, así como de la satisfacción del cliente.

El sistema de gestión de calidad se basa en la norma ISO 9001, las empresas se interesan por obtener esta certificación para garantizar a sus clientes la mejora de sus productos o servicios y estos a su vez prefieren empresas comprometidas con la calidad. Por lo tanto, las normas como la ISO 9001 se convierten en una ventaja competitiva para las organizaciones.

### **¿Por qué es importante ISO 9001 para su negocio?**

La norma ISO 9001 de sistemas de gestión de la calidad proporciona la infraestructura, procedimientos, procesos y recursos necesarios para ayudar a las organizaciones a controlar y mejorar su rendimiento y conducirles hacia la eficiencia, servicio al cliente y excelencia en el producto.

La certificación ISO 9001 SGC le ayuda a transmitir:

- Compromiso a sus accionistas
- Reputación de su organización
- Satisfacción de cliente
- Ventaja competitiva

En los últimos años se han realizado numerosos estudios independientes que demuestran los beneficios de implementar la norma ISO 9001; uno de ellos es un artículo recientemente publicado en una prestigiosa revista revisada por periodistas académicos de Harvard Business School.

### **Norma ISO 9001:2015**

El 23 de septiembre de 2015, se publicó la nueva versión ISO 9001:2015. La revisión de la norma surgió por la necesidad de adaptar la norma a los tiempos actuales en los que se ven envueltas las organizaciones.

Es por esto, que los responsables o coordinadores de la calidad deberán hacer frente a:

### **Cambios en su estructura**

Tras la publicación en 2012 del Anexo SL, todas las normas ISO que estén siendo elaboradas o sometidas a revisión tendrán la misma estructura.

La estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

1. Alcance
2. Referencias Normativa
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

### **Enfoque basado en procesos**

En la nueva versión, el enfoque basado en procesos se convierte en el apartado 4.4 “Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos”. Si hay algo que destacar como principal ventaja de este enfoque, hay que centrarse en el incremento de la gestión y control de las interacciones existentes entre procesos y jerarquías funcionales de cada organización.

### **Lenguaje**

Aunque la norma siempre ha sido aplicable a cualquier sector, en esta nueva versión ISO 9001 2015 se ha trabajado para que el lenguaje empleado sea simple y comprensible por cualquier persona.

### **Análisis del contexto**

En esta nueva ISO 9001:2015 existe un nuevo apartado, el 4. Contexto de la organización. En este capítulo, se trata la necesidad de tener en cuenta y analizar

el entorno socio-económico de la empresa y los vínculos existentes entre los stakeholders (internos y externos). Este análisis facilitará la identificación de problemas y necesidades que puedan generar un impacto en la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad.

### **Pensamiento basado en riesgo**

Es uno de los cambios más importantes en la nueva ISO 9001, ya que se introduce en la totalidad del sistema de gestión, es decir, durante el establecimiento, implantación, mantenimiento y mejora. Para gestionar los riesgos se pueden adoptar la metodología que más se ajuste a las necesidades de la empresa, por ejemplo, la norma ISO 31000.

### **Acciones preventivas**

Se elimina las acciones preventivas en la nueva edición de la norma ISO9001, ya que el propio Sistema de Gestión de la Calidad debe actuar como herramienta preventiva.

### **Partes interesadas**

Ya no sólo se habla de clientes en la ISO 9001:2015, sino que en ella se determinan los requerimientos necesarios para cumplir con las exigencias de las partes interesadas y así lo podremos ver en el apartado 4.2, “Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas”

### **Representante de la Dirección**

Esta figura deja de ser obligatoria en la ISO 9001:2015, se le da más importancia a la involucración de la alta dirección como vemos en el capítulo 5 “Liderazgo”.

### **Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento ocupa un nuevo numeral en la norma, en concreto es el 7.1.6 “Conocimiento organizacional”, en el que se indica que es la organización la encargada de establecer qué conocimiento es requerida para que el Sistema de Gestión de la Calidad opere correctamente para lograr productos y/o servicios que satisfagan al cliente.

### **Procesos externalizados**

En el apartado 8.4 “Control de los productos y servicios suministrados externamente” se habla sobre que existe la posibilidad de subcontratar procesos o subprocesos a terceras empresas.

### **Competencia del personal**

La norma ISO 9001 en su versión 2015 trata en el apartado 7.2 “Competencia” de la necesidad de establecer con criterio cada lugar de trabajo y elaborar criterios que validen dicha competencia.

## **2.2.3 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional según OHSAS 18001**

Unas políticas responsables de seguridad y salud en el trabajo son muy importantes para los empleados, y cada vez lo son más para sus clientes y otras partes interesadas. La certificación de la seguridad y salud en el trabajo a través de la normativa OHSAS 18001 es una clara señal del compromiso de su empresa con sus empleados.

Muchas empresas están implementando un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (OHSMS) como parte de su estrategia de gestión de riesgos, para responder a los cambios legislativos y proteger a sus trabajadores.

La certificación OHSAS 18001 permite a las empresas gestionar los riesgos operativos y mejorar el rendimiento. El estándar ofrece orientación sobre la evaluación de la salud y la seguridad, y sobre cómo gestionar más eficazmente estos aspectos de sus actividades empresariales, teniendo en cuenta minuciosamente la prevención de accidentes, la reducción de riesgos y el bienestar de sus empleados.

La norma OHSAS 18001:2007 trata de los siguientes puntos clave:

- Identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles
- Requisitos legales y de otro tipo



- Objetivos y programa(s) de OHS
- Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad
- Competencia, formación y concienciación
- Comunicación, participación y consulta
- Control operativo
- Disponibilidad y respuesta ante emergencias
- Medición, seguimiento y control del rendimiento

### **ESTRUCTURA DE LA NORMA OHSAS 1800**

#### **FASE 1: INICIO DEL PROYECTO**

En la fase inicial, en la que se define tanto el alcance como los objetivos del proyecto, resulta fundamental conseguir el compromiso decidido por parte de la Dirección de la empresa, pues será ella quien asumirá el rol más importante en la gestión del Sistema de Seguridad y Salud Laboral.

#### **FASE 2: HACER UN DIAGNÓSTICO O ESTUDIO INICIAL**

A través de un checklist se analiza y documenta el nivel de madurez previo de la organización en los diversos aspectos que configuran un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral. Se verifica si la empresa cuenta con un plan de prevención o unas políticas internas correctamente implantadas o, por el contrario, únicamente existe un documento creado con el fin de poder dar cumplimiento a los requisitos legales.

Para ello, se revisará la existencia y correcto establecimiento de los programas, procedimientos e instrucciones en salud laboral, verificando también el grado de aplicación de los mismos durante el desempeño de las diferentes actividades afectadas.

Para este análisis se utiliza un sistema de checklist fundamentado en el nivel de madurez, siguiendo la siguiente escala de cinco niveles:

- Nivel 1. No se hace nada.

- Nivel 2. Se realizan acciones o se toman medidas de carácter esporádico.
- Nivel 3. Se toman medidas de carácter sistemático, pero no se cuenta con un sistema establecido de análisis previo ni funciones de retrospección.
- Nivel 4. La empresa dispone de un sistema de acciones en materia de prevención organizado y sistematizado en función de un análisis previo.
- Nivel 5. Además de poner en marcha las acciones anteriores, la organización gestiona la seguridad y salud laboral desde una perspectiva estratégica y global. Para que sea verdaderamente útil como punto de partida en el establecimiento de un SGSST es importante que el alcance de este análisis previo sea lo más completo y documentado posible, incluyendo aspectos como la gestión de los Equipos de Protección Individual (EPIs) puestos a disposición de los empleados o los planes de formación específica.

### **FASE 3: ELABORACIÓN DEL PLAN DEL PROYECTO**

Tras el análisis previo, la siguiente fase consiste en la elaboración de un «Plan de Proyecto», en el que se definen:

- El análisis de riesgo.
- La ponderación de los condicionantes.
- Las posibles contingencias.

Hay que tener en cuenta que la duración de un proyecto de este tipo es de entre 6 y 12 meses y en ese periodo de tiempo pueden darse muchas circunstancias inesperadas, como por ejemplo que el Director de Recursos Humanos deje la empresa y haya que sustituirlo como máximo responsable de la gestión del SST.

### **FASE 4: EJECUCIÓN DEL PLAN DE IMPLANTACIÓN**

#### **El comité de implantación**

Esta fase comienza con la elección de un comité de implantación, formado por varios miembros, ya que es muy importante que la implantación del sistema no recaiga únicamente a una persona, sino que formen parte de él el mayor número

de trabajadores de la organización posible. De esta forma se facilita una mejor integración del funcionamiento del sistema de gestión en todos los estamentos.

Los posibles integrantes de este comité pueden pertenecer tanto a la Dirección como a otras áreas: Prevención de Riesgos, Administración, Producción o Mantenimiento, en función de cuál sea la organización de la propia empresa.

Este comité se encarga básicamente de realizar un seguimiento integral del proyecto con el objetivo principal de comprobar la interacción de los procedimientos entre las distintas áreas de la empresa y la idoneidad de su aplicación.

El seguimiento tiene lugar en tres áreas principales.

- Calidad del proyecto. Se trata de garantizar que los procedimientos y registros se realizan correctamente por personas capacitadas.
- Cumplimiento de los plazos establecidos.
- Recursos utilizados: horas de trabajo, económicos.

### **Estudio contextual**

Para realizar el estudio contextual se deben establecer los aspectos relacionados con los procesos es decir, lo primero es identificar los procesos y las operaciones, así como las personas, proveedores y clientes que participan de los procesos.

### **Gestión del riesgo**

La norma OHSAS plantea también un estudio contextual basado en tres aspectos básicos:

- La identificación del peligro.
- El análisis de riesgo.
- La evaluación de riesgo.

En este análisis se hace una valoración de todos los procesos teniendo en cuenta también las circunstancias personales de cada trabajador. Por ejemplo, una empleada durante su embarazo tiene un análisis y posibilidades de riesgo distintos a los de esa misma empleada antes de quedarse embarazada.

Teniendo en cuenta todo un conjunto de variables se estima un riesgo bruto y otro residual con los controles establecidos y, a partir de ahí, se define un plan de tratamiento y un control operacional para cada trabajo o tarea.

A partir de este análisis se estiman una serie de tratamientos que configuran el plan de mejora inicial: unas mascarillas nuevas, medidores de gas, etc. A través de unos controles y auditorías se verifica si las acciones son suficientes y cómo impactan en el riesgo.

Elaboración de manuales de gestión, procedimientos, instrucciones y fichas

Aunque no se corresponde con ningún requisito del estándar OHSAS 18001, se considera una necesidad el elaborar un manual para el correcto desarrollo de todo el sistema de gestión. En dicho manual deben incorporarse procedimientos, instrucciones o las fichas, redactados de un modo simple, directo y didáctico.

El Manual de Gestión debe estar disponible para todos los miembros que forman parte de la organización y basarse en la siguiente estructura:

- Presentación.
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Objetivos y Programas de SST.
- Organización y distribución de las funciones y responsabilidades de todos los elementos de la organización.
- Actividades esenciales del Plan de Prevención y su programación (Evaluación de Riesgos, Vigilancia de la Salud, Formación...).
- Planificación anual de la SST.
- Índice informativo de los procedimientos y de las instrucciones del SGSST.

### **Auditoría interna**

La auditoría interna es una fase de obligado cumplimiento en la que se debe establecer las personas que se encuentran capacitadas para poder llevar a cabo las actividades relacionadas con el plan de prevención, pudiendo tratarse tanto de personal propio como externo. También se definen qué actitudes y aptitudes deberán tener.

La periodicidad de estas auditorías son, como mínimo, anuales y las principales conclusiones tienen que plasmarse en un informe.

### **Auditoría externa y certificación**

A través de una auditoría externa llevada a cabo por una entidad totalmente independiente a la organización, es posible conseguir un certificado, previa verificación la correcta implantación del estándar OHSAS 18001 en dicho sistema de gestión.

Normalmente las auditorías externas y de certificación se realizan en dos fases diferenciadas:

- La primera fase consiste en la revisión de la documentación.
- La segunda fase es la certificación propiamente dicha. Una vez certificado el sistema de gestión, cada año se lleva a cabo una auditoría externa de seguimiento o mantenimiento y cada tres años se realizan auditorías específicas para la renovación de la certificación.

### **Formación**

Otro aspecto fundamental de un SGSST basado en la OHSAS 18001, y especificado por dicha norma, es la planificación de una serie de actividades formativas sobre prevención de riesgos y salud laboral con las siguientes condiciones:

Han de enseñar a los empleados cómo eliminar o reducir los riesgos de su trabajo, por ejemplo a través de un uso adecuado de los EPIs.

Deben servir para la toma de conciencia de la importancia de la prevención y la salud laboral.

Puede tratarse de cursos, seminarios o incluso charlas divulgativas.

### **FASE 5: CIERRE DEL PROYECTO**

La última fase consiste en la valoración de las acciones realizadas y de las circunstancias que han tenido lugar de un modo retrospectivo, así como de los resultados obtenidos.

La fase del cierre del proyecto suele coincidir con un ciclo completo en el que se vuelve a realizar una revisión por parte de la Dirección para establecer otro ciclo de mejora con otras etapas, las cuales persiguen la mejora de la Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) en los procesos de la organización.

### **LEY 29783**

La Ley 29783 de Perú sitúa a Perú en situación de vanguardia, dentro de los países de la región, en materia de SST. Es una normativa creada para intentar rebajar la elevada cifra de accidentes laborales que se venían produciendo en los últimos años.

Esta Ley considera que el principal instrumento clave en materia de prevención se encuentra en fomentar la concienciación de todos los integrantes de una empresa (directivos y empleados). Por este motivo, se persigue que las organizaciones se identifiquen, evalúen, prevengan y comuniquen los posibles riesgos a todos los trabajadores.

El Reglamento de la ley, publicada en el año 2013 remarca que los empleados tienen el derecho a estar informados en todo momento de cualquier actividad que suponga un riesgo para su persona. Para conseguir sus objetivos, la Ley 29783 obliga a llevar a cabo una serie de cambios, no solo de infraestructuras y logísticos, sino también organizativos: más participación en las organizaciones sindicales o mayor dureza a nivel de sanciones.

En general, las obligaciones de los empresarios son las siguientes: creación de mapas de riesgos, gestión de cursos y formación de los trabajadores, auditorías obligatorias, velar por la salud de los empleados, etc.

#### 2.2.4 Sistema de Gestión Ambiental según ISO 14001

Gestión Ambiental es la administración integrada del ambiente con criterio de equidad para lograr el bienestar y el desarrollo armónico del ser humano, de tal forma tal que se mejore la calidad de vida y se mantenga la disponibilidad de los recursos, sin agotar o deteriorar los renovables ni dilapidar los no renovables, en beneficio de las presentes y futuras generaciones.

En el contexto empresarial el medio ambiente es el conjunto de elementos bióticos (flora y fauna) y abiótico (energía solar, agua, aire, tierra mineral) que integra un determinado espacio que intervienen en el desarrollo del ecosistema.

Un sistema de gestión ambiental es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionada con el cumplimiento de la legislación vigente en cuanto a emisiones y vertidos.

Beneficios de un Sistema de Gestión Ambiental:

- Conservación de materiales y energía,
- Ahorros en costos operacionales,
- Limita la exposición a sanciones,
- Reducción de primas de seguro,
- Ventaja competitiva en el mercado,
- Motivación a los empleados,
- Reduce barreras arancelarias,
- Mejora relaciones públicas, etc.

#### **ISO 14001**

A principios de 1990, se empezó a trabajar en la BS 7750 y la norma británica fue publicada casi al mismo tiempo que la Cumbre de la Tierra en Río (1992). Poco después, ISO comenzó a desarrollar la norma ambiental internacional y fue publicada finalmente en 1996. En 2004 se realizaron cambios menores en la norma ISO 14001 para alinearla mejor con la norma de Gestión de la Calidad ISO 9001, haciendo sus requisitos más claros. Esto también significó que las

organizaciones ya no tenían que duplicar sus esfuerzos cuando implementaban los dos sistemas.

Como una norma internacionalmente reconocida para la gestión ambiental, la ISO 14001 se basa en el enfoque Planificar-Hacer -Verificar-Actuar (PDCA).

Este es el principio de funcionamiento de todas las normas de sistemas de gestión ISO, incluyendo la ISO 9001.

Poniéndolo en el contexto de la gestión ambiental, el enfoque PDCA funciona de la siguiente manera:

- Planificar. Realice una revisión medioambiental e identifique que afectará a su organización. Defina sus objetivos, metas y planes de acción para mejorar su desempeño medioambiental todo alineado con su política empresarial.
- Hacer. Implemente sus planes de acción de gestión ambiental
- Verificar. Monitoree y mida sus procesos y operaciones contra los objetivos de la compañía e informe de los resultados
- Actuar. Adopte medidas para mejorar su desempeño ambiental de manera regular

### **ISO 14001:2015**

Ayudará a las organizaciones a poner en práctica una política que promueva la protección ambiental específica para el contexto de su negocio. Esto fortalecerá su compromiso con el desarrollo sostenible y el uso de los recursos, el cambio climático y la protección de los ecosistemas. La revisión de la norma también analizará la identificación de los aspectos ambientales y el proceso de evaluación desde una perspectiva del ciclo de vida - lo que significa que las compañías necesitarán pensar más allá de las áreas donde tienen un control directo. En el futuro, los objetivos ambientales tendrán en cuenta tanto factores internos como externos y estarán vinculados a programas con al menos uno o más indicadores de desempeño. Estos objetivos también necesitarán estar plenamente integrados con los procesos de la compañía. Cuando se trate de valorar la planificación y el control de la cadena, ISO 14001:2015 introducirá un nuevo conjunto de



requisitos para gestionar o influenciar en los procesos aguas arriba y aguas abajo. Esto incluye todas las actividades externalizadas, como el transporte, el envasado y eliminación, así como la adquisición de bienes y servicios. Por último, las organizaciones pueden necesitar recoger y proporcionar información sobre el impacto que ejercen sobre el medioambiente durante el uso y tratamiento de fin de vida del producto, o durante la prestación de sus servicios. También tienen que demostrar su cumplimiento con los requisitos legales pertinentes en todo momento.

### 2.3 Definiciones:

- **Sistema Integrado de Gestión:** Se refiere a la gestión integrada de calidad, medio ambiente, seguridad y salud laboral.
- **Mejora Continua:** Proceso recurrente de optimización de un Sistema de Gestión para lograr mejoras en el desempeño global de forma coherente con la política de la organización.
- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple un estándar.
- **Aseguramiento de la Calidad:** Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad.
- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Identificación de peligro:** Proceso de reconocer que un peligro existe y para definir sus características.
- **Incidente:** Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño o deterioro a la salud o una fatalidad.
- **Peligro:** Fuente, situación o acto con potencial para causar daño en término de lesiones o deterioro de la salud o una combinación de estos.
- **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de que ocurra un suceso o exposición peligrosa y la severidad del daño o deterioro de la salud que puede causar el suceso o exposición.

- **Implementación:** Es la ejecución u/o puesta en marcha de una idea programada.

### III. MATERIAL Y MÉTODOS

#### 3.1 Material:

##### 3.1.1 Población:

Aspectos que forman parte del proceso de homologación de proveedores de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA, los cuales son:

- Evaluación financiera local y regional
- Capacidad operativa
- SMETA- SST
- SMETA – Integridad en el negocio
- SMETA – Requisitos ambientales
- SMETA – estándar Laboral
- Sistemas Integrados de Gestión
- Gestión Comercial

##### 3.1.2 Muestra:

En la presente investigación la muestra será el factor Sistemas Integrados de Gestión, puesto que en la coyuntura actual de la empresa es el único factor que requiere aprobación

##### 3.1.3 Unidad de Análisis:

Proceso de homologación de proveedores

### **3.2 Método:**

#### **3.2.1 Tipo de Investigación**

Aplicativa

#### **3.2.2 Diseño de Investigación:**

No experimental

#### **3.2.3 Variables de estudio y operacionalización:**

- **Variables de estudio:**

**Variable Independiente:**

Sistema Integrado de Gestión

**Variable Dependiente:**

Proceso de homologación de proveedores de la empresa Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston S.A.

• Operacionalización de variables:

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ESCALA	TECNICA	INSTRUMENTO
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b> Sistema Integrado de Gestión	El concepto de Sistema Integrado de Gestión hace referencia a la integración de los sistemas: Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo.	Sistema base para que la empresa Formavena pueda aprobar el proceso de homologación de proveedores.	Gestión de Calidad	% Lineamientos cumplidos del cuestionario que evalúa la empresa homologadora respecto a la Gestión de Calidad  $\% = \frac{\text{Lineamientos cumplidos}}{\text{Total de lineamiento}} \times 100$	Razón	Análisis Documentario	Ficha de Registro
			Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional	% Lineamientos cumplidos del cuestionario que evalúa la empresa homologadora respecto a la Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional  $\% = \frac{\text{Lineamientos cumplidos}}{\text{Total de lineamiento}} \times 100$	Razón	Análisis Documentario	Ficha de Registro
			Gestión Ambiental	% Lineamientos cumplidos del cuestionario que evalúa la empresa homologadora respecto a la Gestión Ambiental  $\% = \frac{\text{Lineamientos cumplidos}}{\text{Total de lineamiento}} \times 100$	Razón	Análisis Documentario	Ficha de Registro
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b> Proceso de Homologación	Proceso integral donde se realiza un análisis, investigación y evaluación en diferentes aspectos como comercial, recursos humanos, financiera, legal y CMSS (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad, Salud Ocupacional y Responsabilidad Social) a un proveedor con el fin de minimizar el riesgo en su labor así como conocer al detalle la infraestructura que posee para el servicio que ofrecen.	Requisito indispensable que valida la competitividad de la empres Formavena como proveedor.	<b>Aspectos del proceso de homologación:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación financiera local y regional</li> <li>• Capacidad operativa</li> <li>• SMETA- SST</li> <li>• SMETA – Integridad en el negocio</li> <li>• SMETA – Requisitos ambientales</li> <li>• SMETA – estándar Laboral</li> <li>• Sistemas Integrados de Gestión</li> <li>• Gestión Comercial</li> </ul>	% Nivel de cumplimiento de los aspecto i de= $\frac{\text{Nº del item aprobados del aspecto i}}{\text{Total de item del total de aspectos}}$	Razón	Auditoria interna	Registro de Auditoria

3.2.4 Instrumentos de recolección de Datos:

Tabla 1. Instrumentos de recolección de datos

TECNICA	DESCRIPCION	INSTRUMENTOS
<b>ANÁLISIS DOCUMENTARIO</b>	Para reunir información sobre los antecedentes en SIG.	<b>Ficha de Registro:</b> En la cual se recopila la información.
<b>OBSERVACION DIRECTA</b>	Para reunir información sobre la situación actual a los lineamientos cumplidos y no cumplidos de cada sistema de gestión.	<b>Guía de Observación:</b> Ficha para recolectar información.
<b>ENTREVISTA</b>	Para reunir información sobre los problemas presentados en la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C.	<b>Guía de Entrevista:</b> Guía para entrevistar al gerente de la empresa.
<b>AUDITORÍA INTERNA</b>	Para verificar el cumplimiento de los ítem de los aspectos antes del proceso de homologación.	<b>Registro de auditoria:</b> Formato para registrar los resultados de la auditoría interna.

**Fuente:** Elaboración propia

3.2.5 Procedimientos y análisis de datos:

- Diagnóstico de la situación de cumplimiento de todos los aspectos que demanda todo el proceso de homologación.

- Análisis del ítem incumplidos por cada aspecto que comprende el proceso de homologación
- Identificar las variables influyentes en el Sistema Integrado de Gestión.
- Desarrollar el proceso de integración cumpliendo los estándares exigidos para el proceso de homologación.
- Validación del SIG mediante el cuestionario del proceso de homologación

### 3.2.6 Técnicas de análisis de datos:

**Bitácora de análisis:** Para documentar el procedimiento de análisis de datos, que consiste en contrastar la realidad de la empresa con el cuestionario de la empresa homologadora, para la implementación de todos los lineamientos que la empresa actualmente no tiene.

## IV. RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

**4.1 Objetivo Específico 1:** Diagnosticar la situación de cumplimiento de todos los aspectos que demanda todo el proceso de homologación de proveedores.

### A. Resultado:

Teniendo como base el Cuestionario de Homologación otorgado por la empresa SGS del Perú S.A.C, se realizó el diagnóstico del porcentaje de cumplimiento por cada aspecto que conforma el proceso de Homologación, cuyos resultados se muestran en el **Anexo N° 5**.

Los puntajes totales obtenidos por cada aspecto se muestran a continuación:

**Tabla 2. Nivel de cumplimiento de aspectos del proceso de homologación**

ASPECTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ELEGIDO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ACTUAL	% DE NIVEL ALCANZADO
EVALUACION FINANCIERA - LOCAL Y REGIONAL	15%	87.50%	13%
CAPACIDAD OPERATIVA	5%	100.00%	5%
SMETA - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	15%	95.91%	14%
SMETA - INTEGRIDAD DEL NEGOCIO	10%	100.00%	10%
SMETA - REQUISITOS AMBIENTALES	5%	57.14%	3%
SMETA - ESTANDAR LABORAL	20%	94.00%	18.80%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	20%	79.45%	15.89%
GESTIÓN COMERCIAL	10%	88.88%	8.89%
<b>TOTAL</b>	100%		88.95%

**Fuente:** Elaboración propia

## **B. Análisis y Discusión de resultados:**

El diagnóstico se realizó en base al cuestionario de Homologación otorgado por la empresa SGS del Perú S.A.C, la cual tiene como política que para aprobar el proceso de Homologación cada aspecto debe tener como mínimo un puntaje de 80% de cumplimiento. Al realizar el diagnóstico de la situación de cumplimiento de cada aspecto, se encontró que el Aspecto Requisitos Ambientales se encuentra en un 57.14%, una cifra muy inferior del 80% requerido. De la misma manera el Aspecto Sistema Integrado de Gestión tampoco alcanza el puntaje requerido puesto que solo alcanza un 79.45%, sin embargo, de acuerdo al % de nivel de cumplimiento encontrado, Formavena presentó un nivel expectante para

encaminarse al cumplimiento del proceso de homologación puesto que, comparada con otros proveedores; el porcentaje es relativamente alto.

Las principales herramientas que se utilizaron para el diagnóstico son las que refieren al antecedente citado en la presente investigación: “Propuesta de Diseño de un Sistema Integrado de Gestión para mejorar las operaciones de la empresa Hidrandina S.A”, del cual se utilizó el diagrama de Ishikawa para conocer las causas que originaban problemas en la Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, concordando con este estudio donde analizamos la causa raíz de las no conformidades de todos los Ítem correspondientes al SIG, a través del diagrama de Ishikawa.

