

Universidad Católica de Santa María
Facultad de Ciencias e Ingenierías Físicas y
Formales
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial



**PROPUESTA DE MODELO DE APLICACIÓN PARA LOGRAR LA
HOMOLOGACIÓN COMO PROVEEDOR EN EMPRESAS- CASO
DE APLICACIÓN EN UNA EMPRESA DE CONSTRUCCIÓN.**

Tesis presentada por la Bachiller:

Becerra Tejada, Hiromy Daniela

Para optar el Título Profesional de:

Ingeniero Industrial

Asesor:

Ing. Pacheco Oviedo, Abraham

Arequipa-Perú

2019

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



**INFORME DICTAMINATORIO
DE BORRADOR DE TESIS**



VISTO

EL BORRADOR DE TESIS TITULADO:
PROPUESTA DE MODELO DE APLICACION PARA LOGRAR
LA HOMOLOGACION COMO PROVEEDOR EN EMPRESAS
CASO DE APLICACION EN UNA EMPRESA DE CONSTRUCCION

PRESENTADO POR EL (LA) BACHILLER:

HIRONY DANIECA BECERRA TEJADA

NUESTRO DICTAMEN ES:

Presente

OBSERVACIONES:

Arequipa, 02 JUNIO del 2018.

JURADO DICTAMINADOR

Nombre: MARCO ANTONIO

LLAZO LOPEZ

Código: 1157

JURADO DICTAMINADOR

Nombre: ABRAHAM A

VACHICO OVEDO

Código: 1842

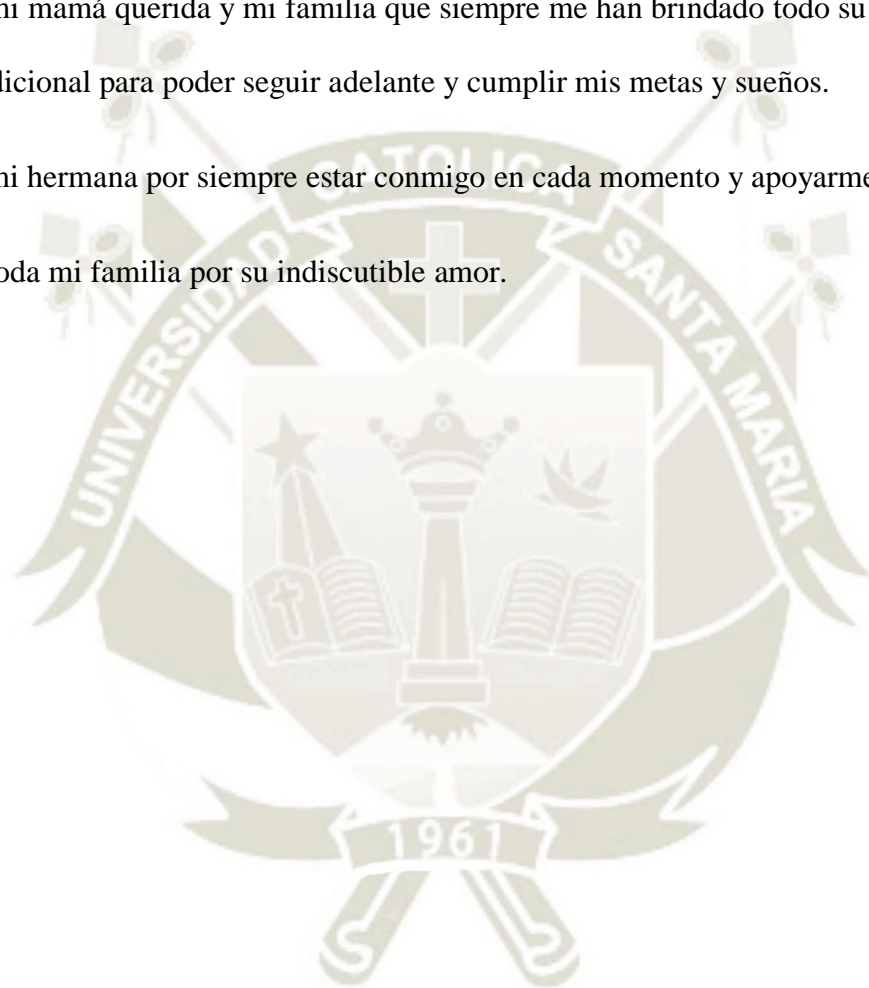
DEDICATORIA

A Dios que me acompaña siempre, que me da fortaleza en su amor que perdura en el tiempo a pesar de las adversidades.

A mi mamá querida y mi familia que siempre me han brindado todo su amor y apoyo incondicional para poder seguir adelante y cumplir mis metas y sueños.

A mi hermana por siempre estar conmigo en cada momento y apoyarme en todo.

A toda mi familia por su indiscutible amor.



RESUMEN

Cada vez surgen más empresas que buscan ser competitivas, y buscan homologarse para tener un tipo de certificación que logre otorgar confianza a sus clientes, estandarizar sus operaciones y afianzar las relaciones comerciales, la mayoría de empresas que optan por esta certificación no tienen los recursos ni la experiencia suficiente para implementar un sistema integrado de gestión por lo que la tarea de homologarse se torna difícil y complicada; es por eso que el objetivo de esta tesis es proponer un modelo para implementar la homologación a proveedores de forma fácil y sencilla que se adapte a cualquier empresa.

Para el desarrollo de la tesis se realizó un comparativo de los cuestionarios de homologación de tres diferentes empresas certificadoras, que se tomó como base para elaborar un modelo de implementación con el fin de que muchas empresas puedan homologarse. En el caso de estudio en 30 días se efectuó la homologación de proveedores con puntaje 97.90% con nota A certificado por la empresa Bureau Veritas.

Palabras Claves: Homologación de proveedores, calificación de proveedores, certificación, buenas prácticas.

ABSTRACT

More and more companies are emerging that seek to be competitive, and seek homologation to have a type of certification that manages to give confidence to their customers, standardize their operations and strengthen commercial relationships, most of the companies that choose this certification do not have the resources Not enough experience to implement an integrated management system for the task of homologation becomes difficult and complicated. The objective of this thesis is to propose a model to implement the homologation to suppliers in an easy and simple way that adapts to any company.

For the development of the thesis, a comparison was made of the certification questionnaires of the different certifying companies, which has been taken as a basis to develop an implementation model so that many companies can be approved. In the case of study, the homologation of suppliers was obtained in 30-day with a score of 97.90%, note A certified by the Bureau Veritas company.

Keywords: Certification of suppliers, qualification of suppliers, certification, good practices

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas que desarrollan productos o servicios se ven obligadas a trabajar bajo estándares de calidad, seguridad y medio ambiente, debido a la competitividad del mercado sobre el que se rige sus actividades. Es por esto que muchas empresas optan por tener una certificación, una opción en base al costo y al tiempo de implementación es la homologación de proveedores; esta certificación brinda al cliente confianza en los productos y servicios que le brindan las empresas.

En el desarrollo de esta tesis presenta en su primera parte una explicación de un proceso de homologación, como se relaciona con la implementación de un sistema integrados de gestión, donde intervienen la ISO 9001 para calidad; la ISO 45001 de seguridad y salud en el trabajo y la ISO 14001 para gestión ambiental.

Posteriormente se desarrolla y describe el método que se va a aplicar para poder homologar cualquier empresa, en este capítulo se describe la forma que se realizara la implementación del método, las herramientas necesarias para someterse al proceso de homologación y también para efectuar un mejor desarrollo de actividades mediante el uso de la metodología Scrum para la gestión efectiva de proyectos.

Posterior a esto se evalúa la efectividad del modelo utilizando como herramienta de validación un focus group a expertos de homologaciones.

Por último, la tesis finaliza presentando una aplicación del método en una empresa de construcción, adecuando las herramientas descritas evaluando la efectividad del método.

INDICE

RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN.....	vii
CAPÍTULO PRIMERO.....	1
1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Título:	1
1.1.2. Identificación del problema	1
1.1.3. Formulación del problema.....	2
1.1.4. Justificación	2
1.1.5. Limitaciones	2
1.2. Objetivos del proyecto	3
1.3. Hipótesis	3
1.4. Campo y área	3
1.5. Variables e indicadores	4
1.5.1. Variables Independientes.....	4
1.5.2. Variables Dependientes	4
CAPÍTULO SEGUNDO:	5
2. MARCO TEÓRICO:.....	5
2.1. MARCO REFERENCIAL.....	5
2.2. BASES TEÓRICAS.....	8
2.2.1. ¿Qué es un modelo?.....	8
2.2.2. ¿Qué es la homologación de proveedores?.....	8
2.2.3. Beneficios de la homologación.....	9
2.2.4. Quienes solicitan la homologación en el Perú.....	11
2.2.5. Sistema integrado de gestión	12
2.2.6. Concepto de calidad.....	13
2.2.7. Gestión Ambiental.....	16
2.2.8. Concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	18
CAPÍTULO TERCERO:	23
3. MODELO PROPUESTO	23
3.1. Métodos de Proceso de Homologación.....	24
3.2. Comparativa de cuestionarios	25
3.2.1. Cuestionarios empresas homologadoras	25
3.3. Modelo propuesto	29
3.4 Información General	33

3.4.1.	Datos de la empresa.....	33
3.4.2.	Seguros	33
3.5.	Información legal.....	34
3.5.1.	Partida electrónica de inscripción en registros públicos, acta de constitución	34
3.5.2.	Representantes legales.....	34
3.5.3.	Accionistas.....	35
3.5.4.	Empresas afiliadas	35
3.5.5.	Licencia de funcionamiento.....	35
3.5.6.	Ficha RUC	36
3.5.7.	Pagos al día.....	36
3.6.	Información financiera.....	36
3.6.1.	Reporte de Infocorp.....	36
3.6.2.	Estado de situación financiera	37
3.6.3.	Estado de pérdidas y ganancias	37
3.6.4.	Ratios financieras	38
3.6.5.	Bancos	40
3.7.	Sistema integrado de gestión	40
3.7.1.	Paso 1: Alcance	40
3.7.2.	Paso 2: Política	40
3.7.3.	Paso 3: Procedimiento de información documentada	41
3.7.4.	Paso 4: Comprensión de la organización y su contexto.....	47
3.7.5.	Paso 5: Necesidades y expectativas de las partes interesadas	49
3.7.6.	Paso 6: Modelamiento operacional	51
3.7.7.	Paso 7: Manual SIG.....	59
3.7.8.	Paso 8: Auditorias	63
3.7.9.	Paso 9: No conformidades, acciones preventivas y/o correctivas.....	67
3.7.10.	Paso 10: Requisitos legales	69
3.8.	Gestión de calidad.....	70
3.8.1.	Recursos humanos.....	70
3.8.2.	Tecnologías	78
3.8.3.	Procesos	80
3.8.4.	Logística- Compras.....	85
3.8.5.	Proveedores	88
3.8.6.	Mantenimiento y calibración	96
3.8.7.	Clientes (información comercial).....	99
3.9.	Gestión de seguridad.....	102

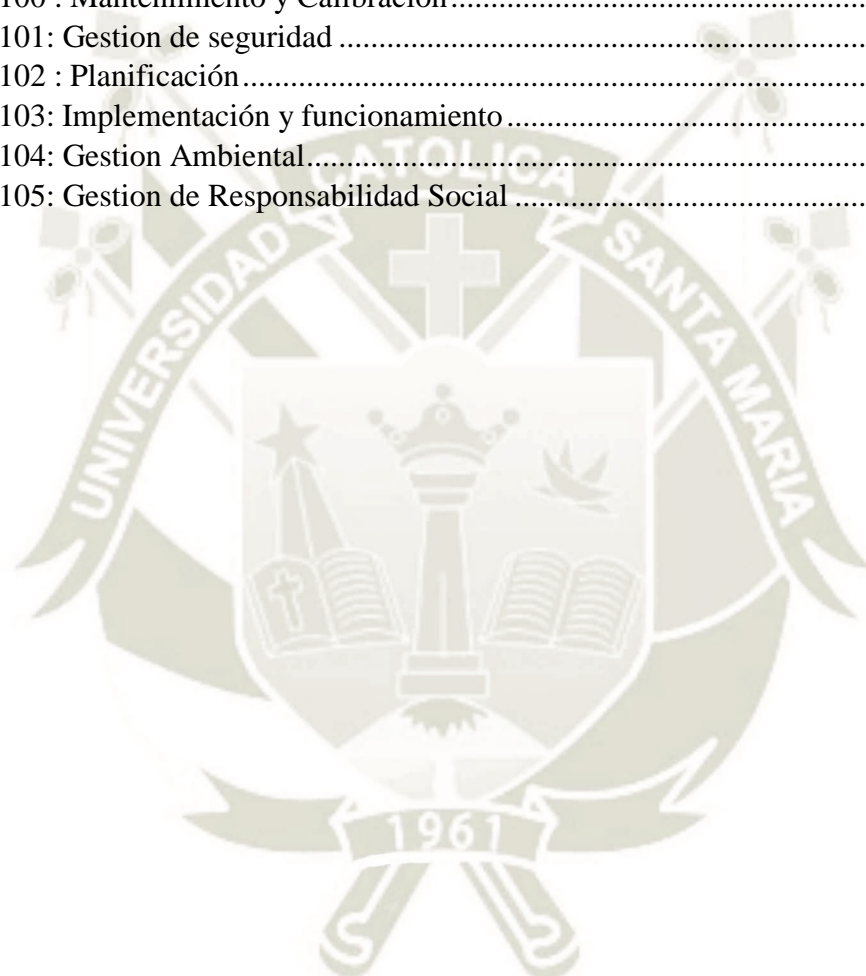
3.9.1. Planificación.....	102
3.9.2. Implementación y funcionamiento.....	104
3.9.3. Control y acciones correctoras	108
3.10. Gestión ambiental.....	114
3.10.1. Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales	114
3.10.2. Monitoreos ambientales y/o indicadores de operación	115
3.10.3. Insumos o sustancias peligrosas	117
3.11. Gestión de responsabilidad social empresarial.....	118
3.11.1. Programa de responsabilidad social	118
3.11.2. Código de conducta	119
3.11.3. Encuestas de clima laboral	119
3.11.4. Programa de incentivos	120
3.12. OPERATIVA	121
3.12.1. RESPONSABILIDADES.....	121
3.12.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN	132
3.12.4. GESTIÓN DEL MODELO	135
CAPÍTULO CUARTO:.....	146
4. VALIDACIÓN DE MODELO	146
CAPÍTULO QUINTO:.....	149
5. CASO APLICATIVO.....	149
5.1. Información general	149
5.2. Información financiera.....	156
5.3. Sistema Integrado De Gestión	158
5.4. Gestión de calidad.....	176
5.5. Gestión de seguridad.....	216
5.6. Gestión ambiental	224
5.7. Gestión de responsabilidad social.....	231
CONCLUSIONES.....	236
RECOMENDACIONES	237
BIBLIOGRAFÍA	238
ANEXOS	240
Anexo 01: Certificado de proveedor.....	240
Anexo 02: Informe auditoria.....	241
Anexo 03: Cuestionarios bureau.....	257
Anexo 04: Cuestionario SGS	272
Anexo 05: Cuestionario Hodelpe.....	286
Anexo 06: Evaluaciones de expertos	296

Índice de tablas

Tabla 1: Variables.....	4
Tabla 2: Evolución de la calidad en el tiempo.....	14
Tabla 3: Cuestionario de homologación SGS.....	26
Tabla 4: Cuestionario de homologación Bureau Veritas del Perú.....	27
Tabla 5: Cuestionario de homologación de Corporación Hodelpe S.A.C.....	28
Tabla 6: Cuestionario propuesto estructura	29
Tabla 7: Participación accionistas	35
Tabla 8: Estructura de situación financiera	37
Tabla 9: Estructura del estado de resultados	38
Tabla 10: Tabla maestra de documentación	41
Tabla 11: Tipo de documento.....	43
Tabla 12: Tipos de codificación	44
Tabla 13: Rotulo de procedimientos.....	45
Tabla 14: Rotulo formatos.....	45
Tabla 15: elaboración, revisión y aprobación.....	46
Tabla 16: Historial de modificaciones.....	47
Tabla 17: Matriz FODA	48
Tabla 18: Partes interesadas	49
Tabla 19: Necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	50
Tabla 20: Ficha de indicador	58
Tabla 21: Ficha de proceso.....	59
Tabla 22: Programa de auditorias.....	65
Tabla 23: Plan de auditorias	66
Tabla 24: Lista de verificación	67
Tabla 25: Formato de no conformidades	68
Tabla 26: Análisis y tratamiento de la no conformidad.....	69
Tabla 27: Requisitos legales	70
Tabla 28: Puesto del manual de organización y funciones.....	72
Tabla 29: Evaluación de desempeño	74
Tabla 30: Programa de capacitaciones	76
Tabla 31: Registro de asistencia	77
Tabla 32: Equipos de cómputo	78
Tabla 33: Sofwares	78
Tabla 34: Redes usadas.....	79
Tabla 35: Turno de trabajo	80
Tabla 36: Horas hombre	81
Tabla 37: Control de tiempo presupuestado	82
Tabla 38: Plan de inspecciones y ensayos	84
Tabla 39: Montos de aprobación	87
Tabla 40: Ficha de registro	89
Tabla 41: Calificación de proveedores	90
Tabla 42: Valorizaciones	91
Tabla 43: Evaluación de proveedores.....	93

Tabla 44: Evaluación de contratistas	94
Tabla 45: Evaluación de externos.....	95
Tabla 46: Plan de mantenimiento.....	97
Tabla 47: Programa de mantenimiento.....	98
Tabla 48: Clientes.....	99
Tabla 49: Encuesta de satisfacción.....	101
Tabla 50: Base de datos de satisfacción del cliente.....	102
Tabla 51: Reglamento interno de seguridad índice	103
Tabla 52: Base de datos exámenes médicos	104
Tabla 53 : IPERC.....	107
Tabla 54 : Peligros.....	107
Tabla 55: Nivel de Riesgo	108
Tabla 56: Categoría de riesgo	108
Tabla 57: Programa de simulacros	109
Tabla 58: Estadística anual de seguridad.....	109
Tabla 59: Acciones correctivas.....	111
Tabla 60: Entrega de EPPs	113
Tabla 61: Ciclo de vida EPPs	113
Tabla 62: Procedimientos de trabajo seguro.....	114
Tabla 63: Registro de identificación de los aspectos e impactos ambientales	115
Tabla 64: Aspectos ambientales significativos.....	116
Tabla 65: Responsabilidad social	118
Tabla 66: Modelo de gestión:	122
Tabla 67 :Administrador.....	123
Tabla 68 :Funciones Administrador	124
Tabla 69 :Perfil del puesto Administrador	124
Tabla 70 :Contador	125
Tabla 71 :Funciones Contador.....	125
Tabla 72:Perfil del Puesto Contador.....	126
Tabla 73: RRHH.....	127
Tabla 74 :Funciones Específicas RRHH	127
Tabla 75 Perfil del Puesto RRHH.....	128
Tabla 76 :Compras.....	128
Tabla 77: Funciones Específicas Compras.....	129
Tabla 78 Perfil del puesto Compras	129
Tabla 79 :Seguridad.....	130
Tabla 80 :Funciones específicas Seguridad.....	130
Tabla 81: Perfil del puesto Seguridad.....	131
Tabla 82 : Cronograma de implementación	132
Tabla 83: Recursos por actividad	133
Tabla 84: Plan diario de recursos	134
Tabla 85: Perfil de selección	146
Tabla 86: Evaluación a expertos.....	147
Tabla 87: Indicadores de evaluación	147
Tabla 88: Evaluación de valides del modelo	148
Tabla 89: Información general	149
Tabla 90:Información Legal	151

Tabla 91 : Información Financiera	156
Tabla 92 Sistema Integrado de Gestion	158
Tabla 93: Gestion de calidad	176
Tabla 94 :Tecnologías	187
Tabla 95: Activos.....	188
Tabla 96: Procesos.....	189
Tabla 97: Logistica-Compras	198
Tabla 98 : Proveedores	204
Tabla 99: Clientes.....	206
Tabla 100 : Mantenimiento y Calibración.....	213
Tabla 101: Gestion de seguridad	216
Tabla 102 : Planificación.....	219
Tabla 103: Implementación y funcionamiento.....	221
Tabla 104: Gestion Ambiental.....	224
Tabla 105: Gestion de Responsabilidad Social	231



Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Ciclo de mejora continua.....	16
Ilustración 2: Proceso de homologación.....	23
Ilustración 3: Codificación	43
Ilustración 4: Rotulo presentaciones.....	45
Ilustración 5: Matriz interés- influencia	50
Ilustración 6: Elementos de un proceso	54
Ilustración 7: Estratificación de los procesos	55
Ilustración 8: Ejemplo de swimline	56
Ilustración 9: Evaluación de 360 grados.....	73
Ilustración 10: Documentos en una transacción comercial	83
Ilustración 11: Mapa de procesos	84
Ilustración 12: Proceso de ingreso de materiales.....	85
Ilustración 13: Control de inventario.....	86
Ilustración 14: Procedimiento de compras	87
Ilustración 15: Registro de proveedores	88
Ilustración 16: Procedimiento de atención a clientes	99
Ilustración 17: Proceso de quejas, sugerencias o reclamos	100
Ilustración 18: Proceso de implementación de comité sst.....	106
Ilustración 19: Proceso de aspectos e impactos ambientales.....	115
Ilustración 20: Curva consumo de servicios.....	117
Ilustración 21: Política incentivos laborales	121
Ilustración 22: SCRUM	135
Ilustración 23: Metodología KanBan	136
Ilustración 24: Tablero Trello.....	137
Ilustración 25: Etiquetas Trello	138
Ilustración 26: Miembros del tablero.....	139
Ilustración 27 :Modelo Kan Ban Propuesto	140
Ilustración 28 :Sprint 1	141
Ilustración 29 Sprint 2	142
Ilustración 30 Sprint 3	142
Ilustración 31 :Sprint 4	143
Ilustración 32 Sprint 5	144
Ilustración 33: Sprint 6	144
Ilustración 34 Sprint 7	145

CAPÍTULO PRIMERO

1. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Título:

“Propuesta de modelo de aplicación para lograr la homologación como proveedor en empresas- Caso de aplicación en una empresa de construcción.”

1.1.2. Identificación del problema

La gestión de operación en las organizaciones depende de múltiples profesionales, el flujo de información genera la creación de un sinnúmero de documentos, el principal problema de esa forma de trabajo, aún vigente en nuestros días, es que generan varios documentos, y no se puede estandarizar por la variabilidad del alcance. Tarea en la que se debe emplear mucho tiempo, para que la documentación resultante sea coherente y evitar así propagación de errores o falta de definición de elementos.

Cada vez surgen más empresas que buscan ser competitivas, es por eso que necesitan una ventaja que las diferencie de las demás para demostrar que brindan la calidad que ofertan, por lo que la mayoría de las empresas buscan homologarse para tener un tipo de certificación; para poder otorgar confianza a sus clientes, estandarizar sus operaciones y afianzar las relaciones comerciales.

Para la homologación se tiene que implementar un prototipo de sistema integrado de gestión, este proceso si no se lleva adecuadamente puede llegar a ser largo, costoso y erróneo, la mayor debilidad de las organizaciones es no poner en práctica lo que se dice que se hace.

En el Perú hay 49 728 pequeñas empresas según el INEI 2018, de las cuales solo el 2% (Diario Gestión 2017) tienen una certificación, es decir 994 empresas están homologadas como proveedores.

Teniendo un margen del 88% de pequeñas empresas que no cuentan con una certificación como la homologación como proveedores.

1.1.3. Formulación del problema

¿Cómo lograr incrementar la cantidad de empresas homologadas?

1.1.4. Justificación

La estandarización de los procesos es hoy una buena práctica que hace a las empresas más competitivas, con el fin de reducir documentación para facilitar la gestión y disminuir costos para la empresa, aunque no es una ley o exigencia gubernamental, se cree que es sumamente necesario aprovechar las ventajas que una homologación de proveedores supone es decir, sentar las bases desde el inicio para justificar un desarrollo sostenible en las organizaciones, estar homologado como proveedores reafirma el hecho de que la organización está haciendo las cosas bien; las empresas necesitan aprovechar las ventajas de la homologación con la implementación de un sistema integrado de gestión basado en calidad, seguridad y ambiente. Un adecuado proceso de implementación puede generar valor y crear una ventaja competitiva sostenible.

1.1.5. Limitaciones

- La concientización de los implicados sobre los procesos es una tarea que va a tomar un poco más de tiempo.

1.2. Objetivos del proyecto

Objetivo central

Diseñar un modelo de aplicación para incrementar la cantidad de empresas homologadas.

Objetivos específicos

- a) Identificar los planteamientos teóricos vigentes y especializados relacionados con: Homologación de proveedores, calidad, seguridad, ambiente, Scrum.
- b) Analizar la gestión actual de la homologación de proveedores y desarrollar una propuesta de modelo para cumplir con los requisitos auditados.
- c) Validar y evaluar la propuesta de modelo para obtener la homologación de proveedores.
- d) Desarrollar el modelo en un caso aplicativo: Diseñando manuales, procesos, procedimientos, formatos y registros.

1.3. Hipótesis

Implementando la propuesta de modelo de aplicación es posible incrementar significativamente la cantidad de empresas homologadas.

1.4. Campo y área

CAMPO: Ingeniería Industrial- Sistemas Integrados de Gestión

AREA: Gestión De Calidad- Gestión De Seguridad Y Salud En El Trabajo- Gestión Ambiental.

1.5. Variables e indicadores

Las variables a tratar y evaluar en el presente estudio son las siguientes:

1.5.1. Variables Independientes

- a) Propuesta de modelo para lograr la homologación como proveedores.

1.5.2. Variables Dependientes

- a) Cantidad de empresas homologadas

Para ilustrarlo mejor se presenta el siguiente cuadro:

Tabla 1: Variables

TIPO	Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
Independiente	Propuesta de modelo para lograr la homologación como proveedores	Aplicación	0: no aplica 1: si aplica	Nominal
Dependiente	Cantidad de empresa homologadas por el modelo	Validez del modelo aplicado	Porcentaje de aprobación por Información general	Razón
			Porcentaje de aprobación por Información legal	Razón
			Porcentaje de aprobación Información financiera	Razón
			Porcentaje de aprobación por Sistema Integrado de Gestión	Razón
			Porcentaje de aprobación por Gestión de calidad	Razón
			Porcentaje de aprobación por Gestión de seguridad	Razón
			Porcentaje de aprobación por Gestión Ambiental	Razón
			Porcentaje de aprobación por Gestión de responsabilidad social empresarial	Razón

Fuente: Elaboración Propia

CAPÍTULO SEGUNDO:

2. MARCO TEÓRICO:

2.1. MARCO REFERENCIAL

Tesis referencial

- a. Título: “Efecto de la homologación de proveedores en el área de transporte de un operador logístico con sede en el Callao”**

Autor: Deysi Libertad Vidal Garrido

Año de publicación: 2017

Centro de estudios: Universidad Privada del Norte

Resumen:

El presente trabajo, investiga en qué medida se realiza el cumplimiento de servicios, la reducción de pérdidas económicas y el incremento de la productividad de los proveedores del área de transporte especializado como operador logístico, relacionándolo con las consecuencias de conseguir una homologación de proveedores incluyendo los permisos del Ministerio de Transporte y comunicaciones. En esta investigación se comprueba los beneficios que una homologación de proveedores supone.

- b. Título: “Análisis de la estrategia de desarrollo de proveedores aplicada en el modelo de cadena de valor de la alcachofa por la empresa agroindustrias del Mantaro S.A.C. en el período 2013-2015”**

Autores: Espinoza Bustamante, Ángel Alexander Simón

Lenci Palomino, Beatriz Valeria

Año de publicación: 2017

Centro de estudios: Pontificia Universidad Católica del Perú

Resumen:

En esta investigación se analiza el sector agroindustrial, uno de los sectores más importantes en el país, específicamente a sus proveedores, proponiendo la homologación de estos como una parte importante, considerándola como la clave para mejorar las exigencias que plantea el mercado de alimentos actual, en donde es un factor de éxito tener proveedores con alto nivel de flexibilidad, adaptabilidad y rapidez para responder a las solicitudes del cliente.

El objetivo del estudio es plantear estrategias para desarrollar proveedores, a partir de la identificación de factores que influyen en el modelo que propone el autor.

c. Título: “Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa MARINSA S.R.L.”

Autor: Eduardo Jean Núñez Rivero

Año de publicación: 2017

Centro de estudios: Universidad de Lima

Resumen:

Con esta tesis se busca evaluar los beneficios y la pertinencia de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 y responder a las exigencias de la norma adecuándolas a la empresa de caso de estudio.

Se analiza el entorno de la empresa para evaluar la problemática, y las raíces a sus principales problemas para implementar mejoras en base a la implementación del sistema de gestión de calidad.

Demostrando que, a través del desarrollo, implementación y mantenimiento del mismo, le permitirá mejorar la competitividad y lograr un alto grado de satisfacción del cliente.

Artículos científicos:

a) Título: La generación de capacidades dinámicas a través de la homologación de proveedores: análisis de buenas prácticas

Autores:

- Gonzalo Fernández Valero
- Carmen de Pablos Heredero
- Miguel Blanco Callejo

Resumen:

El sistema de valor sostenible innova con sus proveedores y la homologación de proveedores es un proceso que puede garantizar la eficiencia empresarial.

En este trabajo se propone una metodología para la homologación de proveedores desde la sostenibilidad y responsabilidad social enmarcada en un sistema de valor sostenible, que implica compromiso empresarial.

Teniendo en cuenta que la sostenibilidad corporativa es un enfoque de negocio que crea valor a largo plazo, las empresas deben aprovechar las oportunidades de gestionar los proveedores respecto a los riesgos derivados de la evolución económica, ambiental y social.

b) Título: Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte

Autores:

- William Ariel Sarache Castro
- Ómar Danilo Castrillón Gómez
- Luisa Fernanda Ortiz Franco

Resumen:

El artículo trata de evaluar la selección de proveedores, como una búsqueda de mejores desempeños competitivos en la cadena de abastecimiento de una organización. Toma la selección de proveedores como una estrategia de alto impacto en el desempeño global.

El objetivo de esta investigación es ofrecer un aporte para futuras investigaciones, por eso sugiere un procedimiento general en la toma de decisiones, análisis de contexto de las particularidades de la cadena de abastecimiento, la selección de criterios para alinearlos a la estrategia en las operaciones y propone un conjunto de métodos para la selección de proveedores competitivos, una preferencia mundial es la gestión de las cadenas de suministro.

2.2. BASES TEÓRICAS**2.2.1. ¿Qué es un modelo?**

Es un prototipo que sirve como una referencia y ejemplo para todos los que diseñan y confeccionan productos de la misma naturaleza.

Mariño (1999) define modelo como forma o ejemplar que alguien propone y continua en la ejecución de una obra en otra cosa, es un ejemplar para ser imitado, puede ser la representación en pequeño de una cosa, una elaboración o construcción que sirve para comprobar, explicar e ilustrar los rasgos y significados de las tareas distribuidas en las diversas disciplinas.

2.2.2. ¿Qué es la homologación de proveedores?

La Homologación de Proveedores es un proceso mediante el cual se evalúa y califica a los futuros o actuales proveedores en materia financiero-legal, operativa,

seguridad, salud, medio ambiente, gestión de calidad, gestión comercial y responsabilidad social.

La homologación certifica la facultad del proveedor de proporcionar productos y servicios de acuerdo a la calidad solicitada, asegurando el abastecimiento y ejecución en un tiempo conforme, con costos de acuerdo al mercado y minimizando riesgos (EAE Business, School, 2017).

Un proveedor que desee trabajar con una organización que disponga de un sistema de homologación de proveedores deberá conseguir esta homologación antes de poder comenzar a suministrar sus productos o servicios (Standardization International Organization 9001, 2015).

Las organizaciones buscan que sus proveedores críticos estén homologados para asegurar la calidad en base a los estándares de la organización.

2.2.3. Beneficios de la homologación

Entre las ventajas que una adecuada implementación de homologación de proveedores, considera las siguientes más importantes:

- Otorga confianza a sus clientes al contar con la suficiencia de cumplir con el suministro de bienes o servicios de calidad.
- Afianzar los lazos comerciales con sus clientes actuales y potenciales.
- Permite conocer mejor sus fortalezas y debilidades para crear programas internos de mejoras.
- La organización se vuelve más competitivo en el mercado.

- Reducción de reprocesos, retrabajos, tiempos improductivos, ineficiencias y costos de no calidad.
- Promueve una mayor responsabilidad con los requerimientos del cliente.
- Contribuye para que la organización sea competitiva.
- Organiza la manera de trabajar manteniendo un orden.
- Orientar la cultura de la organización hacia la mejora continua (Nikola, 2019).

Los siguientes son los pasos que se deben llevar a cabo en un proceso de homologación de proveedores:

1. Definir qué proveedores serán homologados: Seleccionar proveedores que por su carácter sean susceptibles de homologar es un buen comienzo.

No es tener un gran número de proveedores a homologar, sino seleccionar aquellos que generen algún tipo de riesgo en el abastecimiento.

2. Definir la metodología que se va a utilizar: en la homologación se usan herramientas como encuestas, cuestionarios, visitas o auditorías internas. Estas deben ser diseñadas bajo criterios de evaluación que contemplen aspectos relacionados con la capacidad productiva, situación financiera, aspectos legales, proyección de crecimiento, tiempos de respuesta y certificaciones de calidad de bienes, servicios y procesos.

3. Calificar a los proveedores: con base en dicha información, se otorga una calificación a cada uno de los proveedores de la lista para saber si es aprobado o rechazado para el proceso de homologación. A la empresa especializada o al equipo de trabajo le corresponde ponderar a cada proveedor de acuerdo con los criterios establecidos.

4. Evaluar (mejoramiento continuo): las evaluaciones de desempeño de los proveedores deben ser manejadas con una periodicidad determinada, pues solo así se logra el mejoramiento continuo que certifica y hace mantener la homologación (Bureau Veritas, 2017).

Algunos proveedores querrán obtener, por su propia iniciativa, dicha calificación, esto les permitirá participar en los procesos de selección en empresas que tengan como política contratar proveedores con esta categoría. Para esto, el proveedor contacta a una firma especializada que le otorgue esa calificación.

Llevar a cabo un proceso de homologación de proveedores pone de manifiesto la importancia y el nivel que debe tener un proceso de abastecimiento de bienes y servicios; es por esto que, al interior de las áreas de compras, se debe ver como una oportunidad de mejora el que sus proveedores sean estudiados y calificados dentro de altos estándares de competitividad (SGS, 2018).

2.2.4. Quienes solicitan la homologación en el Perú

En el Perú existen empresas que brindan el servicio de homologación (organismos independientes) que realizan la labor de auditoría y evaluación del proceso de Homologación de una empresa.

Estas entidades independientes en el Perú son por ejemplo las siguientes:

- SGS del Perú S.A.C
- Bureau Veritas
- Holdepe Perú.

Actualmente en el Perú existen los siguientes procesos de Homologación:

- Homologación por cuenta propia: Lo realizan las empresas independientemente si existe o no la solicitud del cliente, con la intención de tener una certificación.
- Homologación por tercero: Cuando uno de los clientes solicita a una de las empresas certificadoras elaborar un cuestionario según el tipo de requisitos que necesitan para sus proveedores (Bureau Veritas, 2017).

2.2.5. Sistema integrado de gestión

Todo ejercicio de tipo industrial está expuesto a sufrir una serie de equivocaciones, los cuales pueden tener consecuencias negativas en la calidad del producto, en la seguridad y la salud ocupacional de los trabajadores, y en el ambiente. Aunque es factible también que, actividades que incrementan la calidad, afecten negativamente en el ambiente y la salud de los trabajadores o viceversa.

En consecuencia, las organizaciones deben investigar alternativas que garanticen la seguridad y la protección del ambiente aumentando su vez la productividad y la calidad.

Según Silva (2009), la preparación de un sistema integrado de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad requiere adoptar una táctica determinada, ya que, a pesar de que las normas propias de cada uno de los aspectos ofrecen ciertas semejanzas, no señalan una similar metodología para el desarrollo de un sistema integrado.

Al momento de implementar un Sistema Integrado de Gestión se toma en consideración tres aspectos principales: los dinámicos, los organizativos, y los estáticos

Los aspectos organizativos son los que se relación con la descripción de la organización y la planificación del sistema. Precisan los procesos que se planifican para llevar a cabo con la misión de que la organización cumpla con los objetivos trazados en una primera etapa y la manera que está estructurado el personal, así como la formación y competencias de este.

Los aspectos dinámicos se relacionan con los procesos tanto su puesta en marcha y planificación y son referidos de la gestión de calidad, ya que contemplan las funciones y actividades del personal, tanto en la ejecución de los trabajos como en el control de los resultados.

Los aspectos estáticos son característicos de la gestión ambiental y de la seguridad y salud ocupacional. Describen la situación que debe encontrarse en la organización en sus instalaciones a fin de que no sean peligrosas ni para el personal que trabaja ni las partes de interés agresivas para el personal ni para el entorno circundante y las protecciones que han de ser utilizadas para eliminar o disminuir dicha agresividad (Palomino, 2016).

2.2.6. Concepto de calidad

En un principio la calidad era dirigida al cumplimiento de los requisitos del producto, uno de los principales exponentes de este enfoque es Philip Crosby (1991), que establece a la calidad como una semejanza a estar seguro de medir todas las peculiaridades de un producto o servicio que complazcan los criterios de especificación.

Después el enfoque de la calidad estuvo dirigido hacia el proceso mediante el control de calidad durante el proceso de fabricación y el control estadístico del mismo. Los principales exponentes son Deming y Shewart. Para Deming (1986), la calidad esta expresada en términos de satisfacción del cliente, por tanto, lo que para una persona es calidad porque place mejor sus requerimientos y necesidades, para otra puede ser de menor calidad porque no satisface completamente sus carencias. Para Shewarth (1967) se encuentran dos características de la calidad: subjetiva (lo que el cliente quiere) y objetiva (características del producto, independientemente de lo que el cliente quiere).

Deming (1986), también sugirió el innovador concepto de la mejora continua de la calidad (CQI, Continuous Quality Improvement), para el cual se necesitaba también de la administración de la Calidad Total (TQM, Total Quality Management).a través de la Gestión de la Calidad Total (TQM).

Tabla 2: Evolución de la calidad en el tiempo

Años	La calidad es	Función	Actividad	Enfoque al
50	Un lujo	Inspección	Calidad de concordancia	Operario
60	Un costo	Control de la calidad.	Coste de calidad	Especialista en control de calidad
70	Un instrumento de venta	Garantía de la calidad del producto.	Calidad corporativa	Gestión de la calidad interna
80	Instrumentos de beneficio	Gestión de la calidad de producto o servicio	Integración desde proveedor a cliente	Integración interna
90	Un tema estratégico	La calidad como estrategia	Globalización e integración en la Alta Dirección	Integración al mercado

Fuente: Dep. de economía y Adm. de empresas Universidad de Málaga (2016)

2.2.6.1. Certificación de calidad

En la década de los noventa aparecen las normas internacionales ISO 9000. Es la denominación de un grupo de normas internacionales aprobadas por la organización Internacional del trabajo que tratan sobre los requisitos que debe cumplir el Sistema de Calidad de las empresas. ISO es la abreviatura de internacional Organization for Standardization,

Organización Internacional de Normalización. El número 9000 se refiere al código del grupo.

Para la certificación de sistemas de Calidad, y desde la primera publicación, tres son las normas que sean utilizado, las ISO 9001, 9002 y 9003. El punto más alto de la certificación, en la actualidad dio como resultado que existan más de 400,000 organizaciones certificadas alrededor del mundo, como más organizaciones en procesos de planificar, definir y estandarizar un sistema de gestión de calidad.

La primera revisión que se realizó de la norma de 1987, fue en 1994, en la que una revisión técnica sustituyó las ISO 9001, ISO 9002 y 9003 del año 87 por las del 94. Actualmente está en vigor la ISO 9001:2015.

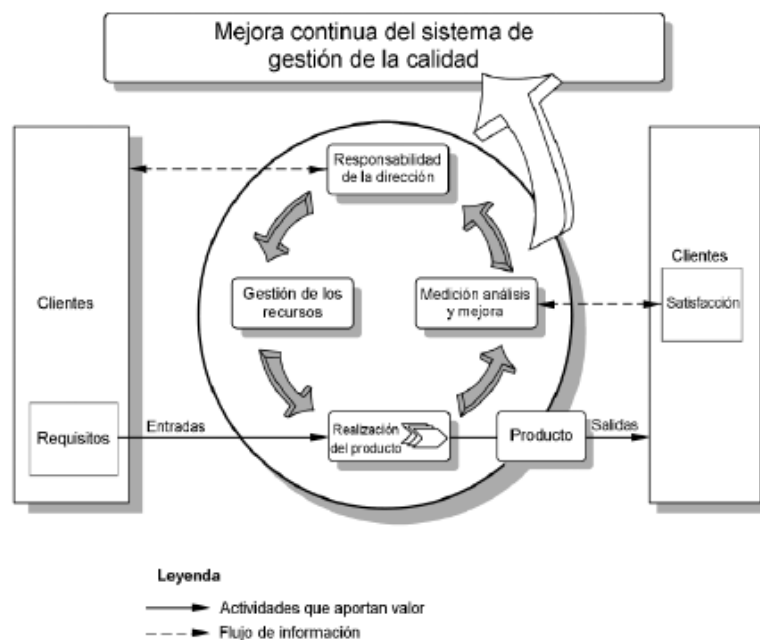
Existe el protocolo ISO, que requiere que todas las normas sean revisadas al menos cada cinco años para determinar si deben de mantenerse, revisarse o anularse.

La norma ISO 9001 se aplica a cualquier tipo de organización – independientemente de su tamaño y ubicación geográfica. Una de las fortalezas más importantes de la norma ISO 9001 es su gran adaptabilidad para todo tipo de organizaciones. Al enfocarse en los procesos y en la satisfacción del cliente en vez

de los procedimientos, es aplicable a empresas que brindan servicios como productos (Standardization International Organization 9001, 2015).

Se puede establecer un círculo de mejora continua para todo el proceso de control y aseguramiento de la calidad, así como la mejora continua de los procesos.

Ilustración 1: Ciclo de mejora continua



Fuente: Norma ISO 9001:2015

2.2.7. Gestión Ambiental

La utilización de recursos naturales y/o biológicos realizado por las fábricas industriales origina la necesidad de llevar un control para conservar el equilibrio entre la depredación y la generación de riquezas por medio del producto transformado.

En la década de los años setenta la contaminación producida por las empresas industriales toma fuerza y se vuelve un tema de salud pública, para lo cual se buscó

implementar políticas sanitarias generando el inicio de gestión medio ambiental (Rammirez, S.F.).

Es por esto que se da la creación en Canadá del consejo de Calidad ambiental y surge la norma de revisión de impacto ambiental, mientras tanto en Francia se crea la ley # 629 a partir de entonces se le da mayor importancia a la legislación de la gestión del ambiente.

Teniendo en cuenta el crecimiento en el conocimiento de la prevención del deterioro del ambiente, se estableció estándares para la implementación de programas que ayuden las empresas en el control y prevención.

Hoy en día se tratan temas como la extinción de especies por la depredación del ecosistema donde viven, el calentamiento global, la escasez del agua, contaminación del suelo, contaminación del aire, etc. son cuestiones que preocupan a todos. (Malaga, 2016)

Debido a la importancia causada en los años 90 por el entorno que nos rodea y por la preocupación de su conservación, en 1996 surge la primera versión de la ISO 14001, como preocupación de las empresas de realizar sus actividades de un modo amigable con el ambiente y en consecuencia de la preocupación mostrada por la sociedad.

A través de un sistema de gestión ambiental basado en la norma ISO 14001, las empresas logran realizar sus tareas diarias sin dañar el ambiente, cumpliendo con los requisitos establecidos en la norma, las organizaciones pueden definir una estructura que simplifique e integre la gestión ambiental con sus procesos (Jose, 2017).

2.2.7.1. Principios de los Sistemas de Gestión Ambiental

Todo Sistema de Gestión ambiental está basada en 5 principios básicos:

- **Primer principio:** Es el compromiso de toda la organización con el sistema de gestión ambiental, y la definición de una Política Ambiental.
- **Segundo principio:** Crear un manual o plan de acción, con el fin de cumplir los requisitos plasmados en la política ambiental y exigidos por la norma aplicable.
- **Tercer principio:** Todas las acciones planificadas para cumplir con los objetivos y metas.
- **Cuarto principio:** este principio es de control, se realiza evaluaciones cualitativas y cuantitativas periódicamente para comprobar si todo lo que se está haciendo es conforme o no a la política ambiental de la empresa.
- **Quinto principio:** La mejora continua del desempeño ambiental, es decir evaluar y mejorar la política ambiental, las metas, objetivos y las medidas que se han tomado. (Organización Internacional de Normalización 14000, 2015)



2.2.8. Concepto de Seguridad y Salud en el Trabajo

Después de la revolución industrial la utilización de maquinaria generó que los obreros y trabajadores sufrieran de accidentes de trabajo como efecto de la manipulación de las máquinas. Los trabajadores no contaban con la capacitación necesaria para operar la nueva maquinaria y las medidas de seguridad eran escasas.

Por otra parte, los riesgos químicos aumentaron por la exposición a nuevas sustancias, las cuales fueron utilizadas sin considerar sus posibles efectos nocivos.

Desde este tiempo hasta la actualidad, el concepto de seguridad ha tomado mayor relevancia pues los derechos de los trabajadores son respetados y la legislación de la mayoría de países protege la salud del trabajador y las condiciones en las que debe desempeñar sus actividades.

En esta era de tecnología y automatización nos enfrentamos a un tipo de prevención y protección de la salud y salud ocupacional mucho más sofisticado ya que los riesgos que existe están orientados a la aparición de afecciones ergonómicas, estrés mental, entre otros.