### **4.2 Objetivo Específico 2:** Analizar las no conformidades de los aspectos relacionados al Sistema Integrado de Gestión.

#### **A. Resultado:**

Durante el diagnóstico de la situación de cumplimiento de los ítems correspondientes al SIG, se identificó las siguientes no conformidades que se detallan en la siguiente tabla:



**Tabla 3. Análisis de no conformidades de los aspectos relacionados al SIG**

ANÁLISIS DE LAS NO CONFORMIDADES DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS AL SIG				
SISTEMA	ITEM N°	NO CONFORMIDAD	ANÁLISIS DE LA NO CONFORMIDAD	CAUSA RAÍZ
SSSO	63	La empresa no realiza periódicamente el monitoreo de todos los agentes de riesgo en el trabajo.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 2</i> )	No se han destinado recursos financieros para el monitoreo periódico de todos los agentes de riesgo en el trabajo de los distintos centros de operación de la empresa.
SGA	73	La empresa no tiene una política integrada enunciada de medio ambiente, pública y aprobada por la gerencia general.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 3</i> )	No hay un responsable del SGA.
	76	La empresa no realiza una evaluación de sus proveedores, bajo criterios de medio ambiente.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 4</i> )	No hay un responsable del SGA.
	77	La empresa no cuenta con procedimiento de no conformidades, bajo criterios de medio ambiente.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 5</i> )	El coordinador de operaciones y SSO, solo tiene asignado el SGC y SGSSO. No hay un responsable del SGA.
SIG	123	La empresa no tiene objetivos integrales alineados con sus necesidades.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 6</i> )	No se designó a un responsable del SIG de la empresa.
	124	La empresa no ha definido indicadores de gestión medibles.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 7</i> )	No se designó a un responsable del SIG de la empresa.
	125	La empresa no ha designado un representante de la dirección, para mantener el sistema integrado de gestión.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 8</i> )	La empresa no considera necesario designar a un representante para mantener el SIG.
	126	La gerencia realiza revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión, generando registros correspondientes.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 9</i> )	La empresa no tiene integrado sus Sistemas de Gestión.
	127	La empresa no cuenta con procedimiento de no conformidades.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 10</i> )	La empresa no tiene integrado sus Sistemas de Gestión.
	128	La empresa no cuenta con un procedimiento escrito e implementado, para la realización de auditorías internas de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 11</i> )	La empresa no tiene integrado sus Sistemas de Gestión.
SGC	134	La empresa no tiene implementado un procedimiento sistemático de reclutamiento de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 12</i> )	El coordinador de operaciones y SSO, que tiene asignado el SGC, no considera necesario establecer un procedimiento para reclutar al personal.
	139	La empresa no tiene implementado un procedimiento sistemático para evaluar a sus proveedores, bajo criterios de calidad.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 13</i> )	El coordinador de operaciones y SSO, que tiene asignado el SGC, no considera necesario establecer un procedimiento para evaluar a sus proveedores.
	140	La empresa no tiene implementado un procedimiento sistemático para inspeccionar los productos comprados.	Se determinó la causa raíz mediante el Diagrama de Ishikawa ( <i>Ver Anexo N° 6 - Gráfico N° 14</i> )	Se sigue un procedimiento de inspección pero no está documentado.

**B. Análisis y discusión de resultados:**

Como se observa en la tabla N° 3, el análisis de las causas críticas de las no conformidades referentes a los diferentes sistemas que conforman el SIG se detalló en la columna 5.

La empresa Formavena ha diseñado un Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y, Seguridad y Salud en el Trabajo. A la fecha solo tiene implementado en su totalidad el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo y, en menor proporción el Sistema de Gestión de Calidad, debido a que se asignó a un responsable, coordinador de operaciones y SST, para su seguimiento y control. Asimismo, si bien tiene diseñado sus Sistemas de gestión, no ha logrado su integración. Evidencia de ello, son las no conformidades del cuestionario que están directamente relacionados al SIG de la empresa.

La metodología que se siguió para identificar las no conformidades del cuestionario que están directamente relacionados al SIG, fue la metodología de verificación integrada, tal como se indica en la tesis titulada “Guía metodológica para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa CORTIPLAST S.A”.

Las no conformidades relacionadas al SIG limitan a la empresa el cumplimiento de proceso de homologación, proceso clave para que la empresa amplíe su accionar a nuevos servicios.

**4.3 Objetivo Específico 3:** Diseñar e Implementar el Sistema Integrado de Gestión en base a los lineamientos de las normas ISO 14001, ISO 9001 Y OHSAS 18001.

**A. Resultado:**

Para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión, se tomó en cuenta las actividades, tiempo, responsables y resultados esperados. Los resultados se plasmaron en procedimientos, requisitos y documentación; los mismos que deben ser verificados en su cumplimiento en un periodo de 30 días. Estos resultados se detallan en la siguiente tabla, la cual está totalmente referenciada en anexos.

**Tabla 4. Actividades para el Diseño e Implementación del SIG**

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SIG			
DISEÑO DEL SIG			IMPLEMENTACIÓN DEL SIG
ACTIVIDAD	TIEMPO (DIAS)	RESPONSABLE	
Creación del grupo gestor para el desarrollo del SIG.	2	Gerente General - Asistente de Gerencia	Organigrama en su versión anterior y actual. (Ver Anexo N° 7)
Establecimiento del alcance del SIG y elaboración de la Política y sus objetivos.	7	Responsable del SIG	Elaboración del Manual del SIG- Alcance, Política y Objetivos (Ver Anexo N° 8)
Diseño del Sistema y elaboración de la documentación.	60	Responsable del SGC, SGA, SGSSO, SIG	Elaboración del Manual del SIG: (Ver Anexo N°8) 1. Objetivo 2. Alcance 3. Términos y definiciones 4. Responsabilidades del cumplimiento 5. Sistem integrado de Gestión 5.1. Alcance 5.2. Política Integrada 5.3. Objetivos 5.4. Comité del SIG 5.5. Procedimientos operativos e instructivos de trabajo 5.6. Control de la documentación 5.7. Control de los dispositivos de medición - indicadores 5.8. Tratamiento de las no conformidades 5.9. Procedimientos de Gestión de calidad * Evaluación de la satisfacción del cliente * Selección del personal 5.10. Procedimientos de Gestión de calidad y medio ambiente * Control de los procesos de compras y selección de proveedores bajo criterios de calidad y medio ambiente 5.11. Procedimientos de Gestión Medio Ambiente * Gestión de residuos sólidos 5.12. Procedimientos de SSO: * Identificación de peligros y riesgos. * Programa de capacitaciones
Puesta en marcha del Sistema y monitoreo	60	Responsable del SIG, Supervisores de áreas, Comité de Gestión	Registros de los formatos del SIG. (Ver Anexo 9)

**Fuente:** Elaboración propia

**B. Análisis y discusión de resultados:**

En el diseño e implementación del SIG se tomó en cuenta las actividades claves a realizar, para su validación. En efecto, el diseño obedece a la secuencia metodológica a cumplirse en el proceso de homologación de proveedores y exigida por la empresa SGS del Perú SAC, la cual validará el nivel de cumplimiento exigido.

Para el diseño se tomó como base el ciclo de Deming (PHVA)

**Tabla 5. Diseño del SIG basado en el ciclo Deming**

<b>FASE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>OBJETIVOS A LOGRAR</b>
Planificación	1.-Constitución del Grupo gestor. 2.-Determinar el alcance. 3.-Redacción de la Política y objetivos.	Línea base del SIG.
Hacer	Acciones en procedimientos y cumplimiento de documentación.	Diseño e implementación del SIG.
Verificación	Monitoreo y auditorias.	Cumplimiento de factores de validación.
Actuar	Acciones de corrección.	Sostenibilidad del SIG.

**Fuente:** Elaboración propia

**4.4 Objetivo Específico 4:** Validar el Sistema Integrado de Gestión mediante el cuestionario del proceso de homologación

**A. Resultado:**

Teniendo como base el Cuestionario de Homologación otorgado por la empresa SGS del Perú S.A.C, se realizó una vez implementado el SIG, el diagnóstico del porcentaje de cumplimiento por cada aspecto que conforma el proceso de Homologación. Se obtuvieron los siguientes puntajes totales por cada aspecto:

**Tabla 6. Nivel de cumplimiento de aspectos del proceso de homologación**

ASPECTO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ELEGIDO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO ACTUAL	% DE NIVEL ALCANZADO
EVALUACION FINANCIERA - LOCAL Y REGIONAL	15%	87.50%	13%
CAPACIDAD OPERATIVA	5%	100.00%	5%
SMETA - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	15%	95.91%	14%
SMETA - INTEGRIDAD DEL NEGOCIO	10%	100.00%	10%
SMETA - REQUISITOS AMBIENTALES	5%	100.00%	5%
SMETA - ESTANDAR LABORAL	20%	94.00%	18.80%
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	20%	99.88%	19.98%
GESTIÓN COMERCIAL	10%	88.88%	8.89%
<b>TOTAL</b>	100%		95.18%

**Fuente:** Elaboración propia

### **B. Análisis y Discusión de resultados:**

Con el diseño e implementación del SIG, se alcanza un mayor nivel de cumplimiento de los ítems del cuestionario.

Anteriormente el nivel de cumplimiento total fue de 88.95% ahora es 95.18%; % que permite a la empresa aprobar el proceso de homologación.

### V. CONCLUSIONES

- Con la validación satisfactoria del SIG, y la aprobación del proceso de homologación (cumplimiento de 9 aspectos), Formavena tiene libre el acceso para la prestación de servicios de tercerización a nuevos centros de distribución en Backus y Johnston S.A.A. a nivel Nacional.
- El diagnóstico inicial se facilitó por la predisposición de la alta dirección de la empresa y un plan de sensibilización mediante reuniones con su personal subalterno que el lideró.
- El nivel de cumplimiento de todos los aspectos que demanda el proceso de homologación de proveedores solo alcanzo el 100% de cumplimiento los factores de capacidad operativa e integridad del negocio. Sin embargo, el factor SIG, Sistema integrado de Gestión solo alcanzó un nivel de cumplimiento del 79.45%.
- Las causas de las no conformidades relacionadas al Sistema Integrado de Gestión fueron identificadas mediante el Diagrama de Ishikawa y cuyo análisis permitió generar un plan de acción orientada a la validación del nivel de cumplimiento. El ciclo Deming PHVA, se usó para la implementación del plan de acción.
- Para la validación del proceso de homologación se estimó un plazo de 60 días calendarios. La presente investigación diseño la documentación necesaria y pertinente. Se nombró un responsable del SIG, un supervisor de área y un comité de gestión. Al cabo del periodo planificado se logró aprobar el proceso de homologación por la empresa homologadora SGS.

### VI. RECOMENDACIONES

- Establecer un plan de monitoreo y control de los aspectos que demandan el proceso de homologación y su nivel de cumplimiento.
- Establecer un comité permanente de gestión para garantizar la sostenibilidad del SIG.
- Estandarizar manuales de procedimientos para los sistemas claves: Sistema de seguridad y salud en el trabajo, sistema ambiental y sistema de la calidad.

- Establecer programas de evaluación externa e interna del Sistema Integrado de Gestión.
- Capacitar e involucrar al personal en todos sus niveles para reuniones de inducción y motivación.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FLORES CORNEJO, GARY y ARELLANO YUNGAZACA, LUIS. 2012. Guía Metodológica para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Cortiplast S.A. Guayaquil: s.n., 2012.
- GONZALES, HUGO. 2012. CALIDAD Y GESTION. [En línea] 12 de NOVIEMBRE de 2012. <https://calidadgestion.wordpress.com/2012/11/13/sistemas-integrados-de-gestion/>.
- MORENO ALCANTARA, DAVID y PEÑA DAVILA, CLAUDIA. 2015. Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente basado en las normas OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004 para reducir los índices de accidentabilidad y de impacto ambiental en Cartavio S.A.A. Trujillo: s.n., 2015.
- PADILLA REYES, LENIN. 2012. Desarrollo de los Aspectos Metodológicos para la Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Industria Textil y Confecciones. Lima: s.n., 2012.
- Sciutto, Renzo. 2017. ¿Cuál es el panorama de las exportaciones peruanas del 2017? *El Comercio*. 2017.
- TAFUR CRUZ, MANUEL WALTER y FERNANDEZ COLACHAHUA, JULIO. 2013. Propuesta de Diseño de un Sistema Integrado de Gestion para mejorar las Operaciones de la empresa Hidrandina S.A. Trujillo: s.n., 2013

# ANEXOS



**ANEXO N° 1: Entrevista Al Gerente General De Formavena Constructores Y  
Servicios Generales S.A.C.**

**1. ¿Cuál es el rubro de su empresa?**

El rubro comercial de la empresa es brindar servicios de tercerización a empresas reconocidas a nivel nacional como son Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA y Corporación Lindley SA.

**2. ¿Opera en todos los centros de operación de dichas empresas?**

No, actualmente Formavena brinda servicios a tres centros de distribución y dos plantas industriales de Backus, así como también a una planta industrial de Corporación Lindley. Los centros de distribución están ubicados en Trujillo, Chiclayo y Chimbote; las Plantas de Backus en Lima y la Planta de Corporación Lindley en Santa Rosa-Trujillo.

**3. ¿Está conforme con el crecimiento de su empresa?**

No, de hecho, me gustaría volver a operar en toda la región norte donde Backus tiene diferentes centros de operaciones como son Tumbes, Piura, Talara, Pacasmayo. Hasta el año pasado abarcaba toda la región norte, sin embargo, al terminar el contrato con la empresa, los servicios ahora se están licitando.

**4. ¿Qué requisito cree que es esencial para lograr operar nuevamente en todos los centros de operación de la empresa Backus?**

Además de las tarifas que cobramos, definitivamente es aprobar el proceso de Homologación que Backus exige a sus proveedores.

**5. ¿Anteriormente paso un proceso de homologación?**

Si, en el 2015, incluso se implementó una serie de documentación que ahora es obsoleta. Este proceso aprobado contribuyó al acceso a nuevos centros de distribución.

**6. ¿Qué elementos de la gestión de su empresa cree que necesita implementación o refuerzo?**

La tendencia actualmente apunta a Sistemas de Gestión Integrada de la calidad, seguridad ocupacional y medio ambiente. Esos tres aspectos serían mi prioridad.

## ANEXO 2: Procedimiento para la Homologación de proveedores que establece Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA



CBE -BJ-PR-N1

### CERTIFICATION & BUSINESS ENHANCEMENT

#### PROCEDIMIENTO PARA LA HOMOLOGACION DE PROVEEDORES

##### INDICE

- I. GENERALIDADES
- II. DESCRIPCION DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE HOMOLOGACION
- III. METODOLOGIA DE CALIFICACION
- IV. SOBRE EL PROCESO DE RECALIFICACION
- V. SOBRE LA HOMOLOGACION DE UNA LINEA ADICIONAL
- VI. SOBRE EL CONTENIDO DE LOS CUESTIONARIOS
- VII. ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO

#### I. GENERALIDADES

Actualmente UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA está inmerso en un proceso de sistematización y clasificación de la información referente a la Gestión de Compras y Proveedores.

Para ello, requiere obtener información sobre sus proveedores habituales, que considera claves para su función de aprovisionamiento de productos y servicios. Como resultado de la evaluación, UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA espera tener el perfil de sus proveedores actuales.

Como parte de este proceso, UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA ha diseñado un Protocolo de Evaluación, para cumplir o superar los estándares de la industria y mejores prácticas, de las empresas que realizan actividades en el sector.

UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA ha suscrito un acuerdo con SGS DEL PERÚ S.A.C, quien se encargará de realizar todo el proceso de manera eficiente e imparcial, desde la recepción de la documentación enviada por ustedes hasta la entrega a UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA de los resultados obtenidos. SGS DEL PERÚ S.A.C. proporcionará el personal especializado y la tecnología adecuada para asegurar la calidad de los resultados.

El proceso establecido está basado en los procedimientos de SGS DEL PERÚ S.A.C. para el servicio de Homologación de Proveedores, al requisito de la norma ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y Normativas Laborales Peruanas.

Considerando la responsabilidad conjunta con el Medio Ambiente, hemos incluido solo información básica de nuestros servicios, en un esfuerzo por disminuir el uso innecesario del papel. Si requiere información adicional puede consultar los siguientes enlaces:

- Nuestros Términos y Condiciones en el idioma de su preferencia:  
[http://www.pe.sgs.com/terms\\_and\\_conditions.htm](http://www.pe.sgs.com/terms_and_conditions.htm)
- Información General acerca de nuestra Compañía y Servicios: [www.pe.sgs.com](http://www.pe.sgs.com)

Tanto el proveedor como UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA, obtendrán los siguientes beneficios:

- Estrechar aún más las relaciones comerciales con UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA.

Pag. 1 de 11  
Rev. 9



CBE -BJ-PR-N1

- Contará con un diagnóstico referido al cumplimiento del Protocolo de Evaluación, detallándose los aspectos cumplidos y aquellos que debe mejorar para cumplir con los estándares del mismo.
- Le permitirá iniciar, un proceso de adecuación y mejora dentro de su empresa, con las recomendaciones que le serán entregadas en el informe de evaluación.
- Enriquecer el currículum del proveedor para con sus clientes actuales y/o con nuevos y potenciales clientes.
- Para asegurar la calidad, eficiencia e imparcialidad del Protocolo de Evaluación, SGS DEL PERU S.A.C., se encargará de realizar todo el proceso, desde la entrega del procedimiento, visita de inspección en sus oficinas, preparación del informe con sus recomendaciones y la constancia correspondiente.

**Otros Beneficios:**

- Un beneficio adicional del proceso de homologación es que su empresa podrá ser parte del portal de proveedores de SGS, de esta manera su empresa será vista por las compañías más grandes del Perú que trabajan con SGS, generándose oportunidades de negocio adicionales para ustedes. Los datos que serán parte del portal son los siguientes:
  - 1) Datos de empresa: Razón Social, RUC, Dirección, Departamento, Página Web, Rango de cantidad de empleados
  - 2) Datos de contacto comercial: Nombre, Teléfonos, E-mail
  - 3) Resumen de actividades prestadas, alcance y vigencia de homologaciones con la opción de solicitarles información previa aprobación de ustedes.

En caso no desee formar parte del portal de SGS, por favor escriba a [gaudit.support@sgs.com](mailto:gaudit.support@sgs.com)

El **objetivo principal** del proceso que UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA está llevando a cabo, es obtener mejores resultados de aprovisionamiento, con unas fuentes de abastecimiento ya seleccionadas, minimizando riesgos en la elección de proveedores y disminuyendo el costo de Control de los productos y servicios recibidos, conociendo con mayor detalle las fortalezas y aspectos que debe optimizar el proveedor para mejorar el servicio o producto que UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA recibe actualmente.

**Otros objetivos son:**

- Mejorar el nivel de comunicación necesario para acortar los plazos de abastecimiento.
- Conocer los productos y servicios adicionales (actuales o futuros) que pueden ser ofrecidos por nuestros actuales proveedores.
- Establecer la posibilidad de iniciar un proceso de gestión de la calidad.
- El proveedor tendrá más información sobre lo que espera UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA del abastecimiento brindado por su empresa.

Si tuvieran alguna duda o consulta, pueden llamar al 5171900 y contactarse con la siguiente persona:

**Srta. Jenny Villacorta – Anexo 1530**

Pag. 2 de 11  
Rev. 9



CBE -BJ-PR-N1

## II. DESCRIPCIÓN DE LAS ETAPAS DEL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN

### 1. Como ingresar al proceso de Homologación

El proveedor recibirá la invitación a participar en el proceso de homologación mediante un correo electrónico enviado por SGS del Perú S.A.C con el asunto: **“QAudit – Invitación de Homologación”**. En esta invitación, se tendrán vínculos para que el proveedor pueda confirmar sus datos y participación en el proceso y descargar de nuestro sistema el procedimiento de homologación correspondiente.

Para ingresar al proceso de homologación, el proveedor deberá realizar el depósito en nuestra cuenta corriente del Banco de Crédito.

Para esto, es **indispensable** enviar la copia del voucher de pago escaneado a los correos electrónicos consignados en este procedimiento. Se recomienda hacer esta actividad el mismo día de haberse realizado el pago correspondiente. Es muy importante que la copia del voucher sea **legible** en el número de cuenta al cual se depositó y el número de operación bancaria (OP) consignado.

Además, el proveedor deberá enviar la siguiente información al correo electrónico:

- Razón social (\*):
- RUC (\*):
- Dirección de entrega de la factura (\*):
- Nombre y correo electrónico del contacto de la facturación (\*):
- Nombre, Correo electrónico y Teléfonos fijo y celular del contacto del proceso (\*):
- Empresa que solicita (cliente): **“BACKUS”**
- Línea a evaluar (\*): **“DETALLAR LA ACTIVIDAD QUE REALIZAN”**

Es recomendable que se confirme con SGS, la recepción de este documento para continuar con el proceso.

### 2. Costos del Proceso

El proveedor debe **leer atentamente el presente procedimiento** para identificar los rubros de pago que apliquen según la naturaleza de la empresa.

#### Costos:

• Proceso de Homologación:	S/. 1239.10 incluido IGV
• Proceso Línea adicional:	S/. 495.60 incluido IGV
• Viáticos de evaluador:	Variable de acuerdo a gastos correspondientes
• Día adicional de visita:	S/. 944.00 incluido IGV
• ½ Día adicional de visita:	S/. 472.00 incluido IGV
• Visita trunca	S/. 495.60 incluido IGV
• Recalificación para mejorar calificación anterior	S/. 867.30 incluido IGV

#### Para la ejecución de los pagos

Cta. Cte. Soles: Banco de Crédito del Perú: 193-0253467-0-71 a nombre de SGS del PERU SAC

**Tener en cuenta que el pago de la Detracción aplica para montos superiores a S/ 700 Incluido IGV.**

**Banco de la Nación: N° 00000435414 – 10%**

- **Tipo de operación: 01**
- **Bien o Servicio: 037**

Pag. 3 de 11  
Rev. 9



#### Explicación de los servicios y costos

- **Proceso de Homologación:** incluye todos los gastos de preparación de la documentación, coordinaciones y una visita de un día por un evaluador de SGS DEL PERÚ S.A.C. a las instalaciones del proveedor, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación
- **Proceso de Línea adicional:** incluye preparación de la documentación, coordinaciones, visita adicional (si fuera necesario), la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación adicionales.
- **Medio ó Día adicional:** Se considera cuando la visita ha sido realizada el día acordado y requiere de mayor tiempo para ser culminada por motivos propios de la empresa y ajenos a SGS. Se definirá el día o medio día el día de la visita.
- **Recalificación para mejorar calificación:** Este servicio se solicita cuando el proveedor quiere mejorar la calificación originalmente obtenida. Incluye la revisión del informe inicial, coordinaciones y una visita de un día por un evaluador a las instalaciones del proveedor, la elaboración y emisión de un Informe y Constancia de Homologación.
- **Visita trunca:** Postergue la fecha de visita programada y confirmada con una anticipación menor a 5 días útiles antes de su visita (Ejm: si la auditoría es un lunes 15/04, la empresa podrá solicitar reprogramación sin costo hasta el viernes 05/04 hasta las 5.30pm, si la solicita el 08/04 o 09/04, aplica la penalidad). La penalidad también aplica cuando a pesar de tener una fecha de visita confirmada, por alguna razón ajena a SGS la empresa a evaluar, trunca la Evaluación en presencia del evaluador de SGS, requiriéndose una reprogramación de visita
- **Viáticos de evaluador:** cuando las instalaciones del proveedor estén en provincia, el proveedor asumirá: Gastos de pasajes\*, movilidad, viáticos y alojamiento del evaluador, durante el tiempo que dure la visita. El proveedor puede asumir la compra de dichos servicios directamente o solicitar la re facturación de los mismos con un recargo del 20% por gastos administrativos SGS presentará una relación detallada de los gastos y de ser el caso, el sustento de los mismos.
- (\*)Se requerirá la compra de pasajes aéreos cuando las instalaciones del proveedor se encuentren ubicadas a 06 horas fuera de Lima Metropolitana

**Nota:** Con el objetivo de garantizar la seguridad de nuestros colaboradores y en cumplimiento de nuestras políticas de Salud y Seguridad Ocupacional, estamos implementado el formato D-PELP-03 Logística en Auditorias, en el cual buscamos asegurar que todo el proceso de traslado de nuestro personal se realice de manera segura. Cabe resaltar que en el caso de que las condiciones del traslado o de las labores programadas difieran de lo establecido en el formato propuesto, el equipo de SGS podría suspender la actividad sin considerar que ésta representa peligro para su seguridad de acuerdo a lo establecido en el D.S N° 005-2012-TR de Seguridad y Salud en el trabajo.

En caso la auditoría se realice fuera de Lima Metropolitana y Callao o el lugar de auditoría se encuentre en un lugar con poca accesibilidad y/o con alto índice de peligrosidad, agradeceremos su colaboración en trasladar al equipo auditor para la llegada y salida de sus instalaciones. En caso las condiciones climáticas de la auditoría u otros factores (huelgas, epidemias, paros de transportistas, entre otros) no sean favorables para los días de auditoría programados por ambas partes, SGS propondrá re-programar la auditoría para garantizar la seguridad de nuestro equipo auditor/evaluador.

Los gastos relacionados a las reprogramaciones que se realicen por falta de seguridad en las oficinas, transporte a cargo del cliente, o factores que escapen del control de SGS, serán asumidos por el cliente.



CBE -BJ-PR-N1

### 3. Envío de ruta y accesos al Cuestionario por parte de SGS

Una vez que el proveedor ingresó al proceso y envió a SGS la copia del voucher de depósito con los datos solicitados, SGS le enviará un correo electrónico con el asunto: **IMPORTANTE LEER – Pasos para concluir el proceso** en el cual se indica la dirección web a la cual deberá acceder para poder llenar el cuestionario de homologación que corresponda, en donde se le consignará el usuario y contraseña creado para ingresar al sistema QAudit: <https://qaudit.sgs.com/>

Accediendo a esta dirección web el proveedor podrá imprimir el cuestionario (si lo considera necesario) o llenarlo de acuerdo a las instrucciones definidas en el Manual del Proveedor que también puede descargarse de la web.

Con respecto al llenado del cuestionario es necesario tener en cuenta que lo avanzado en el cuestionario debe ser grabado (presionar el botón "Guardar") por seguridad al menos cada 10 minutos y que, al presionar el botón "Guardar y Enviar a SGS" ya no podrá modificarse la información consignada porque este paso da por finalizado el llenado por parte del proveedor.

También es importante saber que el llenado errado de alguna de las preguntas de cuestionario no implica tener puntaje en contra o impide que el proveedor rectifique lo afirmado, por cuanto, todas las preguntas del mismo serán evaluadas por el auditor de SGS con el personal del proveedor, el día de la visita.

#### Información relevante de SGS DEL PERU S.A.C.:

<i>Dirección:</i>	Av. Elmer Faucett 3348, Callao, Lima
<i>Departamento:</i>	Certification Business Enhancement
<i>Teléfonos:</i>	01-5171900 anexos 1530
<i>Contactos:</i>	Srta. Jenny Villacorta Huerta
<i>Correos electrónicos:</i>	jenny.villacorta@sgs.com

### 4. Documentación previa solicitada en el procedimiento

El proveedor deberá cargar la documentación solicitada en la opción **"Ir a documentos solicitados"** del portal Q-audit. El plazo para la entrega final del cuestionario y carga de documentos es de **10 días útiles**, que rigen después de haber recibido sus credenciales de acceso. Considerar que deberá cargar, sin excepción, aquellos documentos que sean indicados como **obligatorios**.

Los documentos que serán cargados en el portal Q-audit son los siguientes:

1. Ficha registral y/o Partida Electrónica en donde figure la inscripción de la escritura de constitución de la empresa, otorgamiento de poderes, directorio y accionariado vigente.
2. Presentación de la empresa incluyendo las actividades que brinda (o desea brindar) al cliente
3. Estados financieros anuales de los tres últimos ejercicios, auditados ó firmados por el Contador de la Empresa.
  - Si el proveedor ingresa al proceso de homologación entre el mes de Enero y Junio, debe presentar los estados financieros al 31 de diciembre del año anterior.
  - Si el proveedor ingresa al proceso es entre Julio y Diciembre, debe presentar los estados financieros al 30 de Junio del mismo año.
4. R.U.C.
5. Licencias y Autorizaciones de funcionamiento.

Pag. 5 de 11  
Rev. 9



CBE -BJ-PR-N1

6. Certificado de no adeudo a ESSALUD, AFP, seguros complementarios y SUNAT, o adjuntar el pago de los 06 últimos meses.
7. Certificados de calidad.
8. Pólizas de seguro de la empresa (activos, resp. Civil, transporte).
9. Organigrama de la empresa, indicando función y nombre.
10. Adjuntar la matriz de evaluación de riesgos a la salud y seguridad ocupacional y la matriz de impactos ambientales significativos y el programa de seguridad correspondiente.
11. Flujo general del proceso de la Línea Homologada.
12. Presentar el flujo de caja proyectado para los próximos dos años.
13. Presentar el flujo de caja real correspondiente a los dos últimos semestres.
14. Croquis y mapa de ubicación del lugar donde se realizara la visita. Obligatorio.

**Nota:** En base a todo lo indicado **SGS no recibirá documentación (Impresa o CD)** solo se realizará la recepción de manera virtual a través del portal Q-AUDIT.

#### 5. Envío de Cuestionario y documentación previa por parte del proveedor

En lo referente a la documentación solicitada en el punto anterior, el proveedor enviará los documentos + el cuestionario a través de la web.

La información consignada tendrá carácter de declaración jurada, por lo que se les pide se ajuste a la realidad.

Una vez recibida la información a través de la web, SGS DEL PERÚ S.A.C. le enviará un correo automático confirmándole la recepción del envío virtual, lo cual asegura que contamos con su información.

**La empresa que no entregue la información en el plazo establecido, perderá el derecho a ser homologada.**

**Tener presente que el día de la visita deberá entregar un juego del cuestionario impreso al evaluador.**

#### 6. Coordinación de Fecha de Auditoría (visita)

SGS DEL PERÚ S.A.C. informará al proveedor la fecha de visita programada, previa coordinación, mediante un correo electrónico.

Considerar que sin el correcto envío del cuestionario desarrollado y la documentación adjunta (AMBOS) no será programada su evaluación.

El proveedor confirmará con la debida anticipación, la aceptación de la fecha programada vía e-mail a la persona indicada en dicho correo electrónico.

Cualquier coordinación adicional la realizará SGS DEL PERÚ S.A.C. con la persona designada por ustedes como contacto desde el inicio del proceso.

Para coordinar la fecha de su auditoría pueden comunicarse con:

- Srta. Cyndi Infantas al 5171900 anexo 1589

Pag. 6 de 11  
Rev. 9



### 7. Ejecución de auditoría

En la visita el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C. recibirá una impresión del cuestionario llenado por el proveedor, comprobará y ampliará los datos consignados en este. Es importante que la visita se realice con éxito en cuanto a la puntualidad y a la exactitud de la información.

La labor del evaluador enviado por SGS DEL PERU S.A.C. es verificar en el campo y mediante las herramientas de auditoría, lo declarado en el cuestionario, por lo cual la persona designada por el proveedor necesitará contar con los documentos que así lo prueben; con autoridad y conocimiento suficiente para que pueda resolver cualquier duda adicional que se pueda presentar y además que sirva como interlocutor con el responsable del proceso con SGS DEL PERÚ S.A.C.

**NOTA: Si su representada recibe asesoría de parte de un consultor, este último no podrá sustentar la evaluación, él puede estar presente más no participar de la misma.**

**En la evaluación es necesario visitar las oficinas administrativas de la empresa proveedora y un servicio en ejecución (si se trata de una empresa de servicios), la fábrica o planta (si se trata de una empresa fabricante) y el almacén y unidades de transporte (si se trata de una empresa comercializadora).**

El tiempo que demande la visita dependerá de:

- La envergadura y número de instalaciones.
- Acceso a los documentos que demuestren la información consignada en los cuestionarios.
- Facilidades prestadas al evaluador durante la visita.

Al finalizar la visita se procederá a redactar una **CONSTANCIA DE VISITA**, firmada por la persona designada por ustedes y el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C., la misma que servirá para todos los casos como documento como sustento de la visita realizada.

### 8. Elaboración y Calificación del Informe de Homologación

Luego de la visita, el evaluador de SGS DEL PERU S.A.C. plasmará en un informe de homologación todo aquello que pudo evidenciar en la visita.

SGS DEL PERU S.A.C. se compromete a guardar en la más absoluta reserva toda aquella información de carácter confidencial que el proveedor le confie para los propósitos de la labor encomendada.

El informe de cada proveedor pasa por una etapa de revisión previa. La calificación del proveedor se realizará por méritos, basándose en el cumplimiento o no, de lo solicitado en cada una de las preguntas.

La visita considera como elementos de auditoría la documentación presentada, lo observado en la visita y las entrevistas sostenidas con el personal, de acuerdo a lo aplicable en cada pregunta del cuestionario.

En la visita se realizarán muestreos para comprobar si las actividades o controles declarados, son sistemáticos o no. De comprobarse que un requisito del cuestionario no tiene cumplimiento sistemático, no se otorgará el puntaje respectivo a la pregunta.

Cuando lo solicitado por la pregunta y el criterio de auditoría sea favorable para el proveedor, tendrá un puntaje de "1", cuando la empresa no cumpla totalmente con lo solicitado en la pregunta, el puntaje será "0".

Cuando la empresa no haya logrado satisfacer el requisito expresado en la pregunta, SGS DEL PERÚ S.A.C. incluirá un comentario sobre el particular.

Ni SGS DEL PERU S.A.C. ni UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA asumirán ningún tipo de responsabilidad frente al candidato a proveedor por reclamos judiciales o





CBE -BJ-PR-N1

extrajudiciales por daños y perjuicios como consecuencia de la puntuación y/o calificación y/o homologación que le otorgue SGS DEL PERU S.A.C.

Para consultas relacionadas al informe y constancia electrónica, comunicarse con:

- Joan Sánchez al 5171900 anexo 1936

Para consultas sobre reclamos referentes al informe, comunicarse con:

- Alex Echevarría al correo: [alex.echevarria@sgs.com](mailto:alex.echevarria@sgs.com)

### 9. Emisión y acceso al Informe y Constancia de Homologación

El Informe y la Constancia de Homologación son documentos emitidos por SGS DEL PERU S.A.C. a solicitud de UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA, con la finalidad de resumir el Proceso de Homologación seguido por cada uno de los proveedores.

SGS pondrá a disposición del proveedor, el informe de homologación respectivo, en un plazo de 08 días útiles contabilizados a partir del siguiente día de concluida la visita respectiva al proveedor.

En el Informe de Homologación se describe la conformidad o no con lo evidenciado durante la visita por parte del proveedor; los resultados obtenidos en la ponderación numérica en cada uno de los aspectos principales y un comentario sobre aquellos aspectos que sean saltantes en lo referente al no cumplimiento de lo solicitado u observado durante la visita y a la no aplicabilidad de ciertos aspectos.

El plazo de vigencia de la de Homologación es de **un (01) año**, contado a partir de la fecha de expedición del mismo. Cumplido dicho plazo el proveedor tendrá la oportunidad de ser homologado nuevamente.

Para acceder al informe de homologación, el proveedor deberá ingresar a través del Sistema QAudit en la opción "**Informe**".

La constancia de homologación será publicada en el Sistema QAudit en la opción "Constancia".

En la eventualidad que algún proveedor presentara algún reclamo referido al proceso seguido por SGS DEL PERU S.A.C., éste será atendido por SGS DEL PERU S.A.C., dado que realizó el trabajo y cuenta con la información y base de datos necesaria para hacerlo. En este sentido SGS DEL PERU S.A.C. se obliga en forma irrevocable a liberar a UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA, frente a tal reclamo presentando un sustento por la puntuación y/o calificación y/o homologación.

### III. METODOLOGIA DE CALIFICACION

Los niveles de calificación que se han desarrollado para el proceso son los siguientes:

- ✓ **NIVEL A** (Rango de 90 a 100 por ciento): Son proveedores en los que su organización, medios productivos y sistemas de trabajo, los hacen válidos para la fabricación y suministro de determinados bienes o servicios sin límites ni reservas en las solicitudes de aprovisionamiento que el cliente les curse, además son candidatos a firmar una alianza estratégica de aprovisionamiento, sin necesidad de un proceso de evaluación y verificación por cada operación realizada.
- ✓ **NIVEL B+** (Rango de 80 a 90 por ciento): Proveedores válidos para ofrecer bienes o servicios e incluso firmar acuerdos de aprovisionamiento con el cliente. Trabajan con procedimientos debidamente implantados, teniendo ciertas limitaciones. Los suministros quedarán sujetos a inspecciones periódicas aleatorias.
- ✓ **NIVEL B-** (Rango de 75 a 80 por ciento): Proveedores válidos para ofrecer bienes o servicios e

Pag. 8 de 11  
Rev. 9



incluso firmar acuerdos de aprovisionamiento con el cliente. Trabajan con algunos procedimientos implantados, pero con limitaciones. Los suministros estarán sujetos a inspecciones frecuentes, lo que supone un costo por recepción de los bienes y servicios.

- ✓ **NIVEL C** (Rango de 55 a 75 por ciento): Son proveedores que ofrecen bienes y servicios, pero con serias restricciones, no realizando controles sistemáticos en sus procesos. Estarán sometidos a inspecciones rigurosas en todos los bienes y servicios suministrados, lo que supone un alto costo por recepción. No son proveedores aptos para firmar acuerdos de aprovisionamiento con el cliente.
- ✓ **NIVEL D** (Rango de 0 a 55 por ciento): Son aquellos proveedores que por su sistema de trabajo y organización, no reúnen los requisitos necesarios para proveer al cliente habitualmente. Es necesario que se realice un intenso trabajo de mejora en los aspectos mencionados.

De acuerdo a lo declarado en el cuestionario y a lo observado por el evaluador, se asignan los méritos correspondientes. Las oportunidades de mejora detectadas durante la evaluación de SGS DEL PERÚ S.A.C. se proporcionan de forma documentada en el informe de Homologación.

Para obtener la calificación final y el nivel alcanzado de evaluación, se realiza un promedio ponderado de la calificación parcial de cada uno de los aspectos considerados en la homologación con los pesos definidos para cada actividad, según la importancia establecida por UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA

En la Constancia de Homologación se resume el resultado obtenido en la ponderación numérica en cada uno de los aspectos principales (**Evaluación Financiera - Local y Regional, Capacidad Operativa, SMETA - Seguridad y salud en el trabajo, SMETA - Integridad del negocio, SMETA - Requisitos ambientales, SMETA - Estándar Laboral, Sistema integrado de gestión, Gestión Comercial**) con la finalidad de que sirva como documento sustentatorio del Proceso de Homologación en caso de que el proveedor lo requiera para postular a otras empresas.

El nivel obtenido no implica un proceso automático de selección y eliminación de proveedores, será una referencia para UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA y para cada uno de sus proveedores, sobre las áreas en las cuales éstos deberán realizar mejoras. Para efectos de asegurar una retroalimentación del proceso, es factible que los proveedores soliciten a SGS DEL PERÚ S.A.C. una recalificación, como un proceso independiente de evaluación que busca mejorar la calificación originalmente obtenida.

#### IV. SOBRE EL PROCESO DE RECALIFICACION

Las operaciones de recalificación son aceptadas, mientras la Homologación anterior esté vigente y se realizará:

##### **Para mejorar la calificación anterior:**

Se trabajará en función al informe anterior, no se solicitará documentación. En la visita se evaluará las respuestas que obtuvieron deméritos y la información que a criterio del Evaluador considere ser verificada.

Se emitirá una nueva Constancia e Informe de Homologación, que estarán vigentes hasta el plazo indicado en la Constancia inicial.

La empresa solo podrá requerir la recalificación dentro de los **4 primeros meses** de emitido su informe original.

Es importante mencionar que, las empresas solo tendrán derecho a un único proceso de recalificación.



## V. SOBRE LA HOMOLOGACION DE UNA LINEA ADICIONAL

La empresa que ingresa al proceso de homologación de proveedores y requiera homologar una línea adicional, deberá indicarlo antes de la realización de la visita.

La empresa deberá solicitar la línea adicional, a fin de que SGS DEL PERÚ S.A.C. le brinde los accesos al cuestionario de las preguntas diferenciales.

Tener en cuenta que en el día de la auditoría, el evaluador puede encontrar líneas adicionales, como resultado de la explicación de la actividad que brinda el proveedor al cliente: UNIÓN DE CERVECERÍAS PERUANAS BACKUS Y JOHNSTON SAA. (Ejm: El proveedor brinda al cliente (Backus) el servicio de mantenimiento y comercialización, aquí se cuenta con dos líneas a evaluar: Servicio y Comercialización).

En aquellos casos que la empresa requiera la línea adicional sea presentada a otro cliente, deberá indicarlo al momento de solicitar el servicio, para tener el acceso al procedimiento correspondiente y deberá presentar un juego de la documentación solicitada por dicho cliente.

Es posible que en los casos de homologación con una línea adicional, sea necesario que el evaluador visite a la empresa más de un día, lo cual será coordinado durante la visita.

La vigencia de la línea adicional homologada es igual a la vigencia correspondiente a la homologación original.

## VI. SOBRE EL CONTENIDO DE LOS CUESTIONARIOS

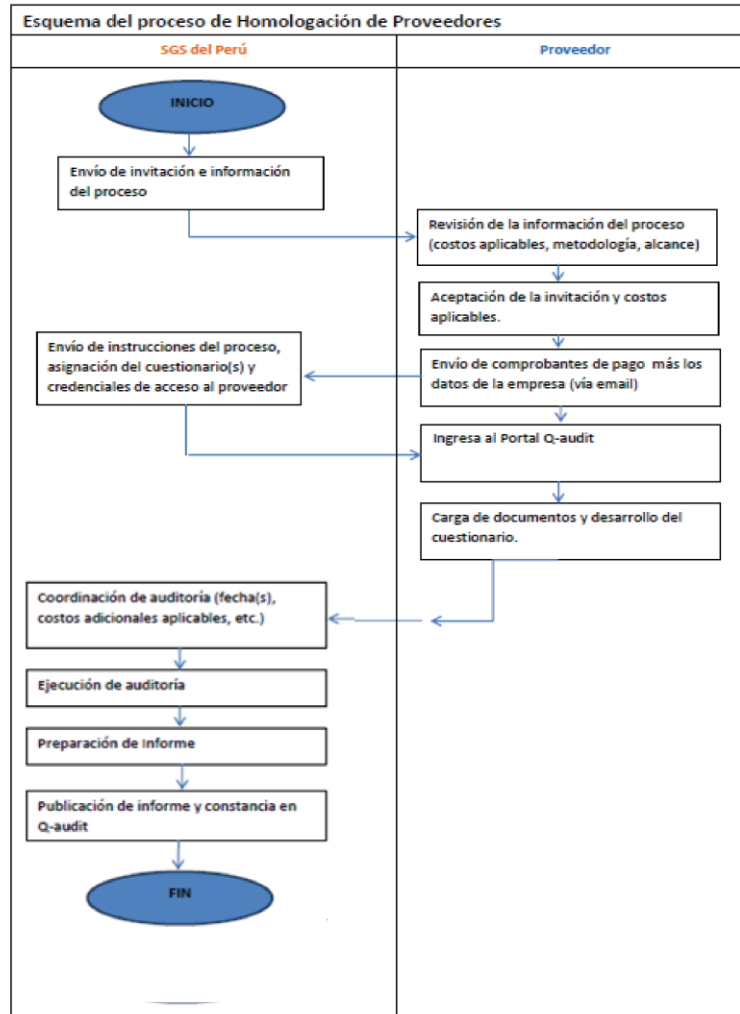
El protocolo de auditoría cuenta con los siguientes aspectos:

- **Evaluación Financiera - Local y Regional**
  - Evaluación financiera regional
  - Evaluación financiera local
  - Cumplimiento de obligaciones legales
- **Capacidad Operativa**
  - Instalaciones de la empresa
  - Gestión de la producción
  - Equipamiento y unidades de transporte
  - Hardware, software y equipamiento especializado
  - Personal
  - Clientes
- **SMETA - Seguridad y salud en el trabajo**
- **SMETA - Integridad del negocio**
- **SMETA - Requisitos ambientales**
- **SMETA - Estándar Laboral**
- **Sistema integrado de gestión**
  - Evaluación Integral
  - Gestión de Calidad
  - Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente
  - Gestión de Riesgos
- **Gestión Comercial**



VII. ESQUEMA GENERAL DEL PROCESO

Se presenta un esquema que comprende las actividades en orden de ocurrencia y plazos máximos de ejecución. Para mayor información de las actividades, revisar el acápite II.



- Notas:
- (a) La confirmación de la visita propuesta por SGS vía e-mail a [cyndi.infantas@sgs.com](mailto:cyndi.infantas@sgs.com) es OBLIGATORIA. De ser el caso, el proveedor puede proponer otra fecha cercana a la fecha propuesta por SGS al mismo e-mail.
  - (b) Plazo de 10 días útiles contados a partir de la fecha de envío de credenciales de acceso.
  - (c) Para ejecución de la auditoría, es indispensable que los documentos hayan sido cargados en el portal Q-audit previamente.
  - (d) La publicación del informe es en un plazo de 08 días útiles contados a partir de la última fecha de auditoría realizada.

**ANEXO 3: INDICADORES DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

**Tabla 7. Objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo**

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	<b>META</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>Prevenir accidentes laborales eliminando las causas que los generan</b>	Identificar y corregir las condiciones inseguras que pudieran poner en riesgo al personal	2	N° de condiciones inseguras detectadas y corregidas al mes
	Identificar y eliminar los actos inseguros	8	N° de actos inseguros detectados y corregidos al mes
	Reportar, investigar y corregir los accidentes	0	N° DE ACCIDENTES REPORTADOS AL MES
<b>Promover la participación de los trabajadores en la preparación ante emergencias</b>	Cumplir con el programa de simulacros anual	2	N° de simulacros realizados al año
<b>Promover la capacitación en seguridad de los trabajadores</b>	Cumplir con el programa de capacitación anual	4	N° de charlas realizadas al año
<b>Cumplir con las inspecciones de seguridad</b>	Realizar las inspecciones internas	4	N° DE INSPECCIONES REALIZADAS AL MES
<b>Realizar la revisión anual del sistema de SST</b>	cumplir con los lineamientos del sistema de gestión de SST según la Ley N° 29783	70%	N° de lineamientos cumplidos x 100/N° de lineamientos evaluados

**Fuente:** Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C., 2016

**ANEXO 4: RESULTADOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

**Tabla 8. Resultados del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo**

ACTIVIDAD	INDICADOR	META	M E S	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	%
1 IDENTIFICAR Y CORREGIR LAS CONDICIONES INSEGURAS QUE PUDIERAN PONER EN RIESGO AL PERSONAL	N° condiciones inseguras al mes	2	P													92%
			R													
2 IDENTIFICAR Y ELIMINAR LOS ACTOS INSEGUROS	N° actos inseguros al mes	8	P													67%
			R													
3 REPORTAR, INVESTIGAR Y CORREGIR LOS ACCIDENTES	N° accidentes reportados al mes	0	P													100%
			R													
4 REALIZAR LOS SIMULACROS DE EMERGENCIA	N° simulacros ejecutados anual	2	P													100%
			R													
5 CUMPLIR CON EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL	N° capacitaciones al año	12	P													92%
			R													
7 REALIZAR LAS INSPECCIONES DE USO DE EPP	N° inspecciones al mes	8	P													92%
			R													
8 REALIZAR LA REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA DE SST	N° Revisiones anuales del SGSST	1	P													100%
			R													
<b>% de CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>																<b>92%</b>
				P PROGRAMADO												
				R REALIZADO												

**Fuente:** Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C., 2016

**ANEXO N° 5: Situación de cumplimiento de todos los aspectos que conforman el proceso de Homologación**

**Tabla 9. Evaluación Financiera - Local y Regional**

N° Pgta	EVALUACION FINANCIERA - LOCAL Y REGIONAL	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
14	El flujo de caja real correspondiente a los 2 últimos semestres es positivo.	X				6.25%
16	El ratio es creciente en los 3 últimos ejercicios	X				6.25%
17	La empresa ha asumido el cumplimiento de covenants con alguna entidad financiera		X			6.25%
18	Cumplimiento de los covenants bancarios de los últimos 12 meses.			X		6.25%
19	La empresa se encuentra al día en el pago de sus obligaciones vigentes		X			0.00%
20	No registra obligaciones vencidas y no pagadas	X				6.25%
21	No tiene procesos judiciales pendientes	X				6.25%
23	La SBS califica a la empresa como normal	X				6.25%
24	Las pólizas de seguro aplicables se encuentran vigentes.	X				6.25%
25	La empresa tiene identificado todos los materiales peligrosos con su hoja de seguridad		X			6.25%
27	La empresa tiene registro de Acta de verificación de la Dirección Antidrogas de La Policía Nacional.			X		0.00%
28	La empresa mantiene el Movimiento del Registro Especial de Producción - Mensual.			X		6.25%
29	La empresa mantiene la Declaración Jurada del Registro Especial de Ventas - Mensual.			X		6.25%
30	La empresa mantiene la Declaración Jurada de Empresas de Servicio de Almacén - Mensual.			X		6.25%
31	La empresa mantiene el Registro Especial de Transporte.			X		6.25%
32	Cuentan con acta de verificación de la Dirección Antidrogas de La Policía Nacional			X		6.25%
<b>TOTAL</b>						<b>87.50%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 10. Capacidad Operativa**

Nº Pgta	CAPACIDAD OPERATIVA	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
33	El estado de la Planta / Taller de Fabricación es el adecuado			X		25%
33	El estado de las instalaciones es el adecuado	X				25%
38	Formalidad en la propiedad o alquiler de la maquinaria y equipo	X			*Propiedad: MINICARGADOR 248C CON MARTILLO HIDRAULICO- Caterpillar - 2012 MEZCLADORA TIPO TOLVA DE 12P3 DE 10HP- Delcrosa - 2012 VIBROAPISONADOR DE IMPACTO - Wacker Neuson - 2015 MONTACARGAS - Caterpillar - 2015 ELECTROBOMBA TRIFASICA VOLTAJE 380 - 2012 VIBROAPISONADOR - 2015 RETROEXCAVADORA - 2013	25%
39	Generan copias de seguridad de la información (backup)	X			*Se cuenta con un Servidor	25%
<b>TOTAL</b>						<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena



**Tabla 11. SMETA - Seguridad y Salud en el Trabajo**

Nº Pgta	SMETA - SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
42	La empresa tiene Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y/o Seguridad y Salud en el Trabajo certificado	X				4.17%
43	La empresa cuenta con un programa integral de capacitación	X			* SGS - PR - 002: Programa de Capacitación de SST	4.17%
44	El sitio tiene un plan de emergencias integral	X			*SGS - PR- 003 : Plan de Contingencia *SGS - RE - 004 : Formato de Registro de Capacitación	4.17%
45	La salida de emergencia se encuentra señalizadas y libres	X				4.17%
46	Cuenta con extintores vigentes y con su registro de mantenimiento actualizado	X				4.17%
47	La empresa cuenta con luces de emergencia y alarma contra incendios	X				4.17%
48	La empresa cuenta con cronogramas y registros de simulacros de evacuación	X			*SGS - PR- 003 : Plan de Contingencia *SGS - RE - 004 : Formato de Registro de Capacitación ( Registro de simulacro de primeros auxilios)	4.17%
49	Cuenta con procedimientos para el mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria y equipos de trabajo	X				4.17%
50	Los cables de electricidad son seguros	X				4.17%
51	Cuentan con registros del mantenimiento correctivo y preventivo de maquinaria, vehículos y equipos de seguridad	X				4.17%
52	Todas las máquinas cuentan con guardas y protectores de seguridad	X				4.17%
53	La empresa garantiza que los químicos están identificados.	X				4.17%
54	Los empleados reciben Equipo de Protección Personal y se les entrena	X				4.17%
55	Existen duchas de emergencia o lavajos si trabajan con materiales peligrosos			X		4.17%
56	La empresa mantiene las MSDS-Hojas de seguridad	X				4.17%
57	El sitio identifica, evalúa los riesgos y toma las medidas preventivas	X				4.17%
58	Los trabajadores reciben capacitaciones con respecto a sus áreas de trabajo	X				4.17%
59	La empresa cuenta con procedimientos para la investigación de accidentes	X				4.17%
60	La empresa ha implementado acciones preventivas y correctivas para evitar nuevos incidentes	X				4.17%
61	La empresa cuenta con botiquines y Brigada para primeros auxilios	X				4.17%
62	Cuenta con un comité o Supervisor de Seguridad	X				4.17%
63	La empresa realiza periódicamente el monitoreo de todos los agentes de riesgo en el trabajo.		X			0.00%
64	Todos los empleados tienen acceso a baños limpios, agua potable y alojamiento para el personal	X				4.17%
65	Las instalaciones de cafeterías, dormitorios o instalaciones recreativas son adecuadas y seguras			X		4.17%
<b>TOTAL</b>						<b>95.91%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 12. SMETA - Integridad del Negocio**