Luego de la creación de la OIT en 1919 (OIT es un organismo de las Naciones Unidas que se especializa en asuntos de trabajo y relaciones laborales). En América Latina, los movimientos sociales iniciados hicieron surgir los primeros intentos de protección de los trabajadores.

A partir de 1947 las iniciativas enfocadas en el control de las condiciones y la seguridad laboral fueron impulsadas. Por lo que se fundó el Instituto de Salud Ocupacional de Perú, el cual fue la base para organizar servicios de Salud Ocupacional en Chile, Bolivia, Colombia, Venezuela, etc.

La seguridad y salud en el trabajo se basa en normas y resultados, tiene como objetivo brindar una forma para revisar, evaluar y mejorar los resultados en la prevención de enfermedades ocupacionales, de accidentes y de incidentes en el lugar de trabajo por medio de una gestión eficaz de los riesgos y peligros en el puesto de trabajo (REVISTA CERTIFICACIÓN Y NEGOCIOS, 2013)

2.2.8.1. OHSAS 18001

Desde el año 1996 la ISO aprobó la serie de normas ISO 14000 como consecuencia de la ubicación de los recursos y el impacto en el medio ambiente de las empresas de todo el mundo. En la Organización Internacional de Normalización (ISO) tomó la decisión de no participar o promover la elaboración del paquete de normas de la denominadas ISO 1800 sobre gestión en salud ocupacional y seguridad; por lo que la mayoría de empresas tomo como base al instituto Británico de normalización (BSI) quien en vista a la creciente demandada por estandarizar la seguridad y salud ocupacional en las empresas publico las normas internacionales OHSAS 18001- Sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (Occupational Health and Safety Assessment Series 18001, 2007).

La seguridad cobro más importancia en las organizaciones, en vista a estos sucesos la ISO, considero sacar la ISO 45001 con el fin de sustituir a las OHSAS 18001. Que no fue hasta el 2018, que se logró sacar la versión aprobada y final de la ISO 45001

2.2.8.2. ISO 45001

En esta nueva versión se realizan varios cambios en base a la estructura de las otras normas ISO, los cambios más resaltantes son los siguientes:

- Se tiene en cuenta el contexto de la organización cuando se realiza el análisis de riesgos.
- La alta dirección cobra importancia en ISO 45001. Tienen la opción de delegar responsabilidades a otros colaboradores de la empresa.
- Gestión de riesgos y oportunidades, se toman medidas para tratar los posibles riesgos y oportunidades que puedan afectar los objetivos de la empresa

- En ISO 45001 se habla de incidentes, no conformidades y acciones correctivas, el termino acciones preventivas desaparece se considera que los nuevos sistemas de gestión ya son en sí un sistema de previsión de riesgos. (Organización Internacional de Normalización 45001, 2018)

2.2.9. SCRUM

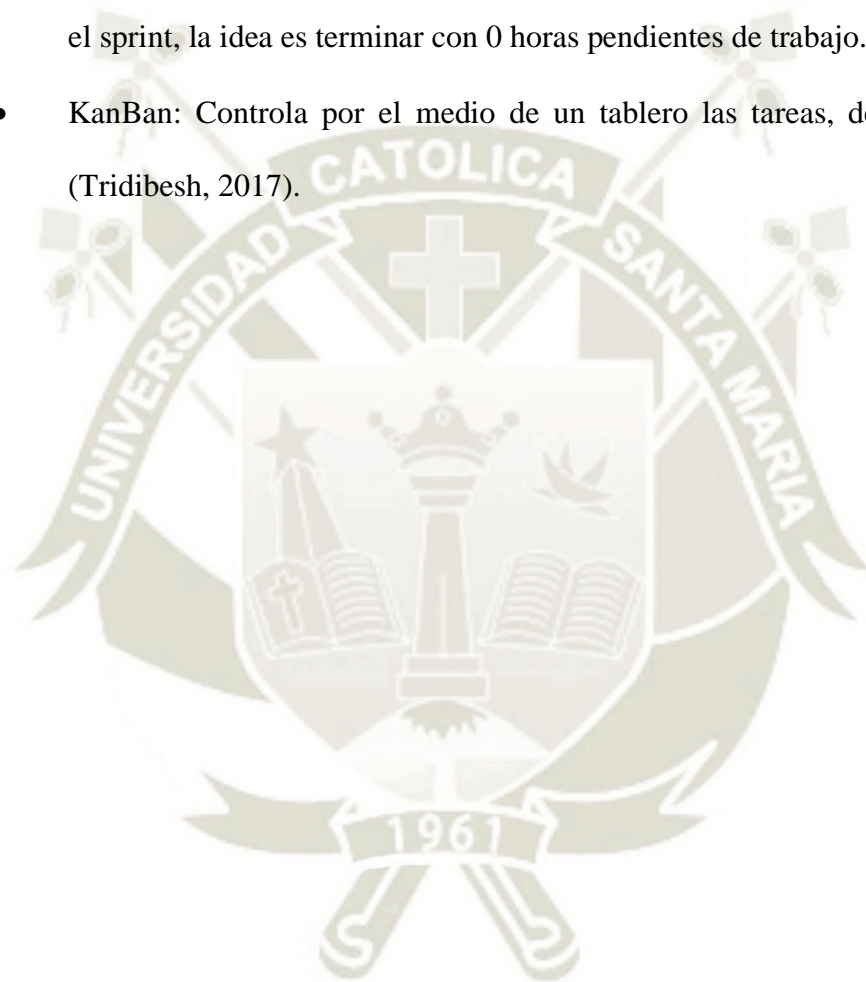
Es un marco de trabajo ágil para atacar proyectos interactivos e incrementales. Scrum es una serie de actividades consecutivas, las cuales se gestionan colaborativamente por herramientas basadas en las buenas prácticas, el fin de esto es conseguir el mejor efecto en el proyecto.

En la metodología Scrum se presentan entregables parciales y regulares del resultado final. Por ello, Scrum está indicado para proyectos que se presentan en situaciones complejas, donde se espera obtener resultados lo más pronto posible, donde las necesidades están definidas ambiguamente, donde la innovación, la competitividad, la flexibilidad y la productividad son fundamentales.

Se fundamenta en el práctica constante y mejora continua, en la adaptabilidad a los factores fluctuantes. Reconoce que el equipo no lo sabe todo al comienzo de un proyecto y evolucionará a través de la rutina. Scrum está estructurado para auxiliar a los equipos a adaptarse de modo familiar a las situaciones cambiantes y a los requisitos de los usuarios, con el cambio de prioridades integrado en el proceso y ciclos de lanzamiento breves para que tu equipo pueda instruirse y optimizar sus tareas.

Algunas buenas prácticas utilizadas en el SCRUM son:

- Lista priorizada de pendientes del producto: Se alimenta de las actividades definidas en el proyecto.
- Sprint: Ciclo o interacción de la actividad
- Diagrama del quemado: Se coloca el esfuerzo que se necesita para terminar el sprint, la idea es terminar con 0 horas pendientes de trabajo.
- KanBan: Controla por el medio de un tablero las tareas, de un proyecto (Tridibesh, 2017).



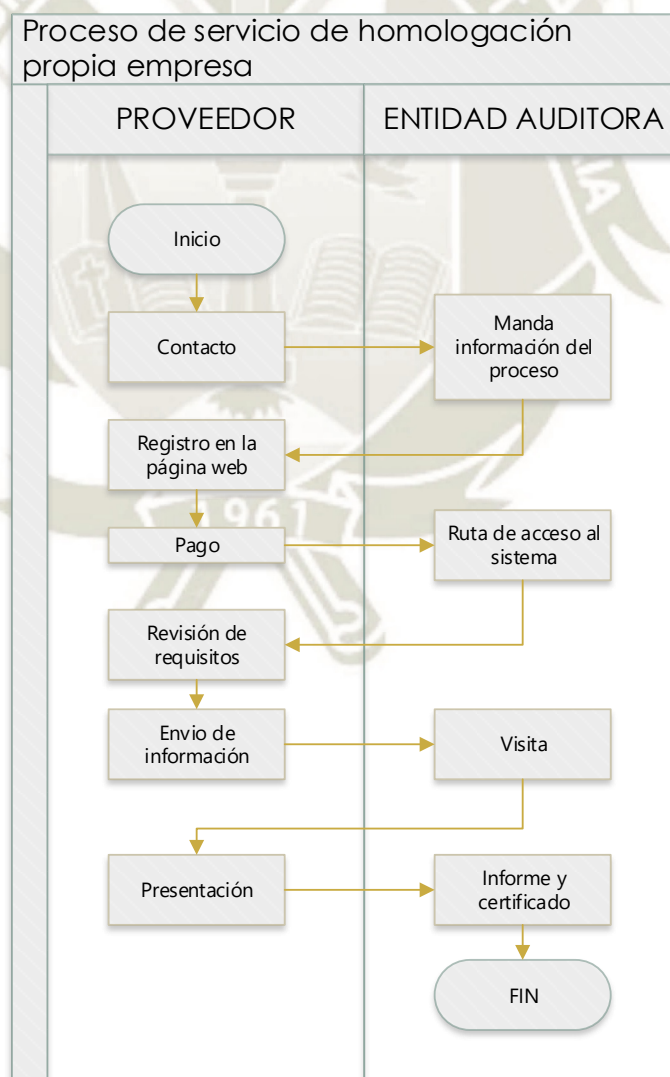
CAPÍTULO TERCERO:

3. MODELO PROPUESTO

Para el diseño del método propuesto se investigó diferentes metodologías de gestión, para implementar un Sistema Integrado de Gestión fácil y sencillo para que cualquier organización, se recomienda aplicar esta metodología para conseguir la homologación.

Hay diferentes tipos de homologación de proveedores, las que son solicitadas por el cliente y por cuenta propia.

Ilustración 2: Proceso de homologación



Fuente: Bureau Veritas del Perú. Procedimiento para Homologación de Proveedores (2017)

3.1. Métodos de Proceso de Homologación

Auditoría. Mediante la auditoria el proveedor recibe una visita de la empresa homologadora, en la cual se analizan factores, definidos previamente y consolidados en un cuestionario de auditoria. El resultado de esta auditoria es una puntuación que se le entrega al proveedor, en esta se reflejará la aceptación o el rechazo del proceso de Homologación. Cabe resaltar que muchas organizaciones contratan a entidades certificadores para selección.

Test de Bien/Servicio. Trata de la realización de una prueba de los productos o servicios que desea suministrar el proveedor. La prueba se basa en la verificación del comportamiento mediante la utilización del producto o servicio en el proyecto. Al final de la prueba se procede a conceder o denegar la Homologación

Homologación por histórico. Mediante este método se homologan a proveedores que llevan trabajando con la empresa desde hace tiempo de manera satisfactoria. Se basa en analizar la data histórica de la relación con el proveedor: cantidades suministradas, número de envíos, número y gravedad de las reclamaciones, resultados de controles, calidad del servicio, etc. Con el análisis de estos resultados se homologa o no al proveedor.

Cuestionario de Homologación. Se realiza como la auditoria, pero sin la visita al proveedor. La organización elabora un cuestionario en el que se piden los datos importantes sobre la actividad, organización, medios, proceso productivo y gestión de la calidad del proveedor. El proveedor recibe el cuestionario y responde; en función a estas respuestas se homologa o no.

En el proceso de Homologación es muy importante que participen los representantes de los departamentos de la empresa a ser evaluados, tales como:

- Gerente General.
- Responsable del SIG
- Responsable financiero.
- Responsable Operativo
- Responsable Logístico
- Responsable Comercial.

3.2. Comparativa de cuestionarios

Algunas de las principales entidades que evalúan y certifican a los proveedores de empresas son SGS DEL PERÚ, BUREAU VERITAS, MEGA CERTIFICACIONES y HODELPE, entre otras importantes y reconocidas firmas.

Vamos a tomar en consideración 3 entidades para disgregar el proceso de homologación, analizando los cuestionarios que aplican en el proceso de homologación

3.2.1. Cuestionarios empresas homologadoras

a) SGS del Perú:

El cuestionario de SGS se encuentra en el Anexo 04, para analizar los ítems que incluye, revisamos la tabla 3.

Tabla 3: Cuestionario de homologación SGS

Procesos de evaluación	Principales puntos que evaluar
Situación Financiera y Obligaciones legales	<ul style="list-style-type: none"> ● Estados Financieros. ● Obligaciones Financieras. ● Seguros ● Cumplimiento de obligaciones legales.
Capacidad Operativa	<ul style="list-style-type: none"> ● Instalaciones de la empresa. ● Gestión de la producción. ● Sistemas de comunicación ● Equipamiento y unidades de transporte ● Hardware, Software y equipamiento especializado ● Personal ● Clientes
Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema de Gestión de Calidad. ● Gestión de personal. ● Mantenimiento y Calibración. ● Compras, recepción y almacenes. ● Procesos Subcontratados. ● Proceso productivo
Gestión Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión comercial ● Cotizaciones y propuestas técnicas ● Tratamiento de quejas. ● Retrasos. ● Garantía
Seguridad, Salud y Medio Ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> ● Política de seguridad y salud ocupacional ● Identificación de peligros y evaluación de riesgos ● Estándares y procedimientos de trabajo seguro ● Reglamento interno de trabajo de la compañía ● Equipos de protección personal ● Mantenimiento ● Capacitación y comunicaciones ● Inspecciones ● Investigación de incidentes/accidentes ● Procedimiento para emergencias ● Salud e higiene ocupacional ● Medio ambiente ● Registros, documentación y estadísticas ● Reglamentación/ Legislación ● Temas complementarios

Fuente: SGS del Perú (2015)

b) Bureau Veritas del Perú S.A.

El cuestionario de la empresa Bureau Veritas se puede revisar en el Anexo 03, con el fin de revisar los puntos importantes se presenta la tabla 4.

Tabla 4: Cuestionario de homologación Bureau Veritas del Perú

	Administración	• Documentos
INFORMACION GENERAL	Legal	• Documentos legales
	Planeamiento estratégico	• Gerencia estratégica
	Activos	• Infraestructura
	Recursos humanos	• Grado de instrucción del personal • Responsabilidades • Selección • Evaluación • Programas de entrenamiento • Inducciones
	Tecnología de información (it)	• Equipos • Software • Integración • Protección
	INFORMACION DE GESTION	Información financiera
Procesos		• Capacidad • Mantenimiento • Subcontratos • Planificación y programación • Productos
Hse - seguridad y salud ocupacional		• Gestión de SST • Estadísticas de seguridad
Hse - medio ambiente		• Gestión Ambiental
Calidad/ responsabilidad social		• Gestión de calidad
Información comercial		• Productos y/o servicios • Representaciones Nacionales y extranjeras • Referencias comerciales
Logística		• Tiempo de atención al cliente • Nivel de inventarios de la empresa • Área de compras • Evaluación de proveedores

Fuente: Bureau Veritas del Perú (2015)

c) CORPORACION HODELPE S.A.C.

El cuestionario de la empresa Hodelpe SAC se puede revisar en el Anexo 05, con el fin de revisar los puntos importantes se presenta la tabla 5.

Tabla 5: Cuestionario de homologación de Corporación Hodelpe S.A.C.

PERFIL EMPRESARIAL	Ámbito comercial	<ul style="list-style-type: none"> • Datos empresa • Productos y/o servicios • Principales proveedores • Referencias bancarias • Principales clientes • Logística • Evaluación de proveedores
	Ámbito financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura financiera • Estado de ganancias y pérdidas • Balance general • Ventas y compras al crédito y al contado
	Ámbito legal	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos humanos • Pólizas de seguros vigentes • Reconocimiento empresarial
INFORMACION DE GESTION	Gestión de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con política • Manual y procedimientos de calidad • Auditorias • Calibración de instrumentos • Mantenimiento preventivo de equipos y/o maquinarias • Realizan evaluación de desempeño y selección de proveedores • Encuestas de satisfacción • Cuenta con indicadores
	Gestión de medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del Ambiente • Procedimientos para identificar impactos e impactos ambientales • Planes ambientales
	Gestión de seguridad y salud ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión SST • Reglamento interno • SCTR • Planes de contingencias • Simulacros • Exámenes médicos • Registro de incidentes, accidentes • Estadísticas de seguridad
	Gestión de responsabilidad social empresarial (RSE)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de responsabilidad social

Fuente: Cuestionario de homologación Corporación Holdelpe S.A.C.(2015)

3.3. Modelo propuesto

Comparativo de cuestionarios

Haciendo un comparativo de las tablas anteriores y tomando en consideración los cuestionarios de cada una de las empresas homologadoras, se ha resuelto tener un cuestionario nuevo que podemos utilizar como guía, estructurándolo de la siguiente manera:

Tabla 6: Cuestionario propuesto estructura

	Información general (3.4)	Datos de la empresa (3.4.1)	Razón social
			RUC
			Rubro o actividad económica
			Ni de empleados
			Página Web
			Teléfono
	Seguros (3.4.2)	Seguros (3.4.2)	Póliza de sus activos (incendio, siniestros, otros)
			Póliza de daños contra terceros
			Póliza de transporte
			Póliza de seguro de alto riesgo del personal (SCTR)
			Seguro contra robos
			Seguro de vida
	Información	Partida electrónica de inscripción en registros públicos y acta de constitución (3.5.1)	Fecha de inscripción
		Representantes legales (3.5.2.)	Poder actualizado de los últimos 3 meses
			Nombre, Cargo
Accionistas (3.5.3)	Accionistas (3.5.3)	Nombre	
		Porcentaje de participación	

		Empresas afiliadas (3.5.4)	
		Licencia de funcionamiento (3.5.5)	
		Ficha RUC (3.5.6)	
		Pagos al día (3.5.7)	Declaración jurada PDT santa
			ESSALUD- Pago de planillas de personal
			AFP, ONP
			Planilla de personal
CTS			
SCTR			
	Información financiera (3.6)	Reporte de Infocorp (3.6.1)	
		Balance general (3.6.2)	
		Estado de pérdidas y ganancias (3.6.3)	
		Ratios (3.6.4)	Líquides
			Gestión
			Solvencia
			Rentabilidad
		Bancos (3.6.5)	Línea de crédito
Nombre del banco			
Referencias bancarias			
	Sistema Integrado de Gestión (3.7)	Generalidades	Alcance que homologar
			Política SIG
			Control de documentos y registros
			Plan estratégico
			Mapa de procesos
			Manual SIG
			Auditorias
No conformidades, acciones preventivas y/o correctivas			
			Requisitos legales

Gestión de calidad (3.8)	Recursos humanos (3.8.1)	Vínculos laborales (personal)
		Organigrama
		Manual de organización y funciones
		Procedimiento de selección
		CV personal
		Evaluación de desempeño
		Programa de capacitaciones
		Registro de inducción a contratistas
	Tecnologías (3.8.2)	Equipos
		Software de uso y de gestión
		Redes usadas, sistema de transmisión
		Backup
	Procesos (3.8.3)	Subcontratación en operación o producción
		Planificación y programación de trabajos
		Horas hombre
		Control de productividad
		Especificaciones producto o servicio
		Procedimientos de trabajo
	Logística- Compras (3.8.4)	Control de calidad
		Recepción y almacenamiento de materiales
		Tiempo de atención al cliente
		Nivel de inventarios, control stock
		Certificados de calidad de productos comprados
		política de pagos
Proveedores (3.8.5)	Procedimiento de compras definido	
	Plazos de entrega	
Mantenimiento y calibración (3.8.6)	Evaluación de proveedores	
	Control de procesos contratados	
	Programa de mantenimiento y estado de avance	
	Programa de calibración de equipos y certificados	

		Clientes (3.8.7)	Principales referencias
			Cotización, propuesta técnica
			Procedimiento de atención a pedidos
			Procedimiento de atención a reclamos de clientes
			Satisfacción del cliente
			Soporte técnico al cliente
	<i>Gestión de seguridad (3.9)</i>	Planificación (3.9.1)	Reglamento interno de SST
			Exámenes médicos
		Implementación y funcionamiento (3.9.2)	Comité SST o supervisor de SST
			IPERC
		Control y acciones correctoras (3.9.3)	Programa de simulacros
			Estadísticas de seguridad
			Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales
			Plan de contingencias
			Equipo de protección personal
Procedimientos de trabajo seguro			
	<i>Gestión Ambiental (3.10)</i>	Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales (3.10.1)	Registro de identificación de los aspectos e impactos ambientales
		Monitoreos ambientales y/o indicadores de operación (3.10.2)	
		Insumos o sustancias peligrosas (3.10.3)	Hojas de seguridad, fichas técnicas
	<i>Gestión de responsabilidad social empresarial (3.11)</i>	Programa de responsabilidad social (3.11.1)	
		Código de conducta (3.11.2)	
		Encuestas de clima laboral (3.11.3)	
		Programa de incentivos (3.11.4)	

Fuente: Elaboración Propia

Para comenzar a implementar un prototipo de sistema integrado con el fin de poder lograr la homologación de proveedores se explicará el desarrollo del cuestionario propuesto, el cual se sugiere ir en orden para poder tener un compendio

de toda la información; para lograr la implementación más eficaz hay que tener en cuenta que se debe manejar la información tanto en físico como en virtual en carpetas ordenadas con el fin de tener facilidad para acceder a la información.

3.4 Información General

Para comenzar con la implementación es necesario tener los datos básicos de la empresa, como son:

3.4.1. Datos de la empresa

- Razón social
- RUC
- Rubro o actividad económica
- N° de empleados
- Página web
- Teléfono
- Área construida

3.4.2. Seguros

Una empresa proveedora de servicios o productos tiene que brindar ciertas garantías a los clientes es por eso que contar con uno de los siguientes seguros es necesario, si la empresa no tiene un seguro activo más que el seguro de vida de sus colaboradores, la mejor opción es contratar un seguro multirriesgo,

- Póliza de sus activos (incendio, siniestros, otros)

- Póliza de daños contra terceros
- Póliza de transporte
- Póliza de seguro de alto riesgo del personal (SCTR)
- Seguro contra robos
- Seguro de vida

3.5. Información legal

Es importante tener documentos actualizados o gestionar para tenerlos antes del contacto con la empresa homologadora.

3.5.1. Partida electrónica de inscripción en registros públicos, acta de constitución

La partida electrónica o Acta de constitución expedido por la superintendencia nacional de los registros públicos- SUNARP, es un documento donde se detalla la historia de un determinado inmueble como son quienes fueron los propietarios anteriores, los actuales, cual es el área del inmueble, etc.

3.5.2. Representantes legales

En una empresa el representante legal es una persona que realiza diversos trámites y actúa en nombre de esa empresa. Puede asumir compromisos y tomar decisiones que serán atribuidas a la empresa como persona jurídica.

Se presenta los poderes de los representantes con máximo 3 meses de antigüedad.

3.5.3. Accionistas

Para verificar cuantos accionistas, cuales son y que porcentaje de participación tiene cada uno se revisa los estados financieros en el asiento 50 cuenta capital y el porcentaje de participación de cada uno, con el fin de tener una lista ordenada se puede ordenar de la siguiente manera:

Tabla 7: Participación accionistas

Nombre	% Participación
Fuente: Elaboración propia	

3.5.4. Empresas afiliadas

Son aquellas empresas que tienen acciones comunes o administración común.

Hay que tener en claro de donde es la empresa, si pertenece a algún grupo o tiene acciones en común con otra empresa y hacer una lista de las empresas asociadas.

3.5.5. Licencia de funcionamiento

La licencia se solicita a la municipalidad para poder operar un negocio, por lo que es un requisito indispensable para poder comenzar la homologación, si no se tienen la licencia de funcionamiento comenzar por este paso antes de evaluar homologarse como proveedores.

3.5.6. Ficha RUC

O constancia de Información registrada CIR, se puede obtener de la página de la SUNAT

3.5.7. Pagos al día

- Declaración jurada PDT y pagos
- ESSALUD- Pago de planillas de personal
- Empresa prestadora de salud (EPS)
- AFP, ONP
- Planilla de personal
- CTS
- SCTR

3.6. Información financiera

3.6.1. Reporte de Infocorp

Para obtener este reporte se paga a Infocorp, o cualquier empresa que brinde el servicio de alerta y reporte de deudas.

Los reportes que nos entregan son:

- Reporte de deudas con los sistemas financieros: Bancos y AFP
- Calificación y score crediticio
- Protestos con empresas
- Posición histórica
- Histórico general de deuda con los sistemas financieros

- Reportes por bancos
- La existencia y tramites de cuentas mancomunadas
- Comercio exterior, importaciones.

3.6.2. Estado de situación financiera

El balance general o estado de situación financiera es un informe en el cual se detallan las diferentes cuentas como: activos, pasivo y patrimonio, que representan entre bienes, derechos y deudas que cuenta la organización.

Tabla 8: Estructura de situación financiera

Activo Corriente	Pasivo Corriente
Activo No corriente	Pasivo No Corriente
	Patrimonio

Fuente: Elaboración Propia

3.6.3. Estado de pérdidas y ganancias

El estado de resultados o estado de pérdidas y ganancias es un informe financiero donde se puede visualizar las utilidades y las pérdidas que genero el negocio. Normalmente se encuentra en los Estados Financieros.

La estructura suele ser parecida en la mayoría de los casos:

Tabla 9: Estructura del estado de resultados

Ventas
(-) Costo de ventas
Utilidad bruta
(-) Gastos Administrativos
Utilidad de operación
(-) Gastos financieros
Utilidad antes de impuestos
(-) Impuestos
Utilidad Neta
(-) Pago de dividendos
Utilidades retenidas

Fuente: Elaboración Propia

3.6.4. Ratios financieras

Las ratios financieras se utilizan con el fin de tratar de evaluar la situación financiera global de una empresa en base a las diferentes cuentas de los estados financieros.

Análisis Liquides

- liquidez general= $\frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$
- prueba acida= $\frac{\text{activo corriente}-\text{inventarios}}{\text{pasivo corriente}}$

$$\text{prueba defensiva} = \frac{\text{caja bancos}}{\text{pasivo corriente}}$$

$$\text{capital de trabajo} = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Análisis Gestión

- Rotación de Activos totales= $\frac{\text{ventas}}{\text{activos totales}}$

- Rotación de Activos Fijos= $\frac{\text{ventas}}{\text{activos fijos}}$

Análisis de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento

- Estructura del capital= $\frac{\text{pasivo total}}{\text{patrimonio}}$

- Endeudamiento= $\frac{\text{pasivo total}}{\text{activo total}}$

Cobertura de GGFF = $\frac{\text{utilidad antes de intereses}}{\text{gastos financieros}}$

Rentabilidad

- Rendimiento sobre el patrimonio= $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$

- Rendimiento sobre los activos= $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$

Rendimiento sobre los activos= $\frac{\text{utilidad antes de impuestos}}{\text{activo total}}$

- Utilidad ventas = $\frac{\text{utilidad antes de Intereses e impuestos}}{\text{ventas}}$

Margen de utilidad bruta= $\frac{\text{ventas-costo de ventas}}{\text{ventas}}$

Margen neto de utilidad= $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}}$

3.6.5. Bancos

Se realiza una relación de los bancos con los que se trabaja y la línea de crédito que maneja con cada uno, considerar tener registros que certifiquen esta línea de negocio.

3.7. Sistema integrado de gestión

3.7.1. Paso 1: Alcance

Primero se debe definir el alcance para homologar, debería ser el proceso principal de la organización, pero si se requiere la homologación para brindar una actividad específica a un cliente, se define el alcance, por ejemplo, una empresa de transportes que quiere homologarse en una ruta determinada porque el cliente necesita asegurar este proceso, su alcance sería transporte de personal de la ruta A-B.

3.7.2. Paso 2: Política

La política de la organización debe ser definida por la alta dirección y revisada cada año

Hacer la política integrada del sistema considerando aspectos calidad, seguridad y ambiente con el fin de no realizar 3 políticas independientes.

La política tiene dos partes la primera es el marco de acción o el contexto de la organización y la segunda comprende los compromisos redactados de acuerdo con el alcance de la organización.

Los compromisos deben ser los siguientes:

- Compromiso para cumplir la normativa legal vigente
- Compromiso con la mejora continua
- Compromiso con la participación de los trabajadores
- Compromiso con comunicar la política a todos los grupos de interés
- Compromiso con la Satisfacción del cliente
- Compromiso con el cuidado ambiental
- Compromiso con la prevención de accidentes y deterioro de la salud

3.7.3. Paso 3: Procedimiento de información documentada

Este procedimiento sirve para tener directrices claras de toda la información documentada que se va a generar y estandarizar procedimientos, planes, formatos, etc.

Para definir el procedimiento de información documentada se puede realizar del siguiente modo:

3.7.3.1. Tabla maestra de documentos

La tabla maestra de documentos es un listado de toda la documentación que se genera y se va a generar durante y después de la implementación de la norma.

Se recomienda tener los siguientes campos:

Tabla 10: Tabla maestra de documentación

Código	Tipo	Proceso	Nombre documento	Versión	Tipo de almacenamiento
--------	------	---------	------------------	---------	------------------------

Fuente: Elaboración Propia

Teniendo:

- Código: Serie de letras y números que conforman un código único del documento
- Tipo: El tipo de información documentada generada puede ser denominada: procedimiento, plan, protocolo, formato, acta, base de datos, manual, instructivo.
- Proceso: EL proceso al que pertenece el documento
- Versión: cuando se crea un documento es versión 00, si se realiza algún cambio o actualización se cambia la versión del documento, es importante la distribución correcta para que todos los responsables del procedimiento estén enterados cual es la última versión-
- Tipo de almacenamiento: Se recomienda almacenamiento virtual, pero si se almacena el documento en forma física se coloca en esta parte.

Si se desea obtener más información para poder ubicar fácilmente el documento se le pueden agregar datos como: elaborado por, revisado por, aprobado por, responsable del cumplimiento, etc. Depende del alcance de cada organización.

3.7.3.2. Codificación

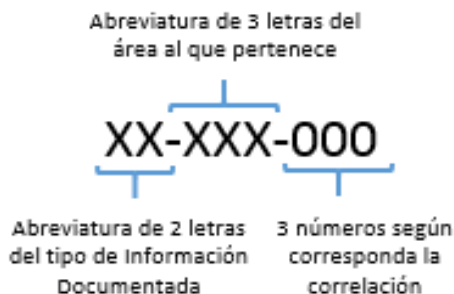
La codificación es aplicar o asignar símbolos o un conjunto de caracteres que combinados forman un código. Cada código es único, es como el nombre del documento y nos permite realizar la trazabilidad de este.

Para una buena codificación, a los formatos se le asigna un código independiente del procedimiento donde participa, ya que se podrían aplicar para otro procedimiento y se generaría una confusión para los implicados.

Existen varias formas de codificar, depende de cada empresa la forma que lo va a definir.

Una opción de codificación sencilla utilizando 8 caracteres es la siguiente:

Ilustración 3: Codificación



Fuente: Elaboración propia

Los dos primeros caracteres identifican que tipo de documento es, les presento un tipo de tabla referencial para codificar documentos-

Tabla 11: Tipo de documento

Tipo de Documento	
Manual	MN
Programas	PG
Plan	PL
Procedimientos	PR
Reglamentos	RG
Formatos y registros	RT
Acta	AC
Base de datos	BD
Instructivos	IT
Lista	LT
Protocolo	PT

Fuente: Elaboración Propia

Los 3 siguientes caracteres corresponden al código del proceso, que se relaciona con el mapa de procesos elaborado en un principio, se considera siglas que puedan identificar con facilidad al proceso que aplica. Por ejemplo: Proceso del sistema

integrado de gestión (SIG), proceso ingeniería y construcción (IYC), Proceso desarrollo humano y organizacional (DHO), etc.

Y los 3 siguientes dígitos según corresponda la correlación.

Por ejemplo, si la Información Documentada está vinculada al proceso de Sistema Integrado de Gestión y es de tipo procedimiento, el código sería el siguiente: PR-SIG-001.

Otras formas de codificar son:

Tabla 12: Tipos de codificación

V	WW	XX	YYY	ZZZ
Cobertura del documento	Tipo de documento	Código del micro proceso	Código del proceso	Consecutivo del documento

XXX	Y	ZZZ
Proceso	Procedimiento	Numero

V	WWW	XXX	YYY	ZZZ
Sede	Sección	Tipo de documento	Código micro proceso	Consecutivo

Fuente: Elaboración Propia

3.7.3.3. Rótulos

Los rótulos son importantes porque es el resumen de la información del documento, va el nombre del documento, código, fecha de última versión, versión del documento; también pueden ir dependiendo de la empresa, logo, quien elaboró, revisó y aprobó.

Los documentos generados por la empresa pueden tener varias extensiones de archivo (xls, ppt, jpg, doc) es por eso por lo que una buena práctica es estandarizar el rotulo, una buena alternativa de rotulo para extensión doc. es:

Tabla 13: Rotulo de procedimientos

LOGO EMPRESA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	
Fecha: 01/01/2018	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO XX-YYY-ZZZ Versión 00	Página 1 de 1

Fuente: Elaboración Propia

Para documentos en formato xls el siguiente:

Tabla 14: Rotulo formatos

LOGO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
	Proceso	Nombre del proceso	Documento	Nombre del documento		
	Código	XX-YYY-ZZZ	Versión	00	Fecha	01/01/2018

Fuente: Elaboración Propia

Si se trata de un documento en otro tipo de formato, como imagen o ppt se puede aplicar el siguiente rotulo:

Ilustración 4: Rotulo presentaciones

<p>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Nombre del proceso XX-YYY-ZZZ Fecha:01/01/2018</p>

Fuente: Elaboración Propia

3.7.3.4. Elaborado, revisado, aprobado.

Se debe de establecer en el procedimiento de información documentada quienes son los responsables de elaborar, revisar y aprobar cualquier documento.

El responsable de elaborar es cualquiera que identifique una necesidad de mejora y proponga un control por medio de un formato o procedimiento.

El responsable de revisar son las jefaturas o dueño del proceso, verifican si la documentación propuesta contribuye con el control del proceso, y su coherencia con los objetivos de la organización.

El responsable de aprobar para que entre en vigor la documentación nueva son las jefaturas para procesos de sus áreas, o gerencia si son documentos referentes a los procesos estratégicos.

En la caratula de los documentos se puede tener un cajetín como el siguiente:

Tabla 15: elaboración, revisión y aprobación

<i>Elaborado por:</i>	<i>Revisado por:</i>	<i>Aprobado por:</i>
[Nombre]	[Nombre]	[Nombre]
[Cargo]	[Cargo]	[Cargo]
[Fecha]	[Fecha]	[Fecha]

Fuente: Elaboración Propia

3.7.3.5. Historial de modificaciones

El historial de modificaciones permite realizar la trazabilidad de la información.

Permite ver de una manera fácil de versión a versión que secciones han cambiado.

Se coloca en la caratula del procedimiento una sección como la siguiente:

Tabla 16: Historial de modificaciones

<i>VERSIÓN</i>	<i>APARTADO MODIFICADO</i>	<i>MODIFICACIÓN REALIZADA</i>

Fuente: Elaboración Propia

Se debe tener en cuenta que la versión nueva debe estar documentada en la tabla maestra de documentación (punto 1), y la fecha de la nueva versión actualizada en la fecha del rotulo.

3.7.4. Paso 4: Comprensión de la organización y su contexto

En esta parte se revisa el plan estratégico, si no tiene un plan implementado, se puede seguir la siguiente estructura propuesta:

1. Misión
2. Visión
3. Objetivos estratégicos generales
4. Identificar factores externos, amenazas y oportunidades
5. Identificar factores internos, fortalezas y debilidades
6. Realizar una matriz FODA
7. Estrategias
8. Cuadro de mando integral

El resultado de realizar un plan estratégico para la homologación es tener objetivos de largo, mediano y corto plazo y las estrategias de cómo realizarlo, así como comprender la organización el entorno externo e interno.

Se puede establecer misión, visión, FODA, objetivos SMART, y sería suficiente para cumplir con este punto.

Tabla 17: Matriz FODA

		FORTALEZAS		DEBILIDADES		
		F	O	D	O	
MATRIZ FODA		F1	Amplia cartera de clientes	D1	No existen canales de comunicación correctamente definidos	
		F2	Personal competente y con amplia experiencia profesional	D2	Deficiente planificación de las operaciones	
		F3	Situación financiera buena y estable	D3	Falta de programas de capacitación para el personal	
		F4	Buena Gestión Administrativa	D4	Insuficiente Gestión comercial	
		F5	Posee innovadores sistemas informáticos para construcción	D5	No existe un sistema de gestión respecto a la calidad, seguridad y medio ambiente	
		F6	Los proyectos cumplen con los estándares de calidad y plazos fijados	D6	Excesiva dependencia de los préstamos financieros	
OPORTUNIDADES	O1	Elevados costos en las licitaciones de otras empresas	F1, O3	Gestionar las relaciones comerciales con nuevos clientes, ampliar la cartera a proyectos privados	D3, O2	Implementar una línea de desarrollo profesional de los trabajadores, a través de la capacitación y las líneas de carrera
	O2	Alta demanda en el sector construcción	F4 O1	Realizar un estudio de mercado que sirva para la identificación de nuevos proyectos	D1, D5, O2	Implementar canales de comunicación eficientes a todo nivel, cómo instrumento para lograr la mejora continua
	O3	Mejora progresiva del producto bruto interno	F2, F5, O4	Incrementar la cartera de proyectos en otras regiones del país, cada vez que éstos sean rentables	D5, O2, O4	Implementar y certificar el sistema de gestión integrado
	O4	Incremento de requerimiento de proyectos en el sector estatal				
AMENAZAS	A1	Problemas de abastecimiento de materiales y accesorios	A1, A6, F4	Generar alianzas estratégicas con proveedores de bienes y servicios en las principales regiones del país	D4, A2	Diversificar el servicio en nuevos proyectos de infraestructura
	A2	Mayor competencia en el mercado, debido al ingreso de nuevos competidores	F5, A3	Implementar una gestión basada en indicadores, utilizando la tecnología para el beneficio de la empresa	D3, A3	Fomentar la capacitación y la mejora del desempeño del personal de manera constante
	A3	Aumento de las exigencias por parte del cliente en el sector privado	F3, A2	Incrementar la ventaja competitiva frente a las principales empresas del sector		

Fuente: Elaboración Propia

3.7.5. Paso 5: Necesidades y expectativas de las partes interesadas

Las partes interesadas son aquella organización o persona que afecta o puede ser afectada por actividades y decisiones de la empresa.

La parte interesada clave es diferente para cada norma:

Tabla 18: Partes interesadas

ISO 9001 Calidad	ISO 14001 Ambiente	ISO 45001 Seguridad y salud ocupacional
Clientes y otras partes interesadas pertinentes (Estado, proveedores, accionistas, etc.)	El estado, clientes, comunidades, vecinos, proveedores.	Trabajadores, el estado, visitantes

Fuente: Elaboración Propia

Se identifica las necesidades y expectativas de las partes interesadas, se pueden usar varias metodologías y matrices, en este caso se utilizó la de interés vs influencia (poder).

La matriz de poder e interés se basa en su nivel de autoridad (poder) y su nivel de preocupación (interés) con respecto al proyecto.

Para poder evaluar efectivamente todas las partes interesadas es necesario:

- Tener en cuenta aquellos con los que la empresa tiene una responsabilidad legal, operativa o fiscal, que se tiene contratos establecidos pueden ser socios de negocio, administraciones, subcontratados, etc.
- Personas que tienen poder o influencia para impedir o impulsar la actividad de la empresa, accionistas, sindicatos, comunidades, etc.
- Los extremos en la cadena de abastecimiento, clientes, proveedores, etc.

Se siguen los siguientes pasos:

1. Identificar partes interesadas
2. Identificar necesidades o requisitos
3. Valorizar el interés que tiene
4. Valorizar la influencia que ejerce
5. Tipo de estrategia (colaborar, comunicar, observar, satisfacer)

Se puede poner en una matriz como la siguiente:

Tabla 19: Necesidades y expectativas de las partes interesadas

1. Interesados	1. Descripción	2. Requisitos	3. Interés	4. Influencia	5. Tipo de estrategia	5. Estrategia

Fuente: Elaboración Propia

En el punto 3 y 4, se puede evaluar con dos valores: “Poco”, “Mucho”, dependiendo del interés y la influencia que tengan en la operación de la empresa.

En el punto 5 se puede evaluar el tipo de estrategia de acuerdo con la matriz siguiente, teniendo de resultado con el cruce de interés e influencia el tipo de estrategia a usar, 1. Colaborar, 2. Comunicar, 3. Satisfacer, 4. Observar;

Ilustración 5: Matriz interés- influencia

Interés	Mucho	3. Satisfacer	1. Colaborar
	Poco	4. Observar	2. Comunicar
		Poca	Mucha
		Influencia	

Fuente: Elaboración Propia

3.7.6. Paso 6: Modelamiento operacional

3.7.6.1. Mapa de procesos

Se elabora el mapa de procesos, se identifica 3 tipos de procesos estratégicos, operativos o misionales y de apoyo.

Independiente del tipo de organización se puede hacer un mapa de procesos, esto sirve para identificar los procesos operativos que tienen que ver con el Core del negocio y poder administrar controles adecuados al momento de hacer un modelamiento operacional de cada uno.

Para el mapa de procesos:

El mapa de procesos es dinámico eso quiere decir que mientras vaya creciendo la organización el mapa puede cambiar de acuerdo con sus necesidades.

Un proceso es el conjunto de actividades relacionadas entre sí.

Un procedimiento es la descripción de un proceso.

Primero. - Se comienza por los procesos operativos también llamados misionales porque tienen que ver con la misión de la organización, estos procesos en pocas palabras son por los que el cliente te paga, sin ellos tu negocio no tiene sentido, no los puedes tercerizar porque es importante que tu tengas pleno control si no el producto o servicio brindado por tu organización no va a tener la calidad que el cliente espera afectando la satisfacción del cliente, son parte de la cadena de valor.

Cuando es una empresa de servicios; el proceso operativo con el que se debe comenzar a realizar el mapa de procesos debe responder a la pregunta ¿De qué forma recabaré los requisitos del cliente? ¿Cómo vuelvo realidad lo que el cliente

quiere?, en las empresas que brindan servicios los requisitos del cliente se plasman al momento que él requiere el servicio los nombres más comunes para este proceso son: gestión comercial, pedidos, licitaciones (rubro construcción), ventas, atención al cliente, etc.

Para empresas que fabrican productos siguen el flujo de acuerdo con el producto desde su elaboración hasta la obtención del producto final listo para la entrega.

Segundo. – Los procesos de apoyo son los que brindan soporte a los procesos operativos, son importantes pero tu negocio no depende de estos, se pueden tercerizar porque la calidad de tu producto no depende de estos directamente.

Ejemplos de procesos de apoyo tendríamos en una empresa de alquiler de almacenes: compras y subcontrataciones, facturación y pago.

Tercero. – Procesos estratégicos, son los que brindan las políticas y leyes en la organización, se mapean al último porque si se va a implementar un sistema integrado de gestión un buen punto para empezar es tener claro cómo funciona la organización, esto nos permite una visión macro para poder determinar que reglas, políticas o planes se tienen que implementar.

Recomendaciones:

- Colocar como proceso estratégico: Sistemas integrados de gestión, durante la fase de implementación luego de consolidar su sistema se puede poner como proceso de apoyo.
- Existen macroprocesos, procesos y subprocesos, el mapa de procesos es visual y todas las partes interesadas deben poder leerlo con facilidad, para

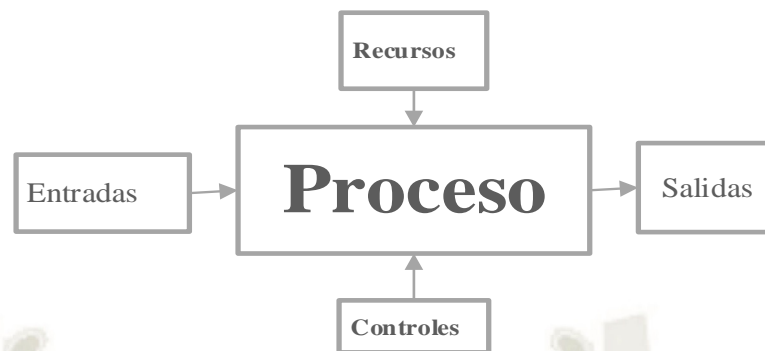
esto evitar colocar los subprocesos, y tratar de agrupar todo en procesos; dentro de los macroprocesos pueden ir los procesos.

- Cada proceso colocado debe reflejarse en un documento escrito, ya sea un procedimiento, plan, protocolo, etc.
- El conjunto de subprocesos puede hacer un proceso, por ejemplo, en el mapa de procesos se tiene el proceso de Control de seguridad, este tiene los subprocesos de seguridad patrimonial y seguridad ocupacional, por lo que se tiene escrito el procedimiento de preservación de la seguridad patrimonial y el procedimiento de seguridad ocupacional, estos dos documentos son parte del proceso control de seguridad.
- Un proceso puede incluir manuales, procedimientos, formatos. Si se tiene dudas cuando se realiza un procedimiento y no se sabe cómo realizar la codificación, se ubica en el mapa de procesos y se asigna la codificación debida.
- No tiene que ir super detallado, son procesos no actividades.
- Colocar la fecha de elaboración, código del documento (más adelante se vera la codificación de documentos) y versión.
- La entrada del mapa de procesos suelen ser los requerimientos del cliente, la salida es el cliente satisfecho.

3.7.6.2. Caracterización procesos

Quiere decir identificar las partes que conforman un proceso, las entradas, salidas, controles, recursos, el dueño del proceso, como se realiza, cuando se hace, que se requiere para hacerlo.

Ilustración 6: Elementos de un proceso



Fuente: Elaboración Propia

Algunas características de los procesos:

- Debe haber un responsable por proceso
- Satisface el ciclo PHVA / PDCA
- Se evalúa su evolución en base a indicadores
- Poseen objetivos que se adaptan de acuerdo a los resultados
- Deben de auditarse constantemente para evaluar su cumplimiento y eficacia
- Es importante que esten documentados
- Pueden ser mejorados en términos de costos, calidad, servicio, rapidez.

Los procesos tienen clases, estos se van estratificando de acuerdo a su complejidad.

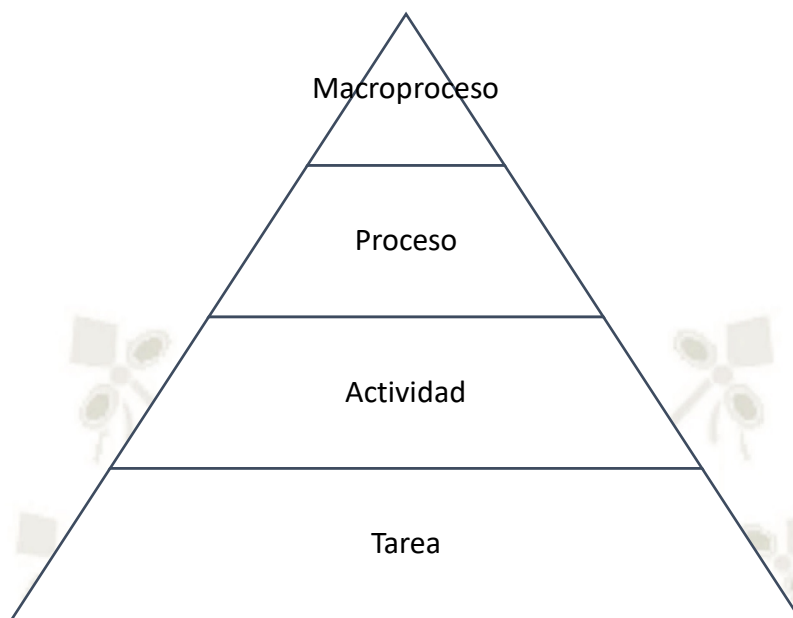
Macroproceso: Procesos genéricos de la empresa o procesos grandes.

Proceso: Conjunto secuencial de actividades, pueden contribuir a un macroproceso.

Actividad: Encargadas a un área funcional, acciones que forman un proceso.

Tarea: Subdivisión menor del proceso; micro acciones que forman una actividad. Subdivisión menor del proceso.

Ilustración 7: Estratificación de los procesos



Fuente: Elaboración Propia

3.7.6.2.1. Definir procedimientos

Listar todos los procesos comenzando por los identificados en el mapa de procesos y actividades que se desarrollan en la empresa.

El nombre asignado a cada proceso debe ser representativo de lo que realiza, identificar los componentes de cada proceso, entradas, salidas.

Todas las actividades que se lleven en la empresa deben estar incluidas en algunos de esos procesos.

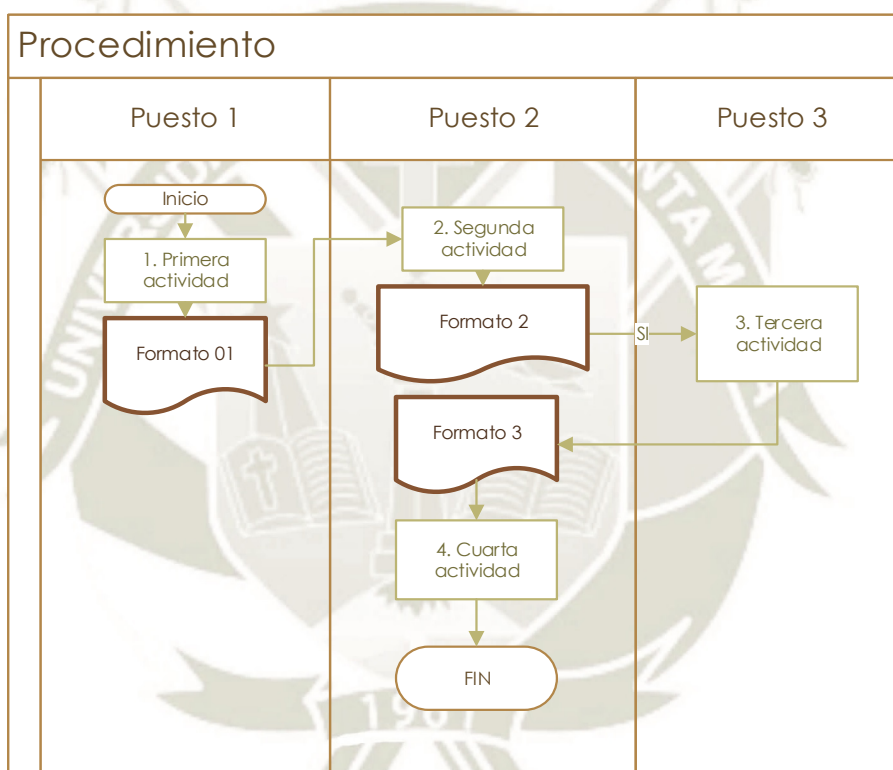
Un proceso documentado es un procedimiento

Para la elaboración del procedimiento, se puede utilizar el índice:

- **Objetivo:** con que fin se realiza el procedimiento
- **Alcance:** Limites del procedimiento, que áreas abarca, que proceso va a desarrollar.
- **Responsabilidades:** Quien se encarga de llevarlo a cabo, de revisarlo, de supervisarlos

- **Definiciones y abreviaturas:** Algunas definiciones o abreviaturas que se mencionan dentro del procedimiento.
- **Desarrollo o descripción del procedimiento:** Se puede realizar el desarrollo escrito o utilizar un swimlane que es un flujo de actividades considerando puestos

Ilustración 8: Ejemplo de swimline



Fuente: Elaboración Propia

- **Registros que mantener:** Los archivos a mantener se listan, se considera información trazable.

3.7.6.2.2. Crear formatos

Los procedimientos tienen que ser documentados para evaluar oportunidades de mejoras, para llevar el control de las actividades y generar registros, se crean

formatos; se utilizarán por ejemplo para llevar el control de cajas chicas asignadas a trabajadores, se crea un formato o instructivo, el cual se codifica y se enlista en la tabla maestra de documentación.

3.7.6.2.3. Definir indicadores

Un indicador sirve para poder interpretar lo que ocurre en los procesos, también para reaccionar adecuadamente cuando las variables salen de los parámetros establecidos.

Se implementan con el fin de determinar la necesidad de implementar cambios y poder evaluar sus consecuencias.

Para implementar un indicador sobre un proceso tenemos que tener en cuenta:

- Se nombra el indicador
- Se Identifica que se tiene que medir.
- Dónde es conveniente medir
- Con qué frecuencia se va a medir.
- Quién va a tomar las mediciones.
- De qué forma se debe medir.
- Con que información se le va a hacer seguimiento (registros)
- Establecer la META o a donde se quiere llegar

Se definen indicadores por proceso, pueden implementarse los que la organización vea conveniente, con el fin de tener indicadores semáforos se define uno por proceso, si uno de esos indicadores falla, se van disgregando en mas para hallar la causa raíz.

Con el fin de hacerlo practico implementamos una plantilla,

Tabla 20: Ficha de indicador

Ficha de indicador		
Nombre:		
Proceso:		
Responsable:		
Objetivo:		
Formula:		
Fuente de información:		
Grafico:	Meta:	
	Seguimiento 1	
	Seguimiento 2	
	Seguimiento 3	

Fuente: Elaboración Propia

3.7.6.2.4. Armar caracterización

La caracterización es la ficha de nacimiento de los procesos

La caracterización de los procesos ayudara para armar el manual de gestión de procesos, en base a todo lo visto anteriormente la caracterización debe tener:

- **Objetivo:** Se realiza el proceso con la finalidad de lograr algo, esa meta es el objetivo.
- **Alcance:** Que abarca, hasta dónde va el proceso.
- **Actividades:** Elementos secuenciales que agrupadas forman un proceso.
- **Clientes:** A quien se le asigna el resultante del proceso.
- **Entradas:** Un elemento que da inicio a una actividad o proceso, que se transforma para convertirse en una salida.
- **Salidas:** Es el resultante de la transformación de un proceso, puede ser la entrada de otro proceso
- **Recursos:** Son los elementos con los cuales se llevan a cabo las actividades del proceso.
- **Proveedores:** Suministran recursos para efectuar el proceso.
- **Documentos:** Información documentada que apoya el proceso, ayuda a controlar.

- Indicadores: Son los parámetros de control

La ficha de los procesos puede ser la siguiente

Tabla 21: Ficha de proceso

Proceso		Código de Proceso		
1. Objetivo		2. Alcance		
3. Responsable		4. Participantes		
5. Proveedor	6. Entradas	7. Actividades	8. Salidas	9. Clientes
10. Documentos			11. Recursos	
12. Registros			13. Indicadores	

Fuente: Elaboración Propia

3.7.7. Paso 7: Manual SIG

El manual del sistema integrado de gestión (SIG) engloba las 3 normas, ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (Ambiental), ISO 45001 (seguridad), para poder cumplir con todos los puntos de las 3 normas se hace una integración, a continuación, se presenta un índice y punto por punto lo que se puede incluir, cada uno de estos ítems mencionados están desarrollados a lo largo de esta investigación.

(4) Contexto de la organización.

Comprensión de la organización y su contexto

- FODA

Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

- Matriz de partes interesadas
- Identificación de requisitos legales

Determinación del alcance

- Alcance

SIG y sus procesos

- Mapa de procesos
- Caracterización de procesos

(5) Liderazgo

Liderazgo y compromiso

- Compromisos de la alta dirección

Política

- Política del sistema integrado de gestión

Roles, responsabilidades y autoridades

- Organigrama de la empresa
- Manual de organización y funciones

(6) Planificación

Acciones para abordar riesgos y oportunidades

- Matriz AMFE (9001)
- IPERC (45001)
- IDEA (14001)

Objetivos SIG y planificación para lograrlos

- Plan de calidad

(7) Soporte o apoyo

Recursos

- Personas: Manual de organización y funciones
- Infraestructura: Área
- Seguimiento y medición de equipos: Programa de calibración de equipos, plan de mantenimiento de equipos

Competencia

- Manual de organización y funciones vs CVs

Toma de conciencia

- Programa de capacitaciones

Comunicación

- Procedimiento de comunicaciones o política de comunicaciones internas y externas

Información documentada

- Procedimiento de información documentada

(8) Operación

Planificación y control operacional

- Código de los procesos misionales

Preparación y respuesta de emergencias (45001, 14001)

- Plan de preparación y respuesta en caso de emergencias
- Procedimiento de simulacro

(9001)

Requisitos para los productos y servicios

- Procedimiento misional inicial, que inicia el mapa de procesos

Diseño y desarrollo

- Si la empresa desarrolla diseño, se indica el código del procedimiento.

Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

- Procedimiento de selección y evaluación de proveedores (9001)
- Procedimiento de inspecciones (45001)

Producción y prestación del servicio

- Condiciones controladas que se brinda el servicio. Planes de calidad, plan de control e inspección del producto.

Liberación de los productos y servicios

- Como se realiza la liberación, protocolos usados.

Control de las salidas no conformes

- Procedimiento de control de cambios y no conformidades

(9) Evaluación del desempeño

Seguimiento, medición, análisis y evaluación

- Procedimiento de evaluación de satisfacción del cliente. (9001)
- Procedimiento de investigación de accidentes/ incidentes (45001)

Auditoria Interna

- Procedimiento de auditorias
- Plan de auditorias

Revisión por la dirección

- Procedimiento de revisión por la dirección

(10) Mejora

Generalidades

No conformidad y acción correctiva

- Procedimiento de no conformidades, acción correctiva y de mejora
- Procedimiento de manejo de quejas

3.7.8. Paso 8: Auditorias

“La auditoría es un proceso independiente, sistemático y documentado diseñado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoria”

ISO 19011:2018

Se tiene que realizar una auditoria una vez al año como mínimo, para esto se implementa un procedimiento, un programa, plan y una lista de verificación.

El procedimiento dicta las acciones que se van a realizar, el programa es un cronograma de actividades con fechas planificadas para la realización de auditorías, el plan es una descripción detallada de que se va a hacer, que día, que hora y con que responsables, y por último la lista de verificación, esta se elabora adaptada a

cada proceso, como una ayuda al auditor para verificar cada actividad importante que es incidente en el proceso como una forma de control.

3.7.8.1. Procedimiento de auditoria

Se describe las actividades para llevar a cabo una auditoria, comenzamos con el desarrollo,

DESARROLLO

- **SOBRE EL RESPONSABLE DE LA AUDITORIA**

Descripción general del puesto

Funciones Principales

Perfil del puesto

- **SOBRE EL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

Reunión inicial

Búsqueda de evidencias

Reunión final

Plan de auditoria

Programa de auditorias

Informe de auditoria

Anexos

3.7.8.2. Programa de auditorias

“Conjunto de una o más auditorias planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico”

ISO 19011:2011

Un programa de auditoria incluye todas las actividades necesarias para planificar, organizar y llevar a cabo las auditorias.

Tabla 22: Programa de auditorias

PROGRAMA DE AUDITORIAS													
IT	DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	AUDITORIA INTERNA SIG						X						
2	AUDITORIA EXTERNA										X		

Fuente: Elaboración propia

3.7.8.3. Plan de auditorias

“Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoria”

ISO 19011:2011

El plan de auditorías debe contener

- Objetivo y alcance
- Lugares, fechas y recursos
- Criterio: documento o requisito aplicable
- Integrantes del equipo auditor
- Cronograma de actividades, con tareas asignadas a los responsables

Tabla 23: Plan de auditorias

PROCESO/REQUISITO	ISO 9001, 14001, 45001	LUGAR UBICACIÓN	-
OBJETIVO: La auditoría a realizar tiene por objeto determinar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión con respecto a la norma de referencia: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018		ALCANCE: La evaluación a llevar a cabo por el equipo auditor se referirá a las actividades que afectan al	
		PREPARADO: Hiromy Becerra Tejada	
Reunión de apertura	18/07/2018	Reunión de Cierre	18/07/2018

FECHA	HORA Inicia - Termina	PROCESO	AUDITADO	CARGO	REQUISITOS		
					ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
18/07/2018	08:30 a.m.	REUNIÓN DE APERTURA					
18/07/2018	9:00-10:00	Proceso 1	auditado 1	cargo 1			
18/07/2018	10:00-11:00	Proceso 2	auditado 2	cargo 2			
18/07/2018	12:30 p.m.	Almuerzo					
18/07/2018	14:00-15:00	Proceso 3	auditado 3	cargo 3			
18/07/2018	15:00-16:00	Proceso 4	auditado 4	cargo 4			
18/07/2018	16:00 p.m.	REUNIÓN DE EQUIPO AUDITOR					
18/07/2018	16:00 p.m.	REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN					
18/07/2018	16:00 p.m.	REUNIÓN DE CIERRE					

Fuente: Elaboración propia

3.7.8.4. Lista de verificación

La lista de verificación es una guía para asegurar la continuidad de la auditoria, organiza la toma de notas, ayuda a administrar el tiempo, define el camino de la investigación y mantiene los objetivos claros.

Tabla 24: Lista de verificación

**AUDITORÍA DE
PROCESO 1**

FECHA DE AUDITORIA:	
AUDITOR / SUPERVISOR:	
AUDITADO:	
JEFE:	

Excelente
100.0%

Cumple	Si	Excelente	>= 95%
No Cumple	No	Bueno	>= 90%
Respons. Central	RC	Mejorar	>= 75%
No Aplicable	N/A	Deficiente	< 75%

Nº	CHECK LIST	Programa	Muestra / Criterio	Puntaje	Resultado	Observación
1	Realización de la actividad 1	Revisar los resultados de la evaluación y verificar las evaluaciones personales.	0 cumplimiento Revisar 2 evaluaciones	40	No Aplicable	
2	Realización de la actividad 2	Revisar los resultados de la evaluación y verificar las evaluaciones personales.	0 incumplimientos Revisar 3 puestos	30	Si	
3	Realización de la actividad 3	Revisar los resultados de la evaluación y verificar las evaluaciones personales.	0 incumplimientos Revisar 2 convocatorias	30	No	

Fuente: Elaboración Propia

3.7.9. Paso 9: No conformidades, acciones preventivas y/o correctivas

Se implementa un procedimiento para el tratamiento e identificación de no conformidades.

El objetivo de este procedimiento es de definir los pasos a realizar para la identificación, tratamiento y solución de no conformidades, con el fin de prevenir, corregir y eliminar las causas potenciales de no conformidad y/o de acontecimientos no deseados que puedan afectar a la calidad de los servicios y para establecer las acciones preventivas y correctivas que se dan por incumplimiento de requisitos no especificados, con el fin de prevenir, corregir y eliminar las causas potenciales de

no conformidad y/o de acontecimientos no deseados que puedan afectar a la calidad de los servicios

Se define implementar los siguientes puntos dentro del procedimiento:

3.7.9.1. Detección de la no conformidad.

Al detectar una no conformidad se deben ejecutar tres tipos de acciones como respuesta:

Las no conformidades pueden detectarse en cualquier fase o actividad de la gestión de los procesos y de la prestación de servicios

3.7.9.2. Identificación y registro de la no conformidad.

Se implementa un formato de identificación de NC

Tabla 25: Formato de no conformidades

Código Pny:		NCR N°:	001	Emitido Por:		Fecha	
Identificar el material/producto de la No Conformidad:							
Nombre del contratista, proveedor:				Orden de Compra, Contrato, Proyecto:			
Descripción de la NO-Conformidad				Fotos			
Causa Raíz de la No -Conformidad							
Acciones Correctivas:							
Propuesta Correctiva propuesta para prevenir lo ocurrido:							
Disposición final:							
RE-TRABAJO, No hay desviación*		REPARACIÓN, Desviación **					
REPARACIÓN, No hay desviación*		ÚSELO ASÍ, Desviación Aceptable **					
		ÚSELO ASÍ, Revisar requerimiento **					
		RECHAZADO **					
*NO REQUIERE APROBACIÓN DEL CLIENTE, ** REQUIRE APROBACIÓN DEL CLIENTE							
Aprobaciones para proceder con la disposición:							
Cargo:	Nombre:	Firma	Empresa	Fecha			
Verificación de la corrección y liberación del producto:							
Cargo:	Nombre:	Firma	Empresa	Fecha			

Fuente: Elaboración propia

3.7.9.3. Evaluación, tratamiento y seguimiento de una no conformidad.

Tras la identificación de una no conformidad se procederá a su análisis, se puede usar el siguiente formato, de análisis de causas de la no conformidad, como evidencia de su tratamiento.

Tabla 26: Análisis y tratamiento de la no conformidad

Fecha Solicitud		Día	Mes	Año	Tipo de Acción	Acción Correctiva	Acción Preventiva	Acción de Mejora
Nombre y Cargo de quien reporta(n)					Proceso/ Área Involucrado(s)			
ANÁLISIS DE LA CAUSA (Causa o causas por la que se presentó la no conformidad real, o se detecta una no conformidad potencial u oportunidad de mejora)								
No.	CAUSA			SUB CAUSA (¿POR QUE?)		ULTRA CAUSA (¿POR QUE?)		
1								
2								
PLAN DE ACCIÓN (Escribir las acciones que permitirán eliminar las causas reales o potenciales o desarrollar la oportunidad de mejora)								
No.	ACCIONES			RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN		
1								
2								
3								
SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN (Registrar el seguimiento y evidencias que permitan demostrar la ejecución del Plan de Acción)								
No.	FECHA DE SEGUIMIENTO			RESULTADO DEL SEGUIMIENTO		REALIZADO POR		
1								
2								
EVIDENCIA DE LA EFICACIA DE LA ACCIÓN TOMADA								
Variable o Indicador de Control Antes					Variable o Indicador de Control Después			

Fuente: Elaboración Propia

3.7.10. Paso 10: Requisitos legales

Las tres normas piden identificar los requisitos legales aplicados al sector, es por eso por lo que se hace una lista para tenerlos registrados, y poder consultar cuando

se requiera, la organización tiene que conocer sus obligaciones legales para evitar cualquier inconsistencia.

Tabla 27: Requisitos legales

SISTEMA DE GESTION			TIPO	NÚMERO	AÑO	DESCRIPCION
CALIDAD	SEGURIDAD	MEDIO AMBIENTE				
			LEY	1	2018	Ley de seguridad
			D.S.	2	2017	Decreto supremo
			RM	3	2016	Resolución ministerial

Fuente: Elaboración Propia

3.8. Gestión de calidad

La gestión de calidad abarca todos los procesos operativos en una organización, parte de la mejora continua, si se realiza el correcto control se lleva una operación ordenada y eficiente.

3.8.1. Recursos humanos

3.8.1.1. Vínculos laborales

Formato TR5: Datos laborales de trabajadores (principales y complementarios)

R12: Prestadores de servicios: Cuarta categoría

3.8.1.2. Organigrama

Es la representación de la estructura de la organización, se define por un tema de líneas de mando, en el manual de organización y funciones se explicará cada puesto de trabajo definido en el organigrama

3.8.1.3. Manual de organización y funciones

El Manual de Organización y Funciones tiene por objetivo dar a conocer la estructura organizacional de los diferentes puestos, determinando funciones generales y específicas, establecer un perfil por cada puesto, así como las interrelaciones jerárquicas y funcionales de los cargos.

Se establece esta guía para completar por cada cargo establecido en el MOF:

- i. Descripción general del puesto
- ii. Funciones Principales
- iii. Nivel de Aprobación y Responsabilidad
- iv. Funciones específicas
- v. Línea de Autoridad y Responsabilidad
- vi. Perfil del puesto

Se puede realizar algo simple como el punto anterior o se puede desarrollar cada perfil de una forma más completa, esto con el fin de tener claras las funciones e interrelaciones para cada persona, ver la tabla Xx

Tabla 28: Puesto del manual de organización y funciones

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PUESTO

Denominación del Puesto:	
Área:	
Ubicación:	
Cargo del puesto inmediato superior:	
Misión	

II. FUNCIONES PRINCIPALES

<ul style="list-style-type: none"> • - • -
--

III. LINEA DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

Personal que le reportan de manera directa	
Personal que le reportan de manera indirecta o a través de la Coordinación Directa	
Personal Matricial (Puestos que le reportan de otras áreas)	

IV. PERFIL DEL PUESTO

Formación académica	
Formación complementaria	
Experiencia	
Competencias específicas	
Idiomas	
Otras competencias necesarias	

Fuente: Elaboración Propia

3.8.1.4. Proceso de selección de personal

Desde el requerimiento de personal, pasando por la evaluación de los Cvs, seleccionando a los candidatos para la entrevista, y finalmente contratando al personal apto.

Este proceso depende de cada organización, ya sea que lo tercericen o lo realicen por casa.

Si se realiza dentro de la organización se debe tener dos archivos,

El primero, selección de personal donde se encuentran todos los CV evaluados, el comparativo o criterio de evaluación, y las evaluaciones aplicadas a cada postulante.

El segundo, de personal, donde se encuentra los CVs del personal seleccionado, sus fichas de contabilidad, copia de DNI, y otros documentos que la organización vea por conveniente.

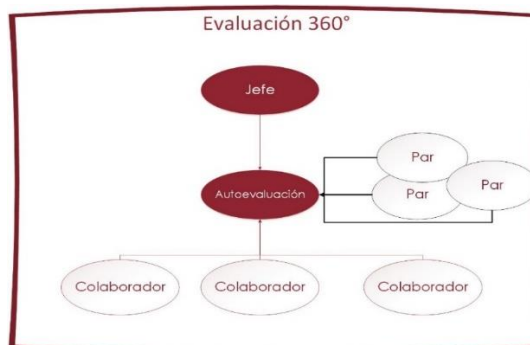
3.8.1.5. CV personal

Si tiene el archivo final de selección de personal, este paso solo se basa en revisar los CVs del personal que trabaja actualmente en la empresa y verificar si cumple con el perfil definido en el MOF

3.8.1.6. Evaluación de desempeño

La evaluación de 360 grados es una de las herramientas utilizadas para la evaluación de desempeño, su aplicación se realiza con el fin de obtener una percepción global del desempeño del empleado en su puesto de trabajo desde varios ángulos siendo la evaluación realizada por los jefes, subordinados y compañeros de trabajo.

Ilustración 9: Evaluación de 360 grados



Fuente: Elaboración Propia

Se realiza mínimo una vez al año, se elaboran preguntas en forma de cuestionario de acuerdo con diferentes dimensiones, se elaboran dos cuestionarios uno para el nivel intermedio y otro para el nivel ejecutivo, siendo así el nivel intermedio evaluado por: dos pares, su jefe directo, el mismo, y el nivel ejecutivo evaluado por, dos pares, dos subordinados, el mismo.

Tabla 29: Evaluación de desempeño

Evaluado:		Cargo:			
Evaluador:		Cargo:			
Fecha de Evaluación:		Período Evaluado: enero 2019 - febrero 2019			
Evaluación de Competencias:					
<p>1) Evalúe en qué medida encuentra al colaborador en el desarrollo de las competencias requeridas según los niveles establecidos en la escala del 1 al 5 marcando con el # 1 en el casillero correspondiente.</p> <p>2) "Apreciación General" debe de ser completado de forma cualitativa por el jefe inmediato.</p>					
COMPETENCIAS	NIVEL				
	excelente	muy bueno	bueno	regular	malo
	5	4	3	2	1
GENÉRICAS	100%	75%	50%	25%	0%
Compromiso					
Iniciativa					
Excelencia en el Servicio al Cliente					
Trabajo en Equipo					
ESPECÍFICAS					
Empowerment					
Liderazgo					
Adaptabilidad					
Orientación la Logro					

Fuente: Elaboración propia

3.8.1.7. Programa de capacitaciones:

“La organización debe asegurarse de que las personas que trabajan para la organización sean competentes, basándose en la educación, formación; cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas; y debe conservar como evidencia”.

(7.2- ISO 9001-2015)

Se elabora un programa de capacitaciones de acuerdo al sector y las competencias necesarias del personal.

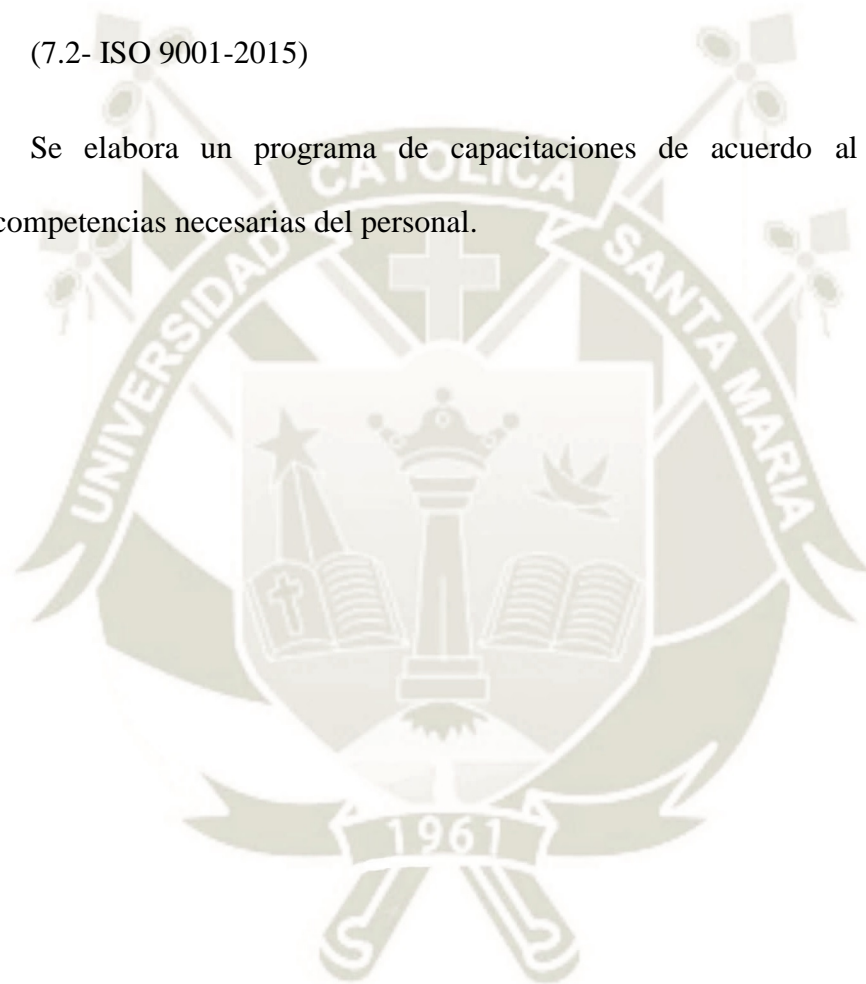


Tabla 30: Programa de capacitaciones

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018	RESPONSABLE	TIPO DE CAPACITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Programación	% avance	Cumplimiento
ACTIVIDADES																	
1	PROGRAMA DE INDUCCIONES																
	Inducción de seguridad - personal directo - obrero	Ingeniero de seguridad	Capacitación interna														
	Inducción de seguridad - personal directo - administración	Ingeniero de seguridad	Capacitación interna														
2	PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION																
3	PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL																
4	EVALUACION																

Fuente: Elaboración propia

3.8.1.8. Registro de inducción a contratistas

Al entrar un contratista a trabajar en las instalaciones de la organización, o realiza un trabajo para la organización se le tiene que hacer una inducción de la empresa considerando los puntos,

- Nombre de la empresa
- Actividad comercial
- Política integrada
- Y otros datos que se requiera

Se puede presentar mediante un video, una presentación en ppt, al finalizar la inducción es necesario registrar la participación ya que este será la evidencia para la homologación, también se puede considerar un examen de entrada sobre aspectos de seguridad en el caso que la inducción sea de seguridad.

Tabla 31: Registro de asistencia

REGISTRO DE ASISTENCIA		TIPO	
EXPOSITOR:	<input type="text"/>		Charlas Operacionales
FECHA:	<input type="text"/>		Capacitación
LUGAR:	<input type="text"/>		Reunión
		HORA INICIO:	Otra:

<u>TEMAS TRATADOS:</u>						
N.º	Nombre	Apell. Paterno	Apell. Materno	DNI	Cargo	Firma
1						
2						
3						

Fuente: Elaboración propia

3.8.2. Tecnologías

Es un listado de los activos de la empresa se considera:

3.8.2.1. Equipos de computo

Llenar el siguiente cuadro:

Tabla 32: Equipos de cómputo

Equipos TI	Cantidad	Año de adquisición
PCs Portátiles		
PCs Fijas		
Terminales (Puntos de red)		
Servidores		
Otros		

Fuente: Elaboración Propia

3.8.2.2. Software de uso y de gestión

Numerar los softwares de uso como Windows, office, y de gestión, Photoshop, ilustrator, Autocad, S10, SAP, Oracle, o cualquier software que utilicen para desarrollar sus funciones normalmente.

Como evidencia se desarrolla una lista:

Tabla 33: Softwares

	N° de Licencias	Vigencia
Softwares de uso		
Softwares de gestión		

Fuente: Elaboración Propia

Por cada software enlistado se debe preparar licencias y facturas de pago de adquisición o de renovación.

3.8.2.3. Redes usadas, sistema de transmisión

Se debe utilizar una red de integración, la más común es del hosting donde pertenecen los correos con dominio empresarial, se debe conseguir la factura del servicio

Tabla 34: Redes usadas

Aplicaciones	Cuenta (si/no)
Red informática	
Página web (precisar)	
Intranet	
Email	
Línea dedicada	
Otros:	

Fuente: Elaboración Propia

Adjuntar facturas o documentos que acrediten la utilización

3.8.2.4. Copia de seguridad

Toda la información virtual se le realiza una copia de seguridad en caso de contingencia, para esto se establece cada cuanto se realiza y de qué forma, se puede realizar mediante el uso de un disco externo al fin de cada bimestre.

La finalidad de una copia de seguridad es salvar la información trascendente para la organización y no tener pérdidas de ningún tipo.

3.8.3. Procesos

3.8.3.1. Capacidad instalada

Indicar las instalaciones que dispone la empresa para la realización de sus actividades, pueden ser.

- Oficina, Almacén, Talleres, Laboratorio

Se indica si es hipotecado/ propio, área m²/ alquilado, vigencia de alquiler.

Como evidencia se tiene el impuesto predial, la declaración jurada a nombre de la empresa, por sus inmuebles ubicados según dirección fiscal y la declaración jurada de pago de autoevaluó.

Para la capacidad instalada y un porcentaje de utilización, se puede ver los horarios de trabajo.

Se detalla los turnos y horarios de trabajo en el siguiente cuadro.

Tabla 35: Turno de trabajo

1° Turno	2° Turno	3° Turno	4° Turno

Fuente: Elaboración propia

3.8.3.2. Subcontratación en operación o producción

Para completar este punto la pregunta a realizar es, ¿Se realiza un control de los procesos contratados?, ¿Cómo se controla?

Para esto debe haber un responsable de supervisar el trabajo de los subcontratistas, una vez designado este responsable se debe establecer una forma que verifique el cumplimiento de las condiciones establecidas para la realización del trabajo.

Pueden ser:

Registros de auditorías a subcontratistas, check list, control de ingresos, valorizaciones, procedimiento de supervisión de contratistas, actas de conformidad de entrega, dosieres de calidad, procedimiento para permisos de trabajo seguro, registros de permisos de trabajo seguros.

3.8.3.3. Planificación y programación de trabajos

Es importante planificar como se va a desarrollar el conjunto de actividades para poder brindar al cliente el servicio o el producto que el desea.

Se planifican y controlan las partidas significativas, una de estas es la mano de obra.

El control de mano de obra se realiza por horas hombre trabajadas, se puede llevar el control de la siguiente manera:

Tabla 36: Horas hombre

N°	DNI	Nombre	Total	Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo	
				Concepto	Horas	Concepto	Horas	Concepto	Horas	Concepto	Horas	Concepto	Horas	Concepto	Horas	Concepto	Horas
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Otro control que se debe realizar es de la productividad, se debe llevar registros de cómo se realiza el control, el rendimiento de la producción

Para demostrar que la organización realiza un control de productividad, puede llevar el seguimiento de dos dimensiones, el tiempo y el costo.

- **El tiempo:**

Se planifica la duración del trabajo en actividades disgregadas y se le hace seguimiento, observando el grado de avance.

Tabla 37: Control de tiempo presupuestado

<u>ACTIVIDADES</u>	MES			
	SEMANA 01	SEMANA 02	SEMANA 03	SEMANA 04
<u>INICIO DE OBRA</u>				
INICIO DE OBRA	INICIO			
Actividad 1				
Actividad 2				
Actividad 3				
Actividad 4				

Fuente: Elaboración Propia

- **Costo**

Es necesario controlar el costo presupuestado para realizar las actividades, si es por proyecto el costo debe ir de acuerdo a una cotización enviada al cliente, y en base a eso observar si se obtuvo los márgenes presupuestados, se debe llevar el seguimiento de los gastos y registrarlos.

3.8.3.4. Productos

3.8.3.4.1. Especificaciones producto o servicio

La especificación del producto o servicio ofertado, va de acuerdo a lo que el cliente aprueba, para evitar confusiones tiene que estar de acuerdo a una propuesta económica específica. Si son clientes específicos se realiza mediante un contrato entre las dos partes, si son clientes genéricos con la orden de compra y otro documento relacionado.

Ilustración 10: Documentos en una transacción comercial

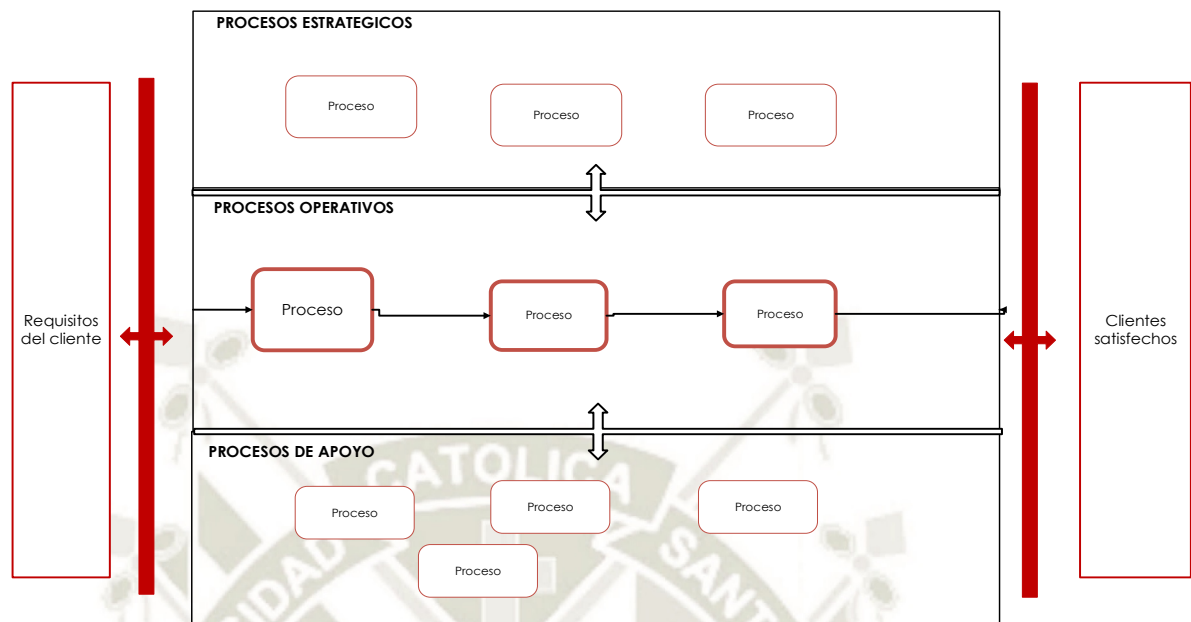


Fuente: Elaboración propia

3.8.3.4.2. Procedimientos de trabajo

Se consideran todos los procedimientos de trabajo utilizados, para esto recordamos un mapa de procesos.

Ilustración 11: Mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia

Por cada proceso se elaboran procedimientos aplicables a cada área de la organización, se puede realizar la caracterización de cada proceso.

3.8.3.4.3. Control de calidad

Para el control de calidad, se debe llevar a cabo primero actividades de concientización sobre porque es importante trabajar bajo estándares de calidad, luego realizar el aseguramiento de la calidad mediante planes, programas, y por último llevar el control de calidad mediante el seguimiento de esos planes, elaborando protocolos e inspecciones.

Tabla 38: Plan de inspecciones y ensayos

Ítem	Actividad	Criterio de Aceptación	Mecanismo de Control	Persona Responsable	Comentario	Firma

Fuente: Elaboración Propia

En mecanismo de control se colocan los protocolos a usar en cada fase de la operación, el protocolo normalmente es un check list de inspección que se utiliza con el fin de verificar el trabajo en cada fase crítica.

3.8.4. Logística- Compras

3.8.4.1. Almacén

Se implementa un procedimiento para abarcar todos los aspectos que se requieren revisar según los cuestionarios, algunos puntos a recalcar son:

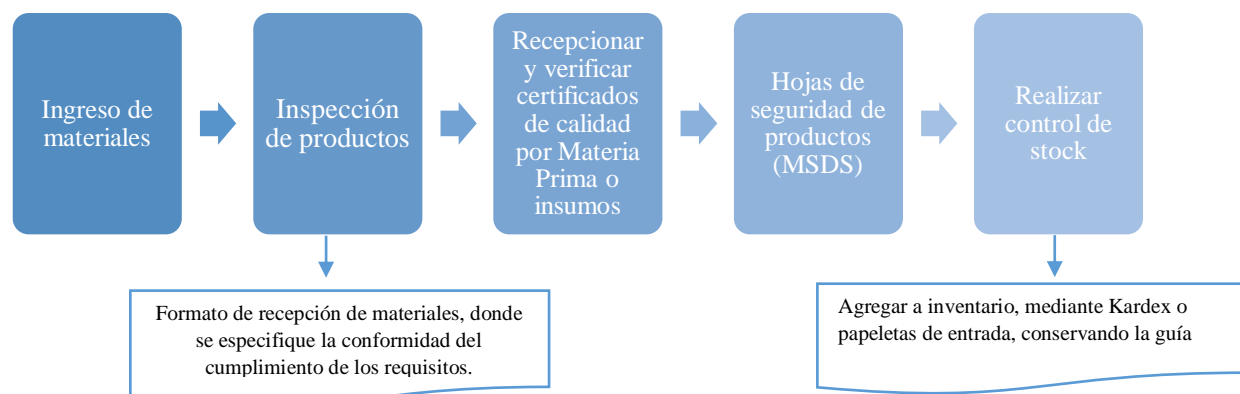
- Organización del almacén
- Manejo de inventarios

Para el resto de los requisitos se van a ver en dos procedimientos: ingreso de materiales y control de inventario.

3.8.4.2. Ingreso de materiales

Se explicará en un gráfico el proceso de ingreso de materiales y los requisitos que se debe cumplir.

Ilustración 12: Proceso de ingreso de materiales



Fuente: Elaboración Propia

Se debe controlar el almacenamiento de forma correcta y ordenada por cualquier método que la organización vea por conveniente.

3.8.4.3. Control de inventario

Para asegurar que se maneja correctamente los inventarios, se especifica los requisitos requeridos para el control y manejo de inventarios en el siguiente gráfico:

Ilustración 13: Control de inventario



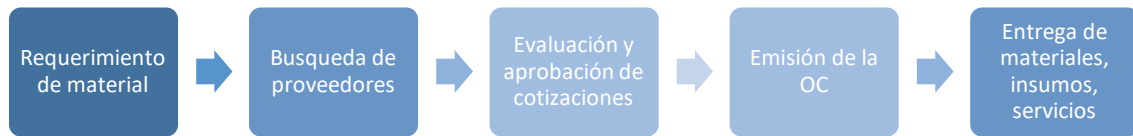
Fuente: Elaboración Propia

Si el rubro de la organización es de servicios en algunos cuestionarios se considera el puntaje completo porque no aplica a evaluación.

3.8.4.4. Procedimiento de compras definido

Este procedimiento inicia con la solicitud de compra y termina con la entrega de equipos, materiales, insumos y servicios

Ilustración 14: Procedimiento de compras



Fuente: Elaboración Propia

Las compras se dividen en 3 tipos:

- Compra de materiales
- Compras por proyecto
- Contratos de servicios

Se establece responsabilidades para aprobaciones, en base al total de dinero a pagar, puede ser según la tabla,

Tabla 39: Montos de aprobación

Monto	Numero de Cotizaciones	Responsable de aprobación
Hasta 500.00 USD	01 cotización.	Analista de Compras
DE 500.00 USD A 1000.00	02 cotizaciones.	Analista de Compras
De 1000.00 a 5000.00	03 cotizaciones.	Analista de compras Gerente de Área
De 5000.00 a 30 000.00	03 cotización y contrato según el tipo de servicio.	Analista de compras Gerente Área Gerente general

Fuente: Elaboración Propia

3.8.4.5. Política de pagos

La organización establece una política para que los pagos se realicen de forma ordenada, por ejemplo, su política puede ser que se reciben facturas, valorizaciones, tareas, programación de pagos hasta el viernes, y se paga el lunes. O puede ser, solo se pagarán las facturas con una orden de compra o de servicio firmada por el responsable de la supervisión del trabajo o recepción del material.

3.8.4.6. Plazos de entrega

Según la clasificación del pedido, urgente, normal, se establece un tiempo de entrega de los requerimientos basándose en el histórico y conociendo el tiempo de respuesta de nuestros proveedores.

3.8.5. Proveedores

La gestión de proveedores es esencial para tener desde la mejor materia prima, insumos, subcontratos, y asegurar la calidad del producto final.

Se tiene que tener registrados, calificados, y evaluados a los proveedores, de acuerdo a como lo defina cada organización.

Ilustración 15: Registro de proveedores



Fuente: Elaboración Propia

3.8.5.1. Ficha de registro

Los nuevos proveedores para poder ofrecer sus servicios a la organización deben estar mapeados por esta, por eso se prepara una ficha para recabar los datos básicos, como son razón social, RUC, producto o servicio que ofrecen, teléfono de contacto, N° de cuenta, etc. La ficha se utiliza también para tener una base de datos de los proveedores.

Tabla 40: Ficha de registro

Razón social	RUC	Domicilio legal	Rubro	Departamento	Banco	Tipo de cuenta	Moneda	N° de cuenta	Contacto	Cargo	Teléfono	Correo

Fuente: Elaboración propia

3.8.5.2. Calificación de proveedores

En la etapa de evaluación de la cotización en el proceso de compras, se realiza una calificación del proveedor para poder evaluar su historial, esto se realiza mayormente para contratistas de servicios. Los cuadros presentados se trabajan en un formato, codificado de acuerdo con el proceso y al registro.

Tabla 41: Calificación de proveedores

Verificación SUNAT		
CRITERIO	OBSERVACION Y/O COMENTARIO	PUNTAJE
Estado del Contribuyente/ Condición del Contribuyente:		
Antigüedad de la creación		
Representantes Legales		
Verificación Locales		
Estado Financiero de la empresa		

* Puntaje: 5=Bueno / 3 =Regular / 1= Malo

REFERENCIAS COMERCIALES PROVEEDORES		
EMPRESA	OBSERVACION Y/O COMENTARIO	PUNTAJE
	Línea de Crédito: /Forma de pago: / Antigüedad: años / Principal Producto: /Periodicidad de compras:	
	Línea de Crédito: /Forma de pago: / Antigüedad: años / Principal Producto: /Periodicidad de compras:	

REFERENCIAS COMERCIALES CLIENTES		
EMPRESA	OBSERVACIÓN Y/O COMENTARIO	PUNTAJE
	Proyecto: / Cumplimiento de plazos: / Cumplimiento en calidad, Seguridad y MO: / Servicio Post Venta: / Buen Proveedor:	
	Proyecto: / Cumplimiento de plazos: / Cumplimiento de calidad, Seguridad y MO: / Servicio Post Venta: / Buen Proveedor:	

EVALUACIÓN CREDITICIA		
CRITERIO	OBSERVACION Y/O COMENTARIO	PUNTAJE
SCORE	Riesgo Medio	
Entidades a las que debe en el Sistema Financiero	X Entidades	
Deuda Total	S/.	
Deuda Morosa Soles	S/.	
Deuda Morosa USD	USD	

* Puntaje: 5=Bueno / 3 =Regular / 1= Malo

* Leyenda Evaluación Final: *De 0 a 40: No aceptable / *De 41a 60 : Aceptable previa levantamiento de observaciones / * De 60 a 80 : Aceptable

PUNTAJE FINAL	%
CALIFICACIÓN	Aceptable

Fuente: Elaboración propia

3.8.5.3. Valorización de proveedores

El formato de valorizaciones se utiliza para la programación de pagos de acuerdo con el avance del contratista, se puede definir un monto a partir del cual se utilice este formato.