Nº Pgta	SMETA - INTEGRIDAD DEL NEGOCIO	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
66	La empresa cuenta con una política difundida sobre las prácticas comerciales	X				20%
67	Existe un procedimiento de acción ante prácticas de negocios poco éticos	X				20%
68	Se capacita al personal en el ámbito de ética de los negocios	X				20%
69	La empresa tiene un sistema transparente para informar de manera confidencial y hacer frente a las prácticas comerciales poco éticas	X				20%
70	Cuenta con un código de ética y conducta	X				20%
<b>TOTAL</b>						<b>100.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 13. SMETA - Requisitos Ambientales**

Nº Pgta	SMETA - REQUISITOS AMBIENTALES	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
71	El alcance del sistema de gestión de SSMA de la organización abarca todo el sitio de producción y el alojamiento del personal	X				14.29%
72	La empresa cuenta con los permisos necesarios y vigentes para el uso y disposición de los recursos por ejemplo agua, residuos, etc	X				14.29%
73	La empresa tiene una política integrada enunciada, pública y aprobada por la gerencia general		X			0.00%
74	La empresa ha identificado los impactos ambientales principales	X				14.29%
75	La empresa cuenta con registros de desechos producidos de acuerdo con las leyes y regulaciones aplicables	X				14.29%
76	La empresa realiza una evaluación de sus proveedores		X			0.00%
77	Tienen un procedimiento escrito e implementado, para la generación de acciones correctivas y preventivas		X			0.00%
<b>TOTAL</b>						<b>57.14%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 14. SMETA - Estándar Laboral**

Nº Pgta	SMETA - ESTANDAR LABORAL	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
78	La empresa cuenta con responsables para la revisión y actualización de las diferentes políticas y códigos de la empresa	X			Procedimiento de proceso de creación, modificación y actualización de Políticas y Códigos.	2%
79	La empresa tiene procedimientos y registros para mantener identificados y actualizados los requisitos legales aplicables a la actividad que desempeña	X			Requisitos legales aplicables a la empresa.	2%
80	Se cuenta con una política contra el trabajo forzado	X			Politica contra el trabajo forzado	2%
81	Los empleados son contratados de acuerdo con procesos documentados	X			Procedimiento de contratación del personal	2%
82	Los trabajadores son libres de salir de las instalaciones fuera de las horas de trabajo	X			Evidencia: * Registro de asistencia * RIT cap. I-III	2%
83	La empresa emplea trabajadores con antecedentes penales		X		* RIT - Art. 14 * Verificación de personal/defense	2%
84	La empresa elabora contratos de trabajo indicando que el sobretiempo es voluntario	X			* Contrato de Trabajo - Clausula N° 5 * RIT cap. III - Art. 27	2%
85	La empresa solicita la retención de algún documento o el pago de un depósito al trabajador para su ingreso		X			2%
86	Los trabajadores pagan por EPPs, herramientas o capacitaciones en el trabajo		X		* Contrato de Trabajo - Clausula N° 8 * RIT cap. XV	2%
87	Los trabajadores tienen refrigerio para tomar alimentos	X			RIT cap. IV	2%
88	Los trabajadores conocen que tienen derecho a afiliarse o constituir los sindicatos de su elección	X			RIT cap. XI - Art. 72, Numeral 4	2%
89	Los trabajadores conocen quienes son sus representantes en el sindicato		X		No se han organizado	0%
90	La empresa cuenta con una política de libertad de asociación	X			RIT cap. XI - Art. 72, Numeral 4	2%
91	Realiza reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores		X		No se han organizado	0%
92	Registra y difunde los acuerdos alcanzados en cada reunión		X		No se han organizado, no hay acuerdos	0%
93	La empresa cuenta con licencia de funcionamiento	X			Publicada en Oficina de gerencia	2%
94	En la empresa contrata mano de obra infantil		X		RIT cap II - Art. 14, Numeral 1	2%
95	Mantiene registros de personal que incluyen copias legalizadas que evidencien la fecha de nacimiento de cada trabajador	X				2%
96	Se paga a tiempo a los trabajadores	X			* Reporte de tranferencia de 5ta Categoría * Constancia de los depósitos	2%
97	La empresa cumple con pagar, al menos, el salario mínimo a sus trabajadores	X			* Planillas * Boletas * RIT cap. IX - Art 63	2%
98	Hay registro de horas de extras y se pagan de acuerdo con la ley laboral	X			* Planillas * Boletas * RIT cap. III - Art 26-28	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - AFP/ONP	X			Constancias	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - CTS	X			* Constancias * Transferencias	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - ESSALUD	X			Constancias	2%

## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - GRATIFICACIONES	X			* Constancias * Transferencias	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - Planillas de personal	X			* Constancias * Transferencias	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - SUNAT	X			Constancias	2%
99	Evidenció cumplir con las obligaciones legales solicitadas - VACACIONES	X			* Constancias * Transferencias	2%
100	El detalle registrado en las boletas de pago es claro para los trabajadores	X			Boletas de pago	2%
101	Los practicantes y trabajadoras gestantes tienen un salario de acuerdo a ley			X	Actualmente la empresa no cuenta con practicantes y trabajadoras gestantes	2%
102	La empresa no aplica multas monetarias como forma de disciplina		X		RIT cap. XIV - Art. 78	2%
103	La empresa documenta y comunica una política disciplinaria progresiva	X			RIT cap. XIV - Art. 78-82	2%
104	El horario regular de trabajo es menor o igual a 48 horas por semana	X			* Contrato de trabajo - Cláusula 5ta * RIT cap. III - Art. 24	2%
105	El trabajador realiza como máximo 12 horas extras por semana		X		Boletas de pago	2%
106	El trabajador tiene mínimo un día de descanso en una semana de trabajo	X			* Contrato de trabajo - Cláusula 5ta * RIT cap. III - Art. 21 * RIT cap. VII - Art. 50 y 51	2%
107	Las horas extras son voluntarias	X			* Contrato de trabajo - Cláusula 5ta * RIT cap. III - Art. 27	2%
108	Se cumple con dar 1 hora de lactancia a las madres durante el primer año de vida por cada bebé que tenga	X			Registro de asistencia	2%
109	La empresa ha elaborado y difundido una política sobre las horas extras a todos sus trabajadores	X			* RIT cap. III - Art. 27	2%
110	El sitio cumple con los días de vacaciones y festivos obligados por ley	X			* RIT cap. VII - Art. 52 * Boletas de pago * Asistencias	2%
111	Tienen políticas internas que consideran igualdad de oportunidades, lucha contra la discriminación y contra el acoso sexual	X			* RIT cap. X - Art 67, numeral 4,5,9 * RIT cap. X - Art 71, numeral 7 * RIT cap. X - Art 72, numeral 4, 10, 11	2%
112	Las convocatorias de reclutamiento no incluyen preferencias de sexo, origen étnico, raza, creencia religiosa		X			2%
113	No se incluyen pruebas de embarazo en su procesos de reclutamiento de nuevo personal		X		* Registro de Exámenes médicos * Protocolo de Exámenes médicos	2%
114	Tiene directrices para la contratación y promoción de los empleados	X			* Procedimiento de Reclutamiento y Selección de personal * Procedimiento de ascensos y promociones	2%
115	Tiene un procedimiento con responsables definidos para registrar y resolver reclamos internos de trabajadores	X			Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias	2%
116	La empresa no discrimina en el proceso de contratación		X		Procedimiento de reclutamiento	2%
117	Se cumple con las leyes para mujeres gestantes, periodo de lactancia, periodo de descanso pre-parto y post-parto	X			RIT cap. VII - Art. 56	2%
118	Los Contratos de trabajo son firmados por ambas partes	X			Cargos firmados	2%
119	Los trabajadores no tienen contratos de trabajo de corta duración	X				2%
120	La empresa cuenta con un procedimiento escrito de disciplina y quejas	X			* RIT cap. XIII, cap. XIV * Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias	2%
121	La empresa cuenta con medios confidenciales para que los trabajadores informen sobre abusos, discriminación	X			* Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias	2%
<b>TOTAL</b>						<b>94.00%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 15 - Sistema Integrado de Gestión**

**Sección 1**

N° Pgta	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE	
S I G	122	Tienen un procedimiento escrito e implementado, de control de documentos	X			Procedimiento de control de documentos.	2.27%
	123	Tienen objetivos integrales alineados con las necesidades de la empresa		X		Faltan objetivos orientados al medio ambiente.	0.00%
	124	Han definido indicadores de gestión medibles		X		Faltan indicadores orientados al medio ambiente.	0.00%
	125	Han designado un representante de la dirección, para mantener el sistema integrado de gestión		X			0.00%
	126	La gerencia realiza revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión, generando registros correspondientes.		X		Faltan los registros.	0.00%
	127	La empresa acreditó contar con procedimiento de no conformidades		X		Falta procedimiento integrado de las no conformidades.	0.00%
	128	Tienen un procedimiento escrito e implementado, para la realización de auditorías internas de gestión de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo		X		Falta procedimiento integrado para la realización de auditorías internas.	0.00%
	129	Tienen un registro de auditorías externas así como el registro de acciones implementadas y el resultado de las mismas	X			Auditoría realizada por HODELPE, SGS.	2.27%
	130	La empresa conoce el Código de Conducta de Proveedores, la Política antisoborno y la Política de Derechos Humanos de Backus	X				2.27%

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 16 - Sistema Integrado de Gestión**

**Sección 2**

G E S T I O N  D E  C A L I D A D	131	Las especificaciones de los productos/servicios ofertados están claramente definidas	X			Brochure	2.27%
	132	El material está plenamente identificado y se toman las precauciones requeridas para evitar su deterioro.			X		2.27%
	133	La empresa ha definido las competencias que debe cumplir el personal para las diferentes funciones de la organización	X			MOF	2.27%
	134	La empresa ha implementado un procedimiento sistemático de reclutamiento de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido		X		Procedimiento de reclutamiento de personal	0.00%
	135	Tienen un programa de Mantenimiento preventivo.	X			Enfocado en mantenimiento de equipos. PETS	2.27%
	136	Tienen implementado un programa de calibración de los instrumentos de medición	X			Programa de calibración de los instrumentos de medición	2.27%
	137	Los instrumentos de medición tienen identificado su estado de calibración	X				2.27%
	138	La calibración de los equipos de medición, se ha realizado con patrones trazables	X			Certificados de calibración	2.27%
	139	La empresa ha implementado un procedimiento sistemático para evaluar a sus proveedores, bajo criterios de calidad		X			0.00%
	140	Han implementado un procedimiento sistemático para inspeccionar los productos comprados		X		Se realiza inspección pero no existe procedimiento	0.00%
	141	Solicitan certificados de calidad de la materia prima y/o insumos comprados	X				2.27%
	142	En el almacén de materia prima hay una adecuada identificación y control de stock			X	* Rotulado de almacén en oficina administrativa * Registro de stock	2.27%
	143	En el almacén de materia prima se encuentra organizado y su capacidad es la adecuada	X			Almacenes en oficina administrativa	2.27%
	144	En el almacén de materia prima tiene definida un área de productos no conformes	X			Almacenes en oficina administrativa	2.27%
	145	En el almacén de materia prima tiene hoja de seguridad de los productos almacenados	X			Hoja de seguridad solo aplica a materiales considerados peligrosos	2.27%
	146	En el almacén de materia prima se realizan inventarios periódicos	X			Inventarios mensuales	2.27%
	147	En el almacén de productos terminados hay una adecuada identificación y control de stock.			X		2.27%
	148	El almacén de productos terminados se encuentra organizado y su capacidad es la adecuada			X		2.27%
	149	El almacén de productos terminados las condiciones de almacenamiento son las adecuadas			X		2.27%
	150	Se realiza un control de los procesos subcontratados.			X		2.27%
151	La empresa planifica adecuadamente las actividades de diseño y desarrollo			X		2.27%	
153	La empresa cuenta con especificaciones de los productos vigentes disponibles.	X			Brochure	2.27%	
154	Los productos son fabricados tomando como referencia una norma nacional o internacional.			X		2.27%	
155	Tiene un procedimiento sistemático para controlar la calidad del proceso productivo.	X				2.27%	
156	Utilizan una orden de producción durante todo el proceso productivo.			X		2.27%	
157	Cuenta con documentos que permitan realizar una trazabilidad / seguimiento / rastreo del producto			X		2.27%	
158	Realizan un control de calidad sistemático, al finalizar la fabricación del producto.			X		2.27%	

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

**Tabla 17 - Sistema Integrado de Gestión**

**Sección 3**

G E S T I O N  D E  S S O	159	Tiene un reglamento de seguridad y salud ocupacional	X			RIS	2.27%
	160	Tiene un diagnóstico inicial de la situación de la salud y seguridad ocupacional	X			Diagnostico Base -Ley N°29783	2.27%
	161	La empresa realiza exámenes médicos ocupacionales.	X			Control de exámenes médicos	2.27%
	162	La empresa tiene implementada señalización conforme a ley	X				2.27%
	163	Tienen equipos de primeros auxilios disponibles	X			Botiquin	2.27%
	164	En la empresa cumplen con brindar charlas de seguridad al personal.	X			* Registro de capacitaciones anuales * Registro de charlas de seguridad de 5 minutos	2.27%
	165	La organización ha identificado y evaluado sus riesgos operacionales.	X			IPERC	2.27%
	166	Se han establecido los controles clave y las acciones a realizar para minimizar riesgos	X			IPERC	2.27%
<b>TOTAL</b>							<b>79.45%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

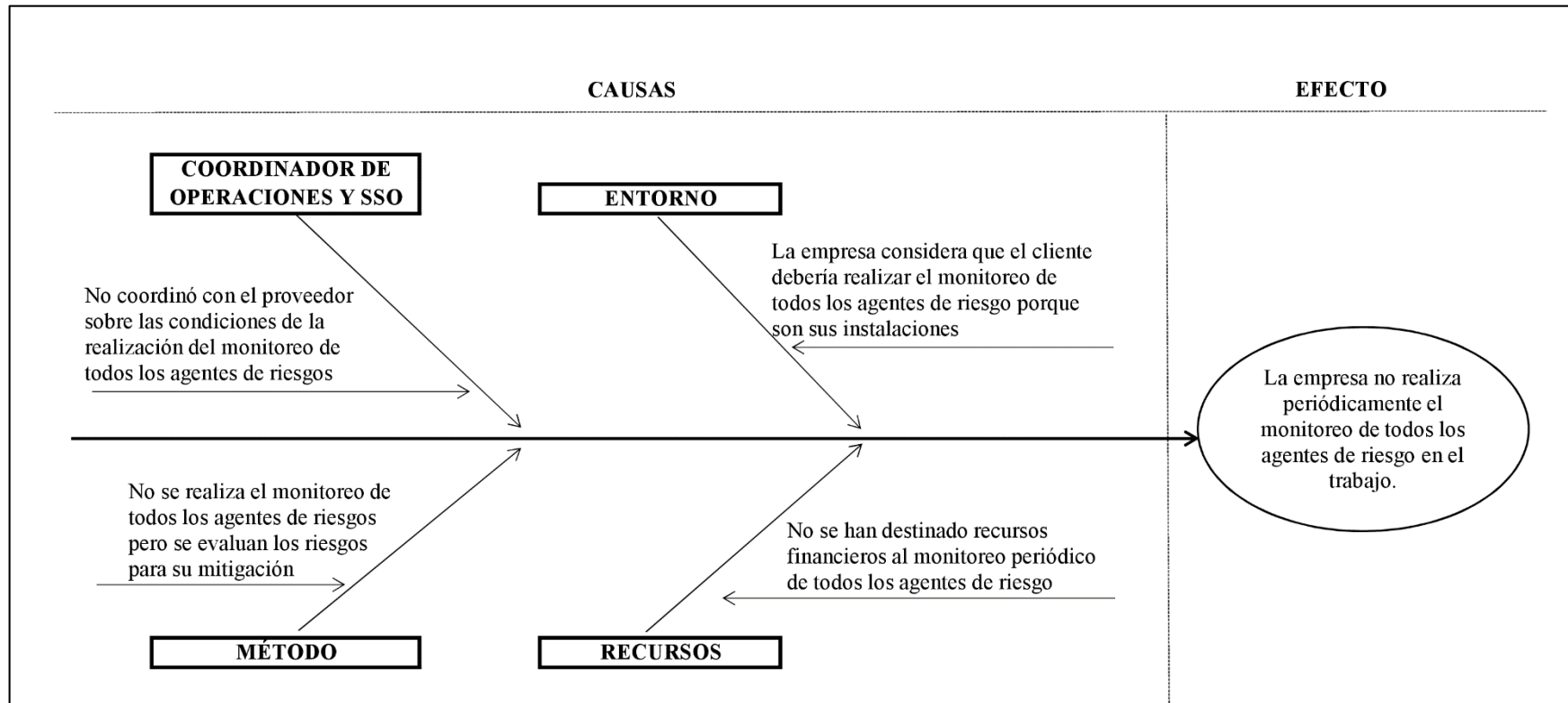
**Tabla 18 - Gestión Comercial**

N° Pgta	GESTIÓN COMERCIAL	SI	NO	N.A.	OBSERVACIONES	PUNTAJE
167	La empresa evidencia las propuestas técnicas y/o otros documentos aplicables a su giro de negocio, antes de concertar una venta con su cliente.	X				11.11%
167	La empresa presenta las proformas y/o otros documentos aplicables a su giro de negocio, antes de concertar una venta con su cliente.		X			0.00%
168	La empresa evalúa la satisfacción de sus clientes	X			Encuestas a los clientes	11.11%
169	La organización ha tomado acciones luego de evaluar la satisfacción del cliente	X				11.11%
170	Tienen un procedimiento sistemático para atender quejas y/u observaciones de los clientes.	X				11.11%
171	Es posible monitorear plazos de entrega y su cumplimiento			X		11.11%
172	Tienen establecido un procedimiento sistemático para afrontar retrasos en la entrega del servicio / producto	X				11.11%
174	Establecen una garantía formal por los productos / servicios ofertados	X				11.11%
175	Ofrecen soporte técnico a sus clientes			X		11.11%
<b>TOTAL</b>						<b>88.88%</b>

**Fuente:** Cuestionario de Homologación Desarrollado por el Coordinador de la Empresa Formavena

ANEXO N° 6: ANALISIS DE CAUSAS DE NO CONFORMIDADES DEL SIG

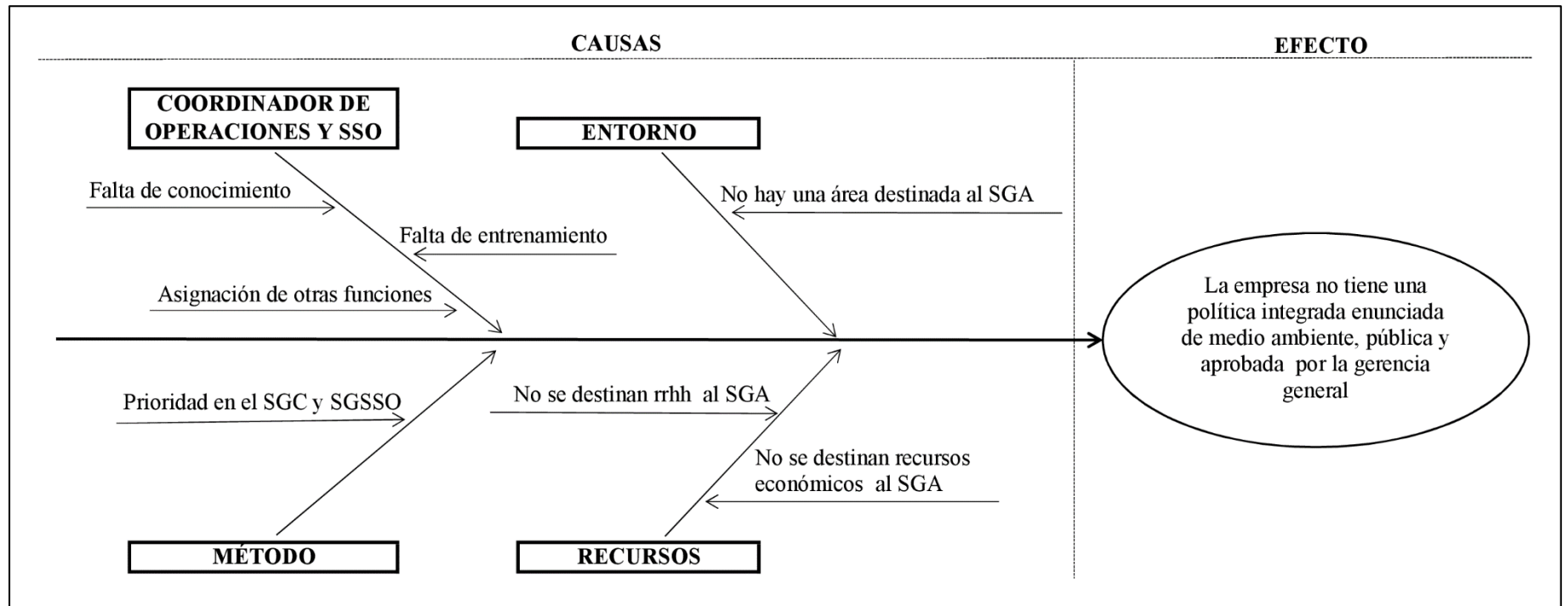
Ilustración 2. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°63



Fuente: Elaboración propia

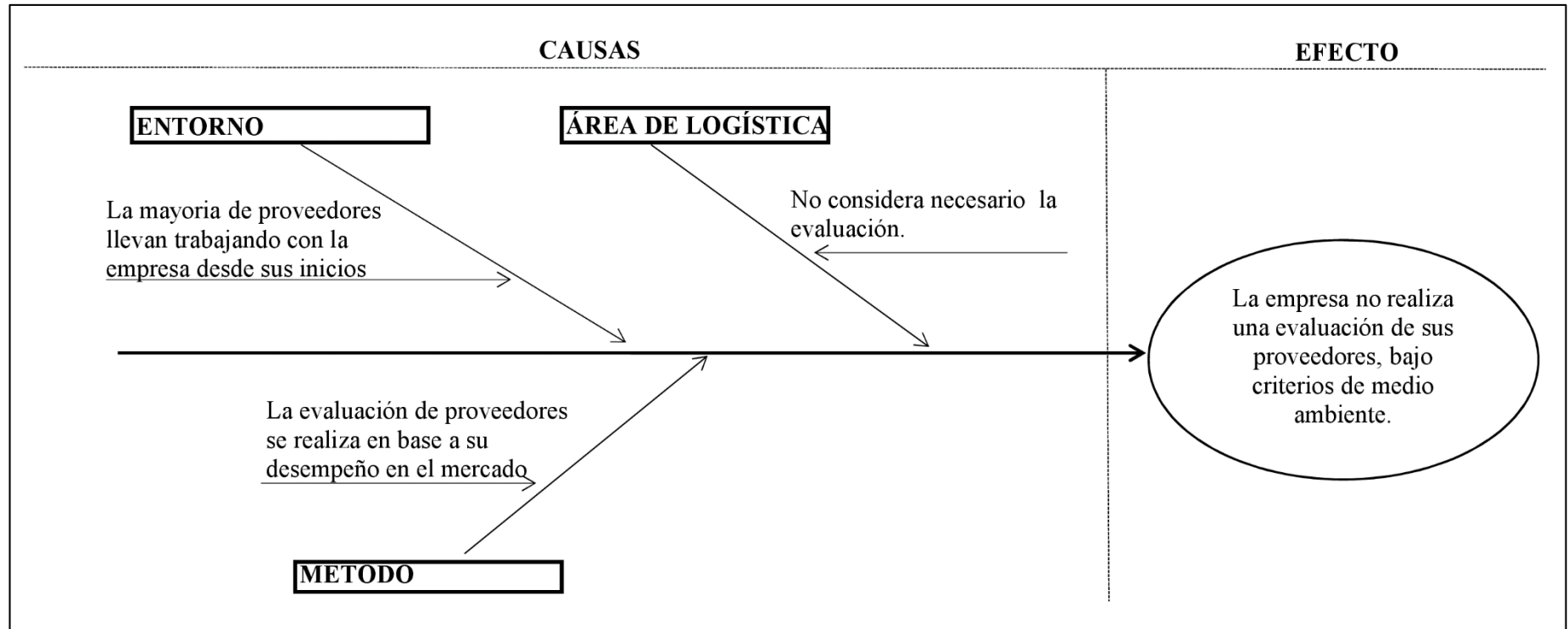


Ilustración 3. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°73



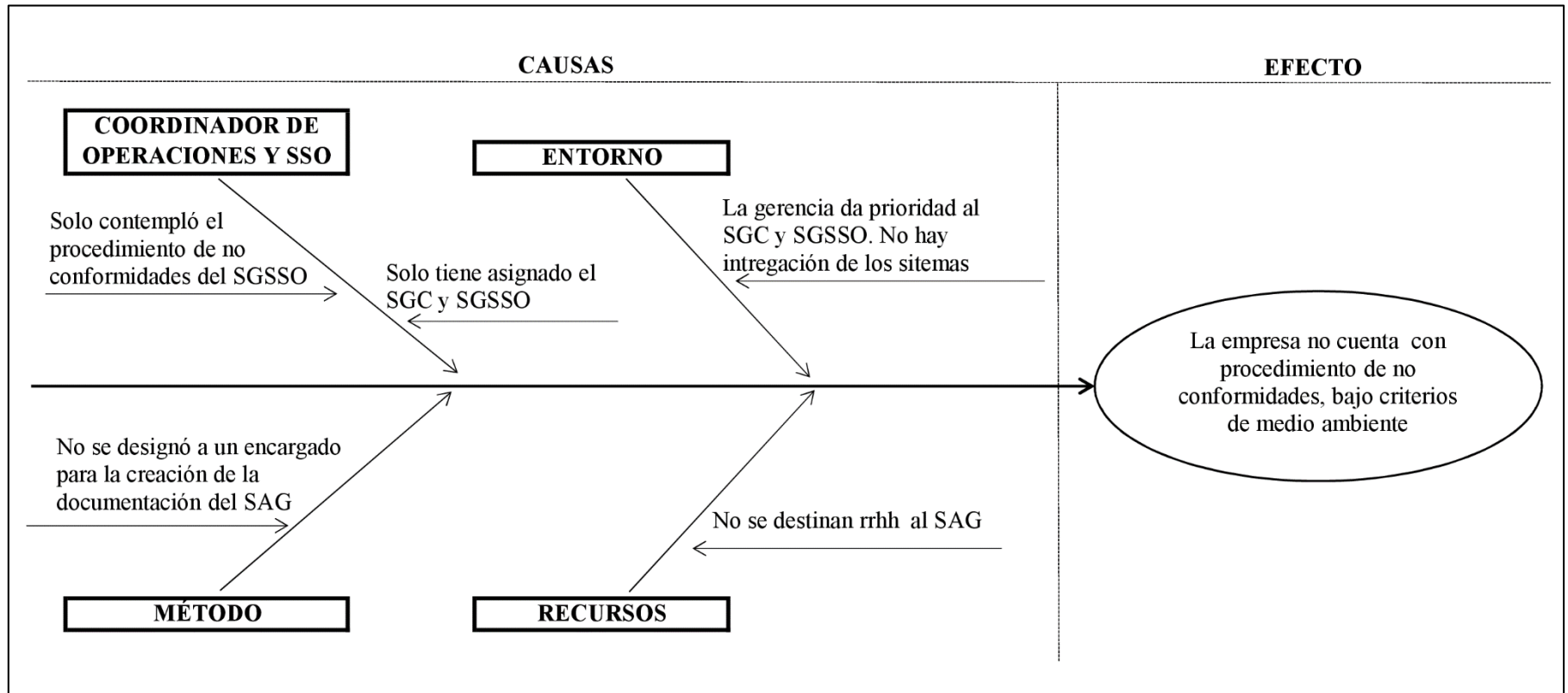
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 4. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°76