Para la valorización de proveedores se utiliza el siguiente formato, llenando cada campo de acuerdo con la realización del trabajo y los avances.

Tabla 42: Valorizaciones

Ítem	PRESUPUESTO CONTRACTUAL					A: AVANCE ANTERIOR			B. AVANCE ACTUAL			C. Acumulado Total			D. SALDO POR EJECUTAR		
	DESCRIPCIÓN	UND.	CANTIDAD	P. UNIT. (S/)	P. TOTAL (S/)	% AVANCE ANTERIOR	CANTIDAD ANTERIOR	P. TOTAL ANTERIOR	% AVANCE ACTUAL	CANTIDAD ACTUAL	P. TOTAL ACTUAL	% AVANCE ACUMULADO	CANTIDAD ACUMULADO	P. TOTAL ACUMULADO	% AVANCE SALDO	CANTIDAD SALDO	P. TOTAL SALDO
1																	
2																	
3																	
4																	
6																	
RESUMEN	COSTO DIRECTO PRESUPUESTADO																
	GASTO GENERAL PRESUPUESTADO																
	UTILIDAD PROYECTADA																
	DESCUENTO CORPORATIVO																
	PENALIDADES																
	DEDUCTIVOS																
	SUB TOTAL																
	AMORTIZACION DE ADELANTO																
	SUB TOTAL MENOS AMORTIZACION A FACTURAR																
	IGV 18%																
	TOTAL PRECIO A FACTURAR																
RETENCION FONDO DE GARANTIA																	
NETO A PAGAR																	

Fuente: Elaboración Propia

3.8.5.4. Evaluación de proveedores

El objetivo de la evaluación de proveedores es: seleccionar, evaluar, aprobar y reevaluar a proveedores asegurando que cumplan con los requisitos de inocuidad, calidad y legalidad exigidos por el Sistema de Integrado de Gestión.

En relación de la evaluación de proveedores, no se trata de valorar mejor al proveedor con precios más bajos, sino a aquel cuya relación calidad-precio dentro del mercado sea la mejor.

Una vez definidos los criterios que van a tenerse en cuenta a la hora de evaluar a los proveedores, es necesario darle un puntaje o peso a cada uno de ellos, ya que no todos los criterios tienen la misma importancia para cada organización

Para la evaluación se divide a los proveedores en tres categorías, de materiales, contratistas y personal externo, a continuación, se presenta ejemplos de la evaluación por cada tipo.

- Proveedores de materiales

Tabla 43: Evaluación de proveedores

COMPRAS Y/O SUMUNISTROS		Cumple	Puntaje	
			Máximo	Así.
Calidad del producto	Cumplió con las especificaciones técnicas y de funcionalidad requeridas de acuerdo la orden de suministros/contrato	<input type="checkbox"/>	50	0.00
	Los productos entregados estaban en buenas condiciones físicas y su apariencia satisface las expectativas	<input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en los tiempos de entrega	La entrega se realizó en los tiempos pactados en la den de compra/contrato	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	Tiene la logística para dejar los productos o suministros en obra	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en cantidad	Cumplió con la entrega total de las cantidades solicitadas en los tiempos dados		20	0.00
Flexibilidad del proveedor	Tiene buena capacidad de reacción ante un pedido urgente que no estaba previsto	<input type="checkbox"/>	5	0.00
	Cuenta con stock disponible	<input type="checkbox"/>		
Competitividad, nivel de precios/calidad	Cumple con los plazos de facturación establecidos	<input type="checkbox"/>	5	0.00
	Los productos tienen un precio más económico al del mercado	<input type="checkbox"/>		

Fuente: Elaboración Propia

- Contratistas, subcontratistas, de servicios

Tabla 44: Evaluación de contratistas

SERVICIOS		Cumple	Puntaje	
			Máximo	Así.
Calidad del servicio	Logística: conto con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato	<input type="checkbox"/>	60	0.00
	Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio	<input type="checkbox"/>		
	El servicio se prestó de acuerdo con lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos	<input type="checkbox"/>		
	Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo.	<input type="checkbox"/>		
	Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio	<input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en los tiempos de entrega	Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio	<input type="checkbox"/>	10	0.00
Cumplimiento en cantidad	Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas.	<input type="checkbox"/>	10	0.00
Servicio durante y posventa	Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	La respuesta dada a los requerimientos realizados fue oportuna	<input type="checkbox"/>		
			100.00	0.00

Fuente: Elaboración Propia

- Personal externo, que van a trabajar para la organización, realizando un servicio en específico, no se encuentran en planilla.

Tabla 45: Evaluación de externos

Competencias del personal		Cumple	Puntaje	
			Máximo	Así.
Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Realizo su trabajo en los plazos asignados 	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplió puntualmente con su horario de trabajo. 	<input type="checkbox"/>		
	<ul style="list-style-type: none"> • Entrego la documentación requerida de su trabajo a tiempo. 	<input type="checkbox"/>		
Conocimiento técnico	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplió con las especificaciones técnicas y de funcionalidad requeridas de acuerdo la orden de suministros/contrato 	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Supo responder a eventualidades, buscando soluciones de mejora 	<input type="checkbox"/>		
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Gestiono adecuadamente al equipo a su cargo, o personas relacionadas a su trabajo 	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Contribuyo a logro de objetivos trabajando en equipo, colaborando con el personal externo o interno 	<input type="checkbox"/>		
Comunicación efectiva	<ul style="list-style-type: none"> • Presenta informes o reportes de acciones tomadas frente a imprevistos. 	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica eventualidades por correo electrónico, llamadas o cualquier medio. 	<input type="checkbox"/>		
Calidad del servicio brindado	<ul style="list-style-type: none"> • No tuvo observaciones a su trabajo. 	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Los acabados, orden y limpieza fueron conformes a los requerimientos 			
			100	0.00

Fuente: Elaboración Propia

3.8.6. Mantenimiento y calibración

Con el fin de manejar una gestión de riesgos, la organización tiene que implementar un programa de mantenimiento, en este se circunscribe a los equipos y herramientas utilizadas para la realización de los trabajos rutinarios y a cualquier requerimiento de instalaciones que de no recibir oportuno mantenimiento podrían afectar la seguridad o salud de los trabajadores, el medio ambiente y la calidad del producto.

- Programa de mantenimiento y estado de avance

En el programa de mantenimiento se considera todos los equipos y herramientas mayores, las herramientas comunes de trabajo se pueden considerar en las inspecciones diarias o mensuales de seguridad. Para mejor control se usa una tabla

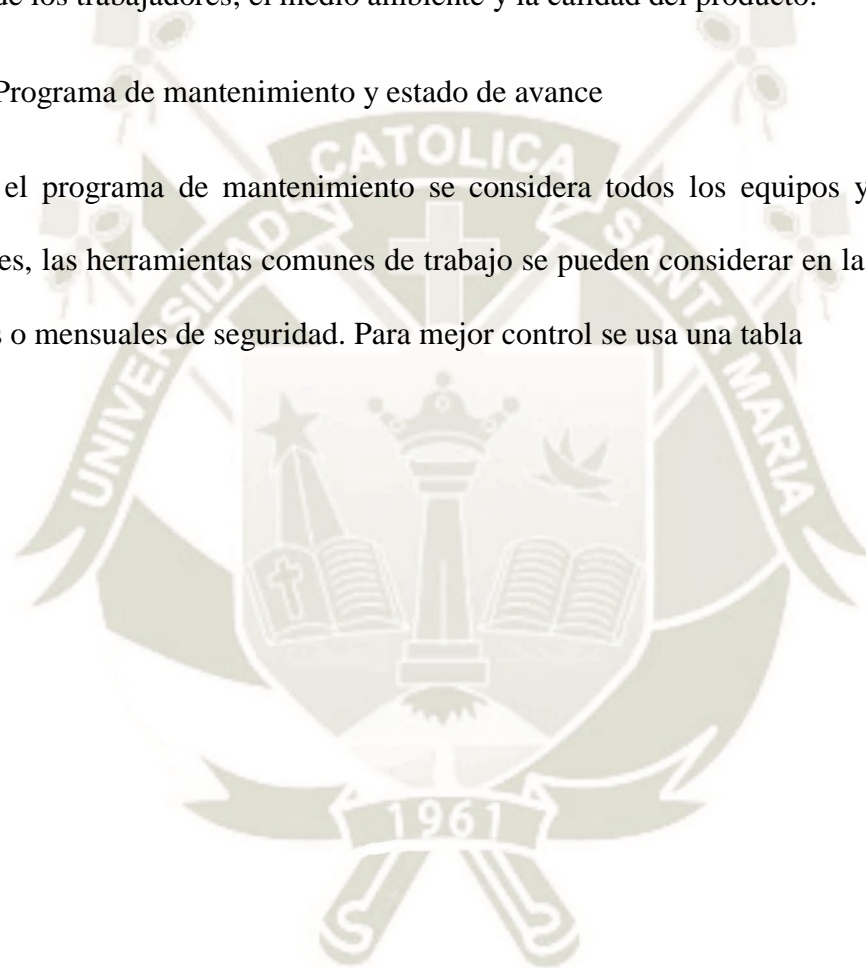


Tabla 46: Plan de mantenimiento.

Item	Nombre	Descripción General	Marca/ Modelo/ SN	Inventario	Proveedor (Raz.)	Costo (SIN IGV)	Fecha de compra	Fecha de Baja	FRECUENCIA MANTENIMIENTO	CONTROL HM	PLAN DE MANTENIMIENTO						
										Horas Actuales	Fecha Mantenimiento 01	Fecha Mantenimiento 02	Fecha Mantenimiento 03	Fecha Mantenimiento 04	Fecha Mantenimiento 05	Fecha Mantenimiento 06	OBS

Fuente: Elaboración propia

- Programa de calibración de equipos y certificados

La organización dentro de su operación debe mapear sus equipos de medición, a estos se debe verificar la trazabilidad de las mediciones, para proporcionar la confianza de validez de resultados en su uso, es por eso que el equipo de medición se debe de calibrar y verificar antes de ser utilizado.

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados.

Tabla 47: Programa de mantenimiento

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS										
No.	DESCRIPCIÓN	MARCA/ MODELO	RANGO DE MEDICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	PROVEEDOR DE CALIBRACIÓN	ÚLTIMA VERIFICACIÓN	SIGUIENTE CALIBRACIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA	OBSERVACIONES

Fuente: Elaboración propia

3.8.7. Clientes (información comercial)

3.8.7.1. Principales referencias

Un listado de los clientes de acuerdo con algún formato de los cuestionarios simple.

Tabla 48: Clientes

Cliente	Venta

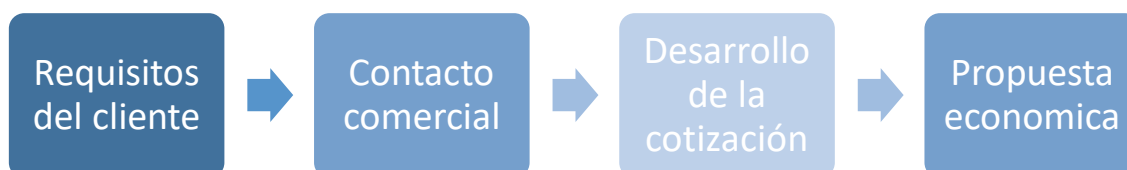
Fuente: Elaboración propia

3.8.7.2. Procedimiento de atención a pedidos

El procedimiento en el cual se recaban los requisitos del cliente para transformarlos y volverlos una propuesta económica de acuerdo con cada organización, esto va de la mano en parte con la satisfacción del cliente, ya que, si se recaban de una forma efectiva las necesidades y requisitos del cliente existen más probabilidades de concretar la venta.

Un punto importante es poder responder a esta pregunta: ¿De qué forma se entrega la propuesta técnica a los clientes?

Ilustración 16: Procedimiento de atención a clientes



Fuente: Elaboración propia

3.8.7.3. Tiempo de atención al cliente

Se calcula el tiempo de respuesta, desde el contacto comercial hasta la emisión de la cotización, proforma o propuesta técnica que se entrega al cliente.

Si la organización mide el tiempo de respuesta le es más fácil tomar decisiones estratégicas para mejorar haciendo un benchmarking con los competidores.

3.8.7.4. Procedimiento de atención a reclamos de clientes

Este procedimiento sirve para describir las acciones para la atención y solución de requerimientos, atención de problemas o reclamos de alcance particular presentados por los usuarios con el fin de entender las necesidades actuales y futuras de los usuarios y de otras partes interesadas para alcanzar el éxito sostenido que se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. Es muy importante manejar este procedimiento como la gestión postventa.

Ilustración 17: Proceso de quejas, sugerencias o reclamos



Fuente: Elaboración propia

3.8.7.5. Satisfacción del cliente

La organización tiene que revisar la realización del cumplimiento de las expectativas y necesidades de sus clientes, realizar el seguimiento y revisar esta información.

Para esto se implementa una encuesta de satisfacción del cliente, las encuestas para medir la satisfacción del cliente se pueden realizar de manera individual o conjunta por los responsables y líderes de proyecto, afinidad en los objetivos o clase de los procesos y también por conveniencia técnica y práctica (clientes comunes) en su elaboración y aplicación.

El fin de encuesta es tomar decisiones a corto, medio y largo plazo, sus principales objetivos son:

- Poder conocer lo que se necesita mejorar.
- Identificar la voz del cliente acerca de la marca.
- Identificar las fortalezas que percibe el cliente.
- Entender cuáles son las necesidades del cliente.
- Reconocer acciones para fortalecer el lazo con los clientes.
- Evaluar si está tomando las decisiones correctas con determinadas estrategias.
- Superar las expectativas de los clientes.

La encuesta puede tener cualquier pregunta, pero puede estar orientada a los puntos de la siguiente tabla.

Tabla 49: Encuesta de satisfacción

<i>¿Cuán satisfecho esta con...</i>	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
Puntaje de atención	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntaje de información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntaje de eficiencia de operación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de la calidad en obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Percepción global	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Fuente: Elaboración propia

Para consolidar las encuestas y tomar mejores decisiones se debe tener una base de datos.

Tabla 50: Base de datos de satisfacción del cliente

Nº Encuesta	Nombre del Cliente	Fecha encuesta	Puntaje de atención	Puntaje de información	Puntaje de eficiencia de operación	Percepción global	Observaciones

Fuente: Elaboración propia

3.9. Gestión de seguridad

El principal objetivo de implementar la gestión de seguridad en una empresa es el compromiso con los trabajadores para prevenir lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo y supervisar que se cumpla todas las medidas de seguridad, proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables, eliminando peligros y minimizando riesgos.

Por lo que para cumplir con los requisitos solicitados lo dividimos en tres partes, planificación, implementación y funcionamiento, control y acciones correctivas.

3.9.1. Planificación

3.9.1.1. Reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo.

“Las empresas con veinte o más trabajadores elaboran su reglamento interno de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con las disposiciones que establezca el reglamento.”

LEY N° 29783- Artículo 34

Si la empresa que se está homologando tiene menos de 20 trabajadores en planillas se puede obviar este punto, si no es el caso se elabora un RISST (reglamento de seguridad y salud ocupacional)

Tabla 51: Reglamento interno de seguridad índice

CAPITULO I. JORNADA DE TRABAJO, CONTROL DE ASISTENCIA, PUNTUALIDAD	
	Art. 1 Jornada de trabajo
	Art. 2 Inicio de jornada de trabajo
	Art. 3 Control de asistencia
	Art. 4 Tardanza
	Art.5 Horas extras
CAPITULO II. ESTIMULOS, INFRACCIONES Y SANCIONES	
	Art. 6 De los estímulos
	Art. 7 De las infracciones
	Art. 8 Sanciones
CAPITULO III. CONDICIONES DE BIENESTAR	
	Art.9 Examen médico de ingreso, de control y de retiro
	Art. 10 Constancia de descanso médico
CAPITULO IV. ESTANDARES DE CONTROL DE LOS PELIGROS EXISTENTES Y RIESGOS EVALUADOS	
	Art. 11 Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos y Control
	Art. 12 Mapa de riesgos
	Art. 13 Análisis de Trabajo Seguro
	Art. 14 Inspección de seguridad y salud en el trabajo
	Art. 15 Avisos y señales de seguridad
	Art. 16 Bloqueo y señalización
	Art. 17 Permisos de trabajo
CAPITULO V. ESTANDARES DE SEGURIDAD Y SALUD EN LAS OPERACIONES	
	Art. 18 Disposiciones Generales
	Art. 19 De las labores de oficina
	Art. 20 Del ambiente de trabajo
	Art. 21 Conservación y protección del medio ambiente
	Art. 22 Sobre los equipos de protección y ropa de trabajo
CAPITULO VI. PREPARACION Y RESPUESTA PARA CASOS DE EMERGENCIA	
	Art. 23 Plan de emergencias
	Art. 24 Prevención de incendio

Fuente: Elaboración propia

3.9.1.2. Exámenes médicos

Según la ley 29783 artículo 49, modificado con la ley 30222,

El empleador o empresa tiene la obligación de hacer pasar exámenes médicos a sus trabajadores antes, durante y al fin de la relación laboral, dependiendo de los riesgos de su trabajo, a costo del empleador.

Todos los trabajadores que no realicen actividades de alto riesgo deben de pasar examen médico cada 2 años de lo contrario cada año.

Para mejorar el control se puede implementar una base de datos del personal, se utilizará la siguiente base de datos:

Tabla 52: Base de datos exámenes médicos

Apellidos y Nombres	Cargo	POLICLINICO	DNI	Fecha Nacimiento	Examen Médico	Vigencia Examen medico	APTO/NO APTO	Observación

Fuente: Elaboración propia

Con un correcto archivo de los exámenes médicos en físico, y un control por orden alfabético, esta gestión se hace correctamente.

3.9.2. Implementación y funcionamiento

3.9.2.1. Comité SST o supervisor de SST

Según la 29783, si la empresa cuenta con más de 20 trabajadores en planilla y tiene tendencia a incrementar su planilla de personal, debe tener un comité de seguridad y salud ocupacional, si no es el caso debe contar con un responsable de SST.

Implementación del comité SST

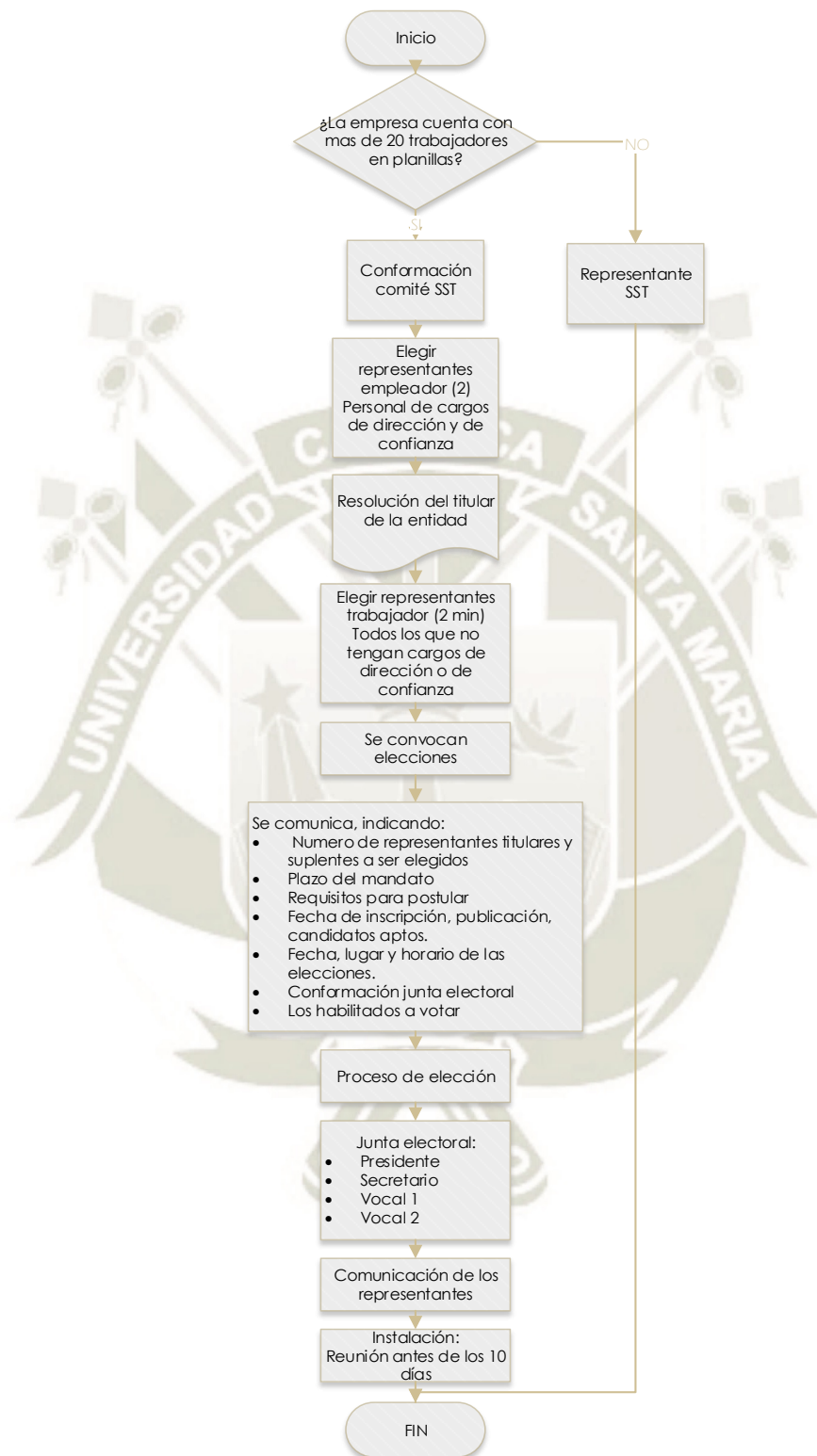
Para la implementación tomar de referencia la RM 148, algunos puntos a tomar en cuenta.

- Cuando la empresa cuenta con más de 20 trabajadores en planillas
- Solo pueden conformar el comité, trabajadores que cuenten con 6 meses o más de antigüedad.
- Se conforma mínimo 4, máximo 12

El proceso para implementar un comité SST es el siguiente,



Ilustración 18: Proceso de implementación de comité sst



Fuente: Resolución Ministerial 148 (2012)

3.9.2.2. IPERC y procedimiento

El IPERC es la forma sistemática de identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados a las actividades de una empresa, identificando y proponiendo medidas de control y prevención.

El IPERC será actualizado cuando:

- Se realicen cambios en los procesos, equipos, materiales, insumos, herramientas y ambientes de trabajo que afecten la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.
- Ocurran accidentes / incidentes peligrosos.
- Se dicte cambios en la legislación.

Un modelo de IPERC es el siguiente:

Tabla 53 : IPERC

Peligro					Consecuencia	Nivel de Riesgo Actual (Sin Controles)			¿Significativo?	Controles (Actuales + Propuestos)					Nivel de Riesgo (Con Controles)			¿Significativo?	
Proceso	Subproceso	Actividad	Puesto	Peligro	Consecuencia	Los controles Actuales NO deben ser considerados para la Evaluación del Nivel de Riesgo en esta sección.				Los controles Propuestos "No implementados", deben ser resaltados en AMARILLO y NO deben ser considerados para la evaluación del NIVEL DE RIESGO, hasta su implementación.									
						Indice de Probabilidad (NP)	Indice de Severidad (NC)	Indice de Riesgo (R)		Eliminación	Substitución	Controles de Ingeniería	Controles Administrativos	EPP's	Indice de Probabilidad	Indice de Severidad	Indice de Riesgo	SI / No	

Fuente: OHSAS 18001, (2017)

Para llenar el IPERC tomar en cuenta lo siguiente,

- Los peligros se clasifican de acuerdo a las ilustraciones 20, 21 y 22

Tabla 54 : Peligros

FISICOS	QUIMICOS	BIOLOGICOS
Ruido Vibración Iluminación Temperatura extremas Radiaciones Presiones anómalas	Polvos Humos Humos Metálicos Neblinas Gases y vapores Sustancias químicas	Relaciones humanas Bacterias Hongos Parásitos Vectores
ELECTRICOS	FISICOQUIMICOS	PSICOSOCIALES
Alta tensión Baja Tensión Electricidad estática	Incendios Explosiones	Contenido de la tarea Relaciones humanas Organización tiempo / trabajo Gestión del personal
LOCATIVOS	ERGONOMICOS	MECANICOS
Falta de señalización Falta de orden y limpieza Almacenamiento inadecuado Superficie de trabajo defectuosa Escaleras, rampas inadecuadas Andamios inseguros Techos defectuosos Apilamiento elevado sin estiba Cargas o apilamientos inseguros Cargas apoyadas contra muros	Posturas inadecuadas Sobreesfuerzos Movimientos forzados Dimensiones inadecuadas Distribución del espacio Organización del trabajo Trabajo prolongado de pie Trabajo prolongado con flexión Plano de trabajo inadecuado Controles de mando mal ubicados	Herramientas defectuosas Maquinas sin guardas de seguridad Equipo defectuoso o sin protección Vehiculos en mal estado

Fuente: OHSAS 18001, (2017)

Tabla 55: Nivel de Riesgo

El Nivel de Riesgo (IR) es calculado por la Matriz de acuerdo a:

NIVEL DE RIESGO					
SEVERIDAD	(1) Potencial incidente con primeros auxilios	Bajo (1)	Bajo (2)	Bajo (3)	Bajo (4)
	(2) Potencial accidente con incidencias temporales	Bajo (2)	Bajo (4)	Medio (6)	Medio (8)
	(3) Potencial accidente con incidencias permanentes	Bajo (3)	Medio (6)	Medio (9)	Alto (12)
	(4) Potencial accidente fatal	Bajo (4)	Medio (8)	Alto (12)	Alto (16)
		(1) Raro	(2) Improbable	(3) Posible	(4) Frecuente
PROBABILIDAD					

Fuente: OHSAS 18001, (2017)

Tabla 56: Categoría de riesgo

Categorización del Riesgo		
CATEGORIA	INDICE DE RIESGO	TRATAMIENTO
NO SIGNIFICATIVO	Aceptable 1 - 2	La actividad puede realizarse sin controles adicionales y con supervisión eventual
	Tolerable 3 - 4	La actividad puede realizarse con posibilidad de implementar controles adicionales y con supervisión eventual
SIGNIFICATIVO	Inaceptable 6 - 9	Ejecutar actividad bajo supervisión permanente, con la posibilidad de implementar controles adicionales para reducir el nivel de riesgo
	Inadmisible 12 - 16	El trabajo no puede ser realizado hasta que el nivel de riesgo se reduzca

Fuente: OHSAS 18001, (2017)

3.9.3. Control y acciones correctoras

3.9.3.1. Programa de simulacros

El programa de simulacros tiene que ir de acuerdo con la programación de INDECI para el año que se está homologando la empresa, según la resolución ministerial N° 131-2018-PCM publicada en el diario “El Peruano”, se puede usar el cronograma de INDECI o adaptar uno al formato de la empresa:

Tabla 57: Programa de simulacros

SIMULACROS 2018													
N°	DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	SIMULACRO DE ACCIDENTE/ MULTIPLE PELIGRO												
2	SIMULACRO DE SISMO Y ACCIDENTE												
3	SIMULACRO DE INCENDIO												
4	SIMULACRO DE SISMO												

Fuente: Elaboración propia

Como evidencia se realiza un informe del simulacro, adjuntando trifoliados, anuncios, volantes entregados y fotos del simulacro.

3.9.3.2. Estadísticas de seguridad

Las estadísticas se toman en base a las horas hombres laboradas, se utiliza la tabla XX como referencia para los índices de seguridad,

Tabla 58: Estadística anual de seguridad

ESTADISTICA ANUAL DE SEGURIDAD 201X															
201X	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL		
<u>NUMERO DE TRABAJADORES</u>															
COMPAÑIA															
CONTRATISTAS															
TOTAL															
<u>HORAS HOMBRE TRABAJADAS</u>															
COMPAÑIA															
CONTRATISTAS															
TOTAL															
Horas hombre sin accidentes con tiempo perdido															
<u>NUMERO DE EVENTOS</u>															
CONDICIONES SUBESTANDAR															
ACTOS SUB ESTANDAR															
CASI INCIDENTES															
DAÑO A LA PROPIEDAD															
PRIMEROS AUXILIOS															
ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO															
FATALES															
DIAS PERDIDOS															
<u>INDICES DE SEGURIDAD</u>															
FRECUENCIA															
SEVERIDAD															
ACCIDENTABILIDAD															

Fuente: Elaboración propia

Se analizan los siguientes indicadores:

Índice de frecuencia mensual $IF_m = \frac{\text{Accidentes con tiempo perdido} \times 200000}{\text{Número de horas trabajadas en el mes}}$

Índice de frecuencia acumulado $IF_a = \frac{\text{Accidentes con tiempo perdido en el año} \times 200000}{\text{horas trabajadas en lo que va en el año}}$

Índice de gravedad mensual $IG_m = \frac{\text{Días perdidos en el mes} \times 200000}{\text{Número de horas trabajadas en el mes}}$

Índice de gravedad acumulado $IG_a = \frac{\text{Días perdidos en el año} \times 200000}{\text{horas trabajadas en lo que va del año}}$

Índice de accidentabilidad $IA = \frac{IF_a \times IG_a}{200}$

3.9.3.3. Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales (y registros)

El objetivo de la investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales es prevenir la ocurrencia de estos, logrando que se realice investigaciones y se implementen las medidas de control correctivas del caso, se toma las siguientes acciones.

1. Respuesta inicial al accidente
2. Recopilar información pertinente sobre el accidente/incidente
3. Entrevistar a testigos
4. Análisis
5. Formulación de acciones correctivas

Se implementan formatos para que sea más fácil la toma de datos,

Se puede poner los siguientes puntos.

Tabla 59: Acciones correctivas

1	DATOS DE LA EMPRESA
2	DEL INCIDENTE O ACCIDENTE
3	DEL PERSONAL INVOLUCRADO
4	DEL REPORTE
5	FOTOGRAFIAS
6	ANALISIS DEL INCIDENTE O ACCIDENTE
7	MEDIDAS PREVENTIVAS
8	MEDIDAS CORRECTIVAS

Fuente: Elaboración propia

3.9.3.4. Plan de contingencias

La preparación para futuras contingencias muy importante en cualquier proceso productivo, por eso es necesario mantener grupos de personas que trabajan en la empresa capacitados y entrenados que faciliten hacer frente a estas emergencias en forma eficiente, rápida y segura.

El plan de contingencias sirve para determinar los procedimientos necesarios para controlar situaciones de emergencia que podrían afectar varias dimensiones dentro de la empresa como procesos productivos, personas, ambiente, y/o activos de la empresa.

Por lo tanto, será necesario llevar a cabo una acción planificada y conjunta que permita la utilización adecuada de los recursos, así como la participación organizada de todos los trabajadores, haciendo frente ante cualquier tipo de Emergencia, teniendo que abarcar los siguientes puntos:

- Conformación de brigadas
- Conceptualización operativa del plan de contingencias
- Descripción de los principales tipos de emergencias

- Comunicaciones durante la emergencia
- Procedimiento específico para primeros auxilios
- Procedimientos específicos de respuesta ante emergencias
- Plan de entrenamiento (de acuerdo con el plan de capacitaciones)

3.9.3.5. Equipo de protección personal

EPP:(Equipos de protección personal) su uso se da con el fin de proteger a los empleados y mitigar el riesgo en el puesto de trabajo evitando lesiones o enfermedades que puedan resultar por las condiciones del puesto.

Existen diferentes tipos de EPPS dependiendo del riesgo que se expone el trabajador,

- Protección para los ojos y el rostro
- Protección para la cabeza
- Protección para los pies
- Protección para las manos
- Protección auditiva
- Protección respiratoria
- Ropa protectora
- Protección contra caídas

Se tiene que llevar un control de los EPPs entregados, con el fin de renovarlos cada cierto tiempo, para esto se puede usar de referencia la siguiente tabla, incluyendo los EPPs que utilice en su organización:

Tabla 60: Entrega de EPPs

Nombre	Descripción del Artículo	DNI					
		1° Entrega			2° Entrega		
		Fecha	N° de Vale	Firma	Fecha	N° de Vale	Firma
1	Camisa DVC de tela						
2	Casco de seguridad						
3	Botas de jebe con punta de acero						
4	Lentes luna clara (Staff{9						
5	Respirador de doble vía						
6	Tapón auditivo						

Fuente: Elaboración propia

Cada EPPs puede tener un tiempo de vida de acuerdo con la organización o de acuerdo al puesto de trabajo, es necesario tenerlo mapeado para el cambio y renovación al momento de la entra al trabajador.

Tabla 61: Ciclo de vida EPPs

Ítem	Descripción	Vida Útil
1	CAMISA/CHALECO	6 MESES
2	PANTALON	6 MESES
3	TAPASOL	6 MESES
4	CASCO	2 AÑOS
5	LENTEs	1 SEMANA
6	BOTAS PUNTA DE ACERO	1 AÑO
7	GUANTES	4 DÍAS, S/DESGASTE
8	RESPIRADORES	S/DESGASTE
10	PROTECCION CONTRACAIDAS	S/USO
11	MASCARA SOLDADURA	RECAMBIO DE LUNAS S/USO
12	PANTALLA PROTECTORA	RECAMBIO DE LUNAS S/USO
13	PROTECTORES AUDITIVOS	1 MES

Fuente: Elaboración propia

3.9.3.6. Procedimientos de trabajo seguro

Los procedimientos de trabajo seguro se acondicionan para cada actividad que requiera evaluar un riesgo.

Tabla 62: Procedimientos de trabajo seguro

Procedimiento de sistema contra incendios
Procedimiento de trabajo seguro en altura
Procedimiento de izaje con grúa
Procedimiento para aplicación de pintura y uso de compresora
Procedimiento de perforación con taladro
Procedimiento de trabajo de excavaciones y zanjas
Procedimiento control de materiales peligrosos
Procedimiento de trabajo en caliente
Procedimiento de trabajos de soldadura y oxicorte
Procedimiento de trabajo con energías peligrosas
Procedimiento para trabajos en espacio confinado

Fuente: Elaboración propia

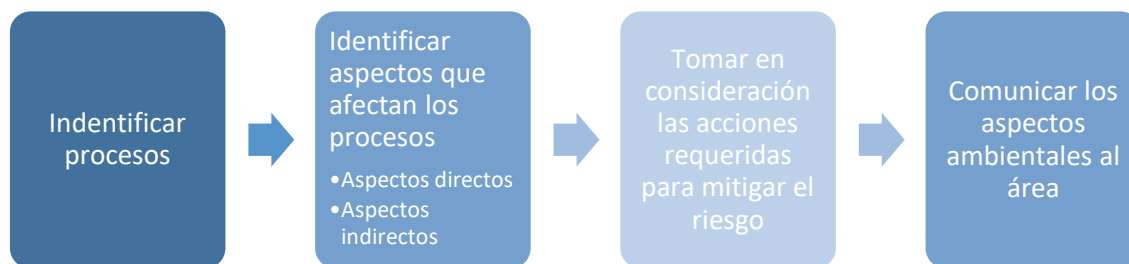
3.10. Gestión ambiental

3.10.1. Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales

El objetivo del procedimiento es identificar, evaluar, registrar, revisar y actualizar los aspectos e impactos ambientales actuales, como consecuencia de la actividad realizada por la empresa para determinar los controles y medidas necesarias para minimizar, prevenir y en lo posible eliminar las afectaciones que se generen en el medio ambiente

El proceso para identificar riesgos y determinar controles.

Ilustración 19: Proceso de aspectos e impactos ambientales



Fuente: Elaboración propia

Se evalúa bajo diferentes puntos que están explicados en la tabla XX:

Tabla 63: Registro de identificación de los aspectos e impactos ambientales

Sub Proceso	Identificación del Aspecto Ambiental (AA)								Evaluación del Riesgo	Req.		Significativo ?	Control Operacional
	Element	Aspecto Ambiental	Control	Oper.	Impacto Ambiental	Tipo	Efecto	Pres.		Legal			
								9	NO	SI	No	Manejo de Residuos	

ASPECTO AMBIENTAL		IMPACTO AMBIENTAL		Evaluación		Puntaje		Nivel	
Consumo de Agua		Contaminación del aire		Magnitud	1	Bajo			
Consumo de Energía		Agotamiento de la capa de ozono			3	Medio			
Consumo de Combustible		Calentamiento global		Afectación	10	Alto			
Consumo de Gas Carbónico		Contaminación del agua			1	Interno			
Generación de Efluentes		Contaminación del suelo			3	Local			
Generación de Residuos Sólidos Comunes		Agotamiento de recurso natural			10	Global			
Generación de Residuos Peligrosos		Agotamiento de recurso no renovable		Costo Potencial de Mitigación	1	Bajo			
Emisión de Gases de Combustión		Contaminación sonora			3	Medio			
Emisión de Gases		Contaminación por radiación			10	Alto			
Emisión de Refrigerantes		Afectación personal		Imagen	1	Sin peligro			
Generación de Polvo		Emergencia			3	Peligroso			
Emisión de Calor					10	Muy peligroso			
Emisión de Radiación				Frecuencia	1	Baja			
Emisión de Ruido					3	Media			
Emergencia					10	Alta			

Fuente: Elaboración propia

3.10.2. Monitoreos ambientales y/o indicadores de operación

Realizar monitoreos ambientales es de gran ayuda para conocer cuál es, cómo se encuentra, el estado de cosas en relación al tema ambiental, y con esto llevar a cabo acciones para mejorar el panorama encontrado.

Tabla 64: Aspectos ambientales significativos

Nro.	SIGNIFICATIVOS POR NORMA LEGAL
1	<i>Emisión de Gases de Combustión</i>
2	<i>Emisión de Refrigerantes</i>
3	<i>Generación de Efluentes</i>
4	<i>Generación de Residuos</i>
5	<i>Generación de Ruido</i>

Nro.	SIGNIFICATIVOS POR PRESELECCIÓN
1	<i>Consumo de Agua</i>
2	<i>Consumo de Energía</i>

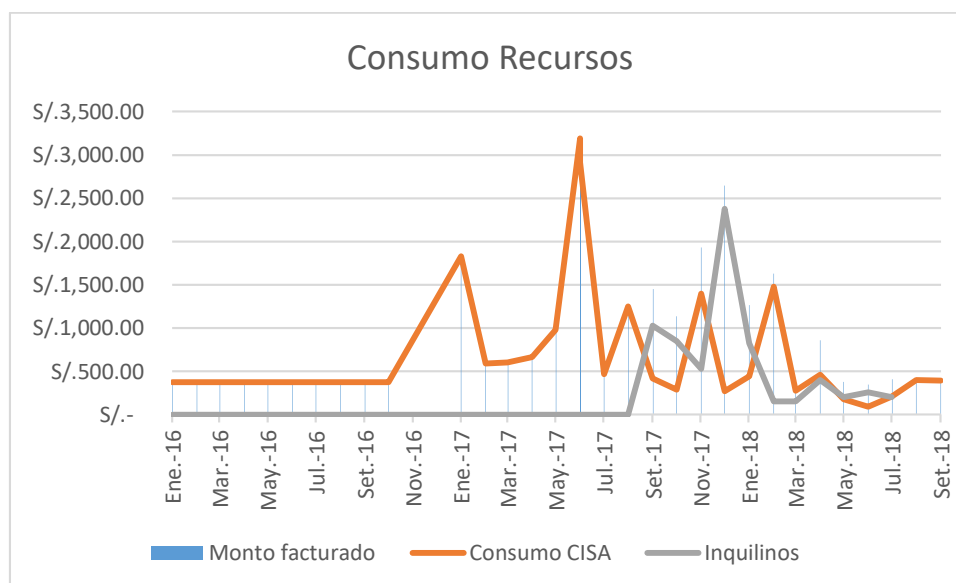
Nro.	SIGNIFICATIVOS POR MATRIZ
1	<i>Consumo de Agua</i>
2	<i>Consumo de Combustible</i>
3	<i>Consumo de Energía Eléctrica</i>
4	<i>Emisión de Gases de Combustión</i>
5	<i>Emisión de Refrigerantes</i>
6	<i>Generación de Efluentes</i>
7	<i>Generación de Residuos Peligrosos</i>

Fuente: Norma ISO 14001 (2017)

Para realizar monitoreos ambientales se hace hincapié en las actividades que generan impactos ambientales significativos, ya sea una organización que su actividad es generar informes, reportes, el impacto ambiental sería el consumo de papel, el cual se debe medir en función de la utilización a lo largo del tiempo y con esto lograr utilizarlo de forma sostenible o generar campañas de reciclaje.

Se lleva el control en una hoja de Excel con el consumo mensual y un gráfico para observar el comportamiento.

Ilustración 20: Curva consumo de servicios



Fuente: Elaboración propia

3.10.3. Insumos o sustancias peligrosas

Para cada material peligroso o potencialmente peligroso en el lugar de trabajo o almacenamiento se requieren de Hojas de Datos de Seguridad del Material (MSDS) o un documento equivalente. Las cuales se deberán mantener en un lugar designado en el almacén, disponible para los trabajadores durante todos los turnos de trabajo. Las MSDS deberán estar escritas en español para una mejor comprensión del personal. Todo el personal deberá de estar capacitado en el entendimiento de las Hojas de Seguridad (MSDS).

Todo esto debe estar registrado mediante un procedimiento escrito y revisado al momento de realizar auditorías.

3.11. Gestión de responsabilidad social empresarial

3.11.1. Programa de responsabilidad social

Las compañías en nuestra sociedad tienen un gran impacto. Están obligadas socialmente para no provocar ningún efecto negativo ni en la actualidad ni en el futuro.

Las organizaciones dedican una parte de su presupuesto en desarrollar acciones relacionadas con preocupaciones sociales y ambientales, ya que el cliente valora mucho este aspecto.

Un programa de responsabilidad social debe incluir actividades de ayuda a la comunidad y de preservación del medio ambiente. Se fijan fechas y se describe que se va a realizar.

Tabla 65: Responsabilidad social

Actividad	Stakeholder	Medio	Objetivo	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Junta Obligatoria Anual de accionistas	Accionistas	Reunión anual	Comunicación de resultados												
Desarrollar el capital humano	Trabajadores	Política de selección y promoción interna	Desarrollo de capacidades												
Potenciar el talento interno	Trabajadores	Evaluación de Desempeño	Brindar feedback a trabajadores												
Programa de capacitación trabajadores	Trabajadores	Permanente formación de trabajadores para garantizar un elevado nivel de exigencia profesional	Asegurar la excelencia												
Evaluación de proveedores	Proveedores	Aplicación de evaluación de competencias	Identificar a los proveedores mejor alineados con la estrategia de la empresa.												
Programa de reciclaje de materiales	Medio ambiente	Campañas de reciclaje	Formar conciencia de reciclaje de materiales												
Campaña de apoyo	Comunidad	Campañas de apoyo por el friaje	Conocer las necesidades de justo entorno de desarrollo												
Maratón ecológica	Medio ambiente	Correr por la ciudad comunicando el mensaje	Concientizar sobre el uso de árboles y reforestación.												

Fuente: Elaboración propia

3.11.2. Código de conducta

El código de conducta es como un reglamento de trabajo interno, el cual dicta las normas a seguir dentro del centro de trabajo.

Se consideran temas como:

- De los derechos y obligaciones
- Admisión o ingreso de los trabajadores
- De la jornada y horario de trabajo y control de asistencia del trabajador
- De las horas extras
- De los permisos y licencias
- De las vacaciones y del descanso semanal obligatorio
- De las remuneraciones
- Derechos y obligaciones generales de los trabajadores
- Medidas disciplinarias
- De las prestaciones
- De las relaciones laborales
- Prevención y sanción del hostigamiento sexual

3.11.3. Encuestas de clima laboral

Uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por sus colaboradores e influyen en su motivación y comportamiento. Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en relación a las tareas que realiza y a su entorno, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño.

Al implementar mejoras en cuanto a políticas, procesos y buenas prácticas de Gestión de Recursos Humanos, el clima laboral dentro de la organización se verá favorecido, y por tanto optimizará el desempeño y la productividad de sus colaboradores. Para este propósito se detectaron los componentes del clima organizacional de mayor impacto positivo o negativo en el comportamiento del personal y que se relacionan de manera directa con la satisfacción que experimentan en su ámbito laboral, en aspectos como: relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo, autorrealización, entre otros.

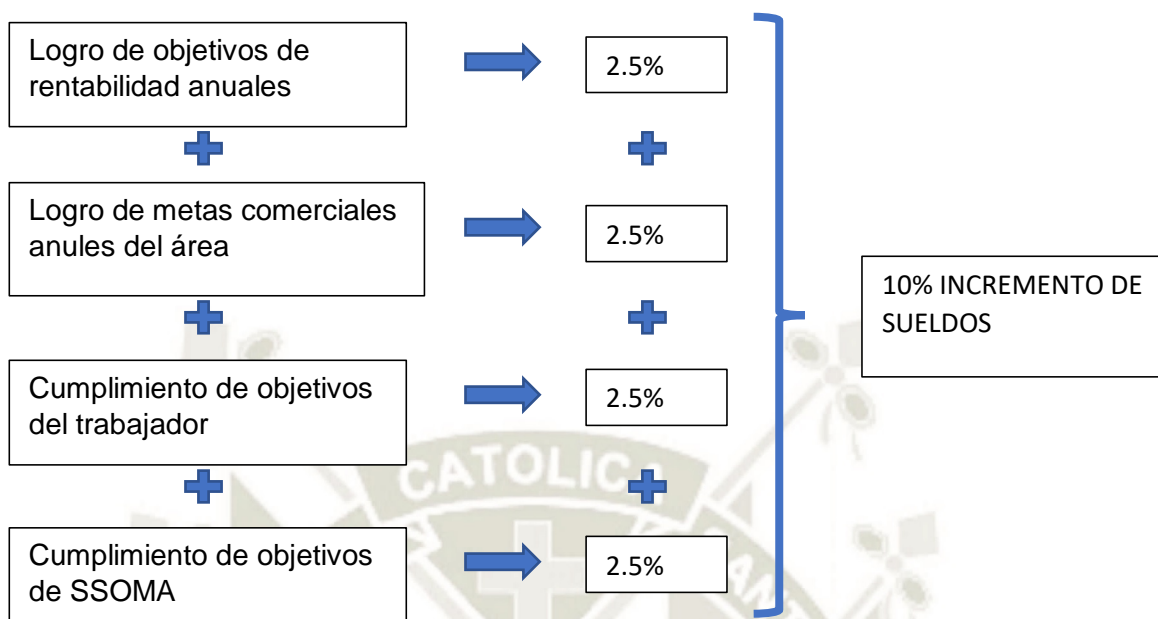
Para implementar encuestas se debe tener en cuenta los últimos componentes para el desarrollo de preguntas y la evaluación de estas.

3.11.4. Programa de incentivos

Los programas de desarrollo buscan formar y motivar al personal que realiza actividades en la organización.

De acuerdo con una metodología de aumento de sueldos y entrega de bonos se busca motivar al personal.

Ilustración 21: Política incentivos laborales



Fuente: Elaboración propia

3.12. OPERATIVA

3.12.1. RESPONSABILIDADES

Para implementar cada uno de los puntos descritos, se necesita de un responsable para realizar la implementación, estos responsables deben tener acceso a la información solicitada, de sus 8 horas diarias, destinarán 4 horas de lunes a viernes para encargarse de las actividades programadas.

Los roles definidos en el SCRUM son 3:

- Product owner: Debe tener conocimientos del negocio, excelentes habilidades de comunicación, es la voz del cliente.
- Scrum Master: Lidera y guía la organización, planifica la implementación del scrum, motiva cambios que incrementen la productividad.

- Scrum developer: Es el grupo de personas responsables de la comprensión de los requisitos, creación de los entregables y desarrollo de Sprint.

Por lo tanto, los roles asignados a los responsables son los siguientes:

- Product Owner: Gerente general
- Scrum Master: Administrador
- Scrum Developer: Contabilidad, Compras, RRHH, Seguridad

Tabla 66: Modelo de gestión:

	ITEM	DESCRIPCIÓN	RESPONSABILIDADES
	Información general (3.4)	Datos de la empresa (3.4.1)	
		Seguros (3.4.2)	
	Información legal (3.5)	Partida electrónica de inscripción en registros públicos y acta de constitución (3.5.1)	Administrador
		Representantes legales (3.5.2.)	
		Accionistas (3.5.3)	
		Empresas afiliadas (3.5.4)	
		Licencia de funcionamiento (3.5.5)	
		Ficha RUC (3.5.6)	
		Pagos al día (3.5.7)	Contador
	Información financiera (3.6)	Reporte de Infocorp (3.6.1)	
		Balance general (3.6.2)	
		Estado de pérdidas y ganancias (3.6.3)	
		Ratios (3.6.4)	
		Bancos (3.6.5)	
	Sistema Integrado de Gestión (3.7)	Generalidades	Administrador
	Gestión de calidad (3.8)	Recursos humanos (3.8.1)	RRHH
		Tecnologías (3.8.2)	Contador
		Procesos (3.8.3)	Administrador
		Logística- Compras (3.8.4)	Compras
		Proveedores (3.8.5)	
		Mantenimiento y calibración (3.8.6)	Administrador
		Clientes (3.8.7)	

Gestión de seguridad (3.9)	Planificación (3.9.1)	Seguridad
	Implementación y funcionamiento (3.9.2)	
	Control y acciones correctoras (3.9.3)	
Gestión Ambiental (3.10)	Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales (3.10.1)	Seguridad
	Monitoreos ambientales y/o indicadores de operación (3.10.2)	
	Insumos o sustancias peligrosas (3.10.3)	
Gestión de responsabilidad social empresarial (3.11)	Programa de responsabilidad social (3.11.1)	RRHH
	Código de conducta (3.11.2)	
	Encuestas de clima laboral (3.11.3)	
	Programa de incentivos (3.11.4)	

Fuente: Elaboración propia

3.12.1.1. Perfiles de puesto de los responsables

Descripción general del puesto

a. Administrador:

Tabla 67 :Administrador

Denominación del Puesto:	Administración
Área:	Administración
Cargo del puesto inmediato superior:	Gerente
MISIÓN	Gestionar los procesos administrativos y organizacionales de la empresa, aplicando y elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, para lograr resultados trazados.

Fuente: Elaboración propia

Funciones

Tabla 68 :Funciones Administrador

ACCIONES	RESULTADO FINAL ESPERADO
1 Elaborar borrador de presupuesto maestro.	• Presupuesto de la empresa.
2 Mantener actualizado según avance real el cuadro de control de presupuesto.	• Presupuesto de la empresa actualizado.
3 Elaborar Sistema de información gerencial (SIG)	• SIG
4 Mantener actualizado el flujo de caja	• Flujo de caja
5 Cuentas por cobrar	• Mantener un ratio establecido de cuentas por cobrar
6 Gestionar contratos con clientes y proveedores	• Archivo de contratos

Fuente: Elaboración propia

Perfil del puesto

Tabla 69 :Perfil del puesto Administrador

FORMACIÓN ACADÉMICA	• Profesional bachiller o titulado de las carreras de Ingeniería industrial, Administración de negocios.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	• Especialización en Finanzas • Microsoft office a nivel intermedio – avanzado.
EXPERIENCIA	• Mínimo 01 año de experiencia realizando labores similares.
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	• Capacidad Analítica. • Trabajo bajo presión. • Manejo de Personal. • Empatía. • Habilidades de Negociación. • Orientación a resultados.

Fuente: Elaboración propia

b. Contador

Descripción general del puesto

Tabla 70 :Contador

Denominación del Puesto:	Contador
Área:	Contabilidad
Cargo del puesto inmediato superior:	Gerencia
MISIÓN	Planear, organizar, supervisar y controlar las actividades contables, la formulación de los estados financieros establecidos por dispositivos legales o por normas internas y la emisión de información sobre costos empresariales, valores actualizados de los activos fijos que integran el patrimonio empresarial.

Fuente: Elaboración propia

Funciones Específicas

Tabla 71 :Funciones Contador

	ACCIONES	RESULTADO ESPERADO	FINAL
1	Proponer lineamientos de políticas contables.	• Políticas contables	
2	Elaborar la planilla de remuneraciones.	• Planilla mensual de pagos	
3	Distribución de boletas de pago.	• Boletas de pago.	
4	Preparar la información para la Declaración Jurada anual del Impuesto a la Renta.	• Declaración jurada anual impuesto a la renta.	
5	Elaboración del Balance General, Estado de Ganancias y Pérdidas, Estado de flujo de efectivo de la Empresa	• Estado de Situación Financiera • Estado de Resultados • Estado de flujo de efectivo • Estado de Cambios en el Patrimonio Neto	
6	Gestionar el correcto desarrollo de las auditorías internas y externas.	• Informe de auditoría contable sin observaciones.	

Responsabilidad	
DECISIONES PROPIAS	RECOMENDACIONES
Define los centros de costo a utilizar en la empresa.	Coordinar con los responsables la asignación correcta de los gastos.
Realizar pagos de AFP de los trabajadores	
Actualizar los libros contables.	Seguimiento a la adquisición, venta y/o traspaso de acciones.
Actualizar constantemente los datos de la empresa en la SUNAT	Seguimiento a los cambios y/o variaciones legales de la empresa.
Actualizar la información y documentación a la SBS como oficial de cumplimiento	Presentar documentación de acuerdo a los alcances que competen a un oficial de cumplimiento

Fuente: Elaboración propia

Perfil del puesto

Tabla 72: Perfil del Puesto Contador

FORMACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Contador Público Colegiado.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Maestría o especialización en tributación o auditoría. • Microsoft office a nivel intermedio – avanzado. • Conocimiento y dominio de las Normas Internacionales de Contabilidad • Conocimiento y dominio de las NIIF y NIC • Manejo de Contabilidad de Costos y Contabilidad Gerencial
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo tres (03) años de experiencia en Contabilidad de Costos.
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> c. Habilidad y tacto para tratar con personal. d. Capacidad analítica y de síntesis. e. Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
IDIOMAS	<ul style="list-style-type: none"> f. Inglés nivel intermedio

Fuente: Elaboración propia

c. RRHH

Descripción general del puesto

Tabla 73: RRHH

Denominación del Puesto:	Desarrollo Humano y organizacional
Área:	Administración
Cargo del puesto inmediato superior:	Gerente
MISIÓN	Velar por el bienestar del personal

Fuente: Elaboración propia

Funciones Especificas

Tabla 74 :Funciones Especificas RRHH

ACCIONES	RESULTADO ESPERADO	FINAL
1 Gestionar y programar exámenes médicos	• Base de datos de personal	
2 Programas de bienestar social y capacitaciones	• Programa de bienestar social • Programa de capacitaciones.	
3 Programación y activación del SCTR	• Constancia de SCTR	
4 Registro de personal y derecho habientes en el T-registro	• Alta de los trabajadores	
5 Estadísticas de, ausentismo, cumplimiento de programas,		
6 Registro de los curriculum de los colaboradores de la empresa.	• Desarrollar la línea de carrera de los trabajadores.	

Fuente: Elaboración propia

Perfil del puesto

Tabla 75 Perfil del Puesto RRHH

FORMACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> Profesional de las carreras de trabajo social/ Ingeniería industrial/ administración
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft office a nivel intermedio – avanzado.
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> Mínimo un (02) año de experiencia laborando en puestos similares
<ul style="list-style-type: none"> COMPETENCIAS ESPECÍFICAS 	<ul style="list-style-type: none"> Habilidades sociales. Habilidad y tacto para tratar con personal. Responsabilidad, confiabilidad, confidencialidad. Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.
<ul style="list-style-type: none"> IDIOMAS 	<ul style="list-style-type: none"> Ingles nivel intermedio

Fuente: Elaboración propia

d. Compras

Descripción general del puesto

Tabla 76 :Compras

Denominación del Puesto:	ANALISTA DE COMPRAS
Área:	ADMINISTRACION
Cargo del puesto inmediato superior:	Gerencia General
MISIÓN	<p>Planificar, coordinar, supervisar y realizar la compra de materiales y/o servicios solicitados por las áreas de la empresa.</p> <p>Llevar un correcto control de los recursos de la empresa.</p>

Fuente: Elaboración propia

Funciones Específicas

Tabla 77: Funciones Específicas Compras

	ACCIONES	RESULTADO FINAL ESPERADO
1	Buscar, contactar y evaluar a los proveedores de servicios y materiales requeridos.	<ul style="list-style-type: none"> • Emite cuadro comparativo de las cotizaciones recibidas.
2	Emitir órdenes de compra.	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de compra.
3	Registro de las órdenes de compra.	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de compras
4	Seguimiento a los precios de materiales y servicios prestados por proveedores con mayor incidencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Generar una lista maestra del costo de materiales y servicios. • Generar indicadores de la variación de precios.

Fuente: Elaboración propia

Perfil del puesto

Tabla 78 Perfil del puesto Compras

FORMACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional o bachiller de la carrera de Ingeniería Industrial, administración.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización y/o Diplomado en Gestión de compras y/o Logística. • Microsoft office a nivel intermedio – avanzado.
EXPERIENCIA	d. Mínimo 01 años de experiencia realizando labores similares.
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> e. Capacidad Analítica f. Trabajo bajo presión g. Habilidades de Negociación h. Orientación a resultados
IDIOMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles nivel intermedio

Fuente: Elaboración propia

e. Seguridad

Descripción general del puesto

Tabla 79 :Seguridad

Denominación del Puesto:	Ingeniero de seguridad
Área:	Producción
Cargo del puesto inmediato superior:	Coordinador de seguridad
MISIÓN	Supervisar y gestionar el cumplimiento de los Programas de Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente y proponer mejoras preventivas y correctivas.

Fuente: Elaboración propia

Funciones Específicas

Tabla 80 :Funciones específicas Seguridad

ACCIONES	RESULTADO FINAL ESPERADO
1 Elaborar el plan de seguridad y medio ambiente de cada una de las obras a realizar.	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de Seguridad • Plan de prevención Ambiental
2 Gestionar el Inventario y mantenimiento preventivo /correctivo de los diferentes equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Checklist Mensual de EPPS • Listado de Mantenimiento de EPPs y Equipos asignados a Seguridad
3 Controlar el inventario y dotación de los Equipos de Protección Personal (M)	<ul style="list-style-type: none"> • Orden de Requerimiento de Materiales ó Requerimientos de EPP's
4 Garantizar la seguridad en los trabajadores y terceros en todas las operaciones de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • IPERC • Expedientes de Gestión de Seguridad
5 Notificar, analizar e investigar los accidentes e incidentes, identificando los peligros y evaluación de riesgos de cada proceso (IPER).	<ul style="list-style-type: none"> • Acciones Correctivas, Análisis de Causa Raíz, Diagrama Causa Efecto y otras herramientas para analizar el origen y medidas a tomar por cada evento.

Fuente: Elaboración propia

Perfil del puesto

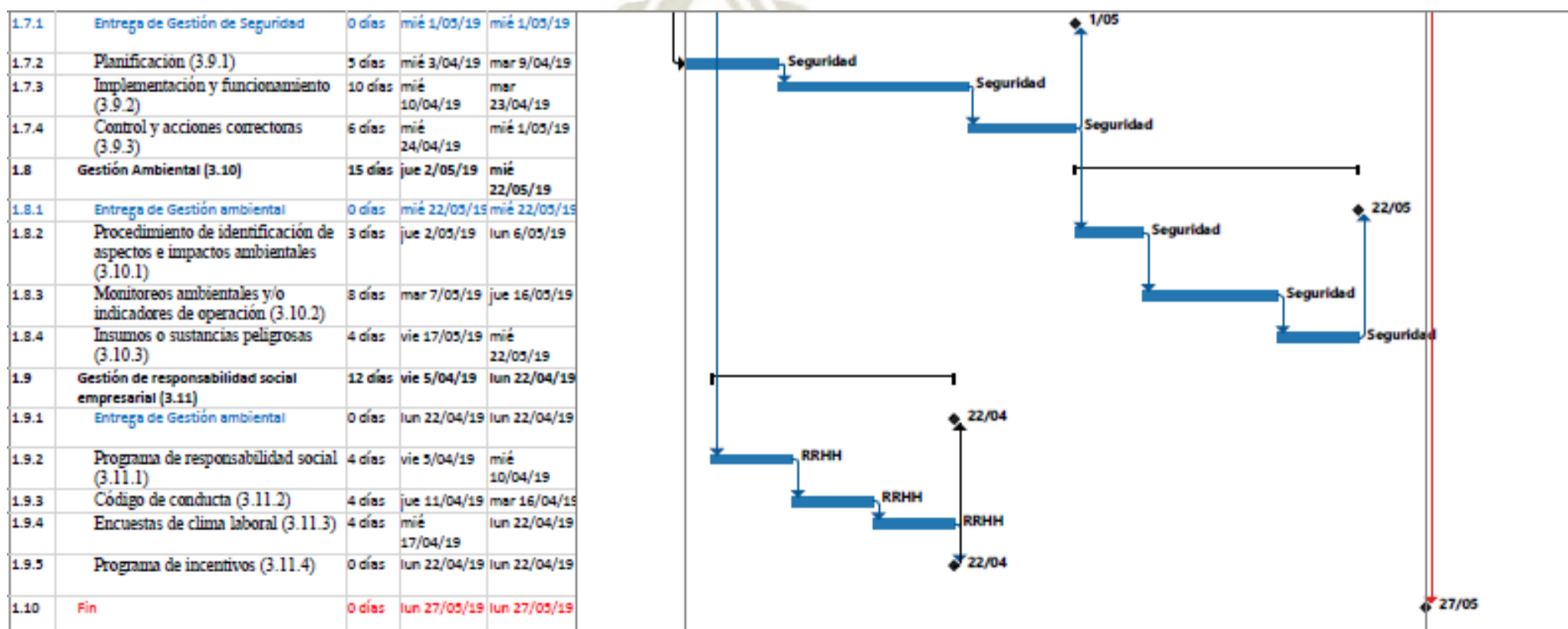
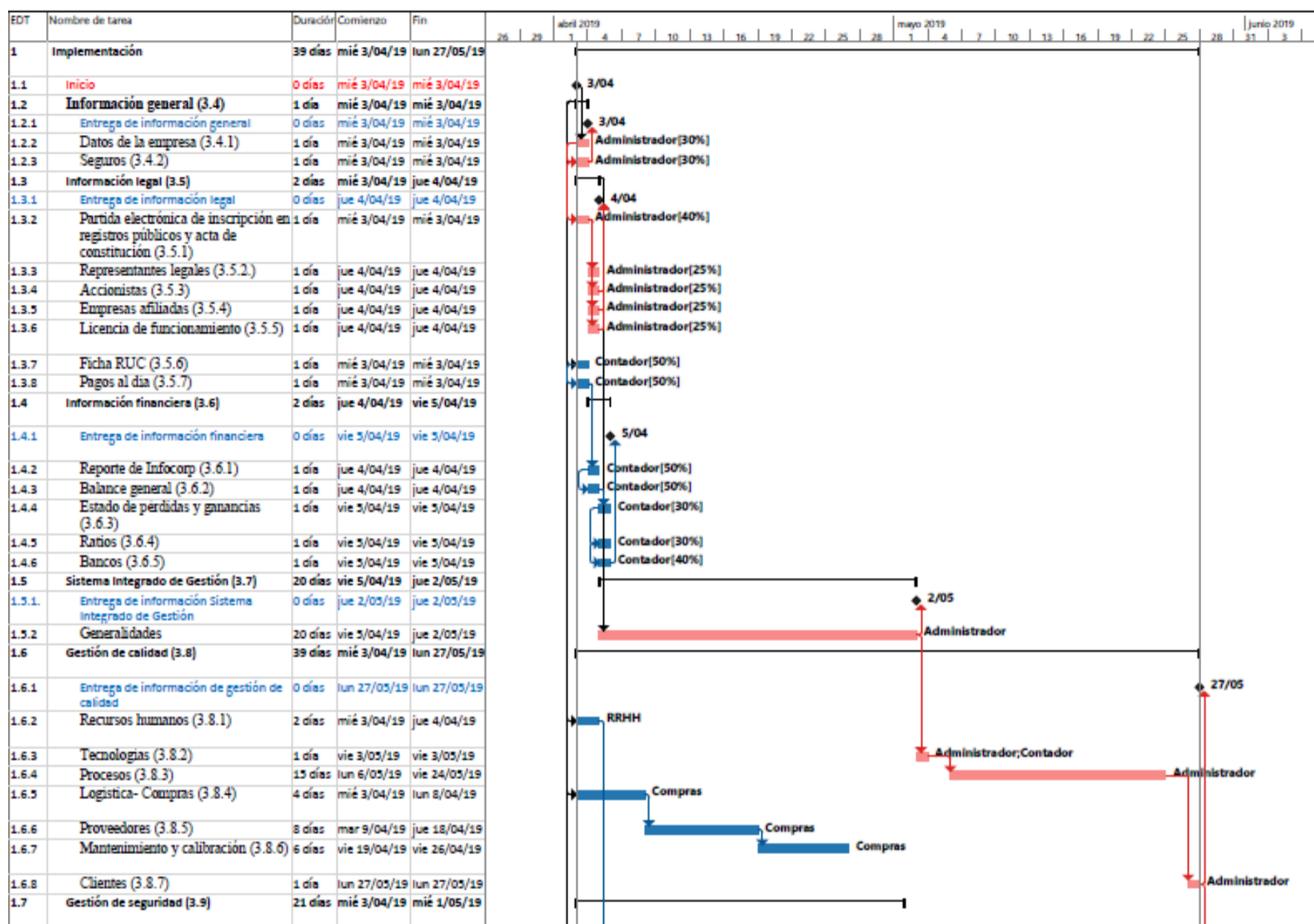
Tabla 81: Perfil del puesto Seguridad

FORMACIÓN ACADÉMICA	<ul style="list-style-type: none"> • Profesional Titulado de las carreras de Ingeniería Industrial, Químico, Ingeniería De Seguridad y carreras afines.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<ul style="list-style-type: none"> • Especialización, Diplomado en Seguridad, Salud Ocupacional y medio ambiente, contar con conocimiento técnico de construcción y control de calidad. • Conocimiento en las normas OHSAS 18001, ISO 45001
EXPERIENCIA	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 02 años de experiencia en Seguridad. • Experiencia en supervisión de trabajos de alto riesgo (sistemas de rescate en altura, espacio confinado, etc).
COMPETENCIAS ESPECÍFICAS	<ul style="list-style-type: none"> i. Capacidad Analítica. j. Habilidades de Negociación. k. Toma de decisiones y manejo de riesgos. l. Trabajo bajo presión. m. Manejo de Personal. n. Orientación al Cliente.
IDIOMAS	<ul style="list-style-type: none"> • Ingles nivel intermedio

Fuente: Elaboración propia

3.12.2. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Tabla 82 : Cronograma de implementación



3.12.3. USO DE RECURSOS POR ACTIVIDAD

El uso de recursos por actividad, el tiempo estimado por SPRINT de cada responsable es el siguiente:

Tabla 83: Recursos por actividad

Nombre del recurso	Trabajo
Administrador	156 horas
<i>Datos de la empresa (3.4.1)</i>	1.2 horas
<i>Seguros (3.4.2)</i>	1.2 horas
<i>Partida electrónica de inscripción en registros públicos y acta de constitución (3.5.1)</i>	1.6 horas
<i>Representantes legales (3.5.2.)</i>	1 hora
<i>Accionistas (3.5.3)</i>	1 hora
<i>Empresas afiliadas (3.5.4)</i>	1 hora
<i>Licencia de funcionamiento (3.5.5)</i>	1 hora
<i>Generalidades</i>	80 horas
<i>Tecnologías (3.8.2)</i>	4 horas
<i>Procesos (3.8.3)</i>	60 horas
<i>Clientes (3.8.7)</i>	4 horas
Contador	16 horas
<i>Ficha RUC (3.5.6)</i>	2 horas
<i>Pagos al día (3.5.7)</i>	2 horas
<i>Reporte de Infocorp (3.6.1)</i>	2 horas
<i>Balance general (3.6.2)</i>	2 horas
<i>Estado de pérdidas y ganancias (3.6.3)</i>	1.2 horas
<i>Ratios (3.6.4)</i>	1.2 horas
<i>Bancos (3.6.5)</i>	1.6 horas
<i>Tecnologías (3.8.2)</i>	4 horas
RRHH	60 horas
<i>Recursos humanos (3.8.1)</i>	8 horas
<i>Programa de responsabilidad social (3.11.1)</i>	16 horas
<i>Código de conducta (3.11.2)</i>	16 horas
<i>Encuestas de clima laboral (3.11.3)</i>	16 horas
<i>Programa de incentivos (3.11.4)</i>	4 horas
Compras	72 horas
<i>Logística- Compras (3.8.4)</i>	16 horas
<i>Proveedores (3.8.5)</i>	32 horas
<i>Mantenimiento y calibración (3.8.6)</i>	24 horas
Seguridad	144 horas
<i>Planificación (3.9.1)</i>	20 horas
<i>Implementación y funcionamiento (3.9.2)</i>	40 horas
<i>Control y acciones correctoras (3.9.3)</i>	24 horas
<i>Procedimiento de identificación de aspectos e impactos ambientales (3.10.1)</i>	12 horas
<i>Monitoreos ambientales y/o indicadores de operación (3.10.2)</i>	32 horas
<i>Insumos o sustancias peligrosas (3.10.3)</i>	16 horas

Fuente: Elaboración propia

- Tabla de horas hombre planificadas por día, plan diario de recursos, según actividades propuestas

Tabla 84: Plan diario de recursos

1	Administrador	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h		
	Datos de la empresa (3.4.1)	Trabajo	1.2h																																						
	Seguros (3.4.2)	Trabajo	1.2h																																						
	Partida electrónica de inscripción	Trabajo	1.6h																																						
	Representantes legales (3.5.2)	Trabajo		1h																																					
	Accionistas (3.5.3)	Trabajo		1h																																					
	Empresas afiliadas (3.5.4)	Trabajo		1h																																					
	Licencia de funcionamiento (3.5.5)	Trabajo		1h																																					
	Generalidades	Trabajo		4h		4h	4h	4h	4h	4h			4h	4h	4h	4h	4h			4h	4h	4h	4h			4h	4h	4h	4h												
	Tecnologías (3.8.2)	Trabajo																																							
	Procesos (3.8.3)	Trabajo																																							
	Clientes (3.8.7)	Trabajo																																							
2	Contador	Trabajo	4h	4h	4h																																				
	Ficha RUC (3.5.6)	Trabajo	2h																																						
	Pagos al día (3.5.7)	Trabajo	2h																																						
	Reporte de Infocorp (3.6.1)	Trabajo		2h																																					
	Balance general (3.6.2)	Trabajo		2h																																					
	Estado de pérdidas y ganancias	Trabajo		1.2h																																					
	Ratios (3.6.4)	Trabajo		1.2h																																					
	Bancos (3.6.5)	Trabajo		1.6h																																					
	Tecnologías (3.8.2)	Trabajo																																							
3	RRHH	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h																											
	Recursos humanos (3.8.1)	Trabajo	4h	4h																																					
	Programa de responsabilidad social	Trabajo		4h		4h	4h	4h																																	
	Código de conducta (3.11.2)	Trabajo							4h	4h		4h	4h																												
	Encuestas de clima laboral (3.11.3)	Trabajo											4h	4h	4h																										
	Programa de incentivos (3.11.4)	Trabajo												4h																											
4	Compras	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h																									
	Logística- Compras (3.8.4)	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h																									
	Proveedores (3.8.5)	Trabajo					4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h																										
	Mantenimiento y calibración (3.8.6)	Trabajo													4h																										
5	Seguridad	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h
	Planificación (3.9.1)	Trabajo	4h	4h	4h		4h	4h																																	
	Implementación y funcionamiento	Trabajo							4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h	4h		4h	4h																						
	Control y acciones correctoras	Trabajo																																							
	Procedimiento de identificación	Trabajo																																							
	Monitoreos ambientales y/o insumos o sustancias peligrosas	Trabajo																																							

Fuente: Elaboración propia

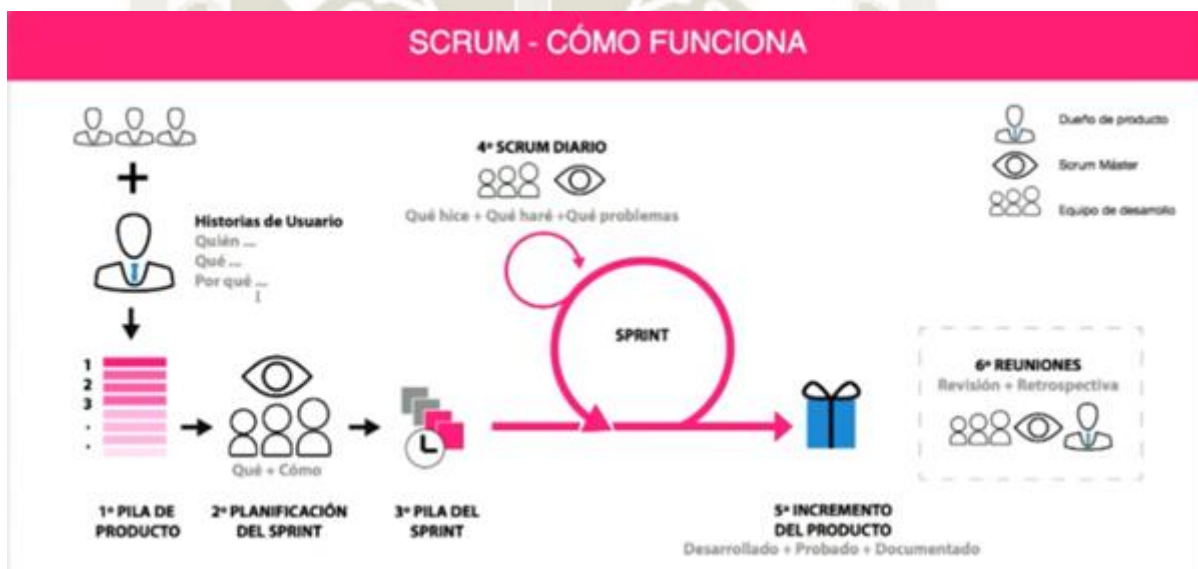
3.12.4. GESTIÓN DEL MODELO

Para que la gestión del modelo sea de una forma mucho más rápida y dinámica se propone la metodología SCRUM.

Esta forma de trabajar funciona en equipos de trabajo autoorganizados con tareas específicas.

En la ilustración siguiente se observa el proceso de la metodología SCRUM.

Ilustración 22: SCRUM



Fuente: SCRUM (2017)

Se aplicará la metodología SCRUM en el modelo desarrollándolo de la siguiente forma:

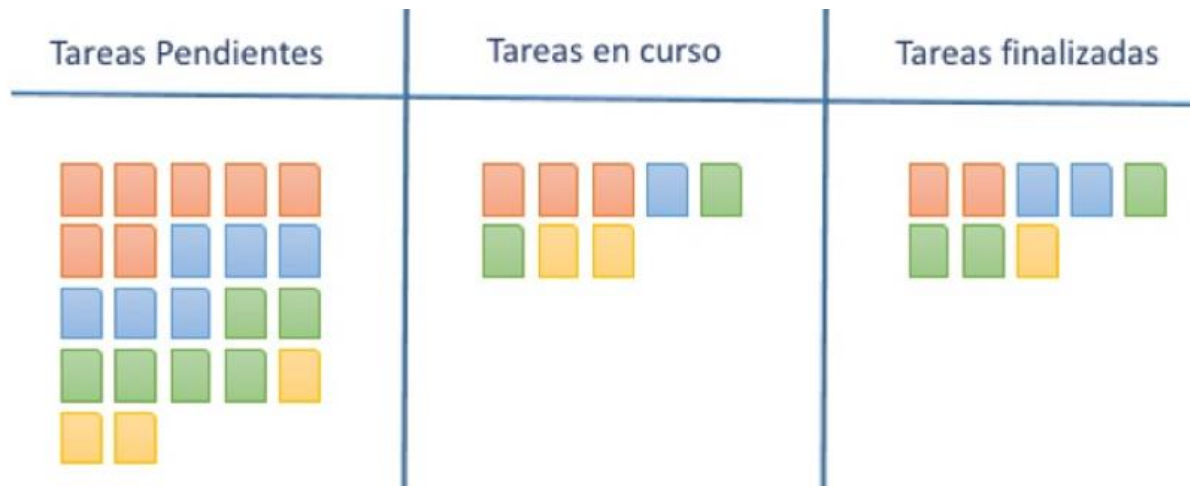
1° Pila de producto: Se extraen del modelo en el capítulo 3.3

2° Planificación del SPRINT: Un SPRINT es el conjunto de actividades a realizar, cuando se termina de realizar la iteración, se evalúan grupalmente las acciones para mejorar la iteración y comenzar con el siguiente SPRINT-

3°Pila de SPRINT: Todas las actividades se plasman en un Kanban, para poder dar seguimiento y control del cumplimiento de las tareas fijadas en el inicio del SPRINT.

La metodología Kanban se trabaja según la siguiente ilustración:

Ilustración 23: Metodología Kanban



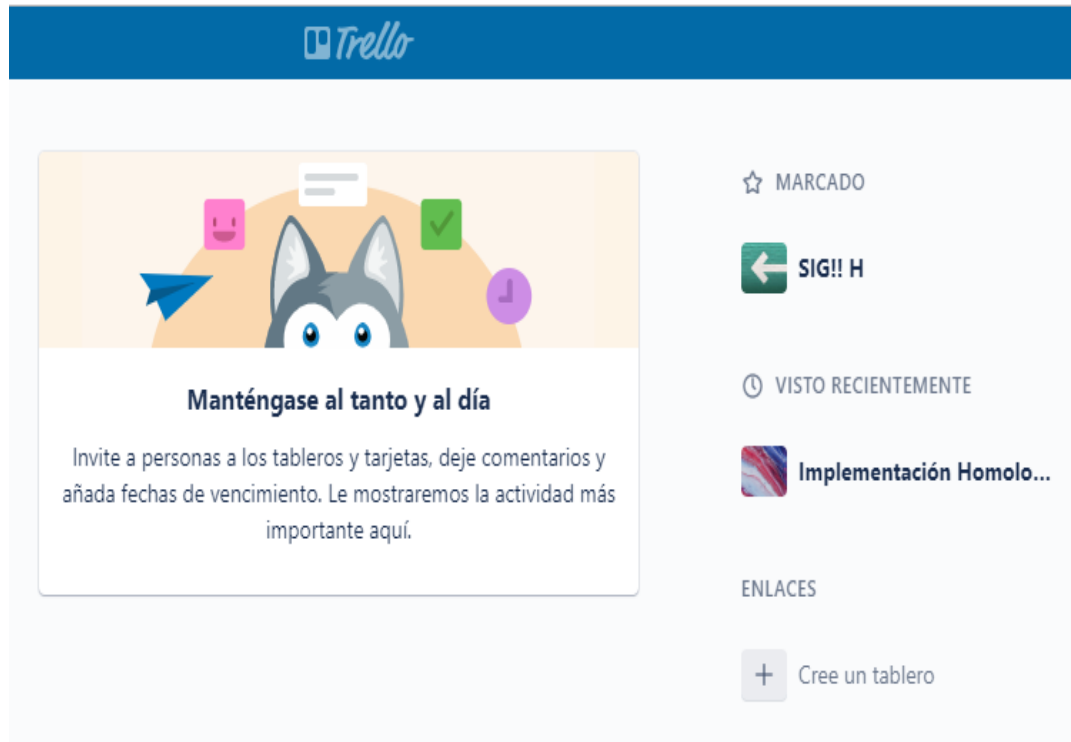
Fuente: TAIICHI OHNO, Toyota-Motors (1947)

Para implementar Kanban se puede utilizar de dos maneras, en forma presencial, en un papelote utilizando post-it separando el papelote en 3 espacios, o en una herramienta web gratuita llamada “trello” (www.trello.com)

Pasos para gestionar un trello:

- Crear tablero:

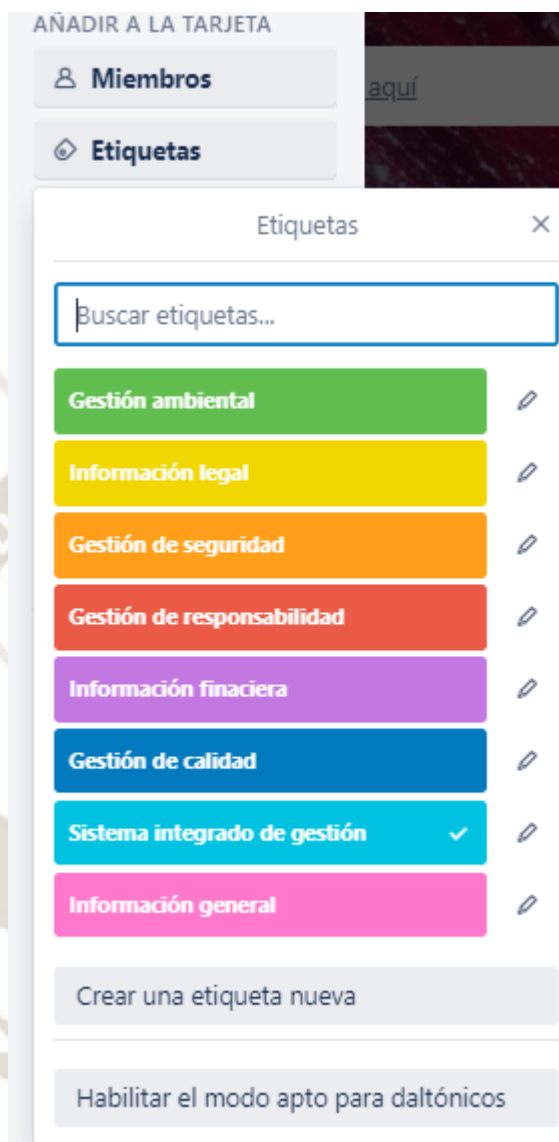
Ilustración 24: Tablero Trello



Fuente: TRELLO (2019), Elaboración Propia

- Se crea 8 etiquetas de acuerdo a los colores mencionados en el modelo:

Ilustración 25: Etiquetas Trello



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

- La ventaja del uso del trello es gestionar los Sprint, asignando responsables y vencimientos.

Las responsabilidades se designan creando usuarios por persona o puesto de trabajo.

Ilustración 26: Miembros del tablero

Miembros del tablero



Fuente: TRELLO (2019)

Elaboración Propia

SS: Responsable de seguridad y salud

AD: Administrador

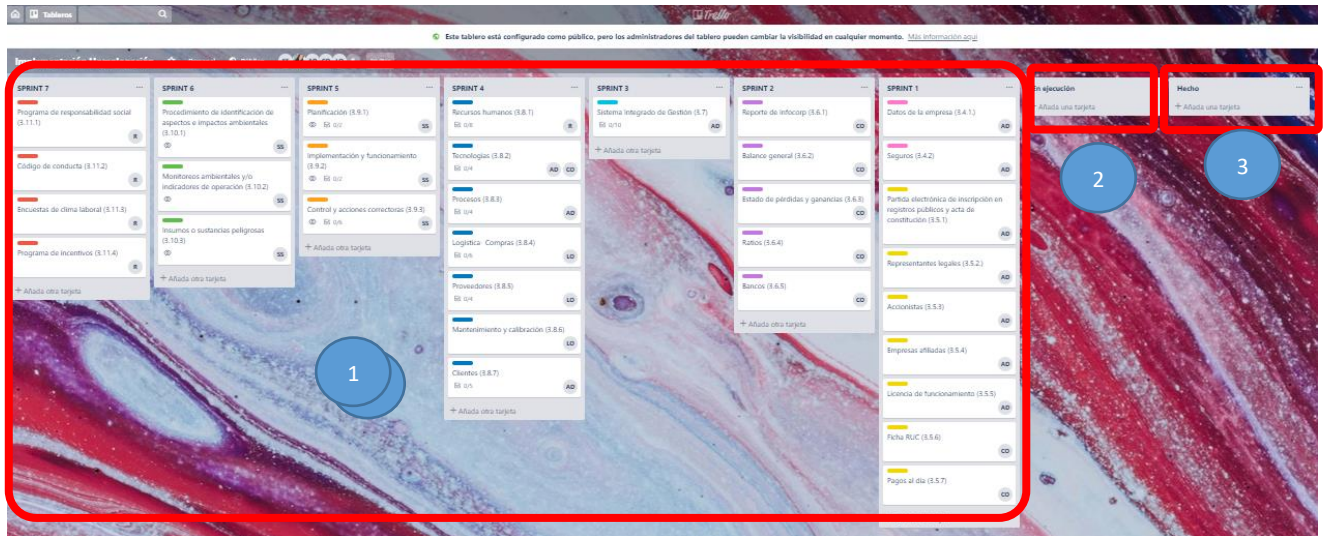
CO: Contador

LO: logística

R: Recursos humanos

Estas etiquetas engloban los SPRINT a desarrollar, por lo tanto, cada SPRINT estará compuesto de las actividades plasmadas en la tabla del trello .

Ilustración 27 :Modelo Kan Ban Propuesto



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

1: Por hacer

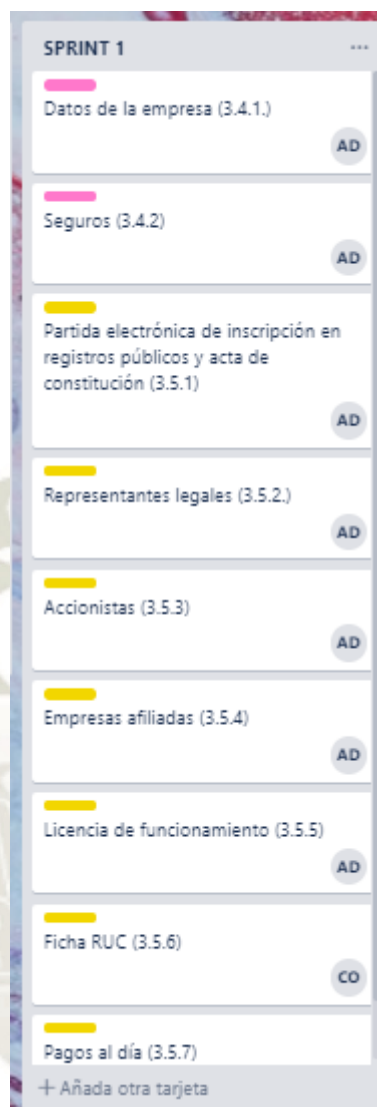
2: En ejecución

3: Hecho

- La lista “Por hacer” está dividida en 7 SPRINT. Los cuales tienen asignados un responsable por cada uno, así mismo deben tener una fecha de vencimiento la cual se ira notificando a los participantes de este tablero.

El primer Sprint incluye las actividades de información general (3.4), información legal (3.5)

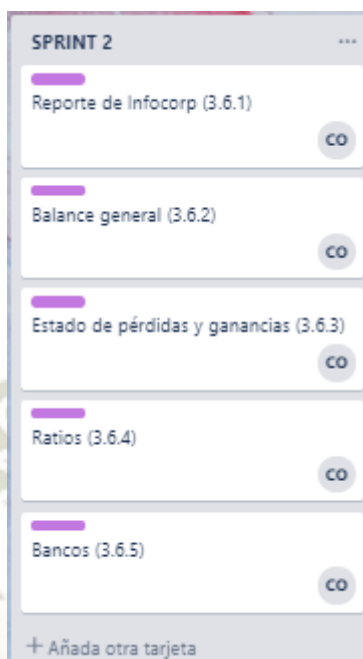
Ilustración 28 :Sprint 1



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

El segundo Sprint incluye las actividades de información financiera (3.6)

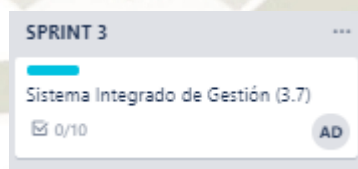
Ilustración 29 Sprint 2



Fuente: TRELLO (2019), Elaboración Propia

El tercer Sprint incluye las actividades de sistema integrado de gestión (3.7)

Ilustración 30 Sprint 3



Fuente: TRELLO (2019), Elaboración Propia

El cuarto Sprint incluye las actividades de gestión de calidad (3.8)

Ilustración 31 :Sprint 4



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

El quinto Sprint incluye las actividades de gestión de seguridad (3.9)

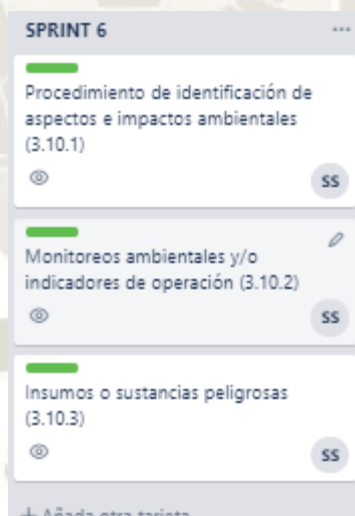
Ilustración 32 Sprint 5



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

El sexto Sprint incluye las actividades de gestión de ambiente (3.10)

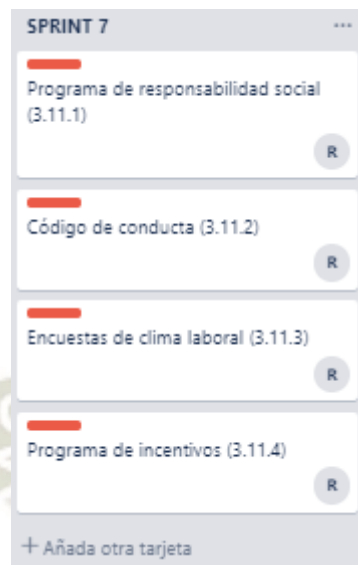
Ilustración 33: Sprint 6



Fuente: TRELLO (2019), elaboración Propia

El séptimo Sprint incluye las actividades de responsabilidad social. (3.11)

Ilustración 34 Sprint 7



Fuente: TRELLO (2019), Elaboración Propia

- De acuerdo al avance se van moviendo los Sprint a las tablas de “En proceso 2” “Hecho 3”.

Para una gestión efectiva de la metodología SCRUM se toman en cuenta las horas usadas para cada actividad por persona y se lleva un control, este control lo puede hacer gerencia para asegurarse de que el plan de actividades plasmado se lleve a cabo.

CAPÍTULO CUARTO:

4. VALIDACIÓN DE MODELO

Para validar el modelo, se realizó una entrevista a expertos, tomando 4 personas en consideración con el siguiente perfil para seleccionarlos:

Tabla 85: Perfil de selección

Perfil de selección	
1. ¿Has homologado o participado en la homologación de una empresa?	Si <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>
2. Con que certificadora:	
3. Qué tipo de homologación se realizó:	Por cuenta propia <input type="radio"/> Otro <input type="radio"/>

Fuente: Elaboración Propia

Se seleccionó a las personas que tuvieron las respuestas 1. SI, 2. SGS, Bureau, Icontec, 3. Por cuenta propia.

Contando con 4 personas como expertos para la validación del modelo propuesto.

La metodología de la evaluación se realizó entregando una pauta de evaluación correspondiente a los puntos 3.2 hasta 3.12 de la investigación planteada, y una hoja de evaluación final según la siguiente tabla.