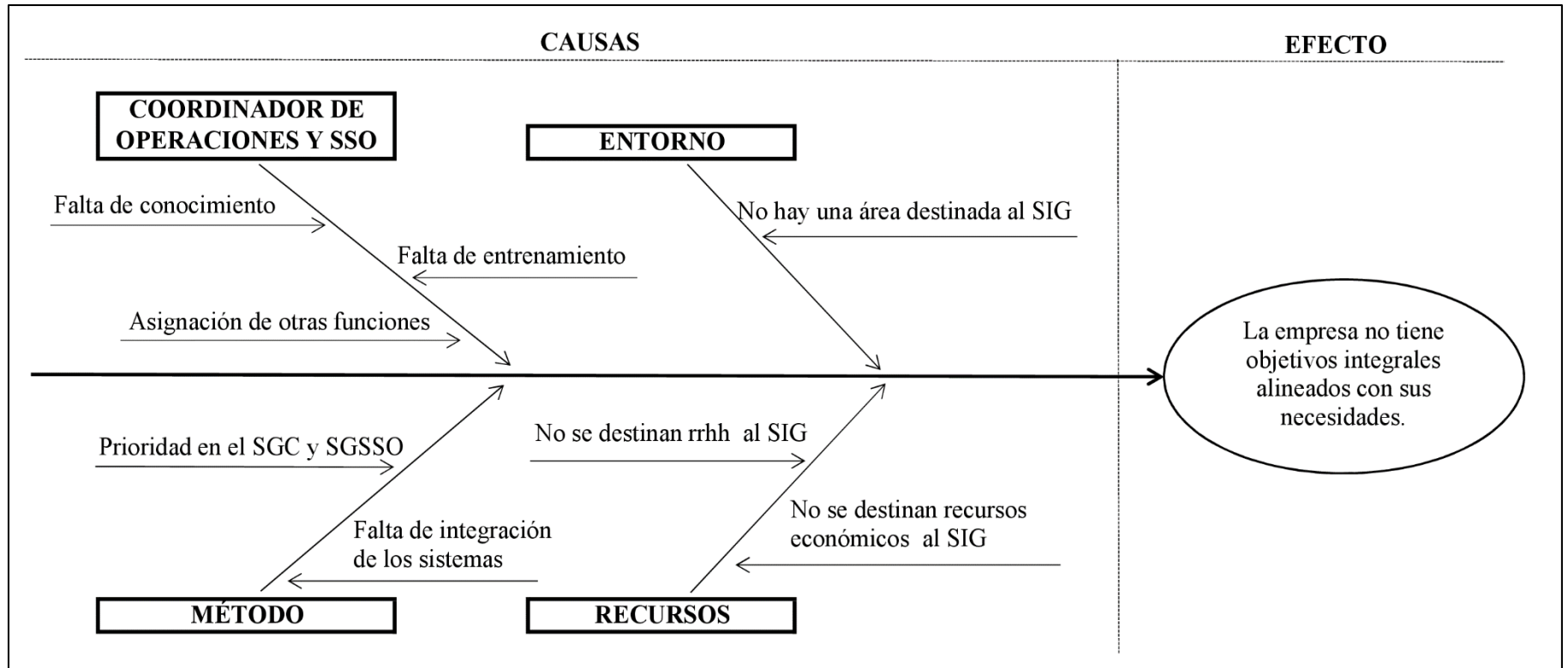
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 5. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°77



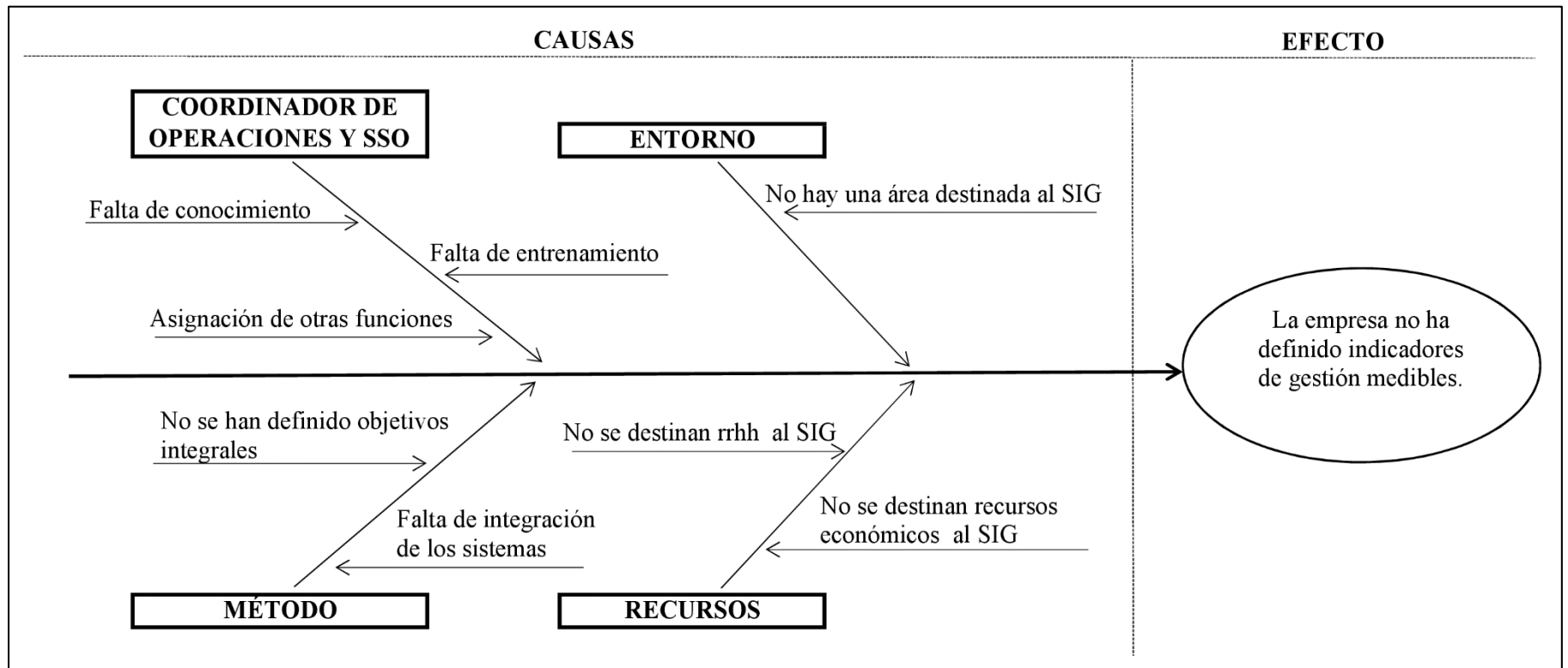
Fuente: Elaboración propia

**Ilustración 6. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°123**



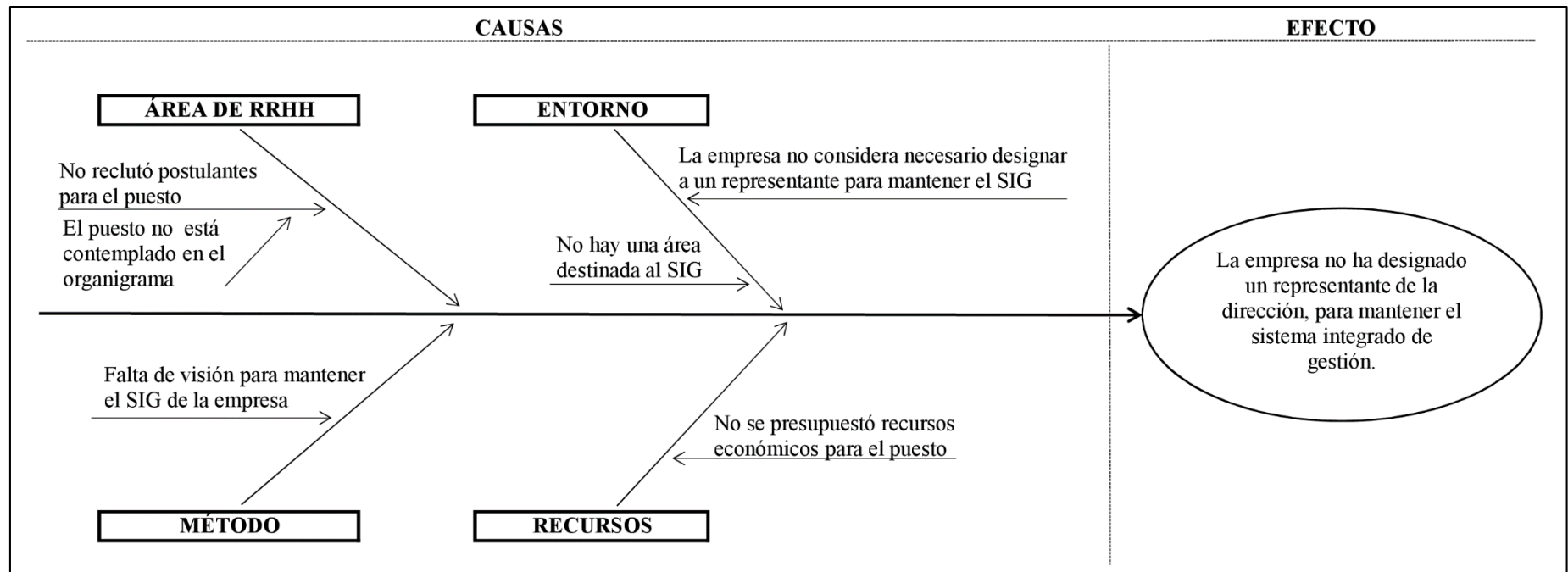
**Fuente:** Elaboración propia

Ilustración 7. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°124



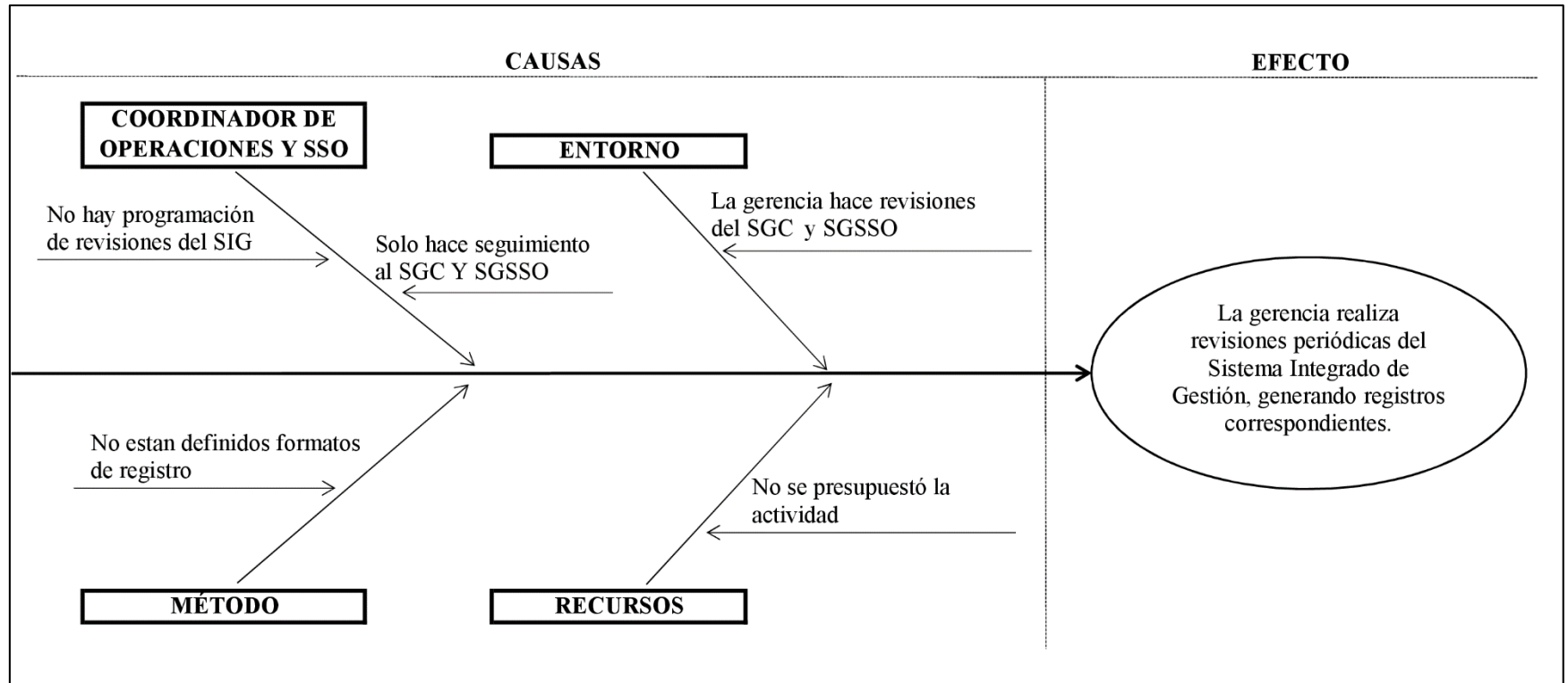
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°125



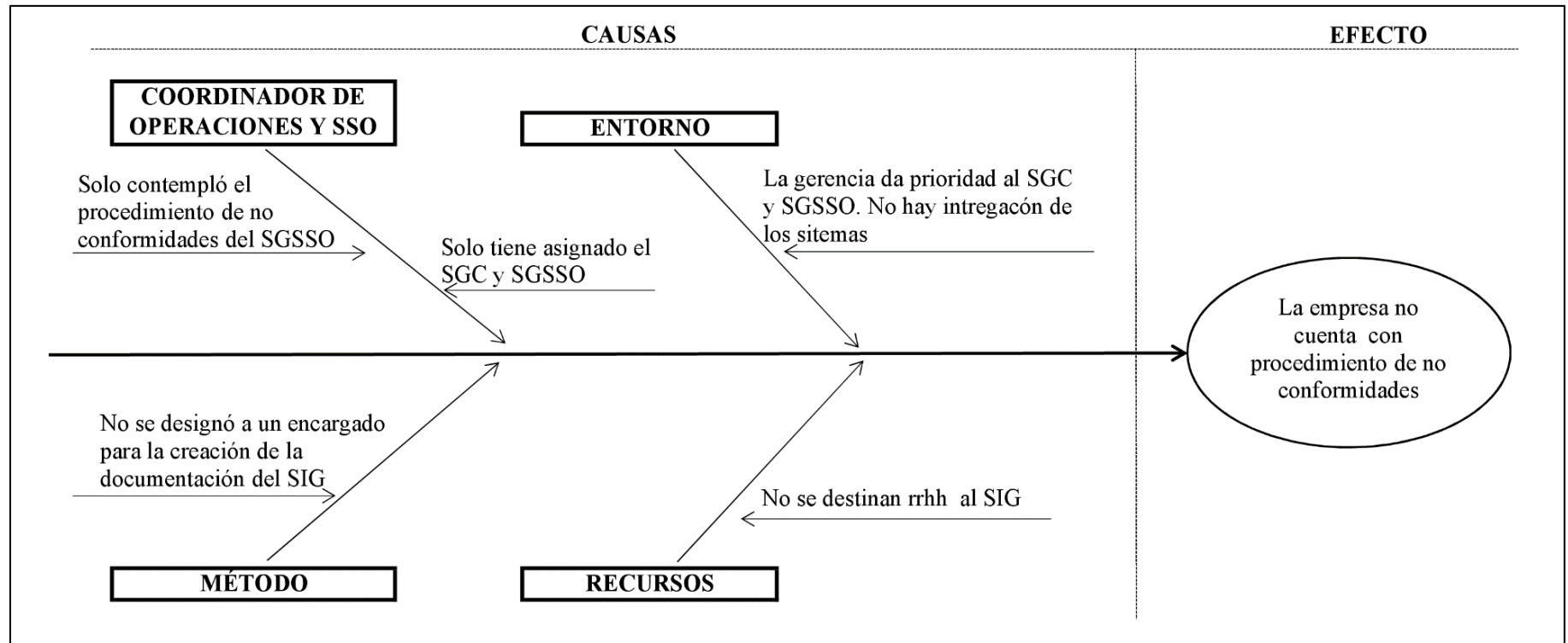
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 9. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°126



Fuente: Elaboración propia

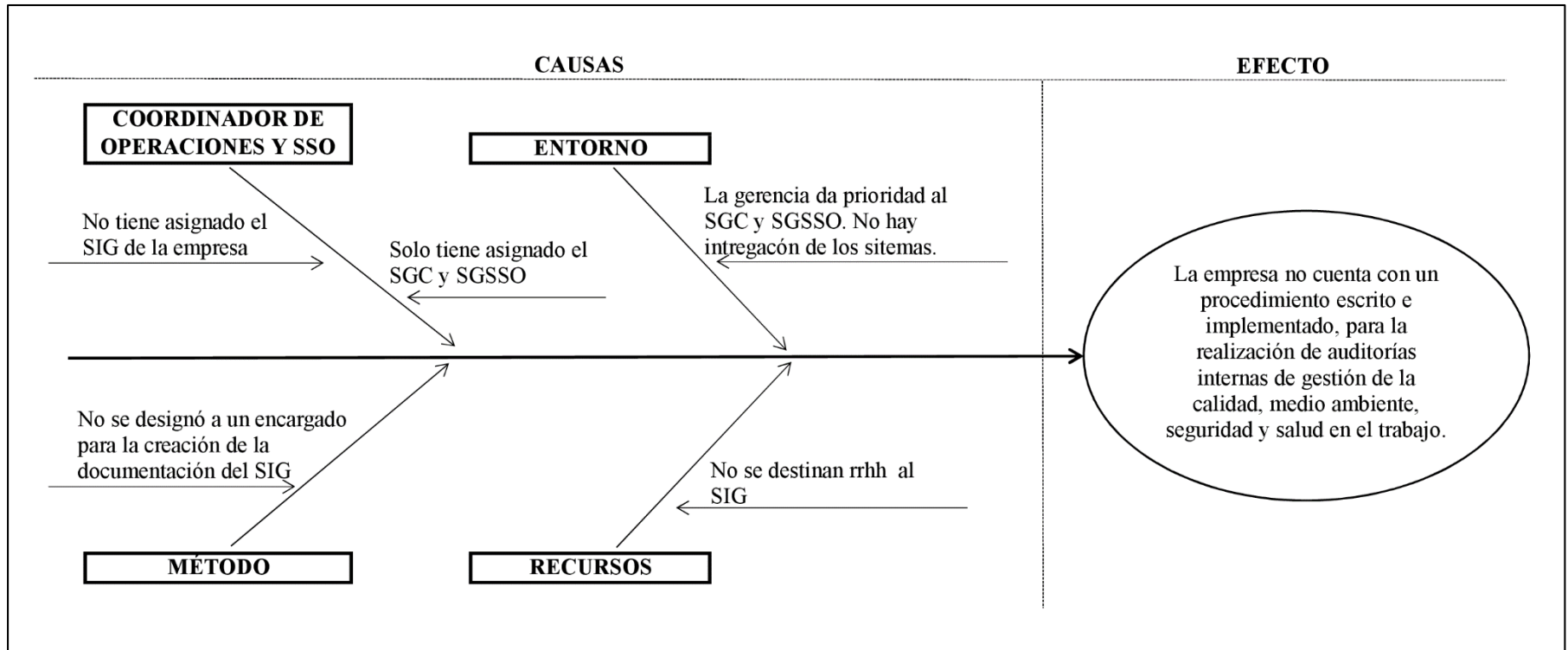
Ilustración 10. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°127



Fuente: Elaboración propia

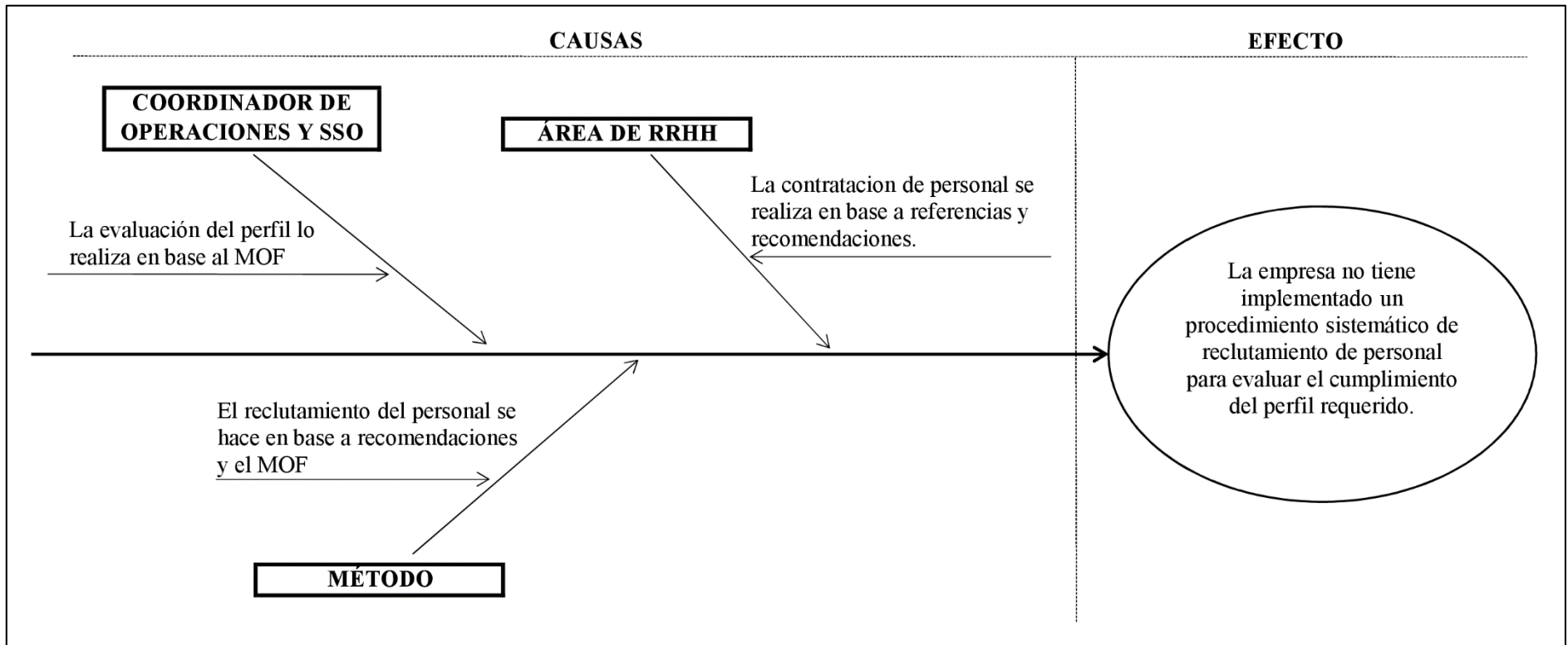


Ilustración 11. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°128



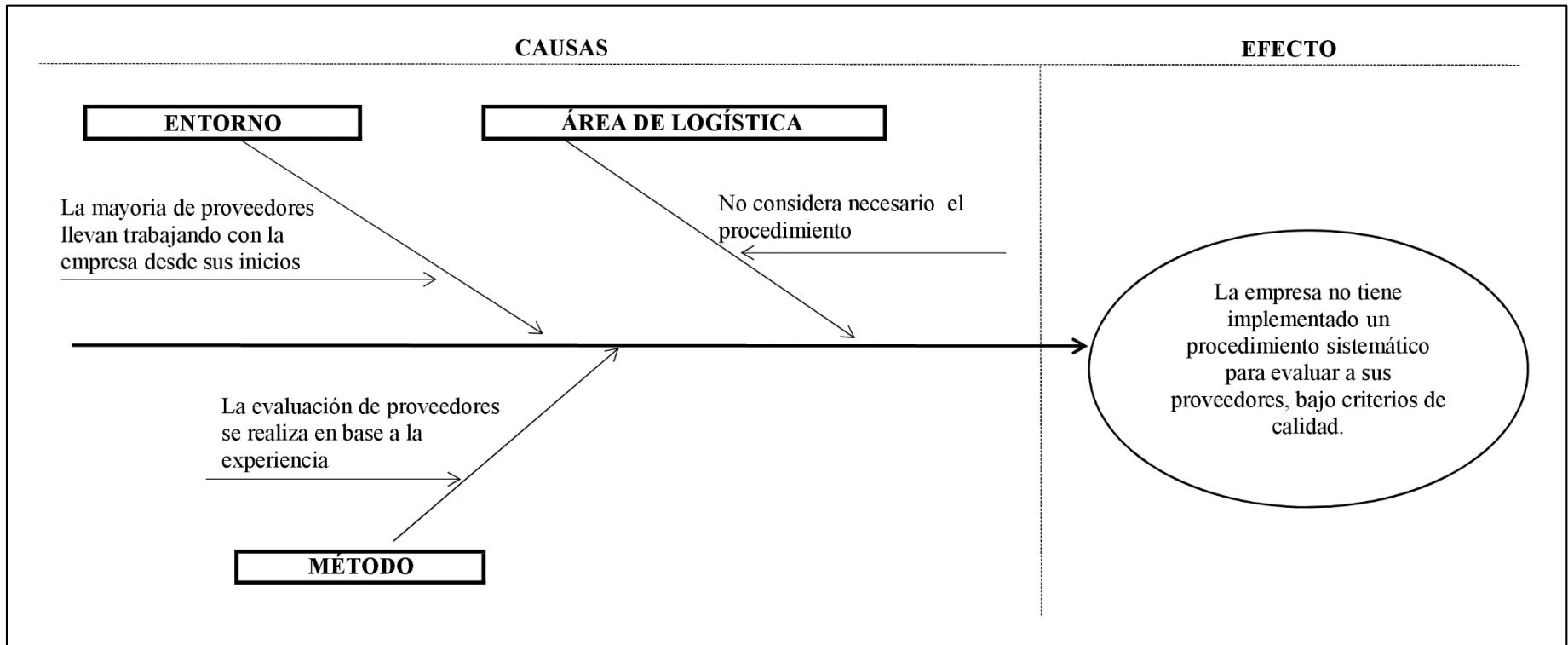
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 12. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°134