Tabla 86: Evaluación a expertos

NOMBRE:	
CARGO:	
EMPRESA:	

Descripción	APROBACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Información general			
Información legal			
Información financiera			
Sistema Integrado de Gestión			
Gestión de calidad			
Gestión de seguridad			
Gestión Ambiental			
Gestión de responsabilidad social empresarial			
TOTAL			

Fuente: Elaboración Propia

Se evalúa de la siguiente forma:

Cada ítem se evalúa con un sí o no, el número de participantes es 4, por lo tanto, si existe la aprobación de 0 a 2 participantes en un ítem evaluado, el ítem tendrá calificación 0; si son 3 a 4 participante que dan su aprobación en un ítem este ítem tendrá puntaje 1.

De acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 87: Indicadores de evaluación

N° participantes	4
Aprobación de los participantes	
3-4	si=1
0-2	no=0

Fuente: Elaboración Propia

Ponderando las encuestas se tuvo el siguiente puntaje:

Tabla 88: Evaluación de valides del modelo

Descripción	Evaluación	Factor	TOTAL (evaluación*puntaje)
Información general	1	10	10%
Información legal	1	10	10%
Información financiera	1	10	10%
Sistema Integrado de Gestión	1	15	15%
Gestión de calidad	1	20	20%
Gestión de seguridad	1	20	20%
Gestión Ambiental	1	10	10%
Gestión de responsabilidad social empresarial	1	5	5%
TOTAL		100	100%

Fuente: Elaboración Propia

Para hacer valido el modelo se toma la siguiente formula:

=SI(TOTAL=100%;"MODELO VALIDO";"MODELO INVALIDO")

Considerando el modelo valido de acuerdo a las evaluaciones de los expertos ANEXO 06.

CAPÍTULO QUINTO:

5. CASO APLICATIVO

Sobre el caso aplicativo:

CISA es una empresa nueva que busca posicionarse en el mercado local, nacional y en un futuro internacional, actualmente desarrolla varios contratos con empresas líderes en el mercado ofreciendo distintos servicios de construcción e Ingeniería. Trabajar con empresas que mantienen altos estándares de gestión en la calidad de cada uno de sus procesos la obliga a pensar en un modelo de gestión más eficaz.

Su necesidad de expansión y de prestar servicios que satisfagan las expectativas de sus clientes requiere la implementación de un sistema integrado de gestión que le permita cumplir con los estándares de calidad, seguridad y medio ambiente, asimismo obtener un óptimo desempeño en su actividad comercial, trayendo consigo beneficios económicos y la optimización de sus recursos.

En esta parte de la investigación se presentará una tabla resumen con cada ítem y lo que se realizó.

El certificado e informe de auditoría realizada por Bureau Veritas se encuentra en el Anexo 01 y Anexo 02 respectivamente.

5.1. Información general

Tabla 89: Información general

Información general																																																	
Datos de la empresa	<table border="1"> <tr> <td colspan="2">Nombre de la compañía:</td> <td colspan="2">RUC:</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Carmen Inmuebles S.A</td> <td colspan="2">20120788389</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Distrito</td> <td>Provincia</td> <td>Departamento</td> </tr> <tr> <td>Av. Parra 338</td> <td>Cercado</td> <td>Arequipa</td> <td>Arequipa</td> </tr> <tr> <td>Pais</td> <td>Código postal</td> <td>Teléfono</td> <td>Fax</td> </tr> <tr> <td>Perú</td> <td>04000</td> <td>054-215542 / 931286352</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">E-Mail:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">hbecerra@carmen-inmuebles.com.pe</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Dirección legal</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Av. Parra 338</td> <td colspan="2">Cercado Arequipa Arequipa</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Persona contacto</td> <td colspan="2">Hiromy Becerra Tejada</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Sector</td> <td colspan="2">Bienes: <input type="radio"/> Servicios: <input checked="" type="radio"/> Mixta: <input type="radio"/></td> </tr> </table>	Nombre de la compañía:		RUC:		Carmen Inmuebles S.A		20120788389		Dirección	Distrito	Provincia	Departamento	Av. Parra 338	Cercado	Arequipa	Arequipa	Pais	Código postal	Teléfono	Fax	Perú	04000	054-215542 / 931286352		E-Mail:				hbecerra@carmen-inmuebles.com.pe				Dirección legal				Av. Parra 338		Cercado Arequipa Arequipa		Persona contacto		Hiromy Becerra Tejada		Sector		Bienes: <input type="radio"/> Servicios: <input checked="" type="radio"/> Mixta: <input type="radio"/>	
	Nombre de la compañía:		RUC:																																														
	Carmen Inmuebles S.A		20120788389																																														
	Dirección	Distrito	Provincia	Departamento																																													
	Av. Parra 338	Cercado	Arequipa	Arequipa																																													
	Pais	Código postal	Teléfono	Fax																																													
	Perú	04000	054-215542 / 931286352																																														
	E-Mail:																																																
	hbecerra@carmen-inmuebles.com.pe																																																
	Dirección legal																																																
Av. Parra 338		Cercado Arequipa Arequipa																																															
Persona contacto		Hiromy Becerra Tejada																																															
Sector		Bienes: <input type="radio"/> Servicios: <input checked="" type="radio"/> Mixta: <input type="radio"/>																																															

Seguros



POLIZA MULTIRIESGO Nro. 1301 - 034342

Vigencia:	Del 02/12/2017 al 02/12/2018		
Contratante:	GUBERNACIÓN		
Dirección:	AV. ATRILUAYO SMO. 328 INT. 328 URB.	Trámite N° ES2710286-01	
Distrito:	MIRAFLORES		
Teléfono:	2416301	RUC:	2051800981
		LMA:	
		Email:	

Cláusulas de Garantía
El Contratante/segurado deberá cumplir con las siguientes cláusulas de garantía:

1. Garantías Generales

Código	Descripción
EL1591	CELEBRACIÓN DE UN CONTRATO DE MANTENIMIENTO
EL1594	GARANTÍA DE ESTABILIZADOR DE VOLTAJE Y EXTINTOR CO2
EL1595	GARANTÍA SOBRE DECLARACIÓN DE VALOR DECLARADO MAYOR A US\$ 25.000
RC1903	CLÁUSULA DE GARANTÍA SOBRE RELACIÓN DETALLADA DE LAS MÁQUINAS Y/O EQUIPOS ASEGURADOS
TR1904	GARANTÍA SOBRE DECLARACIÓN DE VALOR DECLARADO
TR1906	GARANTÍA SOBRE RELACIÓN DETALLADA DE LAS MÁQUINAS Y/O EQUIPOS ASEGURADOS

2. Cláusulas de Coberturas con Garantía y/o Cargas

Código	Descripción
EL1534	OBLIGACIONES RELATIVAS A EQUIPOS DE CLIMATIZACIÓN
EL1536	EQUIPOS PARARRAYOS Y EQUIPOS PROTECTORES CONTRA SOBRETENSIONES
INC123	INCENDIO POR COMBUSTIÓN ESPONTÁNEA
INC128	REFRIGERACIÓN
IC033	PERROSOS
IC046	COBERTURA AUTOMÁTICA POR NUEVAS ADQUISICIONES
INC046	INCLUSIÓN AUTOMÁTICA DE EXISTENCIAS
INC050	DECLARACIÓN A PARA EXISTENCIAS
INC065	TODO RIESGO

El contenido de cada garantía, cláusula y/o carga se encuentran en las condiciones generales y particulares de la presente póliza.

La información consignada en este documento, cumple con lo dispuesto en los artículos 7 y 28 de la Ley de Seguros N° 28646. Esta información, no exime al contratante y/o asegurado de revisar el resto de la póliza.

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 90: Información Legal

Información legal											
<p>Partida electrónica de inscripción en registros públicos o acta de constitución</p>											
<p>Representantes legales</p>											
<p>Accionistas</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>% Actual</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Accionista 1</td> <td>99.157364%</td> </tr> <tr> <td>Accionista 2</td> <td>0.060014%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.058559%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.036129%</td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	% Actual	Accionista 1	99.157364%	Accionista 2	0.060014%		0.058559%		0.036129%
Nombre	% Actual										
Accionista 1	99.157364%										
Accionista 2	0.060014%										
	0.058559%										
	0.036129%										

<p>Empresas afiliadas</p>	<p style="text-align: right;">Cremios y asociaciones a las que pertenece:</p> <p>Relaciones laborales:</p>																																																																																														
<p>Ficha RUC</p>	<div style="text-align: center;"> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">FICHA RUC : 20120:</p> <p style="text-align: center;">Número de Transacción : 47204339 CIR - Constancia de Información Registrada Incorporado al Régimen de Suavizamiento (D. Ley 102) a partir del 01/08/2018 Pendiente Resolución N° 0500000200</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Información General del Contribuyente</p> <table border="0"> <tr> <td>Apellidos y Nombre o Razón Social</td> <td>: CARMEN INHIERBES S.A.</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Contribuyente</td> <td>: S- SOCIEDAD ANÓNIMA</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Inscripción</td> <td>: 03/04/1993</td> </tr> <tr> <td>Fecha de Inicio de Actividades</td> <td>: 21/03/1993</td> </tr> <tr> <td>Estado del Contribuyente</td> <td>: ACTIVO</td> </tr> <tr> <td>Dependencia SUNAT</td> <td>: 0003 - LA ARRIQUIPA-PEPICO</td> </tr> <tr> <td>Condición del Dominio Fiscal</td> <td>: PASADO</td> </tr> <tr> <td>Ómnibus e Incentivos deuda</td> <td>: 01/03/2018</td> </tr> <tr> <td>Comprobantes electrónicos</td> <td>: FACTURA (Desde 03/03/2018)</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Datos del Contribuyente</p> <table border="0"> <tr> <td>Nombre Comercial</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Representación</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Actividad Económica Principal</td> <td>: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS</td> </tr> <tr> <td>Actividad Económica Secundaria 1</td> <td>: 4200 - CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL</td> </tr> <tr> <td>Actividad Económica Secundaria 2</td> <td>: 7100 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA</td> </tr> <tr> <td>Sistema Emisión Comprobantes de Pago</td> <td>: MANUAL</td> </tr> <tr> <td>Sistema de Contabilidad</td> <td>: COMPUTARIZADO</td> </tr> <tr> <td>Código de Producción / Oficio</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Actividad de Comercio Exterior</td> <td>: SIN ACTIVIDAD</td> </tr> <tr> <td>Número Vía</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Teléfono Fijo 1</td> <td>: 04 - 203040</td> </tr> <tr> <td>Teléfono Fijo 2</td> <td>: 04 - 034315</td> </tr> <tr> <td>Teléfono Móvil 1</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Teléfono Móvil 2</td> <td>: 04 - 993462889</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico 1</td> <td>: info@carmininhierbes.com.pe</td> </tr> <tr> <td>Correo Electrónico 2</td> <td>: admin@carmininhierbes.com.pe</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;"> <p style="text-align: center;">Dominio Fiscal</p> <table border="0"> <tr> <td>Actividad Económica</td> <td>: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS</td> </tr> <tr> <td>Dpto (Cantón)</td> <td>: AREQUIPA</td> </tr> <tr> <td>Provincia</td> <td>: AREQUIPA</td> </tr> <tr> <td>Distrito</td> <td>: AREQUIPA</td> </tr> <tr> <td>Tipo y Nombre Zona</td> <td>: ZU - ZARZA</td> </tr> <tr> <td>Tipo y Nombre Vía</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Nro</td> <td>: 200</td> </tr> <tr> <td>Km</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Mz</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Lote</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Dpto</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Schm</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Otras Referencias</td> <td>: A MEDIO OBRAS DE PASAJE MARINETTI</td> </tr> <tr> <td>Condición del Dominio declarado como Dominio</td> <td>: PROPIO</td> </tr> <tr> <td>Fiscal</td> <td>: -</td> </tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">Datos de la Empresa</p> <table border="0"> <tr> <td>Fecha Inscripción RUC</td> <td>: 02/04/1993</td> </tr> <tr> <td>Número de Partida Registral</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Forma/Fecha</td> <td>: 2000</td> </tr> <tr> <td>País</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>Ambito</td> <td>: NACIONAL</td> </tr> <tr> <td>Origen del Capital</td> <td>: -</td> </tr> <tr> <td>País de Origen del Capital</td> <td>: -</td> </tr> </table> </div>	Apellidos y Nombre o Razón Social	: CARMEN INHIERBES S.A.	Tipo de Contribuyente	: S- SOCIEDAD ANÓNIMA	Fecha de Inscripción	: 03/04/1993	Fecha de Inicio de Actividades	: 21/03/1993	Estado del Contribuyente	: ACTIVO	Dependencia SUNAT	: 0003 - LA ARRIQUIPA-PEPICO	Condición del Dominio Fiscal	: PASADO	Ómnibus e Incentivos deuda	: 01/03/2018	Comprobantes electrónicos	: FACTURA (Desde 03/03/2018)	Nombre Comercial	: -	Tipo de Representación	: -	Actividad Económica Principal	: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS	Actividad Económica Secundaria 1	: 4200 - CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL	Actividad Económica Secundaria 2	: 7100 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA	Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL	Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO	Código de Producción / Oficio	: -	Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD	Número Vía	: -	Teléfono Fijo 1	: 04 - 203040	Teléfono Fijo 2	: 04 - 034315	Teléfono Móvil 1	: -	Teléfono Móvil 2	: 04 - 993462889	Correo Electrónico 1	: info@carmininhierbes.com.pe	Correo Electrónico 2	: admin@carmininhierbes.com.pe	Actividad Económica	: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS	Dpto (Cantón)	: AREQUIPA	Provincia	: AREQUIPA	Distrito	: AREQUIPA	Tipo y Nombre Zona	: ZU - ZARZA	Tipo y Nombre Vía	: -	Nro	: 200	Km	: -	Mz	: -	Lote	: -	Dpto	: -	Schm	: -	Otras Referencias	: A MEDIO OBRAS DE PASAJE MARINETTI	Condición del Dominio declarado como Dominio	: PROPIO	Fiscal	: -	Fecha Inscripción RUC	: 02/04/1993	Número de Partida Registral	: -	Forma/Fecha	: 2000	País	: -	Ambito	: NACIONAL	Origen del Capital	: -	País de Origen del Capital	: -
Apellidos y Nombre o Razón Social	: CARMEN INHIERBES S.A.																																																																																														
Tipo de Contribuyente	: S- SOCIEDAD ANÓNIMA																																																																																														
Fecha de Inscripción	: 03/04/1993																																																																																														
Fecha de Inicio de Actividades	: 21/03/1993																																																																																														
Estado del Contribuyente	: ACTIVO																																																																																														
Dependencia SUNAT	: 0003 - LA ARRIQUIPA-PEPICO																																																																																														
Condición del Dominio Fiscal	: PASADO																																																																																														
Ómnibus e Incentivos deuda	: 01/03/2018																																																																																														
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (Desde 03/03/2018)																																																																																														
Nombre Comercial	: -																																																																																														
Tipo de Representación	: -																																																																																														
Actividad Económica Principal	: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS																																																																																														
Actividad Económica Secundaria 1	: 4200 - CONSTRUCCIÓN DE OTRAS OBRAS DE INGENIERÍA CIVIL																																																																																														
Actividad Económica Secundaria 2	: 7100 - ACTIVIDADES DE ARQUITECTURA E INGENIERÍA Y ACTIVIDADES CONEXAS DE CONSULTORÍA TÉCNICA																																																																																														
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL																																																																																														
Sistema de Contabilidad	: COMPUTARIZADO																																																																																														
Código de Producción / Oficio	: -																																																																																														
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD																																																																																														
Número Vía	: -																																																																																														
Teléfono Fijo 1	: 04 - 203040																																																																																														
Teléfono Fijo 2	: 04 - 034315																																																																																														
Teléfono Móvil 1	: -																																																																																														
Teléfono Móvil 2	: 04 - 993462889																																																																																														
Correo Electrónico 1	: info@carmininhierbes.com.pe																																																																																														
Correo Electrónico 2	: admin@carmininhierbes.com.pe																																																																																														
Actividad Económica	: 6800 - ACTIVIDADES INMOBILIARIAS REALIZADAS CON BIENES RECIPIOS O ARRENDADOS																																																																																														
Dpto (Cantón)	: AREQUIPA																																																																																														
Provincia	: AREQUIPA																																																																																														
Distrito	: AREQUIPA																																																																																														
Tipo y Nombre Zona	: ZU - ZARZA																																																																																														
Tipo y Nombre Vía	: -																																																																																														
Nro	: 200																																																																																														
Km	: -																																																																																														
Mz	: -																																																																																														
Lote	: -																																																																																														
Dpto	: -																																																																																														
Schm	: -																																																																																														
Otras Referencias	: A MEDIO OBRAS DE PASAJE MARINETTI																																																																																														
Condición del Dominio declarado como Dominio	: PROPIO																																																																																														
Fiscal	: -																																																																																														
Fecha Inscripción RUC	: 02/04/1993																																																																																														
Número de Partida Registral	: -																																																																																														
Forma/Fecha	: 2000																																																																																														
País	: -																																																																																														
Ambito	: NACIONAL																																																																																														
Origen del Capital	: -																																																																																														
País de Origen del Capital	: -																																																																																														

Declaración jurada PDT santa	<p>SUNAT</p> <p>DECLARACIÓN PAGO 0521</p> <p>IQUI RENTA MENSUAL</p> <p>Copia para el contribuyente (Pág. 1)</p> <p>RUC: 20120788389</p> <p>Razón Social: CARMEN INMUEBLES S.A. Período: 06/2018</p> <p>Tipo de Declaración: P Tipo de Moneda:</p>																																																																																																																							
	<p>IQUI VENTAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">IQUI CUENTA PROPIA</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>BASE</th> <th>TRIBUTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ventas Netas</td> <td>100</td> <td>101</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas</td> <td>102</td> <td>103</td> <td>85,414.00</td> </tr> <tr> <td>Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4)</td> <td>150</td> <td>151</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desuentos y devoluciones (ley 27037)</td> <td>152</td> <td>153</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Exportaciones</td> <td>106</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Facturadas en el período</td> <td>127</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Embarcadas en el período</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ventas no Gravadas (Sin considerar exportaciones)</td> <td>105</td> <td>0.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio)</td> <td>109</td> <td>0.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otras ventas (inciso ii, numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento)</td> <td>112</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td>131</td> <td>35,633.00</td> </tr> </tbody> </table> <p>IQUI COMPRAS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th colspan="2">IQUI CUENTA PROPIA</th> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>BASE</th> <th>TRIBUTO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente</td> <td>107</td> <td>432,453.00</td> <td>108</td> <td>77,842.00</td> </tr> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas</td> <td>110</td> <td></td> <td>111</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente</td> <td>113</td> <td>0.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente</td> <td>114</td> <td></td> <td>115</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas</td> <td>116</td> <td></td> <td>117</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente</td> <td>119</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras internas no gravadas</td> <td>120</td> <td>8,858.00</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Compras importadas no gravadas</td> <td>122</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>TOTAL:</td> <td></td> <td></td> <td>128</td> <td>77,842.00</td> </tr> <tr> <td>CRÉDITO FISCAL ESPECIAL</td> <td></td> <td></td> <td>172</td> <td></td> </tr> <tr> <td>OTROS CRÉDITOS</td> <td></td> <td></td> <td>169</td> <td></td> </tr> <tr> <td>COEFICIENTE</td> <td>173</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			IQUI CUENTA PROPIA				BASE	TRIBUTO	Ventas Netas	100	101		Desuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas	102	103	85,414.00	Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4)	150	151		Desuentos y devoluciones (ley 27037)	152	153		Exportaciones	106			Facturadas en el período	127			Embarcadas en el período				Ventas no Gravadas (Sin considerar exportaciones)	105	0.00		Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio)	109	0.00		Otras ventas (inciso ii, numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento)	112			Total		131	35,633.00			IQUI CUENTA PROPIA				BASE	TRIBUTO	Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	107	432,453.00	108	77,842.00	Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	110		111		Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	113	0.00			Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	114		115		Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	116		117		Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	119				Compras internas no gravadas	120	8,858.00			Compras importadas no gravadas	122				TOTAL:			128	77,842.00	CRÉDITO FISCAL ESPECIAL			172		OTROS CRÉDITOS			169		COEFICIENTE	173		
		IQUI CUENTA PROPIA																																																																																																																						
		BASE	TRIBUTO																																																																																																																					
Ventas Netas	100	101																																																																																																																						
Desuentos Concedidos y/o devoluciones de Ventas	102	103	85,414.00																																																																																																																					
Ventas de bienes (ley 27037 inc. 11.1, 12.1, 12.3 y 12.4)	150	151																																																																																																																						
Desuentos y devoluciones (ley 27037)	152	153																																																																																																																						
Exportaciones	106																																																																																																																							
Facturadas en el período	127																																																																																																																							
Embarcadas en el período																																																																																																																								
Ventas no Gravadas (Sin considerar exportaciones)	105	0.00																																																																																																																						
Ventas no Gravadas (Sin efecto en ratio)	109	0.00																																																																																																																						
Otras ventas (inciso ii, numeral 6.2 - art. 6 del Reglamento)	112																																																																																																																							
Total		131	35,633.00																																																																																																																					
		IQUI CUENTA PROPIA																																																																																																																						
		BASE	TRIBUTO																																																																																																																					
Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	107	432,453.00	108	77,842.00																																																																																																																				
Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	110		111																																																																																																																					
Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	113	0.00																																																																																																																						
Compras netas destinada a ventas gravadas exclusivamente	114		115																																																																																																																					
Compras netas destinada a ventas gravadas y no gravadas	116		117																																																																																																																					
Compras netas destinada a ventas no gravadas exclusivamente	119																																																																																																																							
Compras internas no gravadas	120	8,858.00																																																																																																																						
Compras importadas no gravadas	122																																																																																																																							
TOTAL:			128	77,842.00																																																																																																																				
CRÉDITO FISCAL ESPECIAL			172																																																																																																																					
OTROS CRÉDITOS			169																																																																																																																					
COEFICIENTE	173																																																																																																																							
ESSALUD- Pago de planillas de personal	<p>CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN (LABORAL)</p> <p>Identificación de la Transacción</p> <p>Número de orden:</p> <p>Fecha: 2018-10-22 11:22:16</p> <p>Datos de la Declaración</p> <p>RUC:</p> <p>Nombre o Razón Social:</p> <p>Documento: PLANILLA ELECTRÓNICA</p> <p>Período: 09/2018</p> <p>Rectificatoria: No</p> <p>Número de trabajadores:</p> <p>Número de pensionistas:</p> <p>P.Serv. Cuarta Categoría:</p> <p>P.Serv.Mod.Formativa:</p> <p>Personal Terceros:</p> <p>Regímenes Especiales:</p> <p>CONSTANCIA DE PRESENTACIÓN</p> <p>Identificación de la Transacción</p> <p>Número de orden:</p> <p>Fecha: 2018-10-22 11:22:16</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">Detalle de Tributos</th> </tr> <tr> <th>Tributos</th> <th>Deuda</th> <th>Pago</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>SNP - LEY 19990</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Totales</td> <td></td> <td>S/. S/.</td> </tr> </tbody> </table>	Detalle de Tributos			Tributos	Deuda	Pago	RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES			SNP - LEY 19990			RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES			ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR			Totales		S/. S/.																																																																																																		
Detalle de Tributos																																																																																																																								
Tributos	Deuda	Pago																																																																																																																						
RENTA 5TA. CATEG. RETENCIONES																																																																																																																								
SNP - LEY 19990																																																																																																																								
RENTA 4TA. CATEG. RETENCIONES																																																																																																																								
ESSALUD SEG REGULAR TRABAJADOR																																																																																																																								
Totales		S/. S/.																																																																																																																						

AFP, ONP

AFPnet Comprobante de Pago en Línea en AFP

Planilla de Declaración y Pago de Aportes Revisionales

Número de Planilla: 250670001 Período Devengue: 2018-09

IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADOR

RUC: 2012078389

Nombre: PRIMA

Devenengo: 09/2018

Número de Planilla: RUC/DNI:

Razón Social/Nombre: BCP

Banco: BCP

Fecha de pago: 05/10/2018

Hora de pago: 06:52:10

Número de operación: 0017612

Monto Fondo de Pensiones (S/.):

Monto de Retenciones y Reintegraciones (S/.):

RESUMEN DE APORTES AL FONDO				RESUMEN DE RETENCIONES Y REINTEGRACIONES A				OTROS			
Aporte Seguro	S/	1,798.33		Prima de Seguro Previsional	S/	258.36		AFP		PRIMA	
Aporte Complementario - Trabajador	S/	0.00		Comisión AFP	S/	76.22		Tipo de Trabajador		EXTRAORDINARIO	
Aporte Complementario - Empleador	S/	0.00		Salidas Retenciones y Reintegraciones	S/	373.70		Uso de Seguro		Normal	
Aporte Voluntario con la previsual	S/	0.00		Intereses Económica	S/	0.00		Nro de Afiliado Seguridad		7	
Aporte Voluntario sin la previsual	S/	0.00		Total Retenciones y Reintegraciones	S/	373.88		Fecha de Planilla		05/10/2018	
Aporte Voluntario del Empleador	S/	0.00						Forma de Pago		Pagado vía AFP en línea	
S/ Total Fondo de Pensiones	S/	1,798.33						Fecha de Pago		05/10/2018	
Intereses Moratorias	S/	0.00						Banco		BCP	
Total Fondo de Pensiones	S/	1,798.33									

Nº	CUSPP	Nombre	Sexo	Edad	Estado Civil	Retención	Aporte	Aportes	Aportes	Aportes	Pena de	Costo	
						mensual	mensual	Complementarios	Complementarios	Voluntarios	Seguro	AFP	
								Trabajador	Empleador	Con la Previs. Sin la Previs.	Empleador		
1	0450047242	DECEBARRA YELAZO, THEODORE DANIELA	S	N	N	1,500.00	160.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.48	2.76
2	0207107604	PERANANDEZ MALAGA, ESTER	S	N	N	3,000.00	300.00	0.00	0.00	0.00	0.00	40.80	40.80
3	0450184319	AYLA A. CASARIC, RAMIRO ANDRÉS	S	N	N	1,800.00	180.00	0.00	0.00	0.00	0.00	24.48	3.24
4	0003120225	CHAZ VALDIVIA, JOSÉ CARLOS	S	N	N	1,800.00	180.00	0.00	0.00	0.00	0.00	19.94	2.55
5	7087120610	SOMER DEL VAL, JUAN FABRICO	S	N	N	2,571.58	267.16	0.00	0.00	0.00	0.00	34.97	4.60
6	0003092940	DEZ. GONZALEZ, JOSE GUAY	S	N	N	600.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00	8.66	0.95
7	0003101044	RAMAZO SIBUYA, ISAAC	S	N	N	2,391.07	223.17	0.00	0.00	0.00	0.00	31.71	4.13

Planilla de

R03: Trabajadores - Bases de Cálculo de Tributos y Aportes

RUC: 201
Empleador:
Periodo: 09/2018
PDT Planilla Electrónica - PLAME

Número de Orden:

Nro.	Documento de Identidad	Apellidos y Nombres	Situación	S.C. ESSALUD	Aporte Seg. Regular	Aporte Seg. Agrario	Aporte Trab. pesq. CBSPP	Base ONP D. Ley 19990	Aporte ONP D. Ley 19990	Base S.P.P.	Aportes OPP	Base SCTR (ESSALUD)	Tasa (%)
				Aporte SCTR (ESSALUD)	Base FDGA	Aporte FDGA	Base Renta Sta. Categoría Retenciones	Impuesto a Renta Sta. Retenciones	Base FCJMMS	Aporte FCJMMS	Base Cuota FCJMMS	Ap. Cuota FCJMMS	Base Retención 4TA Cat CAS
				Impuesto Retención 4TA Cat CAS	Base ONP - Independiente	Impuesto ONP - Independiente	Base REP - Retención	Impuesto REP - Retención	Base REP - Cta. Propia	Impuesto REP - Cta. Propia	Otros emp.	Asegura tu Pafisión	EsSalud +Vida
1	:												
2	:												
3	:												
4	:												
5	:												
6	:												

Generado por el PDT Planilla Electrónica PLAME RUC: 2012078389 PERIODO: 09/2018

personal

CTS

Arequipa, 11 de mayo de 2018

Señores:
CRAC INCASUR
Presente.-

Atención.- Karina Paz

De nuestra consideración:

Mediante la presente sírvase a aperturar cuentas por Compensación de Tiempo de Servicios para los trabajadores que se adjuntan a la carta.

Esperando contar con su atención me reitero.

Atentamente,



POS-EPS - ATS - C - 1760058 - 4

San Isidro, 19 de Octubre del año 2018

CONSTANCIA

SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO - SALUD
CARMEN INMUEBLES S.A.

VIGENCIA : 01.10.2018 AL 31.10.2018

Por medio de la presente dejamos constancia que los asegurados detallados líneas abajo conforme al Decreto Supremo 003-98-SA, se encuentran amparados bajo la cobertura de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo Salud.

SCTR Salud Póliza # 0105124

PERSONAL AUTORIZADO

SEDE :

N°	Nombre Completo	Nro. Documento
1		DNI -
2		DNI -
3		DNI -

Extendemos la presente constancia a solicitud de nuestro cliente CARMEN INMUEBLES S.A.

DIRECTOR COMERCIAL
La Positiva EPS S.A.

SCTR

Fuente: CISA, Elaboración Propia

5.2. Información financiera

Tabla 91 : Información Financiera

Información financiera																																																																																																																																																	
Reporte de Infocorp	<div style="text-align: right;">21 de Junio del 2018</div> <h3 style="text-align: center;">Reporte de deudas</h3> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: 30%;"> <p>Contenido del Reporte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Información General <input checked="" type="checkbox"/> Consulta Rápida <input checked="" type="checkbox"/> Principales Acreedores <input checked="" type="checkbox"/> Detalle Variación <input checked="" type="checkbox"/> Posición Histórica <input checked="" type="checkbox"/> Gráficos <input checked="" type="checkbox"/> Reporte Vencidos <input checked="" type="checkbox"/> Reporte SBS/Microf. <input checked="" type="checkbox"/> SBS/Microf. Entidades <input checked="" type="checkbox"/> Rectificaciones SBS <input checked="" type="checkbox"/> Avalados/Avalistas <input checked="" type="checkbox"/> Mancomunados <input checked="" type="checkbox"/> Documentos CCL <input checked="" type="checkbox"/> Detalle de Vencidos </div> <div style="width: 65%;"> <p>Semáforo Actual CARMEN INMUEBLES S.A</p> <p>RUC : 20120788389</p> <p>Actualización: 22 de mayo del 2018</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Tipo de doc.</th> <th>Últ. Actualización</th> <th>Score</th> <th>Deuda Total</th> <th>Var.</th> <th>Actual</th> <th>Previo</th> <th>6m</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RUC: 20120788389</td> <td>22/05/2018</td> <td style="color: green;">0.000</td> <td style="color: green;">4.324.117,18</td> <td></td> <td style="color: green;">●</td> <td style="color: green;">●</td> <td style="color: green;">●</td> </tr> </tbody> </table> <p>* La persona consultada cuenta con los siguientes créditos e indicadores:</p> <p>SUNAT - Buen Contribuyente</p> </div> </div>	Tipo de doc.	Últ. Actualización	Score	Deuda Total	Var.	Actual	Previo	6m	RUC: 20120788389	22/05/2018	0.000	4.324.117,18		●	●	●																																																																																																																																
Tipo de doc.	Últ. Actualización	Score	Deuda Total	Var.	Actual	Previo	6m																																																																																																																																										
RUC: 20120788389	22/05/2018	0.000	4.324.117,18		●	●	●																																																																																																																																										
Balance general	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">SUNAT</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">DECLARACIÓN</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">TERCERA CATEGORIA</th> </tr> <tr> <th colspan="2" style="text-align: left;">PAGO</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Ejercicio gravable 2016</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">704</th> <th style="text-align: left;">RUC</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">20120788389</th> </tr> <tr> <th style="text-align: left;">RACION SOCIAL</th> <th colspan="3" style="text-align: center;">CARMEN INMUEBLES S.A.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">1.- ESTADOS FINANCIEROS</td> </tr> <tr> <td colspan="4">I.-Balance General</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">ACTIVO</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Valor Histórico</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Al 31 Dic. de 2016</td> </tr> <tr> <td>Caja y Bancos</td> <td style="text-align: right;">359</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inv. valor razonab. y disp. P venta</td> <td style="text-align: right;">360</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar com.- terceros</td> <td style="text-align: right;">361</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ctas por cobrar com - relacionadas</td> <td style="text-align: right;">362</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger</td> <td style="text-align: right;">363</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuentas por cobrar div. - terceros</td> <td style="text-align: right;">364</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ctas por cobrar div. - relacionadas</td> <td style="text-align: right;">365</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Serv. y otros contratad. p anticip.</td> <td style="text-align: right;">366</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Estimación de ctas cobranza dudosa</td> <td style="text-align: right;">367</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mercaderías</td> <td style="text-align: right;">368</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Productos terminados</td> <td style="text-align: right;">369</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Subproductos, desechos y desperdic.</td> <td style="text-align: right;">370</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Productos en proceso</td> <td style="text-align: right;">371</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Materias primas</td> <td style="text-align: right;">372</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos</td> <td style="text-align: right;">373</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Envases y embalajes</td> <td style="text-align: right;">374</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Existencias por recibir</td> <td style="text-align: right;">375</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Desvalorización de existencias</td> <td style="text-align: right;">376</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Activos no ctes manten. p la venta</td> <td style="text-align: right;">377</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otros activos corrientes</td> <td style="text-align: right;">378</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inversiones mobiliarias</td> <td style="text-align: right;">379</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inversiones inmobiliarias</td> <td style="text-align: right;">380</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Activ. adq. en arrendamiento finan.</td> <td style="text-align: right;">381</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Inmuebles, maquinaria y equipo</td> <td style="text-align: right;">382</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dep Inm, activ arren finan. e IME acum.</td> <td style="text-align: right;">383</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Intangibles</td> <td style="text-align: right;">384</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Activos biológicos</td> <td style="text-align: right;">385</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	SUNAT		DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA		DECLARACIÓN		TERCERA CATEGORIA		PAGO		Ejercicio gravable 2016		704	RUC	20120788389		RACION SOCIAL	CARMEN INMUEBLES S.A.			1.- ESTADOS FINANCIEROS				I.-Balance General				ACTIVO		Valor Histórico				Al 31 Dic. de 2016		Caja y Bancos	359			Inv. valor razonab. y disp. P venta	360			Cuentas por cobrar com.- terceros	361			Ctas por cobrar com - relacionadas	362			Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363			Cuentas por cobrar div. - terceros	364			Ctas por cobrar div. - relacionadas	365			Serv. y otros contratad. p anticip.	366			Estimación de ctas cobranza dudosa	367			Mercaderías	368			Productos terminados	369			Subproductos, desechos y desperdic.	370			Productos en proceso	371			Materias primas	372			Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373			Envases y embalajes	374			Existencias por recibir	375			Desvalorización de existencias	376			Activos no ctes manten. p la venta	377			Otros activos corrientes	378			Inversiones mobiliarias	379			Inversiones inmobiliarias	380			Activ. adq. en arrendamiento finan.	381			Inmuebles, maquinaria y equipo	382			Dep Inm, activ arren finan. e IME acum.	383			Intangibles	384			Activos biológicos	385		
SUNAT		DECLARACIÓN PAGO ANUAL IMPUESTO A LA RENTA																																																																																																																																															
DECLARACIÓN		TERCERA CATEGORIA																																																																																																																																															
PAGO		Ejercicio gravable 2016																																																																																																																																															
704	RUC	20120788389																																																																																																																																															
RACION SOCIAL	CARMEN INMUEBLES S.A.																																																																																																																																																
1.- ESTADOS FINANCIEROS																																																																																																																																																	
I.-Balance General																																																																																																																																																	
ACTIVO		Valor Histórico																																																																																																																																															
		Al 31 Dic. de 2016																																																																																																																																															
Caja y Bancos	359																																																																																																																																																
Inv. valor razonab. y disp. P venta	360																																																																																																																																																
Cuentas por cobrar com.- terceros	361																																																																																																																																																
Ctas por cobrar com - relacionadas	362																																																																																																																																																
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363																																																																																																																																																
Cuentas por cobrar div. - terceros	364																																																																																																																																																
Ctas por cobrar div. - relacionadas	365																																																																																																																																																
Serv. y otros contratad. p anticip.	366																																																																																																																																																
Estimación de ctas cobranza dudosa	367																																																																																																																																																
Mercaderías	368																																																																																																																																																
Productos terminados	369																																																																																																																																																
Subproductos, desechos y desperdic.	370																																																																																																																																																
Productos en proceso	371																																																																																																																																																
Materias primas	372																																																																																																																																																
Mat. Auxiliar., sumin. y repuestos	373																																																																																																																																																
Envases y embalajes	374																																																																																																																																																
Existencias por recibir	375																																																																																																																																																
Desvalorización de existencias	376																																																																																																																																																
Activos no ctes manten. p la venta	377																																																																																																																																																
Otros activos corrientes	378																																																																																																																																																
Inversiones mobiliarias	379																																																																																																																																																
Inversiones inmobiliarias	380																																																																																																																																																
Activ. adq. en arrendamiento finan.	381																																																																																																																																																
Inmuebles, maquinaria y equipo	382																																																																																																																																																
Dep Inm, activ arren finan. e IME acum.	383																																																																																																																																																
Intangibles	384																																																																																																																																																
Activos biológicos	385																																																																																																																																																

Estado de pérdidas y ganancias			%											
	<i>Ventas Exterior</i>		0.00											
	<i>Ventas País</i>		100.00											
	Diferencia de Cambio de Cobranzas:													
	<i>Diferencia de Cambio Realizada (Neto)</i>													
	<i>Diferencia de Cambio Provisionada (I)</i>		0.00											
	Descuentos		0.00											
	VENTAS NETAS													
			100.00											
	<i>Costo de Servicios</i>		(70.48)											
	RESULTADO BRUTO		29.52											
	GASTOS DE OPERACIONES													
	<i>Gastos de Venta</i>		(1.02)											
	<i>Gastos de Administración</i>		(8.87)											
	RESULTADO OPERATIVO		19.63											
	OTROS INGRESOS Y/O EGRESOS													
	<i>Otros Ingresos de Gestión</i>													
	<i>Otros Gastos de Gestión</i>		1.67											
	<i>Ingreso Financieros</i>													
<i>Gastos Financieros</i>		(6.41)												
Diferencia de Cambio Ingresos/(Egresos):														
<i>Diferencia de Cambio (PERDIDA)</i>														
<i>Diferencia de Cambio (GANANCIA)</i>		(1.09)												
RESULTADO ANTES DEL IMPUES		13.80												
<i>Impuesto a la Renta</i>		(4.11)												
RESULTADO DEL EJERCICIO		9.69												
OTROS RESULTADOS INTEGRAL														
<i>(Depreciación de Revaluación revertida a Result</i>														
RESULTADOS INTEGRALES DEL		9.69												
Ratios	1. Índice de Liquidez	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	2.28											
	2. Índice de Endeudamiento	Pasivo Total/ Patrimonio Neto	0.90											
	3. Índice de Rentabilidad	Utilidad Neta/ Ventas Netas	0.32											
Bancos	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Nombre del banco:</th> <th colspan="2" style="width: 20%;">Nombre del sectorista</th> <th colspan="2" style="width: 30%;">Línea de crédito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1-BANCO DE CREDITO DEL PERU</td> <td>Jc</td> <td>Tc</td> <td>Si</td> <td>USD</td> </tr> </tbody> </table>				Nombre del banco:	Nombre del sectorista		Línea de crédito		1-BANCO DE CREDITO DEL PERU	Jc	Tc	Si	USD
	Nombre del banco:	Nombre del sectorista		Línea de crédito										
1-BANCO DE CREDITO DEL PERU	Jc	Tc	Si	USD										

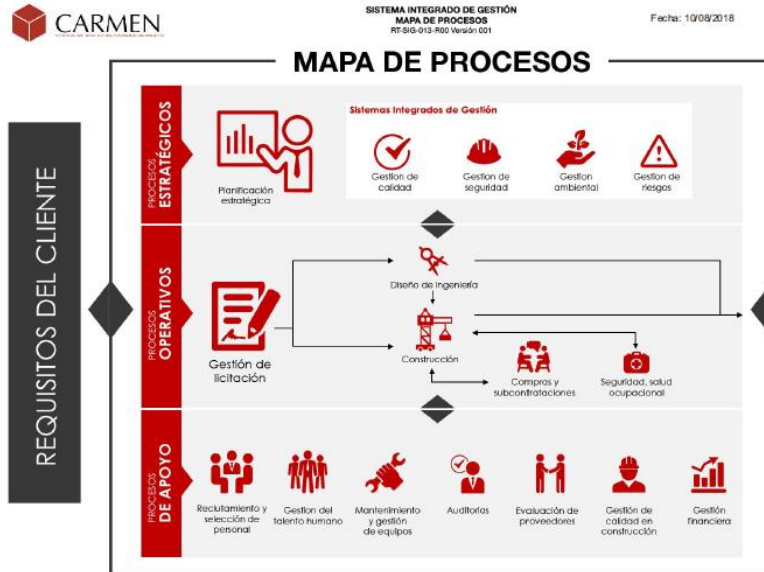
Fuente: CISA, Elaboración Propia

5.3. Sistema Integrado De Gestión

Tabla 92 Sistema Integrado de Gestión

SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	
<p>Alcance que homologar</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Alcance de la Homologación (Línea de productos a homologar)</p> <p><i>Colocar el producto o servicio a homologar. - Gerencia, ingeniería y construcción de obras civiles y de implementación.</i></p> </div>
<p>Política SIG</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  <p style="text-align: right;">Grupo Inca</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD</p> <p>Somos Carmen Inmuebles S. A. una compañía inmobiliaria y constructora que forma parte del Grupo Inca. Nuestros servicios de construcción son realizados para la satisfacción del cliente, así nuestras actividades se diferencian de la competencia por el aseguramiento del cumplimiento de requisitos, gestión y control de la calidad durante el desarrollo de nuestros proyectos, velamos por la seguridad, integridad y salud física de nuestros colaboradores y mantenemos una relación amigable con el ambiente. Por eso nos comprometemos a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con la normativa legal vigente al sector y otros requisitos aplicados a nuestras actividades. • Practicamos la mejora continua por ello aprendemos de nuestros aciertos y errores. • Comunicar la política a toda nuestra organización y nos aseguramos que esté disponible para todas las partes interesadas. • Estimular la participación y comunicación de nuestro personal en actividades de capacitación y evaluación. • Diseñar, planificar, construir y operar nuestras actividades para prevenir la contaminación y adoptar las medidas de control más apropiadas en toda nuestra organización. • Somos responsables de nuestros actos y consecuencias, por ello todos los empleados tienen el deber y la obligación de trabajar en forma segura, para prevenir daños y el deterioro de la salud. • Aumentar el nivel de satisfacción de todos los clientes que reciben nuestros servicios, contribuyendo de esta manera a la mejora de los servicios constructivos e inmobiliarios en el sur del país. <p style="text-align: right;">8 de mayo de 2017</p> <div style="text-align: center;">  MAYRO CANEDO ABUAPARA GERENTE GENERAL </div> <p style="font-size: small; text-align: center;">Av. Para 336 Arequipa, Arequipa-Perú 54215542 info@carmen-inmuebles.com.pe carmen-inmuebles.com.pe</p> </div>

Mapa de procesos



Control de documentos y registros

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
 Fecha: 25/03/2019
 Página 1 de 18

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hiramyo Becerra Tejada SIG 01/06/2017	Herman Valdivia Romero Jefe de Administración y desarrollo de negocios 01/06/2017	Mayo Canedo Gerente General 01/06/2017

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
001	5.5.4	Adición de especificaciones de codificación de plano
002	5.5.4	Implementación de sellos para el control documentario (25/03/2019)

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin el consentimiento de la empresa.
 Av. Para 338, Arequipa-Pw0 1 51 54 2155-02 info@ccarmen-irmuebles.com.pe ccarmen-irmuebles.com.pe

Índice

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
4.1. DEFINICIONES	3
4.2. ABREVIATURAS	4
5. DESARROLLO	4
5.1. ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS	4
5.2. REVISIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS INTERNOS	5
5.3. APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS	5
5.4. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:	5
5.4.1. Codificación general	5
5.4.2. Codificación de registros	6
5.5. ESQUEMA REFERENCIAL	7
5.5.1. Documentación general Carmen Inmuebles	8
5.5.2. Documentación específica marcas	10
5.5.3. Documentos de entrega al cliente	10
5.5.4. Formatos para planos	12
5.6. DISTRIBUCIÓN	14
5.7. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y RETIRO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS	14
5.8. RETIRO Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS	14
5.9. DOCUMENTACIÓN EN USO	14
6. REFERENCIAS	15
7. REGISTROS	15

1. OBJETIVO

Establecer las acciones para la creación, actualización, aprobación, disponibilidad, protección, distribución, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios, conservación y disposición de la Información Documentada de la Empresa Carmen Inmuebles S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para toda la información Documentada y aquella definida por la organización para asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión en Carmen Inmuebles S.A.

3. RESPONSABILIDAD

Gerente General: Verificar la adecuación de los nuevos documentos con los Objetivos y Políticas de la Empresa y aprobar los documentos.

Jefes de Área: Verificar la adecuación de los nuevos documentos con los procedimientos operativos de su área, con las políticas de la Empresa, y con las especificaciones técnicas que están bajo su responsabilidad.

Coordinador de SIG: De la creación, elaboración, revisión, aprobación, actualización, disponibilidad, protección, acceso, recuperación, uso, almacenamiento, preservación, control de cambios y distribución de la Información Documentada.

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. DEFINICIONES

- **Copla Controlada:** Documento copla del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.
- **Copla No Controlada:** Copla del documento original en medio físico o magnético entregada a un tercero con fines de Información. Estas coplas están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA". Sobre estas no hay responsabilidad de actualización.
- **Documento Interno:** Documento generado por la organización, que proporciona información variada, y que requiere ser controlado.