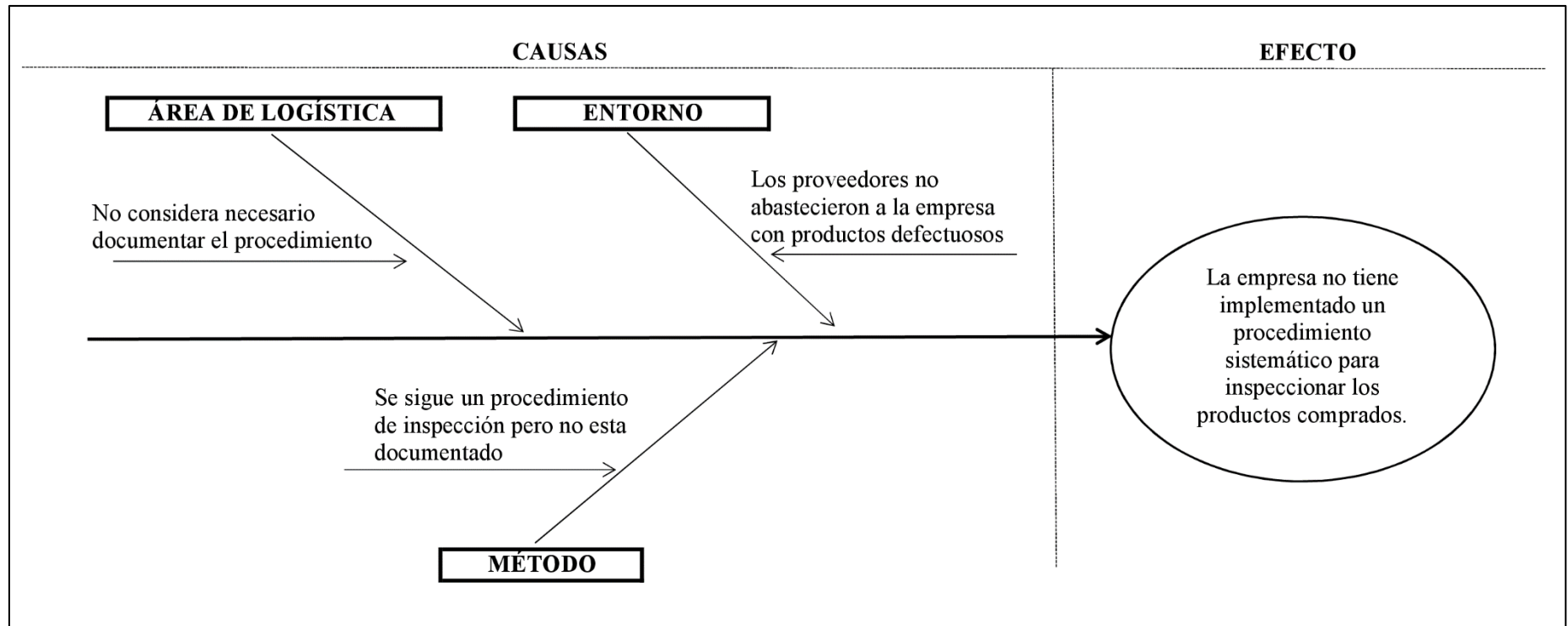
Fuente: Elaboración propia

Ilustración 13. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°139



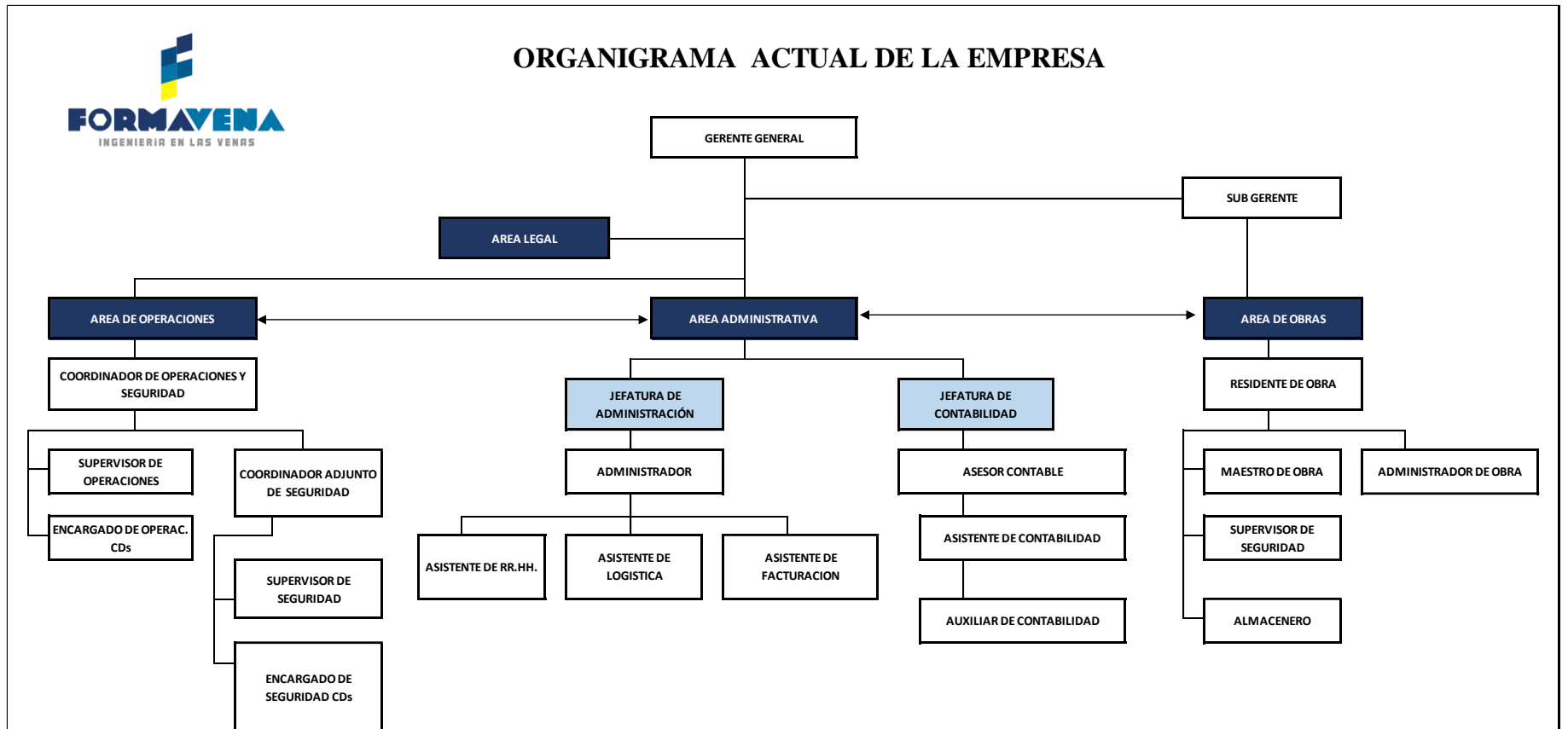
Fuente: Elaboración propia

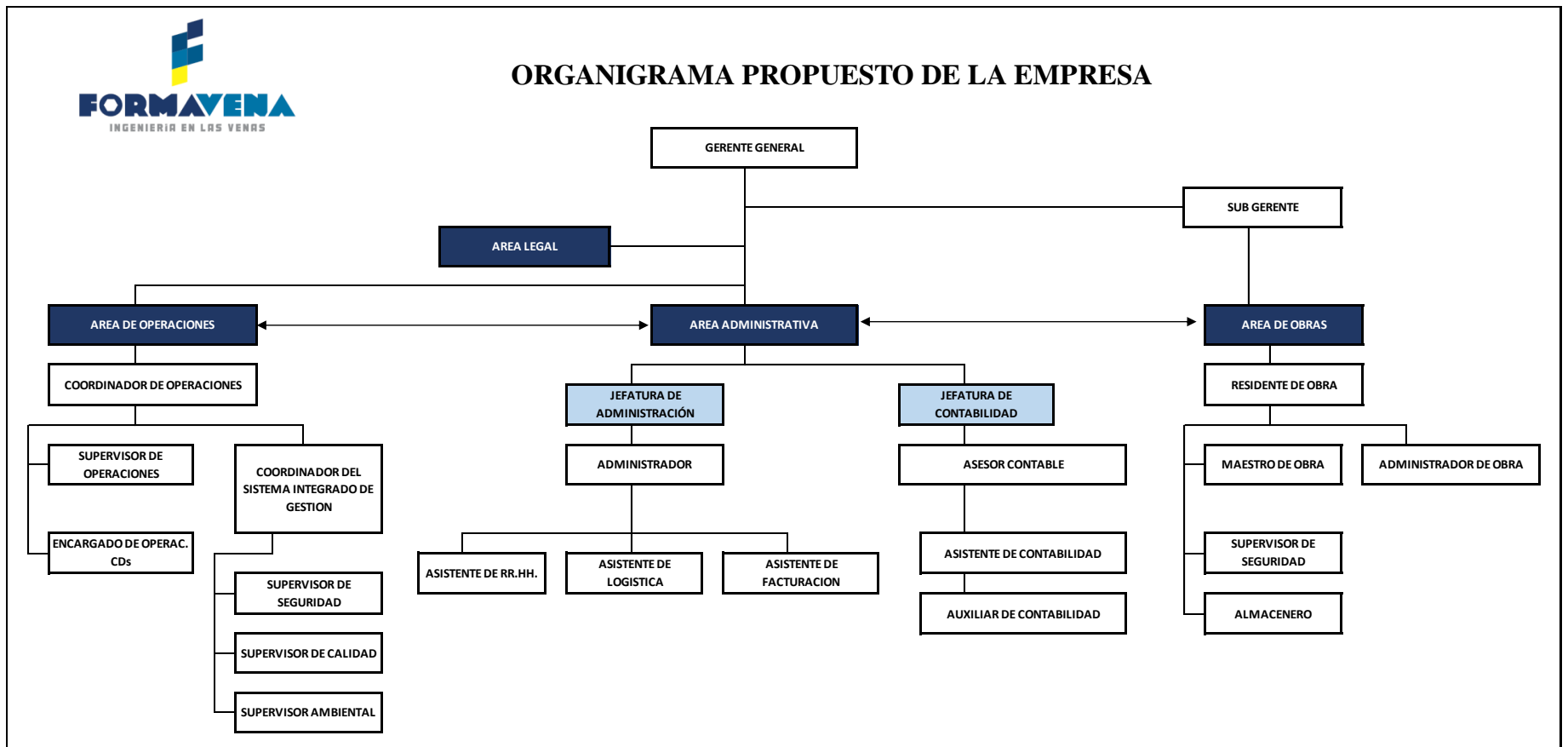
Ilustración 14. Análisis de causas de la no conformidad en el Ítem N°140



Fuente: Elaboración propia

ANEXO N° 7:





# MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

**CÓDIGO: SIG-MC-001**

**VERSION: 00**

**ELABORADO POR:**

- De la Cruz Infantes, Fiorella
- Pichón Vásquez, María Karla

**CARGO:** Investigadores

**FECHA:** 14/05/2017

**REVISADO POR:** Enrique Marquina A


**CARGO:** Sub gerente

**FECHA:** 14/05/2017

**APROBADO POR:** Enrique Marquina V.

**CARGO:** Gerente General

**FECHA:** 14/05/2017

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## INTRODUCCIÓN

Ocho de cada diez empresas en el Perú tercerizan y son 90% más productivas por la división de trabajo eficiente que propone, así como por la especialización del capital humano, sostuvo Oscar Núñez Villanueva, presidente de la AETT al presentar los resultados del estudio “Tercerización en el Perú”. (Diario La Gestión, septiembre del 2015).


Así, la tercerización de ser una tendencia ahora es una realidad, y en la región la Libertad empresas embotelladoras que lideran el mercado nacional como Unión de Cervecerías Peruanas Backus y Johnston SAA y Corporación Lindley SA no son ajenas a esta realidad.

Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. inicia sus actividades en el año 2003, ubicando su sede principal en la Ciudad de Trujillo, departamento de la Libertad, brindando servicios de tercerización a las diferentes empresas del medio. Los servicios que brinda son: Claseo de envases, encajonado y paletizado de envases, maquila, recuperación de bidones, reparación de pallets de madera y trasegado de productos.

El sector industrial es muy dinámico y en los últimos años ha tenido un notable desarrollo, por lo que Formavena requiere adecuar permanentemente su estrategia a esta situación. En el presente documento se describe el Sistema Integrado de Gestión de Formavena.

Es un objetivo del SIG brindar servicios de alta calidad, proteger al ambiente, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, proteger los activos de información y garantizar la continuidad de la institución, de acuerdo a los requisitos establecidos, aplicando la mejora continua a fin de aumentar la satisfacción de sus clientes.



	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## I. OBJETIVO:

Describir y especificar el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de la empresa FORMAVENA CONSTRUCTORES Y SERVICIOS GENERALES S.A.C., además relacionar la estructura, forma y contenido de la presentación de la documentación, incluye el alcance del Sistema de Gestión, los detalles de cualquier exclusión y su justificación, la descripción de la interacción entre los procesos y hace referencia a los procedimientos documentados establecidos que definen los lineamientos del sistema

## II. ALCANCE


Este manual se aplica a nivel de los procesos e infraestructura que forman parte del alcance del SIG en la empresa FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.

Sistema de Gestión	Norma Internacional
1. Sistema de Calidad	ISO 9001
2. Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	OHSAS 18001
3. Sistema Ambiental	ISO 14001

## III. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de atender y comprender de manera adecuada el contenido del presente manual, a continuación, se presentan las definiciones de los siguientes términos:

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- **Gestión:** Actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una empresa.
- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Documento que describe y especifica el Sistema integrado de Gestión de la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C.
- **Sistema Integrado de Gestión (SIG):** Es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que tienen por objetivo orientar y fortalecer la gestión, dar

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

dirección, articular y alinear conjuntamente los requisitos de los Subsistemas que lo componen (Gestión de Calidad, Gestión Ambiental, Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional).

- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Una salida de un proceso generalmente es la entrada de otro.
- **Procedimiento:** Documento que describe la forma específica de llevar a cabo un proceso y las características de la misma, definen él quien hace que, como, porque, cuando y donde.
- **ISO:** International Organization for Standardization.

#### **IV. RESPONSABLES DEL CUMPLIMIENTO:**

##### **4.1 Gerente General:**

- Aprobar el inicio de coordinaciones del Sistema Integrado de Gestión.
- Autorizar los procedimientos establecidos para el Sistema Integrado de Gestión.
- Participar de las auditorías internas.

##### **4.2 Coordinar del Sistema Integrado de Gestión:**


- Realizar coordinaciones con supervisores encargados del Sistema de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.
- Seguimiento del cumplimiento de la política del Sistema Integrado de Gestión.
- Proponer acciones correctivas a inconformidades.

##### **4.3 Supervisor de Seguridad:**

- Reportar el registro de los actos sub estándar y la Asistencia a la Academia de Seguridad por cada trabajador.

##### **4.4 Supervisor de Calidad:**

- Reportar el registro de las no conformidades en el Sistema de Calidad.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### 4.5 Supervisor de Ambiente:

- Reportar el registro de las no conformidades en el Sistema de Ambiente.

## V. SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

### 5.1 ALCANCE:

Se aplica a nivel de los procesos e infraestructura que forman parte del alcance del SIG (Calidad, Seguridad y Medio Ambiente).

### 5.2 POLÍTICA INTEGRADA:




**POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**


**Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C.**, compañía dedicada a la ejecución de obras civiles y a la prestación de servicios generales, reconocemos la importancia de nuestro capital humano y establecemos dentro de nuestras prioridades la implementación y mejoramiento continuo de un Sistema Integrado de Gestión basado en Calidad, Medio Ambiente y, Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para cumplir con nuestro compromiso, deberemos:

- a) Gestionar la prevención e identificación continua de los peligros y la evaluación de los riesgos para diseñar y efectuar medidas de control que minimicen lesiones y enfermedades ocupacionales del personal que labora en los distintos centros de operación de la empresa.
- b) Lograr el mayor nivel de satisfacción de nuestros clientes, cumpliendo con sus necesidades, requerimientos y expectativas mediante el suministro de servicios oportunos, eficientes y de calidad, a costo competitivo y en plazos pactados.
- c) Gestionar la prevención de los impactos ambientales no deseables causados por las actividades propias de nuestra empresa, desarrollando programas de prevención y control de emergencias y contingencias ambientales.
- d) Mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión y su desempeño, cumpliendo con los requisitos legales y las normas ISO 90001, ISO 14001 Y OSHAS 18001.

Trujillo, 08 de Enero del 2017



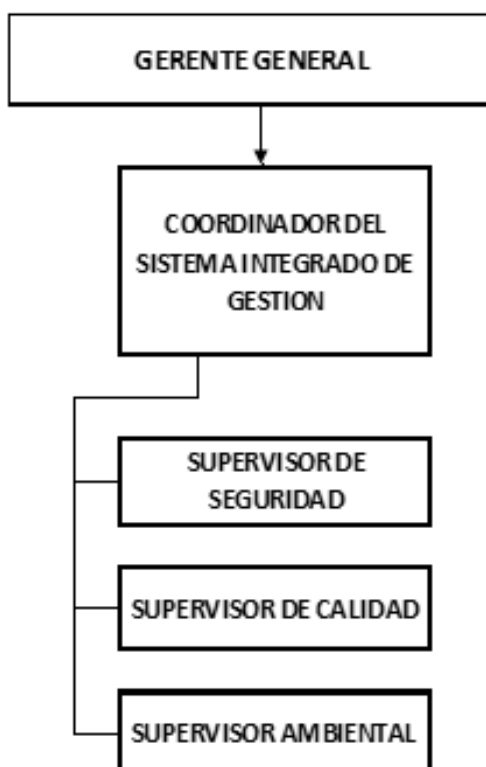

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	


### 5.3 OBJETIVOS:

- Incrementar la satisfacción de los clientes a través de un servicio de calidad.
- Fortalecer el talento humano, generando mayor compromiso y cualificando los funcionarios para la oportunidad y calidad en la prestación de los servicios.
- Mantener una cultura de mejoramiento continuo en los procesos y procedimientos de la organización a través del seguimiento, la evaluación y el control.
- Desarrollar programas pertinentes y adecuados para el control de enfermedades laborales y accidentes de trabajo.
- Implementar acciones y estrategias eficaces para el control y mitigación de riesgos que afecten la seguridad del personal en su ambiente laboral.
- Realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos generados, bajo los principios de reducción, recuperación, separación en la fuente, reciclaje/aprovechamiento y disposición final adecuada.

### 5.4 COMITÉ DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

#### 5.4.1. Organigrama:




	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### **5.4.2. Coordinador de un Sistema de Gestión:**

- Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito de las normas o leyes aplicables.
- Supervisar la correcta ejecución de los procedimientos, elementos de control, acciones correctivas y preventivas y acciones tendientes a la eliminación de las no conformidades detectadas.
- Supervisar en forma directa el sistema de gestión a su cargo en su conjunto y de forma articulada e integrada con los demás sistemas, dar apoyo a los líderes de proceso en el desarrollo de sus funciones tendientes a la mejora continua a través del seguimiento y medición.
- Asegurar la correcta implementación de la norma y gestionar las herramientas de actualización y capacitación que sean requeridas para su mantenimiento y mejora.
- Suministrar los insumos necesarios para compilar la información relevante y pertinente en la revisión por la dirección.
- Asesorar, proponer y desarrollar estrategias, modelos, herramientas, proyectos, planes y programas tendientes a la integración de los sistemas, su actualización y mantenimiento en beneficio de la empresa.
- Asegurar el conocimiento y cumplimiento de la política establecida para el sistema de gestión, por parte de todos los miembros de la organización.

#### **5.4.3. Coordinador del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST):**

- Informar a la Dirección sobre las actividades y situaciones de Seguridad y Salud Ocupacional que se hayan presentado.
- Diseñar un programa educativo orientado a la prevención y promoción en Salud Ocupacional.
- Participar activamente en las reuniones en donde se traten temas de Salud Ocupacional.
- Establecer contacto con entidades asesoras y participar en las actividades programadas por dichas entidades.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### **5.4.4. Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad:**

- Garantizar que todos los procedimientos realizados por el personal de la empresa cumplan con los estándares requeridos por el cliente.
- Informar a la Dirección sobre todas las actividad que realiza para garantizar que el servicio que brinda la empresa es de calidad.
- Realizar el seguimiento y control de los procedimientos.

#### **5.4.5 Coordinador del Sistema de Gestión Ambiental (SGA):**

- Velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente.
- Establecer e implementar acciones de prevención, mitigación, corrección y compensación de los impactos ambientales que generen.
- Mantener actualizada la información ambiental de la empresa y generar informes periódicos.

### **5.5 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS E INSTRUCTIVOS DE TRABAJO:**

#### **5.5.1 Procedimiento de picking / recarga:**

##### **5.5.1.1 Objetivo:**


Asegurar que los factores de riesgo generados por las operaciones de la actividad de Picking se controlen, con la finalidad de garantizar condiciones de calidad, inocuidad, seguridad y ambiente en la empresa.

##### **5.5.1.2 Alcance:**

Este procedimiento se aplica al personal *FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.* que realiza labores de PICKING en los diferentes centros de operaciones.

##### **5.5.1.3 Definiciones:**

- **Parihuela:** Plataforma horizontal y consistente empleada para apilar, transportar o manipular diferentes mercancías gracias la utilización de carretillas

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

elevadoras y/o montacargas que permiten su levantamiento y movimiento.

- **Stretch Film:** Es un plástico estirable de alta transparencia fabricada a base de polietileno de baja densidad cuya resistencia mecánica y bajo espesor lo hacen especial para envolver o paletizar mercadería asegurándola de cualquier daño durante un movimiento.


#### 5.5.1.4 Responsables:

- **Supervisor de Operaciones:** Verifica el cumplimiento de las tareas.
- **Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Verifica el cumplimiento de las normas de seguridad para asegurar el bienestar físico de los trabajadores.
- **Personal operario:** Realiza tareas encomendadas por el supervisor de operaciones cumpliendo las normas de seguridad.

#### 5.5.1.5 Desarrollo:

Este estándar interno define las especificaciones para esta actividad:


DETALLE	ESPECIFICACION
<b>Consideraciones Generales</b>	El personal que realiza esta actividad debe acreditar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exámenes Médico Ocupacionales: Persona apta.</li> <li>2. Inducción de la actividad que realizará (debe incluir entrenamiento en temas de seguridad y salud ocupacional</li> </ol>

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	<p>además del detalle de la actividad)</p> <p>3. Cargo de entrega de EPPs.</p>
<b>Locación</b>	<p>El servicio se realizará en la zona picking de los diferentes centros de operación. Las áreas asignadas se conservarán ordenadas y limpias permanentemente.</p>
<b>Condiciones del personal</b>	<p>El personal que realiza la actividad de picking debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestir uniforme de trabajo completo, con identificación del contratista, y lo conserva limpio y en buen estado.</li> <li>- Recibir capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad.</li> </ul>
<b>Picking</b>	<p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los operarios deben colocarse sus EPP's antes de dirigirse a su zona de trabajo.</li> <li>2. El personal de almacén entrega el alistamiento de carga al Supervisor y a su vez suministra pallets completos de producto terminado, (los pallets no retornables están forrados con stretch film, el resto no tiene stretch film.) para que se pueda iniciar el proceso.</li> </ol>



3. Posteriormente se procede a realizar el armado de acuerdo a los requerimientos por transporte. (Se debe tomar en cuenta la altura del camión para el armado del pallet)
4. Luego se debe dejar los pallets en la zona de staging correctamente identificados, indicando al camión al que pertenece (se debe colocar la placa del camión); para que el personal de **LA CERVECERÍA** proceda a revisar la carga. Cabe mencionar que se debe ir entregando la carga cada vez que se vaya concluyendo con el armado.
5. El personal de picking debe retirar la rafia o stretch film de los pallets completos con cerveza antes de ser cargados al camión.
6. El personal de picking carga manualmente el producto terminado a los camiones.
7. El producto terminado que quede suelto, (unidades) deberá reempacarse, en los lugares donde se solicite.
8. De encontrarse algún producto fuera de norma, este debe ser reportado y separado; para

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	<p>posteriormente ser llevado a la zona de PFN (Producto Fuera de Norma) por <b>LA CERVECERÍA</b>.</p> <p>9. El supervisor de la compañía deberá informar al supervisor de APT (Área de Producto Terminado) o Jefe de sección sobre trabajo realizado a fin de verificar y controlar.</p> <p>10. Al finalizar el proceso se debe dejar el área limpia y ordenada.</p>
--	---

## 5.5.2 Procedimiento de estibaje:


### 5.5.2.1 Objetivo:

Asegurar que los factores de riesgo generados por las operaciones de la actividad de Estibaje se controlen, con la finalidad de garantizar condiciones de calidad, inocuidad, seguridad y ambiente en la empresa.

### 5.5.2.2 Alcance:

Este procedimiento se aplica al personal *FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.* que realiza labores de ESTIBAJE en los diferentes centros de operaciones.

### 5.5.2.3 Definiciones:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Estibaje:** Carga y descarga manual de producto terminado y envase de camiones baranderos y furgones.
- **Parihuela:** Plataforma horizontal y consistente empleada para apilar, transportar o manipular diferentes mercancías gracias la utilización de carretillas elevadoras y/o montacargas que permiten su levantamiento y movimiento.


**5.5.2.4 Responsables:**

- **Supervisor de Operaciones:** Verifica el cumplimiento de las tareas.
- **Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Verifica el cumplimiento de las normas de seguridad para asegurar el bienestar físico de los trabajadores.
- **Personal operario:** Realiza tareas encomendadas por el supervisor de operaciones cumpliendo las normas de seguridad.


**5.5.2.5 Desarrollo:**

Este estándar interno define las especificaciones para esta actividad:


DETALLE	ESPECIFICACION
<b>Consideraciones Generales</b>	El personal que realiza esta actividad debe acreditar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exámenes Médico Ocupacionales: Persona apta.</li> </ol>

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Inducción de la actividad que realizará (debe incluir entrenamiento en temas de seguridad y salud ocupacional además del detalle de la actividad)</li> <li>3. Cargo de entrega de EPPs.</li> </ol>
<b>Locación</b>	El servicio se realizará en la zona de estibaje de los diferentes centros de operación. Las áreas asignadas se conservarán ordenadas y limpias permanentemente.
<b>Condiciones del personal</b>	El personal que realiza la actividad de estibaje debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestir uniforme de trabajo completo, con identificación del contratista, y lo conserva limpio y en buen estado.</li> <li>- Recibir capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad.</li> </ul>
<b>Estibaje</b>	Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los operarios deben colocarse sus EPP's antes de dirigirse a su zona de trabajo.</li> <li>2. El Personal de Almacén coordinará con el Supervisor/Coordinador del</li> </ol>

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	<p><b>PROVEEDOR</b>, el plan de recepción y despacho. (La frecuencia es eventual)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. El personal de estibaje se debe ubicar en la zona de carga y descarga del almacén.</li> <li>4. El estibador debe contar con una plataforma con escalera que le sirva para subir al camión y que sirva como apoyo al pallet con producto.</li> <li>5. Posteriormente el estibador debe ingresar al interior del camión barandero o furgón para iniciar el movimiento de las cajas con envase y/o producto terminado para proceder a la descarga o carga.</li> <li>6. Esta actividad aplica para diversos almacenes, el detalle se encuentra en la hoja de Volúmenes</li> </ol>
--	---

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

### 5.5.3 Procedimiento de Clasificación de envases:

#### 5.5.3.1 Objetivo:

Asegurar que los factores de riesgo generados por las operaciones de la actividad de *Clasificación de envases* se controlen, con la finalidad de garantizar condiciones de calidad, inocuidad, seguridad y ambiente en la empresa.

#### 5.5.3.2 Alcance:


Este procedimiento se aplica al personal *FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.* que realiza labores de *Clasificación de envases* en los diferentes centros de operaciones.

#### 5.5.3.3 Definiciones:

- **Clasificación:** Carga y descarga manual de producto terminado y envase de camiones baranderos y furgones.
- **Parihuela:** Plataforma horizontal y consistente empleada para apilar, transportar o manipular diferentes mercancías gracias la utilización de carretillas elevadoras y/o montacargas que permiten su levantamiento y movimiento.

#### 5.5.3.4 Responsables:

- **Supervisor de Operaciones:** Verifica el cumplimiento de las tareas.


	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo:**  
Verifica el cumplimiento de las normas de seguridad para asegurar el bienestar físico de los trabajadores.
  
- **Personal operario:** Realiza tareas encomendadas por el supervisor de operaciones cumpliendo las normas de seguridad.

#### 5.5.3.5 Desarrollo:

Este estándar interno define las especificaciones para esta actividad:


<b>DETALLE</b>	<b>ESPECIFICACION</b>
<b>Consideraciones Generales</b>	El personal que realiza esta actividad debe acreditar lo siguiente: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Exámenes Médico Ocupacionales: Persona apta.</li> <li>2. Inducción de la actividad que realizará (debe incluir entrenamiento en temas de seguridad y salud ocupacional además del detalle de la actividad)</li> <li>3. Cargo de entrega de EPPs.</li> </ol>
<b>Locación</b>	El servicio se realizará en la zona de clasificación de los diferentes centros de operación. Las áreas asignadas se

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	conservarán ordenadas y limpias permanentemente.
<b>Condiciones del personal</b>	El personal que realiza la actividad de clasificación debe: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestir uniforme de trabajo completo, con identificación del contratista, y lo conserva limpio y en buen estado.</li> <li>- Recibir capacitaciones en temas de seguridad y salud ocupacional, medio ambiente y calidad.</li> </ul>
<b>Clasificación de envases</b>	Procedimiento: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los operarios deben colocarse sus EPP's antes de dirigirse a su zona de trabajo.</li> <li>2. Inspeccionar independientemente cada caja recibida.</li> <li>3. Separar las botellas que no pertenecen al conjunto de botellas en cada caja.</li> <li>4. Separar botellas que no cumplan las especificaciones de calidad definidas como: rotas, despicadas, pico roto,</li> </ol>



	<p>desfondadas, sucias imposible (con pintura, cemento, cera, etc.), con objetos extraños en su interior, con alto scuffing y/o que no sean de propiedad de la empresa.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>5. Reemplazar las botellas separadas por botellas en buen estado del mismo formato.</li><li>6. En caso de encontrar botellas con objetos extraños, estos objetos deben ser removidos en cuanto sea posible esta actividad; caso contrario, separar botellas.</li><li>7. En caso de encontrar botellas con pico roto, despicadas, estas se deben romper.</li><li>8. Separar las cajas plásticas que no cumplan las especificaciones como: pintadas, rotas, deformadas, con cemento, etc. y/o que no sean de propiedad de la empresa.</li><li>9. Separar parihuela en mal estado.</li></ol>
--	---


	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	<p>10. Retirar de las cajas objetos extraños como papeles, vasos, chapas, rafia, etc.</p> <p>11. La información de la actividad realizada por el clasificador debe ser registrada según formato determinado (Nombre del clasificador, fecha, tipo de revisión ruta revisada, número de cajas revisadas, cantidad de botellas no aptas encontradas por tipo, etc.).</p> <p>12. Posteriormente los envases clasificados deben ser apilados en parihuelas según tipo de formato. Adicionalmente se debe colocar stretch film y etiquetar los envases clasificados en mal estado.</p> <p>13. Al finalizar el proceso se debe dejar el área limpia y ordenada.</p>
--	---

## 5.6 CONTROL DE LA DOCUMENTACION:

### 5.6.1 Objetivo:

Establecer la metodología a seguir para facilitar y controlar, la redacción, modificación, revisión, aprobación, distribución y archivo

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

de los documentos del SIG<sup>3</sup>, incluyendo documentos del SGC<sup>4</sup>, SGA<sup>5</sup> Y SGSST<sup>6</sup>, de manera que solo se utilicen los documentos vigentes para evitar la ocurrencia de no conformidades ocasionadas por el uso de documentos obsoletos.

### 5.6.2 Alcance:

Este Procedimiento aplica a los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la empresa *FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.*, incluyendo los documentos de los Sistemas de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y, Seguridad y Salud en el trabajo.

### 5.6.3 Definiciones:


- **Documento:** Información y medio de soporte.
- **Documento Externo:** Documentos de origen externo que la organización determina son necesarios para la planificación y operación del Sistema Integrado de Gestión. Ejm.: normas, leyes, manuales.
- **Documento Interno:** Conjunto de documentos elaborados por *FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.* con la finalidad de normar y/o estandarizar las políticas, principios y actividades a desarrollar, dentro de la organización.
- **Documento Obsoleto:** Documento que ha perdido vigencia.
- **Manual:** Documento que especifica la forma de administrar una organización.
- **Procedimiento:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

<sup>3</sup> SIG.- Sistema Integrado de Gestión

<sup>4</sup> SGC.- Sistema de Gestión de Calidad

<sup>5</sup> SGA.- Sistema de Gestión Ambiental

<sup>6</sup> SGSST.- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Instructivo:** Forma de desarrollar una actividad referida generalmente en un procedimiento, cuyo fin principal es detallar la actividad en sí.
- **Formato:** Tipo de documentos interno que sirve como soporte para registrar la información y recopilación de datos.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Los registros pueden ser físicos o electrónicos y pueden provenir de formatos en algunos casos.

#### 5.6.4 Responsables:

El Responsable del SIG u otro personal que elabore o modifique un documento deberá seguir las indicaciones establecidas en este procedimiento.

El Representante de la Dirección es el responsable de hacer cumplir lo especificado en el presente procedimiento a todo el personal que tenga asignado documentos del Sistema de Gestión.

#### 5.6.5 Desarrollo:


##### 5.6.5.1 Diseño de la página y estructura

###### DISEÑO

El diseño del encabezado, pie de página, página inicial de documento y numeración de los párrafos, deberán presentarse de la siguiente manera:


- a. **ENCABEZADO:** Todos los documentos de los sistemas de gestión utilizarán el siguiente encabezado.

Campo 1	Campo 2	
---------	---------	--

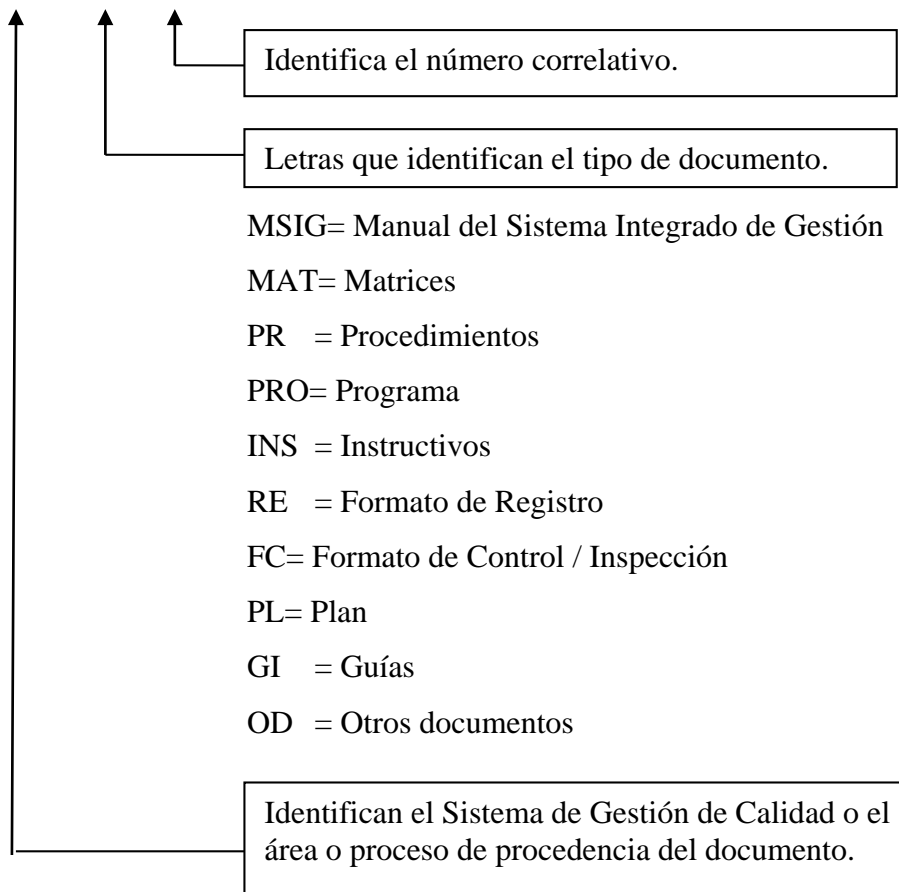
	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

	Campo 3	Campo 4
--	---------	---------

- **Campo 1:** Debe contener el logotipo de la empresa FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.
- **Campo 2:** Debe contener el Tipo de documento (procedimiento, instructivo, manual).
- **Campo 3:** Debe contener el nombre del documento.
- **Campo 4:** Contiene la identificación del documento como:
  - ✓ **Código:** Incluye las iniciales del sistema de gestión, seguido por el tipo de documento y número correlativo.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

ABC - JK - XYZ



Identifica el número correlativo.

Letras que identifican el tipo de documento.

MSIG= Manual del Sistema Integrado de Gestión

MAT= Matrices

PR = Procedimientos

PRO= Programa

INS = Instructivos

RE = Formato de Registro

FC= Formato de Control / Inspección

PL= Plan

GI = Guías

OD = Otros documentos

Identifican el Sistema de Gestión de Calidad o el área o proceso de procedencia del documento.


SGC= Sistema de Gestión de Calidad

SGA= Sistema de Gestión Ambiental

SGSST= Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

- ✓ **Versión:** Número de la versión actual del documento, la primera versión inicia con 00, las siguientes serán números correlativos.
- ✓ **Fecha:** Día, mes, año en que se aprueba la versión.
- ✓ **Página:** Número de página, referido al número total de páginas del documento.

a) **PIE DE PAGINA:** Todos los documentos incluirán un pie de página que indique lo siguiente:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

**CONFIDENCIAL** : Este documento no podrá ser reproducido ni fotocopiado sin autorización de FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.

b) **PÁGINA INICIAL DE DOCUMENTO:** Esta página llevará además del encabezado y pie de página, un recuadro:


**Recuadro 1:** Para darle validez al documento. Debe contener el nombre, cargo, fecha y firma de la persona que elabora, revisa y aprueba el documento.

**Recuadro 1**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>Firma:</b>
<b>CARGO:</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>REVISADO POR:</b>	<b>Firma:</b>
<b>CARGO:</b>	
<b>FECHA:</b>	
<b>APROBADO POR:</b>	<b>Firma:</b>
<b>CARGO:</b>	
<b>FECHA:</b>	

**5.6.5.2 ESTRUCTURA**

La estructura de todo documento del Sistema Integrada de deberá tener la siguiente estructura:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- 1. OBJETIVO**  
Establece el propósito de la actividad o proceso que se va a normar
- 2. ALCANCE**  
Especifica el ámbito de aplicación del documento (área, proceso, etc.)
- 3. DEFINICIONES**  
Incluye términos que servirán para facilitar la comprensión y aplicación del documento.
- 4. RESPONSABLES**  
Incluye el/los cargos responsables de la ejecución de los procedimientos descritos.
- 5. DESARROLLO**  
Se detallan las actividades, etapas o procesos llevadas a cabo, las funciones relacionadas, los documentos asociados y si es necesario, puede incluirse gráficos, cuadros, etc. Para una mejor comprensión.
- 6. REGISTROS**  
Se refiere a los documentos donde se registran datos obtenidos durante la ejecución de los procesos y actividades para evidenciar su cumplimiento.
- 7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**  
Relación de documentos que contiene información complementaria para entender o aplicar mejor el documento considerado.
- 8. ANEXOS (Opcional)**  
Se podrá incluir formatos de registro, esquemas, gráficos, etc., que complementen o aclaren lo establecido en el desarrollo de un procedimiento o un instructivo.


Las estructuras de los formatos de registro varían según el tipo de información contenida y actividad realizada, sin embargo, en cualquiera de los casos se incluirá el código y la versión.

#### **5.6.6 Control de Registros:**

##### **5.6.6.1 Asignación y elaboración:**

La necesidad de elaborar o modificar un documento, puede ser generada por cualquier colaborador de la organización el cual podrá elaborar el borrador y de ser necesario solicita el apoyo del Responsable de cada Sistema de Gestión y lo presentará para su revisión.



	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

Solo en el caso de documentos para la Administración del SIG, SGC, SGA, SGSST requeridos por la norma ISO 9001, ISO 14001 Y OHSAS 18001, el Responsable de Calidad es responsable de su elaboración y/o modificación.

#### **5.6.6.2 Revisión y aprobación:**

El Representante de la Dirección revisa todos los documentos, si está conforme lo presenta al Gerente General para su aprobación.

De no contar con la aprobación por el nivel correspondiente, se devolverán los borradores a los elaboradores para las correcciones y adecuaciones pertinentes.

#### **5.6.6.3 Registro e ingreso al sistema:**


Una vez aprobado el documento, el Responsable de cada sistema: SIG, SGC, SGA y SGSST, lo registra en el **Listado de Documentos** correspondiente: **...-OD-001 (Ver Anexo 1)**

Para el control de los formatos de registro, estos son colocados en el **Listado de Formatos de Registros** correspondiente: **...-OD-002**, de acuerdo a cada Sistema de Gestión. *(Ver Anexo 2)*

#### **5.6.6.4 Difusión:**

El Responsable de cada Sistema de Gestión distribuye la documentación a las personas que intervienen en la actividad regulada por el documento, con el fin de que éstas desarrollen correctamente sus tareas y de forma normalizada.

El Responsable de cada Sistema de Gestión puede editar copias no sujetas a control con otros fines (auditorías, requisitos contractuales, evaluación por proveedor, etc.).

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

La distribución de los documentos es registrada en el **Listado de Distribución de Documentación** correspondiente: **...-OD-003**, de acuerdo a cada Sistema de Gestión. (*Ver Anexo 3*)

#### **5.6.6.5 Modificación:**

Los cambios en la realización de una actividad que afecten al contenido de un documento obligan al responsable de la elaboración del documento a realizar las modificaciones oportunas del mismo.

De aprobarse el documento modificado, el Responsable de cada Sistema de Gestión incluirá dichas modificaciones aprobadas, modificará el número de versión y la fecha de aprobación.

La nueva edición es distribuida por el Responsable de cada Sistema de Gestión a los destinatarios.

#### **5.6.6.6 Documentos obsoletos:**


Una vez realizados los cambios y actualizado el **Listado de Documentos**, la versión obsoleta en físico se recoge y destruye. Sólo guarda una copia del documento antiguo, identificado con la palabra “**OBSOLETO**”. El tiempo de conservación mínimo de la documentación considerada como obsoleta se establece en 1 año.

Los que están en medio electrónico se envían al archivo electrónico “obsoletos” y se incluye la nueva versión en la respectiva carpeta.


#### **5.6.7 Anexos:**

**Anexo 1:**

Código	Denominación	Versión	Fecha de aprobación

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

**Anexo 2:**

		<b>LISTADO DE FORMATOS DE REGISTROS DEL .....</b>		.....-OD-002 V:01 06.01.17
Código	Denominación	Versión	Tiempo de retención	Disposición

**MANUAL****SISTEMA INTEGRADO DE GESTION**

Código : SIG-MC-001

Versión : 01

Fecha : 14.05.17


**Anexo 3:****LISTADO DE DISTRIBUCIÓN DE  
DOCUMENTACIÓN - ....****....-OD-003****V:01****06.01.17**

CÓDIGO	DESCRIPCION DE DOCUMENTO	DESTINATARIO

## 5.7

## CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE MEDICION – INDICADORES:

SIG	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECIFICO	META	INDICADOR	FORMULA DE INDICADOR
<b>GESTION DE CALIDAD</b>	Aumentar los niveles de satisfacción del cliente	Identificar no conformidades del cliente	0	N° de no conformidades registradas en el tiempo de medición	$100\% - \frac{N^{\circ} \text{ de no conformidades registradas}}{100}$
<b>GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>	Prevenir accidentes laborales y promover la capacitación en seguridad de los trabajadores	Reportar, investigar y corregir los accidentes	0	N° de accidentes reportados al mes	$100\% - \frac{N^{\circ} \text{ de accidentes registrados}}{100}$
		Cumplir con el programa de capacitación anual	4	Capacitaciones realizadas al año en cada sede	$\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones realizadas}}{N^{\circ} \text{ de capacitaciones programadas}} \times 100\%$
<b>GESTION DE MEDIO AMBIENTE</b>	Utilizar de manera adecuada los recursos ambientales	Elaborar la matriz de impacto ambiental en cada CD	100%	Porcentaje de CD'S con matriz de impacto ambiental ejecutada	$\frac{N^{\circ} \text{ de sedes con matriz IPER ejecutada}}{N^{\circ} \text{ de sedes con matriz IPER programada}} \times 100\%$

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## 5.8 TRATAMIENTO DE LAS NO CONFORMIDADES:

### 5.8.1 Objetivos:


Evaluar y tomar las acciones necesarias para eliminar la causa de las No Conformidades real y potencial, asegurándonos que no se vuelvan a repetir.

### 5.8.2 Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los servicios que brinda FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C. en sus diferentes Centros Operaciones.

### 5.8.3 Definiciones:

- **Servicio No Conforme:** Servicio que no cumple con las características solicitadas, o especificaciones establecidas ya sea por el cliente o por la empresa y que afectan de manera directa el Servicio.
- **No Conformidad:** De aquí en adelante se abreviará NC; es el incumplimiento de cualquier requisito; ya sea del cliente, legal, normativo o interno o aplicable a la organización, de manera obligatoria o voluntaria.
- **Oportunidad de Mejora:** Situaciones en las cuales se puede evitar que un proceso o una actividad cause una NC.
- **Acción correctiva (AC):** Acción tomada al momento de ocurrir una NC, para eliminar sus causas, defectos u otra situación indeseable a fin de evitar que vuelva a ocurrir.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Acción preventiva:** Acción tomada para evitar las causas de una NC y prevenir su ocurrencia.

#### 5.8.4 Responsabilidades:

##### 5.8.4.1 Coordinador de Seguridad y Operaciones:

- Establecer y registrar las NC.
- Realiza el análisis y decisión del tratamiento y comprueba la realización del tratamiento.
- Informa a Gerencia las NC encontradas y su tratamiento respectivo.

##### 5.8.4.2 Coordinador adjunto de Seguridad:


- Analiza las NC y propone las acciones correctivas y preventivas.
- Aplica las acciones correctivas y preventivas propuestas para cada no conformidad.

#### 5.8.5 Procedimiento:

##### 5.8.5.1 Identificación de NC:

Todo proceso o actividad que durante los controles no cumpla los requerimientos establecidos en el Sistema de Gestión del SST se considerará una NC. Estas se detectan principalmente a partir de los resultados de las auditorías internas, de la revisión del Sistema por la Gerencia y las que se encuentren en los requisitos establecidos para la documentación e implantación de dicho Sistema.



	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

La NC detectada se registrará en el formato **SIG-RE-001 Registro de NC.**

Cualquier persona de la empresa o clientes pueden detectar una NC durante el desempeño de su trabajo, debiendo comunicar al Coordinador de SST.

Son ejemplos de producto y servicios no conformes:

- Instalaciones defectuosas.
- Incumplimiento en los plazos definidos con el cliente.
- Recepción de materiales fuera de los estándares establecidos.


#### **5.8.5.2 Acción correctiva:**

La empresa asegura la aplicación de las acciones correctivas adecuadas para evitar la repetición sistemática de las circunstancias que afecten las actividades, una vez que han sido detectadas las NC.

El objetivo de la acción correctiva tiene como fin evitar la detección de la misma NC. Por tanto, esta tiene que estar encaminada a la causa de la NC.

Para ello, el Coordinador del SST debe analizar las NC y proporcionar a las personas responsables de su ejecución toda la información necesaria sobre la causa de la NC. Los responsables de determinar las acciones correctivas son los responsables del área implicada en la NC, con la colaboración del Coordinador del SST.

El coordinador del SST, realizara un seguimiento de la efectividad de la acción correctiva implantada, para

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

analizar una vez cumplido el plazo para su ejecución, el resultado de dicha acción.


#### **5.8.5.3 Acciones Preventivas:**

Para las NC detectadas, el coordinador del SST en concordancia con el responsable del área donde se detectó la NC, propondrá, implantará y verificará la eficacia de las acciones preventivas propuestas, las que se desarrollarán de manera análoga a las acciones correctivas.


#### **5.8.6 Formatos:**


- Formato de “Registro de NC” SIG-RE-0001 (*Ver Anexo 1*)

#### **5.8.7 Anexos:**

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

**Anexo 1:**

		<b>CALIDAD , MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>		SIG-RE-001 V:01 30/12/2016
<b>N° REGISTRO:</b>		<b>REGISTRO DE NO CONFORMIDAD</b>		
<b>DATOS DEL EMPLEADOR:</b>				
<b>RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento, provincia)</b>	<b>TIPO DE ACTIVIDAD ECONÓMICA</b>	
Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C.	20440444394	Calle Mendelsshon 677, Urb Primavera -Trujillo	Servicios generales y construcción	
<b>NO CONFORMIDAD DETECTADA</b>				
<b>CENTRO DE TRABAJO:</b>				
<b>DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD:</b>				
<b>CAUSAS DE NO CONFORMIDAD:</b>				
<b>RESPONSABLE DE IDENTIFICACIÓN:</b>				
<b>MARCAR (X)</b>				
<b>NO PROCEDEN ACCIONES</b>	<b>PROCEDE ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>PROCEDE ACCIÓN PREVENTIVA</b>		
<b>MEDIDAS CORRECTIVAS</b>				
<b>DESCRIPCIÓN ACCIÓN CORRECTIVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	<b>ESTADO (realizada, pendiente, en ejecución)</b>	
<b>MEDIDAS PREVENTIVAS</b>				
<b>DESCRIPCIÓN ACCIÓN PREVENTIVA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE EJECUCIÓN</b>	<b>ESTADO (realizada, pendiente, en ejecución)</b>	
<b>RESPONSABLE DEL REGISTRO</b>				
<b>Nombre:</b>	<b>Cargo:</b>	<b>Firma:</b>		

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## 5.9 PROCEDIMIENTOS DE CALIDAD:

### 5.9.1 Evaluación de la satisfacción del cliente:

#### 5.9.1.1 Objetivo:

Determinar el grado de satisfacción o insatisfacción de los clientes respecto al servicio que brinda FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.

#### 5.9.1.2 Alcance:


Este procedimiento aplica desde que se prepara el cuestionario para ser enviado al cliente hasta que se analizan los resultados obtenidos y se generan las acciones correspondientes.

#### 5.9.1.3 Definición:

- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el servicio recibido.
- **Cliente:** Organización o persona que recibe un servicio.
- **Cuestionario:** Es un instrumento utilizado para recoger información, diseñado para cuantificar, universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es comparar la información.

#### 5.9.1.4 Responsabilidades:

El responsable de Calidad y El Responsable de la dirección (RED), son responsables de aplicar lo establecido en el presente procedimiento.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### 5.9.1.5 Desarrollo:

- **Elaboración de encuestas**

El Responsable de Calidad elabora las Encuestas para determinar la Satisfacción del Cliente, en coordinación con el RED.

- **Distribución de encuestas**

El formato **Encuesta de Satisfacción al Cliente SGC-RE-003** será enviado/entregado anualmente a los clientes más importantes y habituales de la organización con el objeto de conocer las posibles deficiencias en relación a los servicios que brinda.


- **Análisis de los resultados obtenidos**

Una vez recolectada la información, se debe proceder a analizarla, preferiblemente a través de gráficos. En este análisis se identificará las dimensiones sujetas a mejorar y las que deben acentuarse por generar satisfacción.


#### 5.9.1.6 Registros:


- Encuesta de Satisfacción al Cliente SGC-RE-00E  
(*Ver Anexo 1*)

#### 5.9.1.7 Anexos:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

### Anexo 1:

	<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>	Código : SGC-RE-003 Versión : 01 Fecha : 30.06.17				
<b>¡IMPORTANTE: La información solicitada es estrictamente confidencial!</b>						
El presente estudio busca conocer información relevante sobre el nivel de satisfacción de nuestros clientes en sus respectivas áreas, con la finalidad de mejorar la calidad de nuestro servicio; por ello, le solicitamos responda la presente encuesta con la mayor seriedad, la misma que no tomará más de 5 minutos. De antemano agradecemos su colaboración.		<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 100px;">Fecha:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N°</td> <td></td> </tr> </table>	Fecha:		N°	
Fecha:						
N°						
<b>I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:</b>						
1.- Empresa : ARCA CONTINENTAL LINDLEY - Planta Trujillo 2.- Area : .....						
<b>II. DESARROLLO DE LA ENCUESTA:</b>						
<b>Marca con una azpa (X) la respuesta que creas conveniente, aplicando la siguiente valoración.</b>						
1.- Muy Malo      2.- Malo      3.- Regular      4.- Bueno      5.- Muy Bueno						
<b>Preguntas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
a. Cual es su grado de satisfacción con el servicio						
b. Como evalua la calidad del servicio brindado						
c. Como evalua el cumplimiento de los servicios solicitados						
d. Como califica el desempeño del supervisor de operaciones						
e. Como califica el desempeño del supervisor de seguridad						
f. Como califica el desempeño del personal operario						
g. Como evalua la asistencia y puntualidad de nuestro personal						
h. Los pedidos o reclamos realizados por usted son respondidos y/o solucionados en el menor tiempo posible						
i. Como evalua el tiempo de respuesta en cuanto a sus solicitudes						
j. Que le parece los precios ofertados de nuestros servicios						
¿Que aspectos considera usted que deberiamos mejorar?						
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>						
<b>Gracias</b>						

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## 5.9.2 Selección de personal:

### 5.9.2.1 Objetivo:


Establecer las acciones necesarias para proporcionar una selección, inducción y formación adecuada al personal de la empresa, de manera que se puedan desarrollar eficientemente las actividades propias a su cargo y obtener el mejor desempeño posible de cada trabajador.