Fecha: 01/06/2017

DE DOCUMENTOS
PROC-001-001 Versión 00

Página 4 de 18

- Documento Externo: Documento que no ha sido generado por la organización, que proporciona información variada, y que requiere ser controlado.
- Documento Obsoleto: Documento que ha perdido su vigencia en fecha o contenido.
- Información Documentada: Conjunto de documentos de diversos tipos, de origen interno o externo, útiles para el propósito del SIG, sobre los cuales existen controles específicos que permiten el aporte de valor a los procesos y a sus usuarios.
- Procedimiento: Documento que describe de forma detallada una secuencia de actividades en orden cronológico.
- Política: Lineamiento establecido por la Alta Dirección, para la eficacia del SIG.
- Formato: Documento aplicable para presentar los registros.
- Registro: Documento donde queda registrada la evidencia de una actividad. El registro es un formato que ha sido llenado y contiene datos.

4.2. ABBREVIATURAS

- SIG: Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y salud ocupacional y medio ambiente
- ID: Información Documentada.

5. DESARROLLO

5.1. ELABORACIÓN O MODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

- El tipo de letra para todos los documentos de la organización es CENTURY GOTHIC.
- Cada dueño de proceso identifica la necesidad de crear o modificar un documento o registro dentro de su área y comunica a su Jefatura quien aprobará la creación del nuevo documento.
- El dueño de proceso realiza el borrador del documento el cual será revisado por el superior a cargo.
- El dueño de proceso comunica al Coordinador SIG la creación del nuevo documento quien, a su vez, establece los parámetros de control de los documentos creados (código, y versión).

Fecha: 01/06/2017

PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL
DE DOCUMENTOS
PROC-001-001 Versión 00

Grupo Inca
Página 5 de 18

- El dueño de proceso elabora el nuevo documento interno y diseña el formato de registros necesarios de acuerdo al presente procedimiento.

5.2. REVISIÓN DE LOS NUEVOS DOCUMENTOS INTERNOS

- El nuevo documento elaborado, será enviado vía electrónica por el dueño de proceso a los Jefes de las áreas involucradas; para su revisión y conocimiento de los cambios.
- El Coordinador SIG revisa la forma, correlación de la codificación tanto del procedimiento como de los registros generados.

5.3. APROBACIÓN DE LOS DOCUMENTOS INTERNOS

- Luego de la revisión pasa a ser aprobado de acuerdo con el alcance del documento.

ALCANCE DEL DOCUMENTO	NIVEL DE REVISIÓN	NIVEL DE APROBACIÓN
Manuales, procedimientos del SIG, reglamentos, políticas, organigrama.	Gerencias, Jefaturas	Gerencia General o el jefe de administración y desarrollo de negocios.
Procedimientos, instrucciones, cartillas, específicos del área.	Jefaturas	Jefe del área.

- Una vez aprobado el documento, el Coordinador de SIG es quien distribuye y controla el documento.

5.4. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS:

5.4.1. Codificación general

Código del tipo de documento, quien, código del tipo de proceso, quien y numeración según corresponda la correlación- R número de la revisión y el título.

Por ejemplo:

PR-SIG-001-000 Elaboración y Control de la Información Documentada.

Las versiones se Inician en 00.



CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Cuando pretenda la reproducción total o parcial de este documento en otros dispositivos de la empresa.

Se utilizan 8 caracteres:

Abreviatura de 2 letras del área a que pertenece
XX-XXX-000
 Abreviatura de 2 letras del tipo de información documentada 3 números según corresponda la correlación

Abreviatura de los Procesos de la Organización		Abreviatura de los Tipos de Información Documentada Referencial																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Proceso</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dirección y Gerencia</td> <td>GER</td> </tr> <tr> <td>Sistema Integrado de Gestión</td> <td>SIG</td> </tr> <tr> <td>Ingeniería y Construcción</td> <td>IYC</td> </tr> <tr> <td>Administración</td> <td>ADM</td> </tr> <tr> <td>Desarrollo Humano y Organizacional</td> <td>DHO</td> </tr> <tr> <td>Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente</td> <td>SST</td> </tr> </tbody> </table>		Proceso		Dirección y Gerencia	GER	Sistema Integrado de Gestión	SIG	Ingeniería y Construcción	IYC	Administración	ADM	Desarrollo Humano y Organizacional	DHO	Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente	SST	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Tipo de Documento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Manual</td> <td>MN</td> </tr> <tr> <td>Programas</td> <td>PG</td> </tr> <tr> <td>Plan</td> <td>PL</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos</td> <td>PR</td> </tr> <tr> <td>Reglamentos</td> <td>RG</td> </tr> <tr> <td>Formatos y registros</td> <td>RT</td> </tr> <tr> <td>Acta</td> <td>AC</td> </tr> <tr> <td>Base de datos</td> <td>BD</td> </tr> <tr> <td>Instructivos</td> <td>IT</td> </tr> <tr> <td>Lista maestra</td> <td>LT</td> </tr> <tr> <td>Protocolo</td> <td>PT</td> </tr> </tbody> </table>		Tipo de Documento		Manual	MN	Programas	PG	Plan	PL	Procedimientos	PR	Reglamentos	RG	Formatos y registros	RT	Acta	AC	Base de datos	BD	Instructivos	IT	Lista maestra	LT	Protocolo	PT
Proceso																																									
Dirección y Gerencia	GER																																								
Sistema Integrado de Gestión	SIG																																								
Ingeniería y Construcción	IYC																																								
Administración	ADM																																								
Desarrollo Humano y Organizacional	DHO																																								
Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente	SST																																								
Tipo de Documento																																									
Manual	MN																																								
Programas	PG																																								
Plan	PL																																								
Procedimientos	PR																																								
Reglamentos	RG																																								
Formatos y registros	RT																																								
Acta	AC																																								
Base de datos	BD																																								
Instructivos	IT																																								
Lista maestra	LT																																								
Protocolo	PT																																								

Por ejemplo, si la información Documentada está vinculada al proceso de Sistema Integrado de Gestión y es de tipo procedimiento, el código sería el siguiente: PR-SIG-001.

Una vez codificado, el Coordinador SIG, agrega el nuevo documento a la Lista maestra de documentación, la cual es controlada por la jefatura de cada área.

5.4.2. Codificación de registros

El dueño de proceso codifica sus registros bajo sus criterios por numeración correlativa o por fechas, si es de uso y registro de una sola persona, cuando el registro es de uso común como el caso de los procesos operativos de la marca CARMEN se codifican de acuerdo al nombre del

Fecha: 01/04/2017

PNUC-01-001 Versión 02

Página 7 de 18

proyecto, teniendo dos grupos:

- Registros del proceso de licitaciones: se codificará de acuerdo a lo siguiente:

CTIYC-048-201704-CLIN-REVESTIMIENTO_TECHO
 Cotización Correlativa Año mes Cliente Nombre del proyecto
- Registros del proceso de Ingeniería y construcción: Tiene la misma correlación que el de cotización, lo que cambia es CTIYC por PIYC.

Ejemplo:

PIYC014-201706-CLIN-018-SOPLADORAS_CUSCO
- Registros de contratos con proveedoras y con cliente la codificación es la siguiente:

PUNAVE01-CISADD1-CONTRAT001

5.4.3. Codificación de entregables por proyecto

Esta codificación se aplica a los elementos por proyecto, dependiendo del alcance de la obra.

La estructura es la siguiente:

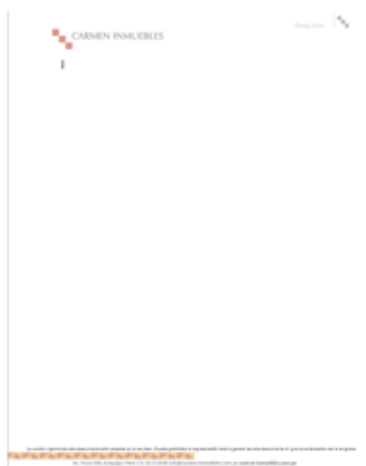
Sistema.subsistema.sector.sectorización
Ejemplo:
CIV.CFR.005.501

5.5. ESQUEMA REFERENCIAL

Carmen Inmuebles S.A. maneja dos marcas de negocio, es por eso que las apariencias visuales de la información documentada se dividen en dos partes, la información documentada con carácter general y las que aplican específicamente a las áreas de negocio.

5.5.1. Documentación general Carmen Inmuebles

- Para documentos como cartas, informes, solicitudes, circulantes, memorandums, etc, se utilizara un formato sencillo de papel membretado



- Los procedimientos, manuales, planes, expedientes y dossier se recomiendan utilizar la siguiente caratula, en la cual debe de estar el rotulo, el nombre del documento, los datos de quien elabora, quien reviso y quien aprobó el documento, historial de modificaciones.

PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
POPIRE JOSUE POPIRE	POPIRE JOSUE POPIRE	POPIRE JOSUE POPIRE

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	EFECTOS MODIFICADOS	MODIFICACIÓN REALIZADA

Los procedimientos mantendrán la siguiente estructura:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS
 - 4.1. DEFINICIONES
 - 4.2. ABREVIATURAS
5. DESARROLLO
6. REFERENCIAS
7. REGISTROS
8. ANEXOS

Solo cambiara el titulo cuando se aplique el documento a una marca en específico.

- Para procedimientos, manuales, planes, y los formatos en Word deben de tener el siguiente titulo:

CARMEN INMUEBLES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Fecha: 01/04/2017 Grupo Inca | Página 10 de 18

CARMEN INMUEBLES SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Fecha: 03/01/2017 Grupo Inca | Página 9 de 18

Para los formatos en Excel se utiliza el siguiente titulo.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
Proceso	Nombre del proceso	Documento	Nombre del documento		
Código	XIX-YY-002-ROD	Versión	00	Fecha	

5.5.2. Documentación específica marcas

Carmen Inmuebles S.A. tiene dos marcas:



Dependiendo del carácter de la información del área de negocio se utiliza el logo correspondiente.

El titulo del encabezado cambia por el logo de la marca al lado izquierdo y a lado derecho el nombre de la empresa y del grupo como lo establece el manual corporativo del grupo Inca 2017, un ejemplo se muestra a continuación:

CARMEN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS
Fecha: 23/11/2016 Carmen Inmuebles S.A. | Grupo Inca | Página 1 de 1

Como se ve en el lado derecho se cambio:



5.5.3. Documentos de entrega al cliente

Para la documentación que se entrega al cliente a lo largo de una obra deberá tener el siguiente titulo

CARMEN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
REPORTE DE CIERRE DE OBRA
Fecha: 01/03/2017 Carmen Inmuebles S.A. | Grupo Inca | **CÓDIGO PROYECTO** | Página 5 de 16

NOMBRE DEL PROYECTO

Esta documentación queda ser:

- ✓ Reporte de cierre de obra
- ✓ Expediente final de obra "AS BUILT"

- ✓ Memoria descriptiva
- ✓ Memoria de cálculo
- ✓ Reporte mensual
- ✓ Plan de trabajo
- ✓ Dossier de calidad (tendrá el rotulo, pero la caratula de uso general)

Cambia el control de cambios por el siguiente:

Revisión	Hecho Por	Descripción	Fecha	Revisad	Aprobad
A					

COMENTARIOS:

- En el dossier de calidad se incluyen formatos de calidad en la construcción, cada obra tiene requerimientos especiales es por eso que los formatos de calidad en la construcción llevaran el rotulo de la codificación del dossier.



CARMEN

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DOSSIER DE CALIDAD

Carmen Inmuebles S.A. | Cuentas | Página 1 de 1

Fecha: 01/04/2017

Y un rotulo con una codificación especial, se guardarán por separado con el nombre del formato, como el ejemplo:

LISTA DE VERIFICACIÓN DE MANTA ASPÁLTICA		RT-CAL-001-800
Proyecto:	Implementación Local Pazo del Bosque	Fecha: 28-Feb-2017
Ubicación:	Piso 03 - Mall Plaza Cayma - Arequipa	Código: 0148000001
País:	Perú	Calificación de inspección
Periodo:	Implementación	Subcontratista <input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/>
Subcontratista:	Implementación de Pavimentos y Sellados S.A.S.	CPA <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>

Al final del formato deberá ir:

CARMEN INMUEBLES S.A.	FATIO DEL BIKKO	MALL PLAZA- CAYMA
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Rma:	Rma:	Rma:
Fecha:	Fecha:	Fecha:

5.5.4. Formatos para planos

Todos los planos deberán tener un rotulo en la parte inferior, escalado conforme al tamaño del plano que se emita, los formatos están ubicados en el servidor central con el código RT-SIG-014-R00-Rotulo planos



Para los planos finales que se entregan terminada la obra se emiten con un sello de construcción para enviarle los planos al cliente



Para el control de revisiones se agrega un ▶ en la modificación realizada a partir de los planos con la denominación: "emitido para construcción" que se van a caracterizar por tener el siguiente sello:



La codificación de los planos es la siguiente:

Revisión	Descripción
A	ENVITO PARA COORDINACIÓN INTERNA /COTIZACIÓN
B	ENVITO PARA APROBACIÓN DEL CUENTE
C	APROBADO POR EL CUENTE
D	ENVITO PARA CONSTRUCCIÓN
?	(INDICAR MODIFICACIONES)

5.6. DISTRIBUCIÓN

El Coordinador SIG archiva los documentos originales y la (s) Jefatura (s) de la (s) áreas involucradas son responsables de la (s) copia(s) controlada(s).

5.7. REVISIÓN, MODIFICACIÓN Y RETIRO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS

- En caso de modificación de documento, se indicará en el historial de modificaciones, considerando apartado modificado, versión y modificación realizada.
- Se enviará por medio del correo el documento modificado a las áreas relacionadas para la revisión y observaciones del caso.
- Las mismas personas o equipo de trabajo que elaboraron el documento, son las que efectúan la modificación del mismo, siguiendo la etapa de Revisión.
- Para la distribución del procedimiento modificado, se sigue los pasos mencionados en el ítem.

5.8. RETIRO Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

- Cuando un documento haya sido modificado y colocado una nueva versión, la versión obsoleta es retirada por el Coordinador SIG.

5.9. DOCUMENTACIÓN EN USO

- La persona a la que se asigna el documento es responsable de mantener el mismo en buen estado y fácilmente identificado, de encontrarse el documento deteriorado o no legible informa al Coordinador SIG para su reemplazo.

- Toda documentación e información operativa de la empresa, luego de su utilización deberá ser ubicada dentro de sus respectivos archivadores durante un año, posteriormente pasa al archivo general.
- Al ausentarse el empleado de su área de trabajo no deberá dejar ningún tipo de registro, documentación o información confidencial visible en la misma.
- Se hará una excepción en la codificación para la política integrada de calidad, seguridad y de ambiente, siendo un documento que solo tendrá la firma del gerente, la fecha de revisión y actualización.
- Para los procedimientos no es necesario la firma de las personas que elabora revisa o aprueba.
- Para los procedimientos o planes aplicables a proyectos, las personas que lo elaboran revisan y aprueban cambian de acuerdo con la aplicación y modificación del plan, teniendo registros de estos planes en el archivo de cada proyecto, en el servidor central se tendrá el modelo inicial. Sucede lo mismo con los procedimientos de seguridad.

6. REFERENCIAS

- ISO 9001:2015, requisito 7.5 "Información Documentada".
- Grupo Inca (2017). Manual Corporativo 2017.

7. REGISTROS

Nombre del Registro	Responsable del Control	Tiempo mínimo de conservación
Lista Maestra de Documentos	Coordinador SIG	Indefinido
Manuales	Coordinador SIG	Hasta la siguiente revisión
Programas	Coordinador SIG	Indefinido
Planes	Coordinador SIG	Hasta la siguiente revisión
Procedimientos	Coordinador SIG	Indefinido
Reglamentos	Coordinador SIG	Hasta la siguiente revisión
Expedientes	Jefe de Ingeniería y construcción	10 años

ANEXO 01: TIPOGRAFÍA DE LA DOCUMENTACIÓN

TIPOGRAFÍA DE LA DOCUMENTACION	
Tamaño	A4
Fuente	Century Gothic
Formato	Justificado
Interlineado	Sencillo
Márgenes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Superior: 2.5 cm ▪ Inferior: 2.5 cm ▪ Izquierda: 3.0 cm ▪ Derecha: 3.0 cm
Formato	Escribir los títulos con mayúsculas y negrita hasta el tercer nivel, después con minúscula y negrita.
Numeración	La identificación básica de las secciones y sub-secciones debe ser realizada de la siguiente forma: 1. TÍTULO 1 1.1 TÍTULO 2 1.1.1 Título 3 a) Título 4

La tipografía oficial para el cuerpo de toda comunicación será Century Gothic, tamaño 11, el color de la fuente será: "Color Negro, texto 1 y la numeración será en la equina inferior izquierda.



Ilustración 1: Referencia del color de tipografía

El color corporativo indicado en el **MN-GER-001** es el Pantone 1807U cuya conversión en formato RGB es el "ROJO 192"

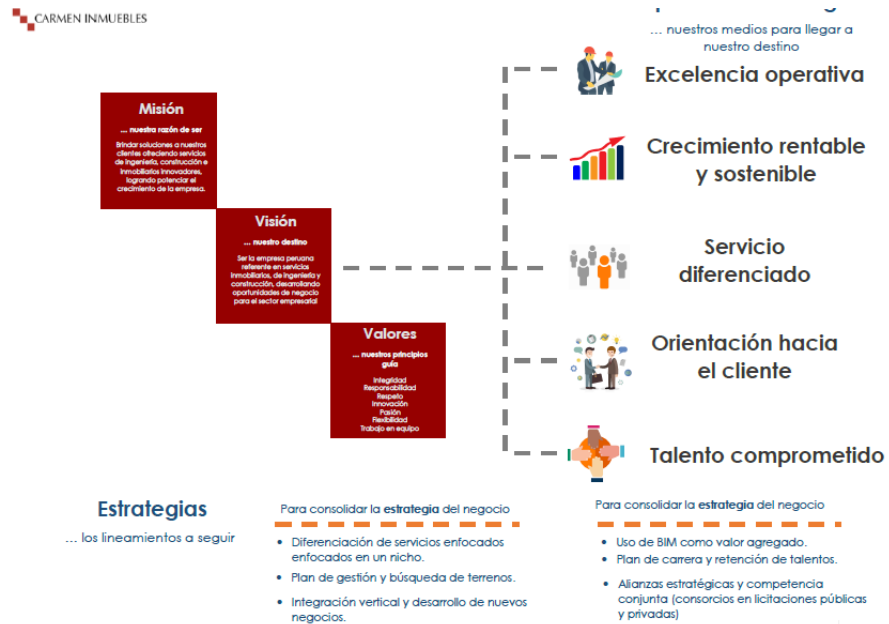


Ilustración 2: Referencia del color de tipografía RGB

ANEXO 02: FORMATO DE LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SIG

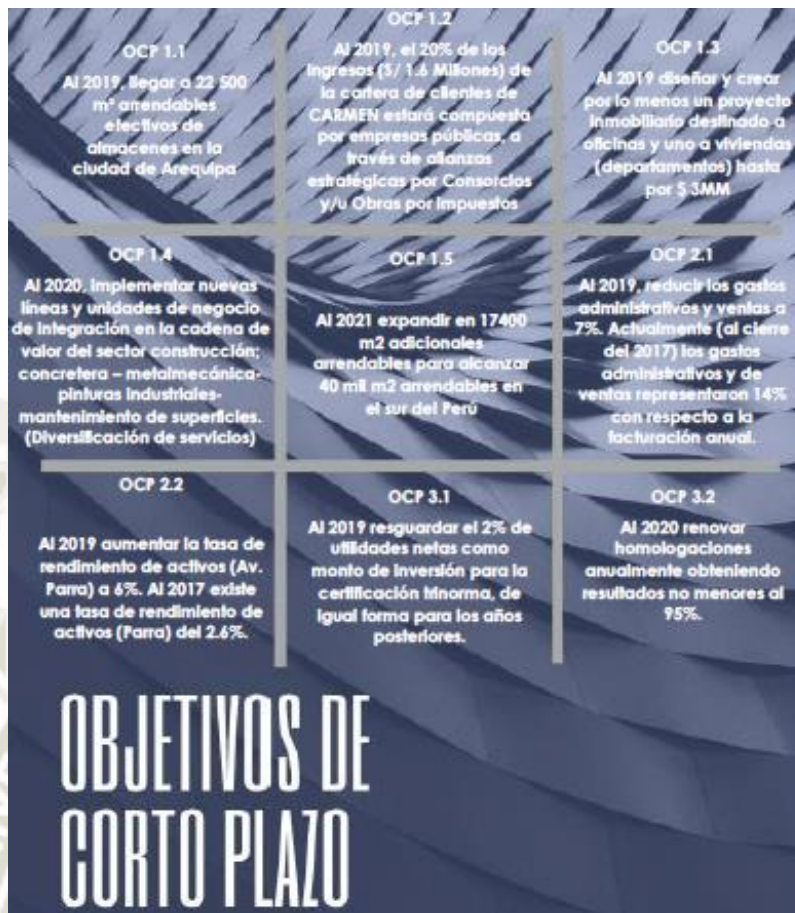
LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SIG						
Código	Tipo	Proceso	Número documento	Versión	Tipo de almacenamiento	Tiempo mínimo de conservación

Plan
estratégico

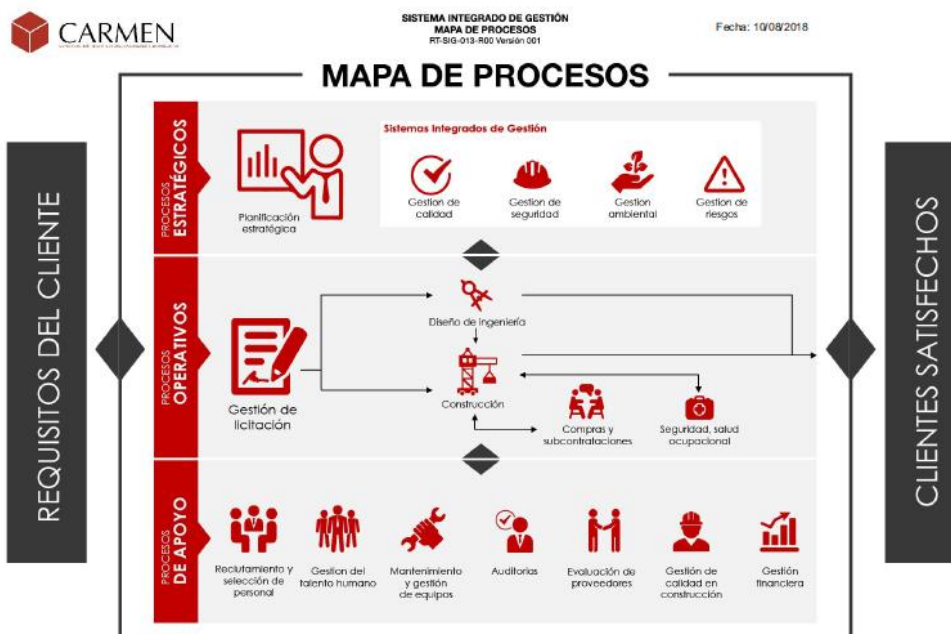


5/ OBJETIVOS DE LARGO PLAZO

1. Al 2021, incrementar las ventas a S/ 20'000,000. En el año 2018 (proyectado), las ventas totalizarían S/ 9' 500,000. El incremento promedio de ventas de los siguientes años debe estar a razón de un crecimiento del 38%
2. Al 2021, obtener una utilidad operativa sobre ventas de 25% y utilidad neta sobre ventas de 10%. En el año 2017, la utilidad operativa fue de 20.3% y la utilidad sobre ventas fue de 7.9%
3. Al 2021, contar con certificaciones y acreditaciones del sistema integrado ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001. Al año 2017 se cuenta solo con una homologación proporcionada por Bureau Veritas.
4. Al 2021, asignar un presupuesto hasta 4% de las utilidades netas anuales del ejercicio anterior para la Innovación de procesos productivos y herramientas de gestión tecnológica.
5. Al 2021, destinar hasta un 1.5% de las utilidades netas en cursos y talleres de capacitación para el personal.
6. Al 2021, llegar a ser una empresa reconocida regionalmente por la calidad del servicio, innovación y buenos resultados. Posicionamiento deseado
7. Al 2021, contar como mínimo con un 85% nivel de satisfacción de nuestros clientes mediante la medición del nivel de cumplimiento de expectativas para optimizar los procesos de la empresa.



Mapa de procesos



Manual SIG

MANUAL DE CALIDAD
INMUEBLES S.A. - Versión 01

Fecha: 05/07/2017 Página 1 de 14

MANUAL DE CALIDAD DE CARMEN INMUEBLES S.A.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <small>Nancy Becerra SIG 23/06/2017</small>	 <small>Herman Valdivia Jefe de administración y desarrollo de negocios 03/07/2017</small>	 <small>Mayo Canedo Gerente General 05/07/2017</small>

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Cuando profiriese la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD
INMUEBLES S.A. - Versión 01

Fecha: 05/07/2017 Página 2 de 14

Índice

1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO _____ 4
2. REFERENCIAS NORMATIVAS _____ 4
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES _____ 4
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN _____ 5
 - 4.1. Organización y su entorno _____ 5
 - 4.1.1 Historia _____ 5
 - 4.1.2 Contexto de la organización _____ 6
 - 4.2. LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS _____ 6
 - 4.2.1. Partes interesadas _____ 6
 - 4.2.1. Requisitos del cliente _____ 6
 - 4.3. Alcance del sistema de Gestión de Calidad _____ 7
 - 4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos _____ 7
5. LIDERAZGO _____ 8
 - 5.1. Liderazgo y compromiso _____ 8
 - 5.2. Política de calidad, ambiente y salud _____ 9
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridad _____ 9
 - 5.3.1 Estructura organizacional _____ 10
 - 5.3.2 Manual de funciones _____ 10
6. PLANIFICACIÓN _____ 11
 - 6.1. Evaluación de riesgos (acciones para abordar los riesgos y las oportunidades) _____ 11
 - 6.2. Objetivos de Calidad y planificación (indicadores) _____ 11
7. APOYO _____ 11
8. OPERACIONES _____ 12
 - 8.1. Planificación y control operacional _____ 12
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios _____ 12
 - 8.3. Diseño y desarrollo _____ 12
 - 8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente _____ 13

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Cuando profiriese la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.

Fecha: 05/07/2017 MANUAL DE CALIDAD INMIG-01-001 Versión 02 Página 3 de 14

8.5. Producción y provisión del servicio	13
8.6. Liberación de los productos y servicios	13
8.7. Control de salidas no conformes	13
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	13
10. MEJORA	14

1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO
 El Manual de la Calidad trata las políticas, los procedimientos y los requisitos de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad. El sistema está estructurado de tal forma que cumple con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001:2015.

El manual es referencia permanente para los colaboradores de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Dirección de la empresa.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS
 ISO 9000: 2015, sistemas de gestión de calidad

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
Necesidad: aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir
Expectativa: Esperanza de realizar o conseguir algo
Dossier de Calidad: Es el archivo ordenado de toda la documentación de calidad del Proyecto, emitido una vez concluido éste

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. Puede haber más de una causa para una no conformidad. La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse, mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda. Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Cliente: Organización o persona que recibe un producto.

Competencia: Habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Control de la calidad: Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

Criterios de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia.

Diseño y desarrollo: Conjunto de procesos que transforman los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.

Equipo de medición: Instrumento de medición, software, patrón de medición, material de referencia o equipos auxiliares o combinación de ellos, necesarios para llevar a cabo un proceso de medición.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Plan de calidad: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Proveedor: Organización o persona que proporciona un producto o servicio.
Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema de gestión de la calidad: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Trasabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Organización y su entorno

4.1.1 Historia

El crecimiento sostenido del Grupo Inca motiva a una constante especialización y administración del riesgo empresarial. Así en septiembre de 2012 inicia operaciones Carriero Inmuebles S.A., que tiene por finalidad gestionar con eficiencia y agregando valor inmobiliario a su variado cartera de bienes inmuebles, así como el desarrollo permanente de proyectos inmobiliarios de importancia Regional.

Somos Carriero Inmuebles S. A. una compañía inmobiliaria y constructora que forma parte del Grupo Inca.

Nuestros servicios de construcción son realizados para la satisfacción del cliente, así nuestros actividades se diferencian de la competencia por el aseguramiento del cumplimiento de requisitos, la gestión y control de la calidad durante el desarrollo de nuestros proyectos, velamos por la integridad y salud física de nuestros colaboradores, mantenemos una relación amigable con el medio ambiente por medio de la implementación de programas para el control de impactos ambientales, realizamos una selección del perfil de nuestros proveedores destacando su experiencia y calidad de productos.

El equipo de profesionales que forman parte de nuestra compañía son personas creativas e innovadoras, gracias a las cuales la experiencia de Carriero Inmuebles a través del tiempo se ha fortalecido y ha logrado un crecimiento sostenible que proyecta a nuestra organización como una de las más competentes dentro del sector de la construcción.

4.1.2 Contexto de la organización
 Se analiza el contexto de la organización mediante un FODA en RT-ADM-005-200-Matriz FODA

4.2. LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

4.2.1. Partes interesadas

PARTE INTERESADA	NECESIDAD	EXPECTATIVA	ESTRATEGIA
Accionistas y Directorio	Rentabilidad, ingresos	Buena gestión, posicionamiento	Garantizar 15% de utilidad
Clientes	Satisfacer su requerimiento	Confianza, credibilidad, trato directo, cumplimiento de plazos	Contacto directo, comunicaciones voluntarias, quejas y reclamos; encuesta de imagen y satisfacción.
Comunidad	Minimizar y mitigar el impacto	Paz social	Contacto directo, publicaciones en prensa
Colaboradores	Desarrollo profesional y remuneración.	Clima laboral, crecimiento personal y profesional.	Encuesta de satisfacción; encuesta de clima laboral
Proveedores y contratistas	Pago oportuno y compras	Transparencia, alianzas	Contratos; evaluación de proveedores
Competencia y mercado	Competitividad	(Equilibrio, precio y servicio), razonable	Contacto directo
Aliados y socios comerciales	Relaciones retribuíbles	Colaboración, confianza	Contacto directo
Entidades financieras	Información financiera	Movimientos de dinero	Mantener informado

4.2.1. Requisitos del cliente

Tipo de cliente	Tipo de requisito	Requisitos de servicio	Registro de resultado	Responsable
Sector público	Explicito	LICITACION	¿Cómo hago para ganar la licitación?	
		Cumplimiento de bases	Presentación de la propuesta, cumplir con el procedimiento y cronograma de fechas	Oficina técnica

	Hacer una buena oferta	propuesta económica, memorias, planos	jefe de ingeniería y oficina técnica
	Información clara	Formulario de preguntas y respuestas	
	INGENIERIA	¿Cómo hago que mi expediente esté listo para construir? Documentos	
	Tramites de licencias		Compras
	planos validados y aprobados con especificaciones	firmas de ingenieros	jefe de ingeniería
	distribución correcta de espacios	Planos de arquitectura aprobados	oficina técnica
	Especificaciones correctas	Requerimientos clientes	jefe de ingeniería, gestión comercial
	Visualizaciones del proyecto	3D de planos	oficina técnica
	CONSTRUCCION	¿Cómo hago que mi obra final sea aceptada?	
	Visualización previa para aprobación	3D de planos	oficina técnica
	Apariencia final aceptable	Check list de calidad, acta de conformidad de entrega de obra	Residente de obra
	Cumplimiento de plazos	Check AS-Built; Check list	oficina técnica
	Cumplimiento de plazos (cronograma)	Seguimiento cronograma	Residente de obra
	Cumplimiento de costos (presupuesto)	Seguimiento presupuesto	Residente de obra
	Buenos materiales	Certificados de materiales, de uso	Analista Compras
	Personal capacitado (optimo)	Cartier de calidad	Residente de obra
	Personal capacitado	Correcta selección de personal, inducciones	jefe de ingeniería y construcción
	Implicito	Cumplir con requerimientos de supervisión	Residente de obra

4.2.3 Requisitos legales y reglamentarios

Los requisitos legales aplicados a la organización se identifican en RT-SIG-012-R00-Matriz de requisitos legales, que se revisan cada año por si se realiza alguna modificación.

4.3. Alcance del sistema de Gestión de Calidad

El sistema de gestión de calidad abarca los procesos de construcción en el área de negocio "Carmen" de la empresa Carmen Inmuebles S.A., garantizando el cumplimiento de la misión, visión y política integrada.

4.4. Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

Carmen Inmuebles S.A. ha documentado, implantado, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015.

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.



5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

- La alta dirección demuestra el liderazgo y compromiso a través de lo siguiente:
- Establece una nueva estructura organizacional, donde se definen los cargos que tienen responsabilidades y dirección; Gerente, Supervisión y Área de operación.
 - Satifica la política y objetivos de calidad, los cuales se encuentran vigentes y son la razón de ser de la compañía.
 - Asegura la integración de los requisitos de los sistemas de gestión en toda la compañía por medio de los auditorías
 - Identifica los riesgos y los mitiga para evitar errores, mejorando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
 - Asigna los recursos necesarios para la implementación, sostenimiento y mejora del sistema de gestión de Calidad mediante sus procesos.

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.

- Comunica la importancia del SIG por medio de: reuniones de capacitación, presentación a directores se deja evidencia por medio del acta de reunión con los temas tratados. Al mismo tiempo, la Dirección ha establecido canales de comunicación efectivos por medio de la página web, intranet, correos electrónicos, talleres y/o capacitaciones, entre otros.
- Asegura el cumplimiento de los objetivos y logros por medio de los indicadores de rentabilidad.
- Se encuentra comprometida la Alta Dirección, asistiendo a los eventos corporativos, reuniones de clientes, acompañando a los colaboradores y apoyándolos en la realización de todas las actividades con éxito.
- Promueve la mejora en las actividades, realizando seguimiento a los procesos.
- Apoya otros roles pertinentes, demostrando el liderazgo por medio de la revisión por la dirección.

5.2. Política de calidad, seguridad y ambiente

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD

Somos Carmen Inmuebles S. A. una compañía inmobiliaria y constructora que forma parte del Grupo Inca.

Nuestros servicios de construcción son realizados para la satisfacción del cliente, así nuestras actividades se diferencian de la competencia por el aseguramiento del cumplimiento de requisitos, gestión y control de la calidad durante el desarrollo de nuestros proyectos, velamos por la seguridad, integridad y salud física de nuestros colaboradores y mantenemos una relación amigable con el ambiente.

Por eso nos comprometemos a:

- Cumplir con la normativa legal vigente al sector y otros requisitos aplicados a nuestras actividades.
- En Carmen Inmuebles S.A. practicamos la mejora continua por ello aprendemos de nuestros clientes y errores.
- Comunicar la política a toda nuestra organización y nos aseguramos que esté disponible para todas las partes interesadas.
- Estimular la participación y comunicación de nuestro personal en actividades de capacitación y evaluación.
- Diseñar, planificar, construir y operar nuestras actividades para prevenir la contaminación y adoptar las medidas de control más apropiadas en toda nuestra organización.
- En Carmen Inmuebles S.A. somos responsables de nuestros actos y consecuencias, por ello todos los empleados tienen el deber y la obligación de trabajar en forma segura, para prevenir daños y el deterioro de la salud.

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.

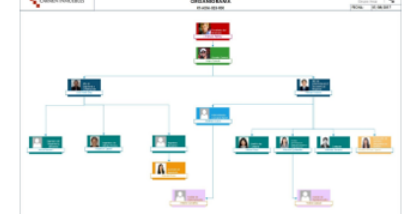
- Aumentar el nivel de satisfacción de todos los clientes que reciben nuestros servicios, contribuyendo de esta manera a la mejora de los servicios constructivos e inmobiliarios en el sur del país.

8 de mayo de 2017

Maya Canoedo Abunara
Maya Canoedo Abunara,
Gerente General
Carmen Inmuebles S.A.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridad

5.3.1 Estructura organizacional



5.3.2 Manual de funciones

Dentro de la organización todos los colaboradores tienen a cargo un manual de funciones: (MN-DHO-001-R00-Manual de organización y funciones), en el cual se estipula su misión del cargo, sus responsabilidades y sus funciones asignadas, este manual de funciones reposa en la Gestora de Desarrollo Humano / Organizacional (DHO), quien tiene autoridad de modificar y corregirlo cuando considere pertinente.

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Queda prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin previa autorización de la empresa.

MANUAL DE CALIDAD
Fecha: 05/07/2017
Página 11 de 14

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Evaluación de riesgos (acciones para abordar los riesgos y las oportunidades)

La administración de Riesgos es una parte fundamental de la Organización que busca contribuir eficientemente en la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos del negocio. La gestión de riesgo se puede definir como "el proceso de toma de decisiones en un ambiente de incertidumbre sobre una acción que va a suceder y sobre las consecuencias que existirá si esta acción ocurre". Se creó un procedimiento PR-SIG-008-R00-PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS el cual proporciona una guía para permitir a la empresa el logro de:

- Mejor identificación de oportunidades y amenazas
- Tener una base rigurosa para la toma de decisiones y la planificación
- Gestión proactiva y no reactiva
- Mejorar la gestión de incidentes y la reducción de las pérdidas y el costo del riesgo.

Obteniendo el registro del RT-SIG-006-R00-Matriz AMFE

6.2. Objetivos de Calidad y planificación (Indicadores)

Los objetivos de calidad y la planificación para logros, se definieron mediante un plan de SIG (PR-SIG-002-R00), donde encontramos los objetivos de calidad, ambiente y seguridad.

7. APOYO

7.1 Recursos

PERSONAS
Existe la estructura organizacional como mecanismo de orden y estructura de Alta dirección, donde se definen los cargos que tienen autoridad de supervisión. Se estableció un Manual de Organización y funciones (MN-DHO-001-R00)

INFRAESTRUCTURA
La compañía, ofrece a sus colaboradores, la infraestructura adecuada para su labor de acuerdo con la reglamentación y normatividad vigente. Esta área ofrece al sistema de gestión un gran aporte, dado que tiene a cargo la disponibilidad de los recursos físicos para prestar el servicio de Ingeniería y construcción.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE EQUIPOS DE MEDICIÓN
Se disponen de 3 instrumentos de medición, que se calibran de acuerdo a un programa de calibraciones (PG-ADM-001-Programa de calibración de equipos), el resto de pruebas constructivas para el aseguramiento de la calidad se realiza con la tercerización mediante laboratorios certificados por la INACAL. Para mantenimiento se tiene un plan, considerando la criticidad del equipo y herramienta (PL-ADM-001-Plan de Mantenimiento Preventivo de Equipos)

7.2 Competencia

La versión original de este documento está ubicada en el servidor. Cuando pretenda la reproducción total o parcial de este documento en línea consulte de la empresa.
Av. Paríta 308, Arequipa-Perú 11, 54 215562 info@cesma-innovables.com.pe cesma-innovables.com.pe

MANUAL DE CALIDAD
Fecha: 05/07/2017
Página 12 de 14

Para el análisis de las competencias que deben tener nuestros colaboradores se establece un manual de organización y funciones, (MN-DHO-001-R00) en el cual se describe un perfil del puesto, y se tiene un registro de los CV de nuestros colaboradores.

7.3 Concientización

Se realizan reuniones de capacitación y concientización, relacionados con diferentes temas del sistema integrado de gestión mediante el PG-ADM-002-R00-Programa de capacitaciones.

7.4 Comunicación

Se estableció un procedimiento de comunicaciones (PR-SIG-006-R00) para determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema integrado de gestión.

7.5 Información documentada

De acuerdo con la ISO 9001:2015, la compañía debe establecer y mantener información documentada para: Los procesos necesarios para el sistema de gestión de calidad y su aplicación, se creó un procedimiento de la creación y actualización de información documentada (PR-SIG-001-R00)

8. OPERACIONES.

8.1. Planificación y control operacional
La planificación y el control de las actividades se lleva a cabo por el jefe de ingeniería y construcción.
Dentro de los procesos misionales de:
PR-IYC-001-R00-Proceso de licitaciones
PR-IYC-002-R00-Proceso de Construcción: (planeamiento)

8.2. Requisitos para los productos y servicios.
Hay comunicación con el cliente definido en cada proceso, Los requisitos se toman en un acta de alcance preliminar que está establecida en los procesos.
Revisión de los requisitos para los servicios, esto se realiza en el proceso de licitaciones PR-IYC-001-R00.

8.3. Diseño y desarrollo
La organización realiza desarrollo de diseño al elaborar planos para la realización de expedientes técnicos, estos son validados por ingenieros colegiados que revisan los planos para su emisión final y aprobación.
Se realiza mediante el procedimiento (PR-IYC-003-PROCEDIMIENTO DE INGENIERÍA)

La versión original de este documento está ubicada en el servidor. Cuando pretenda la reproducción total o parcial de este documento en línea consulte de la empresa.
Av. Paríta 308, Arequipa-Perú 11, 54 215562 info@cesma-innovables.com.pe cesma-innovables.com.pe

MANUAL DE CALIDAD
Fecha: 05/07/2017
Página 13 de 14

8.4. Control de los procesos y servicios suministrados externamente
Los proveedores se controlan mediante evaluaciones periódicas como están establecidas en el (PR-ADM-003-R00-PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES)

8.5. Producción y provisión del servicio
Para la provisión del servicio brindado la organización trabaja con los estándares del PMSBOOK teniendo en cuenta las áreas de conocimiento, para tener disponibilidad de información, actividades de seguimiento y medición, la designación de personas competentes, y cualquier actividad que el proyecto requiera.
Para establecer las condiciones controladas del servicio se hace un plan: PL-IYC-001-R00-IP y plan de calidad, adjuntando en el plan los formatos de seguimiento y medición adecuados para cada actividad que necesite control.

8.6. Liberación de los productos y servicios
Las liberaciones de los productos se realizan en el proceso de PR-IYC-002-R00-Proceso de Construcción: (Cierre)

8.7. Control de salidas no conformes
Para identificar las salidas no conformes se realizan inspecciones al finalizar una obra donde se contengan detalles, y en la entrega de obra se recibe información del cliente sobre la conformidad de la entrega, si hay algo que no sucede se utiliza el procedimiento de tratamiento de no conformidades el PR-SIG-003-procedimiento de control de cambios y no conformidades

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
La organización ha determinado realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes y el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas mediante el procedimiento (PR-SIG-004-R00-PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN AL CLIENTE)

9.2 Auditorías Internas
Se planifica y se realizan programas de auditorías para velar por el cumplimiento del sistema integrado de gestión implementado mediante el procedimiento (PR-SIG-007-R00) y mediante el plan (PL-SIG-001-R00)

9.3 Revisión por la dirección
La alta dirección revisa de acuerdo al informe luego de la auditoría que se realiza conforme al plan, y se compromete a tomar las medidas necesarias que contribuyan con la mejora continua del sistema integrado en base al procedimiento PR-SIG-009-R00-Revisión por la dirección

La versión original de este documento está ubicada en el servidor. Cuando pretenda la reproducción total o parcial de este documento en línea consulte de la empresa.
Av. Paríta 308, Arequipa-Perú 11, 54 215562 info@cesma-innovables.com.pe cesma-innovables.com.pe

MANUAL DE CALIDAD
Fecha: 05/07/2017
Página 14 de 14

10. MEJORA

Para determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente se implementó un procedimiento para tratar las no conformidades (PR-SIG-002-R00) para el tratamiento de quejas y atención postventa se implementó el procedimiento (PR-SIG-003-R00). Así es como la organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema integrado de gestión.