### 5.9.2.2 Alcance:

Este procedimiento se aplica a todo el personal que labora en FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C. Tiene un alcance desde el reclutamiento hasta la capacitación y evaluación.

### 5.9.2.3 Definiciones:

- **Selección:** Elección de una persona entre otras.
- **Inducción de Personal:** Proceso a través del cual un nuevo trabajador es capacitado en las políticas, procedimientos, reglamentos de la empresa para facilitar su inserción en el puesto de trabajo y asegurar el buen desempeño de sus funciones.
- **Capacitación:** Actividad destinada a instruir, educar, entrenar y capacitar al personal. Las capacitaciones pueden ser Internas y Externas.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### 5.9.2.4 Responsables:

El Responsable de Administración y el Jefe de área, son los responsables de aplicar lo establecido en el presente procedimiento.

#### 5.9.2.5 Desarrollo:

- **Requerimiento y convocatoria de personal**


**a.** La gerencia o jefe de área que requiere cubrir plaza vacante, determina la cantidad de personal y las habilidades que deberán tener, comunicando al Responsable de Administración la necesidad de personal con anticipación.

**b.** El reclutamiento del personal nuevo se debe realizar en base a las especificaciones descritas en el Manual de Organización y Funciones (documento con codificación *SGS-MOF.RRHH-002*) y en los Perfiles de puestos de trabajo (documento con codificación *SGS-PP.RRHH-003*).

**c.** El Asistente de Recursos Humanos, gestiona la convocatoria según requerimiento, colocando avisos en las páginas donde se oferta empleo, tales como: *Compu Trabajo, Bolsa de Trabajo-Upao, Bolsa de Trabajo-UNT, etc.* de acuerdo a su necesidad.

Nota: Para cubrir los cargos del nivel operativo de la empresa, se considera recomendaciones y personal que



	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

por baja de temporada perdió vínculo laboral con la empresa.

▪ **Selección de personal**

**a.** El Asistente de Recursos Humanos selecciona los Currículum Vitae de los postulantes que cumplan con los requisitos para cubrir el puesto de trabajo.


**b.** El Asistente de Recursos Humanos verifica en los expedientes de los postulantes seleccionados la siguiente información:

- La veracidad de la información y documentos del currículum vitae; de existir disconformidad o irregularidad en la información y/o documentos procede a separarlos.

**c.** De estar conforme todos los datos se comunica a los postulantes seleccionados el día y hora que deberán presentarse para la entrevista personal.

**d.** La entrevista personal es realizada por el Jefe / Encargado del área usuaria quien evaluará los siguientes aspectos:

- Puntualidad.
- Saludo inicial (primera impresión).
- Presentación personal.
- Formación académica y otros.
- Experiencia en el puesto a ocupar.
- Información de la empresa.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- Transmisión de confianza y credibilidad (lenguaje corporal, contacto visual, tono de voz, pensamiento positivo, sinceridad)
  - Desenvolvimiento.
  - Pretensiones salariales.
- e. Con los resultados de las evaluaciones (expediente, entrevista) se determinará que postulante es el adecuado para el puesto de trabajo requerido.
- f. El Asistente de Recursos Humanos convoca a los postulantes seleccionados.

#### **5.9.2.6 Registros**

Ninguno


#### **5.9.2.7 Documentos de referencia**

- MOF Manual de Organización y Funciones
- Perfiles de Puestos de Trabajo.
- Reglamento Interno de Trabajo

### **5.10 CONTROL DE LOS PROCESOS DE COMPRAS Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES BAJO CRITERIOS DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE:**

#### **5.10.1 Objetivo:**

Establecer un procedimiento para la selección, evaluación y control de proveedores de bienes y servicios, con el fin de verificar

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

su aptitud para cumplir con los requisitos y que garanticen estándares de calidad.

#### **5.10.2 Alcance:**

Este procedimiento es de aplicación a los proveedores de productos y servicios de FORMAVENA Constructores y Servicios S.A.C. y que pueden afectar a la calidad del servicio prestado al cliente.


#### **5.10.3 Definiciones:**

- **Estándar:** Que sirve de patrón, modelo o punto de referencia para medir o valorar cosas de la misma especie.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie.
- **Bienes:** Se refieren a cualquier cosa, tangible o intangible, que sea útil para el hombre y le satisfaga.

#### **5.10.4 Responsables:**

##### **5.10.4.1 Departamento de Logística:**

- Se encarga de todo lo relacionado con las compras y la administración de los materiales comprados.
- Evaluación Inicial y continuada de proveedores
- Aprobación/exclusión de proveedores
- Actualización Lista de Proveedores


	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

#### 5.10.4.2 Área Solicitante:


- Realizar los requerimientos de productos consignando las especificaciones técnicas con las que debe contar el producto.
- Se encargará de recibir el producto y realizar su verificación.

#### 5.10.5 Desarrollo


N°	RESPONSABLE	ACTIVIDADES
1	AREA SOLICITANTE	<b>REQUERIMIENTO DE BIENES:</b> El área solicitante envía su requerimiento al departamento de logística de la empresa. Deberá asignar la cantidad que requiere así como las especificaciones técnicas del producto y/o servicio.
2	PERSONAL DE LOGISTICA	<b>RECEPCION DE REQUERIMIENTO Y SOLICITA COTIZACIÓN A PROVEEDORES:</b> El personal de logística recibe el requerimiento del área solicitante y envía a los proveedores las especificaciones técnicas con

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	


		<p>las que debe contar el producto, así como también la cantidad que se necesita.</p> <p>La comunicación es a través del correo electrónico institucional.</p>
3	PROVEEDORES	<p><b>ENVIO DE COTIZACIÓN:</b></p> <p>El proveedor realiza la cotización dentro de los tiempos establecidos y la envía por correo electrónico.</p>
4	PERSONAL DE LOGISTICA	<p><b>EVALUACION DE PROVEEDORES Y ANALISIS DE COTIZACIONES:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El personal de logística revisa las cotizaciones que fueron recibidas a través del correo electrónico.</li> <li>2. El personal de logística elabora un cuadro comparativo de todas las cotizaciones con el fin de elegir al proveedor que tenga el producto con las especificaciones técnicas requeridas a un mejor precio.</li> <li>3. El personal de logística realiza la evaluación del proveedor.</li> </ol> <p><b>3.1 Proveedores nuevos:</b></p> <p>Se realiza la evaluación inicial de los proveedores críticos nuevos, haciendo uso del formato <b>Evaluación del Inicial de Proveedor SGC-RE-010 (Fase I).</b></p>

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

		<p>Si el proveedor es aprobado será ingresado en la <b>Lista de Proveedores</b> y entrará en un periodo de prueba donde será evaluado de acuerdo a la entrega del primer bien o servicio ejecutado. EL seguimiento de las incidencias tras el periodo de prueba será realizado por el Responsable de logística quien realizará la reevaluación.</p> <p><b>3.2 Proveedores anteriores a la entrada en vigor de este procedimiento.</b></p> <p>El Responsable de logística recopila información acerca de los posibles problemas ocasionados por el proveedor en los últimos servicios o suministros y realiza la evaluación haciendo uso del formato <b>Evaluación inicial del Proveedor SGC-RE-010 (Fase I)</b>.</p> <p>4. Selección de proveedores</p> <p>Si un proveedor aprueba la evaluación inicial, el Responsable de Calidad lo incluye en la <b>Lista de proveedores</b>, registrando los siguientes datos: nombre, productos o servicios para los que está aprobado, fecha de alta en el listado, fecha</p>
--	--	--

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

		de la última evaluación y posibles observaciones.
5	PERSONAL DE LOGISTICA	<b>GENERACION DE ORDEN DE COMPRA:</b> Después de elegir al proveedor, se procede a generar la orden de compra. Se notifica al proveedor que ha sido elegido para suministrar los productos y se coordina la fecha de entrega.
6	PROVEEDOR	<b>RECEPCION Y ENVIO DE PEDIDO:</b> El proveedor recibe la aceptación de su cotización y procede a realizar el envío del producto.
7	PERSONAL DE LOGISTICA – AREA SOLICITANTE	<b>RECEPCION Y REVISION DE PEDIDO:</b> La recepción del producto se realiza en el local de la empresa Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C. Los encargados de la recepción del producto es el personal de logística, así como también el personal del área solicitante, quienes tendrán que verificar que el producto cumpla las

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

		especificaciones técnicas requeridas, así como que se encuentre en buenas condiciones.
8	PERSONAL DE LOGISTICA	<b>PAGO DE PROVEEDOR:</b> El pago se realiza posterior a la verificación realizada al producto

### 5.10.6 Registros

Evaluación inicial de proveedores SGC-RE-010 (*Ver Anexo 1*)

### 5.10.7 Anexos

**Anexo 1:**





## MANUAL

### SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

Código : SIG-MC-001  
 Versión : 01  
 Fecha : 14.05.17

 <b>FORMAVENA</b> <small>INGENIERIA EN LAS VENAS</small>	<b>EVALUACIÓN DE INICIAL DE          PROVEEDORES</b>	<b>SGC-RE-010</b> <b>V: 01</b>
--	--	-----------------------------------

Fecha de Control: \_\_\_\_\_

Razon Social: \_\_\_\_\_ Ciudad : \_\_\_\_\_

Domicilio : \_\_\_\_\_ Telefono : \_\_\_\_\_

Material o servicio que ofrece: \_\_\_\_\_ e-mail : \_\_\_\_\_

Contacto: \_\_\_\_\_ Telefono : \_\_\_\_\_

N°	EVALUACIÓN INICIAL	Calif.
1	¿Es una Sociedad Establecida?	
2	¿Tiene certificación de Calidad ?	
3	Para el servicio que brindará, ¿Conoce los impactos ambientales (consumo de agua y de energía, vertidos y emisiones incluyendo requerimientos para las emisiones de CO2)?	
4	¿Maneja un soporte de servicio?	
5	¿Dá una rápida respuesta las cotizaciones?	
6	¿Tiene precios competitivos para su servicio ?	
7	¿Suministra Información Técnica Apropiada y el asesoramiento requerido?	
8	¿Proporciona catálogo de servicios?	
9	¿Cuenta con tiempo de entrega definidos?	
10	¿Brinda una buena atención y servicio al cliente?	
11	¿Imagen profesional de la empresa y sus representantes?	
12	Para el servicio que brindará, ¿Tiene conocimiento sobre normas de seguridad y salud en el trabajo?	

Puntos - Criterio
N/A No aplica
0 - Insatisfactorio / No Cumple
1 - Regular -Cumple Minimamente
2 - Bueno - Cumple Parcialmente
3 - Muy Bueno - Cumple Plenamente
4 - Excelente - Supera las Espectativas

CALIDAD DEL PROVEEDOR	
CALIFICACIÓN	PORCENTAJE (P)
EXCELENTE	96 - 100
ACEPTABLE	60 - 95,9
DEFICIENTE	0 - 59,9

CANTIDAD DE PREGUNTAS APLICABLES ( )


$$\begin{array}{l}
 P \\
 = \frac{\text{TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS ( )}}{\text{TOTAL DE PUNTOS POSIBLES ( )}} \times 100 =
 \end{array}$$



CALIFICACION

Responsable de la evaluación : \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## 5.11 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

### 5.11.1 Gestión de Residuos Sólidos

#### 5.11.1.1 Objetivo:


Establecer los mecanismos necesarios para controlar, clasificar y disponer adecuadamente los residuos generados en las áreas de trabajo durante las operaciones de la empresa.

#### 5.11.2 Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores que laboran en los diferentes centros de operación FORMAVENA Constructores y Servicios Generales S.A.C.

#### 5.11.3 Definiciones

- **Residuos:** Todo material considerado como desecho y que se necesita eliminar. Normalmente se coloca en lugares predestinados para la recolección.
  - Residuo orgánico:** Todo desecho de origen biológico, por ejemplo: cáscaras y residuos de la fabricación de alimentos en el hogar, etc.
  - Residuo inorgánico:** Todo desecho de origen no biológico, de origen industrial o de algún otro proceso no natural, por ejemplo: plástico, telas sintéticas, vidrio, etc.
  - Residuos peligrosos:** Todo desecho, que constituye un peligro potencial y por lo cual debe ser tratado de forma especial, por ejemplo:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

material médico infeccioso, residuo radiactivo, ácidos y sustancias químicas corrosivas, etc.


- **Almacenamiento:** Proceso mediante el cual, se realiza el manejo integral de los residuos sólidos.
- **Manejo:** Son las actividades que se realizan desde la generación hasta la eliminación o disposición final del residuo, como lo son: la separación en la fuente, la presentación, la recolección, el transporte, el almacenamiento, el tratamiento y la eliminación de los residuos sólidos.

#### 5.11.4 Responsables:

- **Coordinador de seguridad:**
  - Conocer, cumplir y hacer cumplir esta disposición a todo el personal que generan residuos sólidos en todas las áreas de trabajo.
- **Supervisores:**
  - Difundir el presente procedimiento a todo el personal.
- **Trabajadores:**
  - Conocer y cumplir el presente procedimiento.

#### 5.11.5 Procedimiento

##### a. Generación:

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

Identificar los residuos generados por los trabajadores de la empresa durante sus actividades laborales.

**b. Clasificación y separación:**

Los residuos dependiendo de sus características de peligrosidad y posibilidades de almacenamiento, se clasifican según la siguiente tabla:

CÓDIGO DE COLORES PARA LA SEGREGACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS		
Norma Técnica Peruana-NTP 900.058 (2005) aprobada por INDECOPI		
Amarillo		Para metales
Verde		Para vidrio
Azul		Para papel y cartón
Blanco		Para plástico
Marrón		Para orgánicos
Rojo		Para residuos peligrosos
Negro		Para lo que no se puede reciclar y no es catalogado como residuo peligroso.

**5.12 PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**


• **Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos**

**5.12.1 Objetivo**

Establecer la metodología permanente que permita identificar los peligros, evaluar los riesgos e implementar las medidas de control de manera oportuna y eficiente, con el propósito de minimizar los Riesgos Significativos, de las actividades desarrolladas bajo el control de la empresa.

**5.12.2 Alcance**


El procedimiento aplica a todas las actividades y/o servicios de Formavena Constructores y Servicios Generales S.A.C., desde que se identifican los peligros y

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

riesgos potenciales hasta la definición del tipo de control y/o mitigación a seguir

### 5.12.3 Definiciones

- Peligro: Fuente, acto o situación con potencial de producir daños en términos de lesión a personas, enfermedad ocupacional, daños a la propiedad, al medio ambiente, o a una combinación de éstos
- Riesgo: Combinación entre la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un determinado evento peligroso.
- Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos: Documento en el cual se encuentran listados todos los peligros identificados, la evaluación de sus riesgos y determinación de sus controles.
- Medidas de Control: Medidas para controlar, reducir o eliminar los impactos ambientales significativos.
- Rutinaria (R): Tarea que se realiza con frecuencia alta, para ello todas las tareas con frecuencia de un mes y menos, serán consideradas como rutinarias.
- No Rutinaria (NR): Sera aquella tarea que se realiza sobre un mes de espacio en el tiempo, como también las mantenciones correctivas y mantenciones anuales.
- Emergencia (E): Aquellas que son realizadas producto de situaciones de emergencia (Evacuaciones, combate de incendios, rescates, control de derrames, entre otros.)

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- Proceso: Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados u organizados) que realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) bajo ciertas circunstancias con un fin determinado.
- Actividad: Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o más personas bajo un fin determinado.
- Tarea: Cualquier trabajo o labor que realiza una persona.


#### **5.12.4 Responsabilidades**

##### **a. Supervisor de Seguridad:**

- Coordinar las actividades de Identificación de Peligros asociados a una actividad/tarea determinada.
- Participar de forma activa en la etapa de Evaluación de Riesgos.
- Supervisar que todas las tareas que realice el personal propio o contratado cuenten con la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos y que los Controles Operativos adoptados sean aplicados eficazmente.

##### **b. Trabajadores:**

- Identificar los Peligros y Evaluarán los Riesgos de sus actividades asignadas, en base a este procedimiento.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- Participar directamente en la identificación, evaluación y aplicación de las medidas de control.

#### **5.12.5 Procedimiento:**


##### **a. Identificación de Procesos**

Se deberá identificar los procesos del área a evaluar, desglosándolos en funciones/ tareas susceptibles de generar un riesgo sobre la integridad y salud de las personas así mismo se identificará el puesto de trabajo relacionado a dicha tarea. Las actividades futuras relacionadas al desarrollo de nuevos proyectos, o las modificaciones o ampliaciones que puedan generar nuevos peligros, deberán ser identificadas antes de su ejecución.

##### **b. Identificación de Peligros**

Los trabajadores participarán junto con el Supervisor de Seguridad en la identificación de todos los peligros que intervienen en el desarrollo de los procesos y actividades. Para el caso de los peligros, se deben considerar los peligros derivados de fuentes (equipos, herramientas, instalaciones) y/o conductas derivadas de acciones sub estándar o inseguras.

Cada fuente de peligro generará uno o más riesgos distintos; cada peligro deberá colocarse en un casillero de la matriz de riesgos SGS-FR-01 “Identificación de Peligros y Evaluación y control de Riesgos”.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

Además de se debe establecer si la tarea es realizada en forma rutinaria, no rutinaria o de emergencia, colocando R para rutinaria, NR para no rutinaria y E para emergencia.

Una vez que se tienen identificados los peligros, se deben determinar las consecuencias del riesgo, teniendo en consideración aquellas que puedan resultar en las lesiones o enfermedades más graves posibles que se deriven de la exposición del trabajador al peligro.

La verificación del riesgo se establecerá de acuerdo a la consecuencia que genere el peligro identificado, colocando S (seguridad) cuando se trate de lesiones directas en el cuerpo del afectado como cortes, caídas, quemaduras; y, SO (seguridad ocupacional) cuando se trate de enfermedades ocupacionales.


### **c. Evaluación de Riesgos**

Para cada peligro identificado se deben establecer los siguientes parámetros:

- Índice de Probabilidad (P) de ocurrencia de la lesión y/o daño.
- Índice de Severidad (S) de la lesión y/o daño posible resultantes de dicho peligro.

Para estas tareas, se deben utilizar las Tabla 1: Valoración de los factores de probabilidad y severidad. Resultado que se deberá reflejar en la Tabla de Caracterización del índice



	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

de evaluación del Riesgo, donde se determinará la magnitud del riesgo.

**Tabla 1:** Valoración de los factores de probabilidad y severidad


INDICE	PROBABILIDAD				Severidad
	Personas expuestas (A)	Procedimientos Existentes (B)	Capacitación (C)	Exposición al Riesgo (D)	
1	De 1 a 3	Existen son satisfactorios y suficientes.	Personal entrenado. Conoce el peligro y lo previene.	Menor de 3 hrs por turno (S)	Lesión sin incapacidad (S)
				Esporádicamente (SO)	Disconfort / Incomodidad (SO)
2	De 4 a 12	Existen parcialmente y no son satisfactorios o suficientes.	Personal parcialmente entrenado, conoce el peligro, pero no toma acciones de control.	Mayor a 3 hrs y menor a 6 hrs (S)	Lesión con incapacidad temporal (S)
				Eventualmente (SO)	Daños a la salud reversible (SO)
3	Más de 12	No existen	Personal no entrenado, no conoce el peligro, no toma acciones de control.	Mayor a 6 hrs por turno (S)	Lesión con incapacidad permanente / muerte (S)
				Permanentemente (SO)	Daño a la salud irreversible (SO)

- **Índice de Probabilidad**, para determinar la probabilidad del Riesgo es necesario reemplazar los criterios de probabilidad en la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de Probabilidad (P)} = A + B + C + D$$

- **Índice de Severidad (S)**, El índice de severidad se determina directamente a partir de la **tabla 1**.
- **Grado del Riesgo**, para determinar el grado, los índices de probabilidad y severidad serán reemplazados en la siguiente fórmula:


$$\text{Grado del Riesgo} = P \times S$$

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Estimación del grado del Riesgo**, según el grado, se determina la clasificación del Riesgo como trivial, tolerable, moderado e importante. Ver tabla 2.

**Tabla 2:** Estimación del grado del Riesgo

GRADO DEL RIESGO	PUNTAJE	INTERPRETACIÓN
Trivial (TV)	4	No se necesita adoptar ninguna acción.
Tolerable (TO)	De 5 a 8	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo, se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (MO)	De 9 a 16	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un período determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas (mortal o muy graves), se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.
Importante (IM)	De 17 a 24	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo. Puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponda a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en un tiempo inferior al de los riesgos moderados.
Intolerable (IT)	De 25 a 36	No se debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, debe prohibirse el trabajo.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- **Significancia del Riesgo:** Se determinará qué Riesgo es “Significativo” siempre que se presente alguna de las siguientes consideraciones:

- Si el grado del Riesgo tiene un puntaje entre **13 y 36**. En caso contrario se considera como “No significativo”

**d. Medidas de control**

Evaluated el Riesgo se establecerán medidas de control que serán implementadas en la ejecución de las actividades identificadas en el ítem 5.1

Se tomarán como guía los criterios descritos en la tabla 3 del Anexo N°1.

**e. Revisión y Actualización**

La actualización de las Matrices de Evaluación de Riesgos se llevará a cabo anualmente.


Las siguientes circunstancias, entre otras, ameritan una actualización de la Matriz de Evaluación de Riesgos:

- ✓ Adquisición de nuevo equipamiento
- ✓ Modificaciones físicas en las plantas
- ✓ Cambio de metodología de la operación
- ✓ Cambio sobre los procesos
- ✓ Nuevos proyectos de inversión
- ✓ Ocurrencia de incidentes / accidentes
- ✓ Nueva legislación y/o normativa aplicable
- ✓ Cumplimiento de objetivos y metas
- ✓ Otros

**f. Registros**

Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos – Matriz de IPECR *FC-FS-01*

**g. Documentos de Referencia**

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

Ley N° 29783 – Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo

**h. Anexos**


**Tabla 3: Medidas generales para el control de**

CRITERIO	MEDIDAS DE CONTROL
Control en la fuente (F)	Eliminación completa del riesgo / Sustitución / Contención física
Control en el medio (M)	Instalación de Equipos de Seguridad / Sistemas de Trabajo Seguro - Señalización / Procedimientos con alcance SSO / Planes de Contingencia / Inspecciones planeadas / Monitoreo y control de agentes ambientales
Control en el receptor (R)	Capacitación del personal / Programa de Simulacros / Programas SST / Información / Boletines / Equipos de Protección Personal

**riesgo**

- **Programa de capacitación**

Nº	TEMAS DE CAPACITACIÓN	MES DE EJECUCIÓN	CAPACITADOR
1	Uso y mantenimiento de EPP's	Enero-Mayo	Coordinador de SST / Supervisor de SST / Supervisor-Lider de operaciones
2	Plan de contingencia	Enero-Junio	Coordinador de SST / Supervisor de SST / Supervisor-Lider de operaciones
3	IPERC y Mapa de Riesgos	Enero-Julio	Coordinador de SST / Supervisor de SST / Supervisor-Lider de operaciones
4	Rutas de tráfico	Mayo-Diciembre	Coordinador de SST / Supervisor de SST / Supervisor-Lider de operaciones
5	Ergonomía	Setiembre-Octubre	Coordinador de SST / Supervisor de SST / Supervisor-Lider de operaciones

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

## ANEXO N° 9: REGISTRO DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG


PROGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE OBJETIVOS DEL SIG																	
GERENTE: <i>Enrique Marquina Villalobos</i>																	
ACTIVIDAD	INDICADOR	META	M E S	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	Σ	
1	IDENTIFICAR Y CORREGIR LAS CONDICIONES INSEGURAS QUE PUDIERAN PONER EN RIESGO AL PERSONAL	0	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94%
			R	2	1	2	0	0	1	0							
2	REPORTAR, INVESTIGAR Y CORREGIR LOS ACCIDENTES	0	P	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97%
			R	1	0	0	1	0	0	1							
3	CUMPLIR CON EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL	16	P		4			4			4				4	50%	
			R		4			4									
4	ELABORAR MATRIZ DE IMPACTO AMBIENTAL	4	P						4						4	50%	
			R						4								
<b>% de CUMPLIMIENTO PROMEDIO</b>																<b>73%</b>	

P PROGRAMADO  
R REALIZADO

### Comentario:

El control de cada indicador se realiza anualmente como política empresarial.

- La primera actividad corresponde al SGC, donde se mide el nivel de conformidad de los clientes. La meta anual es no tener inconformidades, sin embargo a la fecha (julio, 2017) se han identificado 6 inconformidades. Por tanto, el cumplimiento del indicador se reduce al 96%.

	<b>MANUAL</b>	Código : SIG-MC-001 Versión : 01 Fecha : 14.05.17
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	

- La segunda actividad corresponde al SGSST, donde se mide el número de accidentes ocurridos en la empresa. La meta anual es no tener accidentes, sin embargo a la fecha (julio, 2017) se han reportado 3 accidentes de trabajo. Por tanto, el cumplimiento del indicador se reduce al 97%.
- La tercera actividad corresponde al SGSST, donde se mide el entrenamiento al personal a través de las capacitaciones dictadas. La meta anual son dictar 16 capacitaciones (4 capacitaciones según Ley por cada sede). Hasta la fecha (julio, 2017) se han dictado 8 capacitaciones. Por tanto, el cumplimiento del indicador es del 50%.
- La cuarta actividad corresponde al SGA, donde se mide el porcentaje cumplimiento en la elaboración de matrices medio ambientales. La meta mensual es elaborar una matriz ambiental por cada CD, actualizada por lo menos una vez al año, es decir 8. A la fecha (julio, 2017) , se han elaborado 4 matrices ambientales. Por tanto el nivel de cumplimiento es del 50%.