La versión original de este documento está ubicada en el servidor. Cuando pretenda la reproducción total o parcial de este documento en línea consulte de la empresa.
Av. Paríta 308, Arequipa-Perú 11, 54 215562 info@cesma-innovables.com.pe cesma-innovables.com.pe

Auditorias

AUDITORIA N°		01-2008	
PROCESO/REQUISITO	ISO 9001, 14001, 45001	LUGAR - UBICACIÓN	Av. Parra 338
OBJETIVO: La auditoría a realizar tiene por objeto determinar el grado de conformidad del Sistema Integrado de Gestión con respecto a las normas de referencia: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018		ALCANCE: La evaluación a llevar a cabo por el equipo auditor se referirá a las actividades que afectan al área de Ingeniería y Construcción "CARMEN" de la empresa Carmen Inmuebles S.A.	
PREPARADO: Hiromy Becerra Tejada			

FECHA	HORA Inicia - a. m.	PROCESO	AUDITADO	CARGO	REQUISITOS		
					ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
REUNIÓN DE APERTURA							
18/07/2018	8:30 a. m.	Gestión de licitación	Mauricio Caparo/ David Umri	Ingeniero de oficina técnica	8.1,8.2,1.8.2,2.8.2,3.8.2,4.8.3,1.8.3,2.8.3,3.8.3,4.8.3,5.8.3	8.1,8.2, 6.1,6.2	8.1,1.8.1,2.8.1,3.8.1,4.2.8.2
18/07/2018	10:00-11:00	Desarrollo de ingeniería	Mauricio Caparo, Ramiro Ayala, David Umri	Ingeniero de oficina técnica	4.2,4.3,4.4,1.4,4.2,5.1,1.5,1.2,5.2,2,8.1,8.2,1.8.2,2.8.2,3.8.2,4.8.5,1.8.5,2.8.5,3.8.5,6	8.1,8.2, 6.1,6.2	8.1,1.8.1,2.8.1,3.8.1,4.2.8.2
28/09/2018	15:00-16:00	Construcción	Fabrizio Gomez	Asistente de ingeniería	4.2,4.3,4.4,1.4,4.2,5.1,1.5,1.2,5.2,2,8.2,1,7,4.8,1.8.2,1.8.2,4.8.4,1.8.5,1,8.5,3.8.5,5.8.5,6.8.7,9,1.2.8.1,3	8.1,8.2, 6.1,6.2	8.1,1.8.1,2.8.1,3.8.1,4.2.8.2
5/10/2018	16:30-18:00	Seguridad y medio ambiente	David Lazo	SSOMA	4.1,5.1,5.2,5.3,6.1,6.2,6.3,7.2,7.4,7.5,3.1,7.5,3.2,8.1,8.1,10.2,10.3	4.3,4.4,6.1,2,6.2,1,7.2,7.4,7.5,3,9.1,10.2,10.3	4.1,4.3,4.4,5.1,5.2,5.3,5.4,6.1,2,6.1,4,7.2,7.5,3,8.1,2,8.1,3,8.2,9.1,2,10.2,10.3
4/10/2018	9:00-11:00	Gestión del talento humano, facturación	Miluska Quintanilla	Desarrollo Humano y Organizacional	4.1,5.1,5.2,5.3,6.1,6.2,6.3,7.2,7.4,7.5,3.1,7.5,3.2,8.1,8.1,10.2,10.3	4.3,4.4,6.1,2,6.2,1,7.2,7.4,7.5,3,9.1,10.2,10.3	4.1,4.3,4.4,5.1,5.2,5.3,5.4,6.1,2,6.1,4,7.2,7.5,3,8.1,2,8.1,3,8.2,9.1,2,10.2,10.3
5/10/2018	11:00-12:00	Compras, subcontrataciones, selección y evaluación de proveedores	Allison Meza	Analista de compras	4.2,4.3,4.4,1.4,4.2,5.1,1.5,1.2,5.2,2,5.3,6.1,6.2,6.3,7.1,5.7,1.5,1.7,5.2,7,4.8,1.8.2,2.8.2,3.8.2,4.8.4,1.8.4,2.8,4.3,8.5,1.8.5,3.8.5,4.8.5,6.8.9,1.2.8.1,3,10.1	4.3,4.4,5.2,8.1,2.8.2,1,7.2,7.4,7.5,3.8.1,9	4.3,6.1,2.1,8.1,3.8.1,4
9/10/2018	11:00-12:00	Seguimiento y mejora continua	Hiromy Becerra	SIG	8.1,9.2,9.3,9.2,9.3,1,9.3,10.1,10.2,10.4	9.1,9.2,9.3,10.1,10.2,10.3	9.1,9.2,9.3,10.1,10.2,10.3
REUNIÓN DE EQUIPO AUDITOR							
REUNIÓN DE RETROALIMENTACIÓN							
REUNIÓN DE CIERRE							

No conformidades, acciones preventivas y/o correctivas

N°	Proyecto	Fecha	Correlativo proyecto	Area de la NC	Contralista	CÓDIGO NCR	Descripción	Status de la NC Anulada/ Ocurrida	Días de tratamiento de la acción	Acciones electivas Est. Nro.	Follow-up realizado Est. Nro.	
1	PJYCO15-CLIN019	23/06/2017	001	Construcción	Agregados XXX	PJYCO15-CLIN019-001	...	C	2	SI	SI	NC001
2	PJYCO15-CLIN019	4/07/2017	002	Construcción	concretos Supermix	PJYCO15-CLIN019-002	...	C	8	SI	SI	NC002
3	PJNAVE001	21/09/2017	001	SIG	Equipo de proyecto (Oscar Romero)	PJNAVE001-001	...	C	2	SI	SI	NC003
4	PJNAVE001	3/10/2017	002	Construcción	Tupemeisa	PJNAVE001-002	...	C	10	SI	SI	NC004
5	PJNAVE001	6/10/2017	003	Construcción	SRR	PJNAVE001-003	...	C	30	SI	SI	NC005
6	INTERNO	23/10/2017	001	SIG	Equipo de proyecto (Alicia Mamani)	INTERNO-001	...	C	2	SI	SI	NC006
7	PJNAVE001	28/09/2017	004	Construcción	Producción	PJNAVE001-004	...	C	1	SI	SI	NC007
8	PJNAVE001	15/11/2017	005	Construcción	Naska MOTORS	PJNAVE001-005	...	C	1	SI	SI	NC008
9	PJNAVE001	4/01/2018	006	Construcción	Supermix	PJNAVE001-006	...	C	1	SI	SI	NC009
10	PJYCO30-EKKO004	11/01/2018	001	Construcción	Decocenter	PJYCO30-EKKO004-001	...	C	1	SI	SI	NC010
11	PJNAVE001	25/01/2018	007	Construcción	electrosuministro	PJNAVE001-007	...	C	1	SI	SI	NC011
12	PJYCO30-EKKO004	28/01/2018	002	Construcción	Lumcenter	PJYCO30-EKKO004-002	...	C	1	SI	SI	NC012
13	PJYCO30-EKKO004	28/01/2018	003	Construcción	Useri	PJYCO30-EKKO004-003	...	C	1	SI	SI	NC013
14	PJYCO621FPX002	17/09/2018	001	Construcción	Equipo de proyecto	PJYCO621FPX002-001	...	C	20	SI	SI	NC014

Requisitos legales

SISTEMA DE GESTION	CALIDAD CARMEN	SEGURIDAD	MEDIO AMBIENTE	TIPO	NUMERO	AÑO	DESCRIPCION
				LEY	29783	2011	Ley de seguridad y salud en el trabajo
				D.S.	5	2012	Reglamento de seguridad y salud en el trabajo
				LEY	30222	2014	Ley que modifica la ley 29783, ley de seguridad y salud en el trabajo
				D.S.	16	2016	Modifican el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 005-2012-IR Formatos referenciales con la información mínima que deben contener los registros obligatorios del sistema de gestión de seguridad.
				R.M.	50	2013	Ley general del ambiente
				LEY	28611	2005	Ley general de residuos sólidos
				LEY	27314	2000	Valores Límite Permisibles para agentes químicos en el ambiente de trabajo
				D.S.	15	2005	Reglamento de la Ley General de Inspección de Trabajo
				R.M.	375	2008	Normas Básicas de Ergonomía y Procedimiento de evaluación de riesgo disergonómico
				LEY	28256	2004	MINAGRI-Decreto Supremo que regula los procedimientos de formalización o regularización de licencias de uso de agua
				D.S.	7	2015	Reglamento del Registro de Auditores para la evaluación periódica del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
				RM	4	2014	Protocolos de exámenes médicos ocupacionales y guías de diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad
				NTP	399.010-1	2004	Señales de seguridad
				D.S.	50	2013	Reglamento del registro de auditores autorizados para la evaluación periododica del sistema de gestion de la seguridad y salud en el trabajo
				NTP	900.058	2005	Código de colores para los dispositivos de almacenamiento de residuos
				D.S.	21	2008	MTC- Reglamento Nacional de transporte Terrestre de Materiales y Residuos Peligrosos
				D.S.	1	2012	MINAM- Reglamento Nacional para la gestión y el manejo de los residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos.
				NTP	900.051	2008	Manejo de aceites usados. Generación recolección y almacenamiento
				NTP	900.056	2005	Gestión Ambiental, Gestión de residuos. Manejo de baterías usadas (acumuladores plomo-ácido usados). Generalidades, generación recolección, almacenamiento y transporte
				D.S.	2	2013	MINAM-Prueban Estándares de Calidad Ambiental (ECA) para Suelo
				LEY	27446	2001	Ley del Sistema Nacional de Evaluación del Impacto Ambiental
				D.S.	11	2006	Decreto Supremo 011-2006-VIVIENDA del 05-03-2006 - Reglamento nacional de edificaciones RNE
				R.M.	121	2017	Resolución Ministerial N° 121-2017 - VIVIENDA (07/04/2017)
				NTE	E.040	2006	Diseño y Construcción con Hierro reforzada (modificado con fe de erratas del 20/04/2017)
				D.S.	3	2016	Decreto Supremo N° 003-2016 - VIVIENDA (24/01/2016)
				NTE	E.030	2006	Diseño Sismorresistente
				D.S.	5	2014	Decreto Supremo N° 005-2014 - VIVIENDA (09/05/2014)
				NTE	E.010	2006	Madera - Anexo N° 3 "Lista de especies agrupadas"
				D.S.	11	2012	Decreto Supremo N° 011-2012 - VIVIENDA (03/03/2012)
				NTE	E.100	2006	Bombú
				D.S.	1	2015	Decreto Supremo N° 001-2010 - VIVIENDA (13/01/2010)
				NTE	CE.010	2006	Pavimentos urbanos
				D.S.	24	2009	Decreto Supremo N° 024-2009 - VIVIENDA (17-12-2009)
				NTE	OS.020	2006	Plantas de tratamiento de agua para el consumo humano
				D.S.	22	2009	Decreto Supremo N° 022-2009 - VIVIENDA (26-11-2009)
				NTE	OS.090	2006	Plantas de tratamiento de aguas residuales
				D.S.	10	2009	Decreto Supremo N° 010-2009 - VIVIENDA (08-05-2009)
				NTE	OS.070	2006	Redes de aguas residuales
				NTE	OS.050	2006	Redes de distribución de agua
				NTE	E.060	2006	Concreto armado
					G.050	2010	Seguridad durante la construcción
				R.M.	70	2008	Resolución Ministerial N° 070-2008 - VIVIENDA (24-03-2008)
				NTE	E.080	2017	ANEXO N° 1 "Reserva de geomalla en edificaciones de adobe"
				R.M.	260	2016	Trabajo y promoción del empleo
				R.M.	312	2011	MINSA-Protocolos de exámenes medico ocupacionales y guías de diagnósticos de los exámenes medicos.
				LEY	28551	2005	Ley que establece la obligación de elaborar y presentar planes de contingencia
				R.M.	148	2007	Reglamento de constitución y funciones del supervisor de seguridad y salud en el trabajo y otros documentos
				LEY	1278	2016	DECRETO LEGISLATIVO QUE APRUEBA LA LEY DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS
				D.S.	25	2008	Reglamento de los Revisores Urbanos
				D.S.	85	2003	PCM-Reglamento de Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para Ruido
				R.M.	4	2000	ED-Investigaciones arqueológicas
				D.S.	74	2001	PCM-REGLAMENTO DE ESTANDARES NACIONALES DE CALIDAD AMBIENTAL DEL AIRE
				NTP	350.021	2012	Clasificación de los fuegos y su representación gráfica
				NTP	833.034	2011	Extintores portátiles. Verificación
				NTP	833.032	2006	Extintores portátiles para vehículos automotores
				D.S.	7	2002	Texto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobre tiempo
				D.S.	39	1991	Establecen el Reglamento Interno de Trabajo, que determine las condiciones que deben sujetarse los empleadores y trabajadores en el cumplimiento de sus prestaciones
				D.S.	8	2002	Reglamento del TUO de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobre tiempo
				LEY	29245	2008	Ley que regula los servicios de tercerización
				D.S.	6	2008	Reglamento de la Ley N° 29245 Ley que regula los servicios de Tercerización
				LEY	28048	2003	Ley de Protección a favor de la Mujer Gestante
				D.S.	9	2004	Reglamento de la Ley 28048 Ley de Protección a favor de la Mujer Gestante
				LEY	29992	2013	Ley que modifica la Ley 26644, estableciendo la extensión del descanso postnatal para los casos de nacimiento de niños con discapacidad
				LEY	28731	2006	Ley que amplía la duración del permiso por lactancia materna
				LEY	29409	2010	Ley que concede el derecho de licencia por paternidad a los trabajadores de la actividad
				D.S.	14	2010	Reglamento de la Ley N° 29409 Ley que concede licencia por paternidad
				LEY	27942	2003	Ley de prevención al hostigamiento sexual
				R.M.	111	2013	Reglamento de la Ley N° 27942 Ley de prevención al hostigamiento sexual
				NTP	370.303	2003	Instalaciones eléctricas en Edificios
				NTP	399.011	1974	SÍMBOLOS. Medidas y disposición (arreglo, presentación) de las señales de seguridad

Fuente: CISA, Elaboración Propia

5.4. Gestión de calidad

Tabla 93: Gestion de calidad

GESTION DE CALIDAD																																																																																																																																																																																																																																																													
Recursos humanos																																																																																																																																																																																																																																																													
<p>Vínculos laborales: TR5 Datos laborales de trabajadores</p>	<p>TR5: DATOS LABORALES DEL TRABAJADOR.</p> <p>NRO DE RUC: 20120788389 NOMBRE, DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL: CARMEN INMUEBLES S.A. FECHA DE GENERACIÓN: 16/10/2018 10:02:33</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Documento de identidad</th> <th rowspan="2">Apellido paterno</th> <th rowspan="2">Apellido materno</th> <th rowspan="2">Nombres</th> <th colspan="2">Periodo Laboral</th> <th rowspan="2">Tipo de Trabajador</th> </tr> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número</th> <th>Fec. Inicio</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/05/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>13/07/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>15/10/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/09/2017</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/02/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/09/2012</td><td></td><td>EJECUTIVO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/08/2017</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>13/08/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>25/01/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/03/2016</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/03/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>13/04/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>02/07/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>21/08/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>19/02/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>26/01/2015</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>03/09/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/06/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/10/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>18/01/2016</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>01/05/2016</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>10/10/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>09/10/2018</td><td></td><td>OBrero</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>12/06/2015</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> <tr><td>L.E / DNI</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>03/09/2018</td><td></td><td>EMPLEADO</td></tr> </tbody> </table>	Documento de identidad		Apellido paterno	Apellido materno	Nombres	Periodo Laboral		Tipo de Trabajador	Tipo	Número	Fec. Inicio		L.E / DNI					01/05/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					02/07/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					13/07/2018		OBrero	L.E / DNI					02/07/2018		OBrero	L.E / DNI					15/10/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					01/09/2017		EMPLEADO	L.E / DNI					01/02/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					01/09/2012		EJECUTIVO	L.E / DNI					01/08/2017		OBrero	L.E / DNI					13/08/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					25/01/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					01/03/2016		EMPLEADO	L.E / DNI					01/03/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					13/04/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					02/07/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					02/07/2018		OBrero	L.E / DNI					02/07/2018		OBrero	L.E / DNI					02/07/2018		OBrero	L.E / DNI					21/08/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					19/02/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					26/01/2015		EMPLEADO	L.E / DNI					03/09/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					01/06/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					01/10/2018		EMPLEADO	L.E / DNI					18/01/2016		EMPLEADO	L.E / DNI					01/05/2016		OBrero	L.E / DNI					10/10/2018		OBrero	L.E / DNI					09/10/2018		OBrero	L.E / DNI					12/06/2015		EMPLEADO	L.E / DNI					03/09/2018		EMPLEADO
Documento de identidad		Apellido paterno	Apellido materno				Nombres	Periodo Laboral		Tipo de Trabajador																																																																																																																																																																																																																																																			
Tipo	Número			Fec. Inicio																																																																																																																																																																																																																																																									
L.E / DNI					01/05/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					13/07/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					15/10/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/09/2017		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/02/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/09/2012		EJECUTIVO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/08/2017		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					13/08/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					25/01/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/03/2016		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/03/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					13/04/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					02/07/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					21/08/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					19/02/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					26/01/2015		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					03/09/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/06/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/10/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					18/01/2016		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					01/05/2016		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					10/10/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					09/10/2018		OBrero																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					12/06/2015		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
L.E / DNI					03/09/2018		EMPLEADO																																																																																																																																																																																																																																																						
<p>Vínculos laborales: R12 Prestadores de servicios - 4ta categoria</p>	<p>R12: Rentas de Cuarta Categoría - Comprobantes de pago</p> <p>RUC: 20120788389 Empleador: CARMEN INMUEBLES S.A. Periodo: 07/2018 PDT Planilla Electrónica - PLAME Número de Orden:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Nro.</th> <th rowspan="2">Documento de Identidad</th> <th rowspan="2">Apellidos y Nombres</th> <th colspan="2">Tipo de Comprobante</th> <th rowspan="2">Número de Serie</th> <th colspan="2">Número de Comprobante</th> <th rowspan="2">Fecha de Emisión</th> <th rowspan="2">Fecha de Pago</th> </tr> <tr> <th>Monto de Comprobante</th> <th>Ind.Retención Rta</th> <th>Retención Renta</th> <th>Retención Pensión</th> <th>Aporte Pensionario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>06-102</td><td>CA</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000088</td><td>0.00</td><td>04/07/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>2</td><td>06-102</td><td>ME</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000030</td><td>0.00</td><td>11/07/2018</td><td>13/07/2018</td></tr> <tr><td>3</td><td>06-104</td><td>GL</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000002</td><td>0.00</td><td>16/07/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>4</td><td>06-104</td><td>SA</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000017</td><td>0.00</td><td>19/07/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>5</td><td>06-104</td><td>HL</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000061</td><td>0.00</td><td>02/07/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>6</td><td>06-104</td><td>AA</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000037</td><td>0.00</td><td>28/06/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>7</td><td>06-104</td><td>RC</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000032</td><td>0.00</td><td>05/07/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>8</td><td>06-104</td><td>RC</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000033</td><td>0.00</td><td>12/07/2018</td><td>13/07/2018</td></tr> <tr><td>9</td><td>06-104</td><td>RC</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000034</td><td>0.00</td><td>16/07/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>10</td><td>06-104</td><td>ME</td><td>R.HONORARIO</td><td>SI</td><td>E001</td><td>00000004</td><td>175.00</td><td>03/07/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>11</td><td>06-104</td><td>ME</td><td>R.HONORARIO</td><td>SI</td><td>E001</td><td>00000005</td><td>72.00</td><td>03/07/2018</td><td>06/07/2018</td></tr> <tr><td>12</td><td>06-107</td><td>FE</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000045</td><td>0.00</td><td>18/06/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>13</td><td>06-107</td><td>FE</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000046</td><td>0.00</td><td>18/06/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>14</td><td>06-107</td><td>FE</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000047</td><td>0.00</td><td>18/06/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>15</td><td>06-107</td><td>FE</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000051</td><td>0.00</td><td>18/07/2018</td><td>20/07/2018</td></tr> <tr><td>16</td><td>06-107</td><td>MA</td><td>R.HONORARIO</td><td>NO</td><td>E001</td><td>00000021</td><td>0.00</td><td>26/07/2018</td><td>27/07/2018</td></tr> </tbody> </table>	Nro.	Documento de Identidad	Apellidos y Nombres	Tipo de Comprobante		Número de Serie	Número de Comprobante		Fecha de Emisión	Fecha de Pago	Monto de Comprobante	Ind.Retención Rta	Retención Renta	Retención Pensión	Aporte Pensionario	1	06-102	CA	R.HONORARIO	NO	E001	00000088	0.00	04/07/2018	06/07/2018	2	06-102	ME	R.HONORARIO	NO	E001	00000030	0.00	11/07/2018	13/07/2018	3	06-104	GL	R.HONORARIO	NO	E001	00000002	0.00	16/07/2018	20/07/2018	4	06-104	SA	R.HONORARIO	NO	E001	00000017	0.00	19/07/2018	20/07/2018	5	06-104	HL	R.HONORARIO	NO	E001	00000061	0.00	02/07/2018	06/07/2018	6	06-104	AA	R.HONORARIO	NO	E001	00000037	0.00	28/06/2018	06/07/2018	7	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000032	0.00	05/07/2018	06/07/2018	8	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000033	0.00	12/07/2018	13/07/2018	9	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000034	0.00	16/07/2018	20/07/2018	10	06-104	ME	R.HONORARIO	SI	E001	00000004	175.00	03/07/2018	06/07/2018	11	06-104	ME	R.HONORARIO	SI	E001	00000005	72.00	03/07/2018	06/07/2018	12	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000045	0.00	18/06/2018	20/07/2018	13	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000046	0.00	18/06/2018	20/07/2018	14	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000047	0.00	18/06/2018	20/07/2018	15	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000051	0.00	18/07/2018	20/07/2018	16	06-107	MA	R.HONORARIO	NO	E001	00000021	0.00	26/07/2018	27/07/2018																																																																													
Nro.	Documento de Identidad				Apellidos y Nombres	Tipo de Comprobante		Número de Serie	Número de Comprobante			Fecha de Emisión	Fecha de Pago																																																																																																																																																																																																																																																
		Monto de Comprobante	Ind.Retención Rta	Retención Renta		Retención Pensión	Aporte Pensionario																																																																																																																																																																																																																																																						
1	06-102	CA	R.HONORARIO	NO	E001	00000088	0.00	04/07/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
2	06-102	ME	R.HONORARIO	NO	E001	00000030	0.00	11/07/2018	13/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
3	06-104	GL	R.HONORARIO	NO	E001	00000002	0.00	16/07/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
4	06-104	SA	R.HONORARIO	NO	E001	00000017	0.00	19/07/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
5	06-104	HL	R.HONORARIO	NO	E001	00000061	0.00	02/07/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
6	06-104	AA	R.HONORARIO	NO	E001	00000037	0.00	28/06/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
7	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000032	0.00	05/07/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
8	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000033	0.00	12/07/2018	13/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
9	06-104	RC	R.HONORARIO	NO	E001	00000034	0.00	16/07/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
10	06-104	ME	R.HONORARIO	SI	E001	00000004	175.00	03/07/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
11	06-104	ME	R.HONORARIO	SI	E001	00000005	72.00	03/07/2018	06/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
12	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000045	0.00	18/06/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
13	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000046	0.00	18/06/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
14	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000047	0.00	18/06/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
15	06-107	FE	R.HONORARIO	NO	E001	00000051	0.00	18/07/2018	20/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				
16	06-107	MA	R.HONORARIO	NO	E001	00000021	0.00	26/07/2018	27/07/2018																																																																																																																																																																																																																																																				

II. Funciones Principales

1. Atiende y negocia situaciones de competencia o conflicto, tanto internamente como con entes externos.
2. Dirigir la gestión integral de Carmen Inmuebles S.A acorde a los objetivos y directivas del Grupo Inca.
3. Aprobar el Plan Operativo Institucional, la Memoria Anual y el Manual de Operaciones de cada jefatura, así como elaborar o aprobar otros documentos de gestión que corresponda.
4. Revisión de reportes de las gerencias de acuerdo con las metas establecidas al principio de año

III. Nivel de Aprobación y Responsabilidad

Nivel de Aprobación	Responsabilidad
1. Decisión de aprobación de presupuestos, aprobación de créditos, emisión de descuentos, cuando los montos sean mayores a s/1,000,000.00	Asumir la responsabilidad de las consecuencias de la decisión de emisión de descuentos, créditos, etc.

IV. Línea de Autoridad y Responsabilidad:

Líneas de Autoridad

- | | |
|---|---|
| Personal que reporta de manera directa | <ul style="list-style-type: none"> • Gerencia Central • Gerencia de Ingeniería y construcción • Gerencia de administración y desarrollo de negocios |
| Personal que reporta de manera indirecta o a través de la Coordinación Directa | <ul style="list-style-type: none"> • Jefe de construcción • Jefe Ingeniería • Jefe de panal • Jefe de administración y desarrollo de negocios |

V. Perfil del puesto

**FORMACIÓN
ACADÉMICA**

- Título profesional universitario de la carrera de ingeniería industrial, administración de negocios, derecho, ingeniería comercial o afines.
- Maestría en Administración de Negocios.

**FORMACIÓN
COMPLEMENTARIA**

- Microsoft office intermedio.

EXPERIENCIA

- Experiencia mínima de trabajo 10 años.
- Mínimo 05 años de experiencia en posiciones similares.
- Experiencia liderando equipos de trabajo.

**COMPETENCIAS
ESPECÍFICAS**

- Liderazgo.
- Capacidad de negociación
- Manejo de conflictos.
- Toma de decisiones
- Trabajo bajo presión
- Orientación a resultados.

IDIOMAS

Ingles avanzado

**OTRAS
COMPETENCIAS
NECESARIAS**

Deseable licencia de conducir A1

Procedimie
nto de
selección

Fecha: 10/10/2018 Procedimiento: mod-000403-recur-01 Página: 1 de 9

Procedimiento de selección y contratación de personal

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hiramy Bacena SIG 20/11/2017	Milusa Guzmán DHC 20/11/2017	Héctor Valderrama Jefe de administración y desarrollo de negocios 20/11/2017

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSION	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	3.2	Procedimiento de contratación personal no profesional -HBT- 10/10/2018

La versión original de este documento está alojada en el servidor. Consulte por favor la representación HTML y genere este documento en caso de actualización de la empresa.
Av. Pampa 206, Arequipa - Perú T 052 215243 info@comen-inmuebles.com.pe comen-inmuebles.com.pe

Fecha: 10/10/2018 Procedimiento: mod-000403-recur-01 Página: 1

Índice

1. OBJETIVO	3
2. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS	3
2.1. DEFINICIONES	3
2.2. ABBREVIATURAS	3
3. DESARROLLO	3
3.1. Proceso de requerimiento de personal profesional	3
3.1.1. Alcance:	3
3.1.2. Diagrama de flujo:	4
3.1.3. Descripción de las actividades	5
3.2. Proceso de requerimiento de personal no profesional	6
3.2.1. Alcance:	6
3.2.2. Responsables:	7
5. REFERENCIAS	9
6. REGISTROS	9

La versión original de este documento está alojada en el servidor. Consulte por favor la representación HTML y genere este documento en caso de actualización de la empresa.
Av. Pampa 206, Arequipa - Perú T 052 215243 info@comen-inmuebles.com.pe comen-inmuebles.com.pe

Procedimiento de Selección y Contratación de Personal

Fecha: 10/10/2018

PRO-001-001

Última Versión

Página 3 de 9

1. OBJETIVO
El reclutamiento, selección y contratación de personal tiene como objetivo contratar personal calificado para cubrir los puestos requeridos con un perfil definido y con las competencias necesarias.

2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

2.1. DEFINICIONES

- Factor Humano: Característica (rasgo diferenciador) de una persona que tiene un impacto sobre un objeto. Estas características pueden ser físicas, cognitivas o sociales.

2.2. ABREVIATURAS

- DHO: Desarrollo Humano y Organizacional

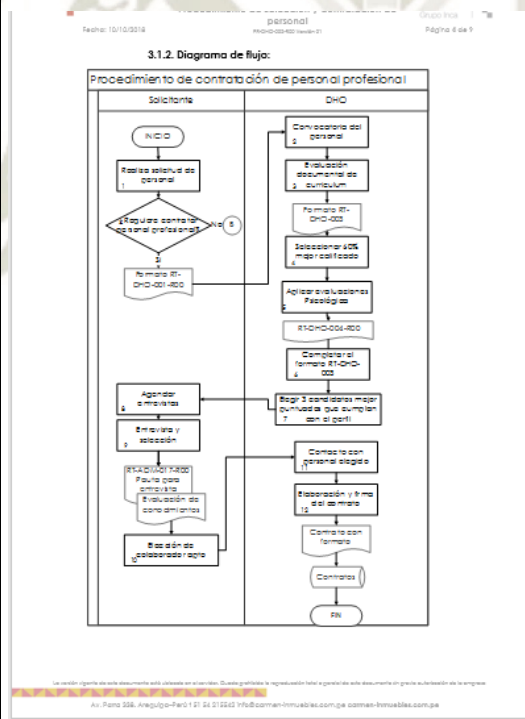
3. DESARROLLO

3.1. Proceso de requerimiento de personal profesional

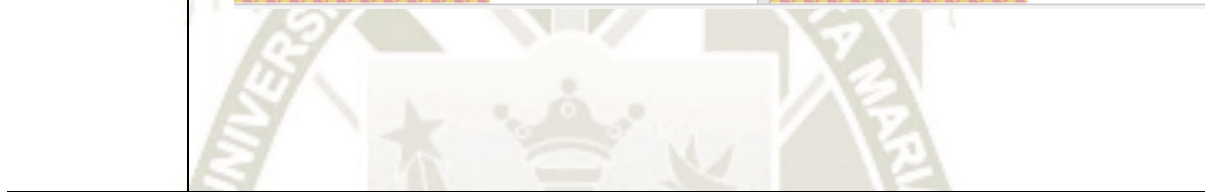
3.1.1. Alcance:
Este proceso es aplicable para la contratación de personal profesional bajo requerimiento de puesto, fijado por algún área de la organización donde se necesita cubrir un puesto definido en el MN-DHO-001-R00-Manual de organización y funciones con el perfil y las capacidades necesarias.

La versión original de este documento está alojada en el servidor. Consulte cualquier representación sobre la generación de este documento en línea a través de la dirección de la empresa.

Av. Pampa 208, Arequipa - Perú | T: 51 212242 info@camen-inmuebles.com.pe camen-inmuebles.com.pe



Número	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registros
1	Realiza requerimiento de personal no profesional	Residente de obra	Genera el requerimiento a través del formato RT-DHO-002-R00 que se le envía al supervisor SSCIMA, el requerimiento puede hacerlo el residente de obra o el asistente	RT-DHO-002-R00
2	Reclutamiento y selección del personal	SSCIMA	El ingeniero SSCIMA debe encargarse del reclutamiento y selección de personal que cumple con el perfil solicitado. Debe enviar el formato RT-DHO-002-R00 lleno al DHO para que realice la programación de exámenes médicos.	RT-DHO-002-R00
3	Programar examen médico ocupacional	DHO	Deberá programarse el examen médico en la clínica seleccionada por DHO, brindándole al trabajador toda la información necesaria para que pueda pasar el examen de la mejor manera. Si el resultado del examen de apto, continúa el proceso de selección; si tiene observaciones se debe hacer seguimiento al levantamiento de observaciones, de no levantar las observaciones o tener un resultado de NO APTO, se detiene el proceso	Examen médico
4	Incluir en SCTR	DHO	Facilita el detalle del personal para inclusión de SCTR, colocar los siguientes datos (nombre y apellidos, DNI, fecha de nacimiento). Utilizar RT-DHO-002-R00	RT-DHO-002-R00



VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA	HECHO POR:
01	Objetivo, alcance, responsabilidades	Se completó información faltante.	HBT

Evaluación de desempeño

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Hieromy Becerra Tejada SIG 25/12/2016	 Miluska Quintanilla DHO 02/05/2016	 Hernan Valdivia Jefe de administración y unidades de negocio 06/05/2016

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

Índice

1. OBJETIVO	1
2. ALCANCE	1
3. RESPONSABILIDAD	1
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	1
4.1. DEFINICIONES	1
4.2. ABREVIATURAS	1
5. DESARROLLO	1
5.1. Sobre las competencias que se evaluarán en los niveles intermedios	1
5.2. Sobre las competencias medidas en Niveles Ejecutivos	1
1. REFERENCIAS	1
2. REGISTROS	1
3. ANEXOS	1
Evaluación de desempeño	1
Encuesta 1: Autoevaluación de desempeño (A)	1
Encuesta 2: Autoevaluación de desempeño (B)- Solo Jefes	1
Encuesta 2: Evaluación de Pares	11
Encuesta 2: Evaluación de Pares	11
Encuesta 3: Evaluación del Jefe Inmediato	11
Encuesta 4: Evaluación de un colaborador	11

DESEMPEÑO INDICADOR: 401-1001-010		DESEMPEÑO INDICADOR: 401-1001-010																																														
Página: 1 de 3		Página: 1 de 3																																														
<p>1. OBJETIVO Establecer el procedimiento para desarrollar la evaluación de desempeño en Carmen Inmuebles S.A.</p> <p>2. ALCANCE Esta evaluación se aplica al personal que trabaja en Carmen Inmuebles.</p> <p>3. RESPONSABILIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> La redacción del presente manual estará a cargo del responsable del proceso del sistema integrado de gestión. La revisión y aprobación estará a cargo del jefe de Administración y Desarrollo de unidades de negocio (H.V.R) El monitoreo del cumplimiento del plan y los programas circunscritos estarán a cargo del DHO con apoyo de la organización. El cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones estará a cargo del DHO <p>4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS</p> <p>4.1. DEFINICIONES Gestión: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto, cumple con los requisitos Proceso de medición: Conjunto de operaciones que permiten determinar el valor de una magnitud. Factor humano: Característica de una persona que tiene un impacto sobre un objeto bajo consideración.</p> <p>4.2. ABREVIATURAS SIG: Sistemas Integrados de Gestión DHO: Desarrollo Humano Organizacional CISA: Carmen Inmuebles S.A.</p>	<p>S. DESARROLLO</p> <p>5.1. Sobre las competencias que se evaluarán en los niveles intermedios</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Qué será medido</th> <th>Definición de la competencia</th> <th>Nombre del cuestionario</th> <th>Máximo Posible</th> <th>Mínimo Posible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Año asignaciones o Posibilidad</td> <td>Capacidad de mejorar la conducta personal para alcanzar objetivos durante nuevos desafíos o cambios en el modo. Se asocia a la capacidad del comportamiento para solucionar problemas con otras personas, situaciones, medios y canales en forma rápida y adecuada. La habilidad está más asociada a la capacidad cognitiva, a la capacidad para cambiar actitudes y temas de interacción con los demás. También está vinculada directamente a la capacidad para la resolución de problemas.</td> <td>Amara con eficacia diversas tareas de trabajo y en diferentes situaciones. Se adapta de manera constructiva ante las nuevas y desafiantes situaciones.</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Permite la adaptación de la conducta y de su comportamiento.</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dimensión de adaptabilidad o Posibilidad</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Orientación al cliente</td> <td>En la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes el compromiso personal para cumplir con sus deseos, necesidades y expectativas.</td> <td>Se asegura de conocer y satisfacer las expectativas de los clientes. Responde rápidamente de las necesidades de los clientes.</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dimensión de orientación al cliente</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Relaciones interpersonales</td> <td>Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otros departamentos u organismos externos con los que debe interactuar para lograr resultados que beneficien a la empresa y promuevan el bienestar.</td> <td>Alcance la colaboración por las acciones de su equipo. Contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. En busca de acciones de cambio y crear consenso.</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Dimensión de Relaciones Interpersonales</td> <td>5</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Qué será medido	Definición de la competencia	Nombre del cuestionario	Máximo Posible	Mínimo Posible	Año asignaciones o Posibilidad	Capacidad de mejorar la conducta personal para alcanzar objetivos durante nuevos desafíos o cambios en el modo. Se asocia a la capacidad del comportamiento para solucionar problemas con otras personas, situaciones, medios y canales en forma rápida y adecuada. La habilidad está más asociada a la capacidad cognitiva, a la capacidad para cambiar actitudes y temas de interacción con los demás. También está vinculada directamente a la capacidad para la resolución de problemas.	Amara con eficacia diversas tareas de trabajo y en diferentes situaciones. Se adapta de manera constructiva ante las nuevas y desafiantes situaciones.	5	1		Permite la adaptación de la conducta y de su comportamiento.	5	1	Dimensión de adaptabilidad o Posibilidad			5	3	Orientación al cliente	En la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes el compromiso personal para cumplir con sus deseos, necesidades y expectativas.	Se asegura de conocer y satisfacer las expectativas de los clientes. Responde rápidamente de las necesidades de los clientes.	5	1			5	1	Dimensión de orientación al cliente			5	1	Relaciones interpersonales	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otros departamentos u organismos externos con los que debe interactuar para lograr resultados que beneficien a la empresa y promuevan el bienestar.	Alcance la colaboración por las acciones de su equipo. Contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. En busca de acciones de cambio y crear consenso.	5	1			5	1	Dimensión de Relaciones Interpersonales			5	1
Qué será medido	Definición de la competencia	Nombre del cuestionario	Máximo Posible	Mínimo Posible																																												
Año asignaciones o Posibilidad	Capacidad de mejorar la conducta personal para alcanzar objetivos durante nuevos desafíos o cambios en el modo. Se asocia a la capacidad del comportamiento para solucionar problemas con otras personas, situaciones, medios y canales en forma rápida y adecuada. La habilidad está más asociada a la capacidad cognitiva, a la capacidad para cambiar actitudes y temas de interacción con los demás. También está vinculada directamente a la capacidad para la resolución de problemas.	Amara con eficacia diversas tareas de trabajo y en diferentes situaciones. Se adapta de manera constructiva ante las nuevas y desafiantes situaciones.	5	1																																												
		Permite la adaptación de la conducta y de su comportamiento.	5	1																																												
Dimensión de adaptabilidad o Posibilidad			5	3																																												
Orientación al cliente	En la vocación y el deseo de satisfacer a los clientes el compromiso personal para cumplir con sus deseos, necesidades y expectativas.	Se asegura de conocer y satisfacer las expectativas de los clientes. Responde rápidamente de las necesidades de los clientes.	5	1																																												
			5	1																																												
Dimensión de orientación al cliente			5	1																																												
Relaciones interpersonales	Capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otros departamentos u organismos externos con los que debe interactuar para lograr resultados que beneficien a la empresa y promuevan el bienestar.	Alcance la colaboración por las acciones de su equipo. Contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. En busca de acciones de cambio y crear consenso.	5	1																																												
			5	1																																												
Dimensión de Relaciones Interpersonales			5	1																																												

Evaluación de desempeño

NOMBRE Y APELLIDOS:	
CARGO:	

Instrucciones:

Estimados colaboradores en Carmen Inmuebles estamos comprometidos con la mejora continua.

En este sentido les pedimos que completen la evaluación de desempeño correspondiente al periodo Marzo-2017. Esta evaluación es solo una invitación a reflexionar sobre tu trabajo y el de tus jefes, colegas, y colaboradores. Los resultados serán utilizados únicamente como referentes en el proceso de mejora continua

A continuación, te pedimos que llenes 4 evaluaciones

- PRIMERA: Autoevaluación de tu propio desempeño
- SEGUNDA: Evaluación de un compañero del área
- TERCERA: Evaluación de tu jefe inmediato
- CUARTA: Evaluación de uno de tus colaboradores o de otro de los compañeros en la empresa

NOTA IMPORTANTE: Hay algunos errores frecuentes que debes evitar

- Indulgencia:** Tendencia a calificar con puntajes altos sin que la persona realmente lo merezca. Procura evitarlo. No puedes mejorar si no sabes cuál es una oportunidad de mejora
- Severidad:** Al revés de la indulgencia, es la tendencia a ser muy severos, calificando con puntajes muy bajos a pesar del buen desempeño.
- Tiempo:** Tomar en cuenta el desempeño más reciente en el tiempo (por ejemplo, las últimas dos semanas) y generalizar la calificación sobre todo el periodo evaluado.

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		GRUPO: P108		
Fecha: 23/12/2014		Página: 1 de 3		
Encuesta1: Autoevaluación de desempeño (A)				
A continuación, tienes 15 ítem para evaluar tu trabajo.				
Debes calificar tu desempeño en una escala del 1 al 5 siendo uno el puntaje más bajo y 5 el más alto				
	Cumpla las expectativas 100% o más de cumplimiento	Cumpla la mayoría de las expectativas 75 a 99% de cumplimiento	Cumpla parcialmente las expectativas 50 a 74% de cumplimiento	No cumple las expectativas 0 a 49% de cumplimiento
	5	4	3	2
	Autoevaluación de desempeño			¿En una escala del 1 al 5 cómo calificas tu desempeño como?
1	Afronto con eficacia diversos estilos de trabajo en diferentes circunstancias.			
2	Me adapto de manera constructiva ante los reveses y planifico las posibles cambias			
3	Fomento la creatividad y la innovación en cada proceso en el que participo			
4	Me aseguro de conocer y satisfacer adecuadamente las expectativas de los clientes.			
5	Realizo seguimientos de las necesidades de los clientes.			
6	Muestro consideración por los sentimientos de los demás			
7	Contribuyo a crear un ambiente de trabajo positivo y cooperativo .			
8	Soy capaz de solucionar los conflictos y crear consensos			
9	Respondo con rapidez asegurando una efectiva solución de los problemas.			
10	Propongo mejoras sin esperar a que se presente un problema			
11	Iniciativa y rapidez de mi accionar contribuye a evitar problemas y abordar oportunidades.			
12	Contribuyo a cumplir todas las directivas que recibo buscando siempre el beneficio de la organización y el cumplimiento de los objetivos del equipo			
13	Me establezco y cumplo objetivos de alto desempeño			
14	Cumpla con los objetivos de trabajo y metas asignadas			
15	Iniciativa personal y alta productividad son destacables.			

PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		GRUPO: P108			
Fecha: 23/12/2014		Página: 1 de 3			
Los siguientes 5 ítem nos permitirán saber tu opinión sobre el trabajo en la empresa					
¿Cómo calificarías la imagen que proyectamos como 1. Cumen. Irremovibles a los clientes?	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy Mala
2. Tengo claro cuál es proceso que debo seguir para realizar mi trabajo con calidad y seguridad.	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
3. Tengo claro cuál es proceso que debo seguir para atender los requerimientos de los clientes internos para asegurar su satisfacción	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
4. Tengo claro cuál es proceso que debo seguir para atender los requerimientos de los clientes externos para asegurar su satisfacción	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
5. Tengo herramientas de gestión suficientes para medir el éxito o fracaso del trabajo que realizo	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca
6. Tengo herramientas de gestión suficientes para medir el uso eficiente de los recursos que me proporcionan	Siempre	La mayoría de las veces sí	Algunas veces sí, algunas veces no	La mayoría de las veces no	Nunca



Encuesta 2: Evaluación de Pares Nivel Ejecutivo

Nombre del compañero a evaluar:

A continuación, tienes 15 ítems para evaluar el trabajo de un compañero de trabajo. Debes calificar su desempeño en una escala del 1 al 5 siendo uno el puntaje más bajo y 5 el más alto.

Supera las expectativas 100% o más de cumplimiento	Cumple las expectativas 75 a 100% de cumplimiento	Cumple la mayoría de las expectativas 51 a 75% de cumplimiento	Cumple parcialmente las expectativas 25 a 50% de cumplimiento	No cumple las expectativas 0 a 25% de cumplimiento
5	4	3	2	1

	¿En una escala del 1 al 5 como calificaría tu desempeño cuando?
1	¿Se asegura de desarrollar las capacidades de cada una de las personas a su cargo?
2	¿Transmite una visión y dirección clara para el trabajo de sus colaboradores?
3	¿Eres un ejemplo positivo y un referente para imitar en la empresa?
4	¿Prepara planes de contingencia y haces un adecuado manejo del riesgo al considerar varios escenarios?
4	¿Delega apropiadamente?
5	¿Tus objetivos apropiados, realizas seguimiento y das feedback sobre los avances?
3	¿Toma en cuenta los aportes, opiniones y necesidades de su equipo en el proceso de toma de decisiones?
4	¿Se anticipa a las situaciones con una visión a largo plazo?
7	¿Es flexible con su forma de trabajar y dirigir a su equipo?
8	¿Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia?
9	¿Ha propuesto alguna mejora en la empresa en los últimos 6 meses?
10	¿Baso sus decisiones en un análisis que considera las oportunidades de la empresa en el presente, y el futuro a largo plazo?

Encuesta 4: Evaluación de un colaborador

Nombre del colaborador a evaluar:

Si no tienes personal a tu cargo, has terminado con la evaluación. A continuación, tienes 15 ítem para evaluar el trabajo de uno de tus colaboradores. Debes calificar el desempeño en una escala del 1 al 5 siendo uno el puntaje más bajo y 5 el más alto.

Supera las expectativas 100% o más de cumplimiento	Cumple las expectativas 75 a 100% de cumplimiento	Cumple la mayoría de las expectativas 51 a 75% de cumplimiento	Cumple parcialmente las expectativas 25 a 50% de cumplimiento	No cumple las expectativas 0 a 25% de cumplimiento
5	4	3	2	1

	¿En una escala del 1 al 5 como calificaría tu desempeño cuando?
1	Alerta con elabro de esos áreas de trabajo en situaciones rutinarias.
2	Se asegura de manera constructiva ante las reveses y analiza las causas.
3	Muestra la creatividad y la innovación en cada proceso en el que participa.
4	Se asegura de enseñar y sentirse responsable de las expectativas de los clientes.
5	Realiza seguimientos de las necesidades de los clientes.
4	Muestra comprensión por los sentimientos de los demás.
7	Contribuye a crear un ambiente de trabajo positivo y cooperativo.
5	Es capaz de solucionar los conflictos y crear consenso.
9	Responde con rapidez asegurando una efectiva solución de los problemas.
10	Propone mejoras en sectores que se presente un problema.
11	Se involucra y reacciona al sector contribuye a evitar problemas y generar oportunidades.
12	Contribuye a cumplir todas las directivas que recibe buscando siempre el beneficio de la organización y el cumplimiento de los objetivos del equipo.
13	Se involucra y cumple objetivos de alta exigencia.
14	Cumple con los objetivos de trabajo y áreas asignadas.
15	Su disciplina personal y alta productividad son destacadas.

Programa de capacitaciones	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 2018		RESPONSABLE	TIPO DE CAPACITACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	
	ACTIVIDADES													
	1 PROGRAMA DE INDUCCIONES													
	Inducción de seguridad - personal directo - obrero			Ingeniero de seguridad	Capacitación interna		15		5				5	1
	Inducción de seguridad - personal directo - administración			Ingeniero de seguridad	Capacitación interna									
	2 PLAN INSTITUCIONAL DE CAPACITACION													
	AREA ADMINISTRATIVA													
	Dinámica de habilidades blandas			Jose Pavlov Valdivia	Capacitación interna									
	AREA DE SEGURIDAD													
	Inspección de seguridad y salud en el trabajo			Ingeniero de seguridad	Capacitación interna									
	Uso de extintores			Serex	Capacitación externa									
	Ergonomía			Ingeniero de seguridad	Capacitación interna									
	AREA INGENIERIA Y CONSTRUCCION													
	Trabajos en espacio confinados			Orion GPE	Capacitación externa									
	Trabajos en altura			Orion GPE	Capacitación externa									
	Taller lean construcción			LEAN	Capacitación externa									
	3 PROGRAMA DE BIENESTAR LABORAL													
Celebración Día del Trabajo			Analista de Administración					12	1			24	2	
Cumpleaños colaboradores			Analista de Administración											
Celebración Día de la empresa			Analista de Administración											
Actividades Deportivas			Analista de Administración											
Celebración Navidad y Año Nuevo			Analista de Administración											
4 EVALUACION														
Evaluación de desempeño y clima laboral - colaboradores			Analista de Administración											
Evaluación cumplimiento de metas por áreas			Analista de Administración											
Evaluación objetivos SIG			Analista de Administración											

REGISTRO DE ASISTENCIA

EXPOSITOR: _____

FECHA: _____

LUGAR: _____

TIPO

Charlas Operacionales

Capacitación

Reunión

Otra: _____

TEMAS TRATADOS:

Inducción general a contratistas

N.º	Nombre	Apell. Paterno	Apell. Materno	DNI	Cargo	Firma
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

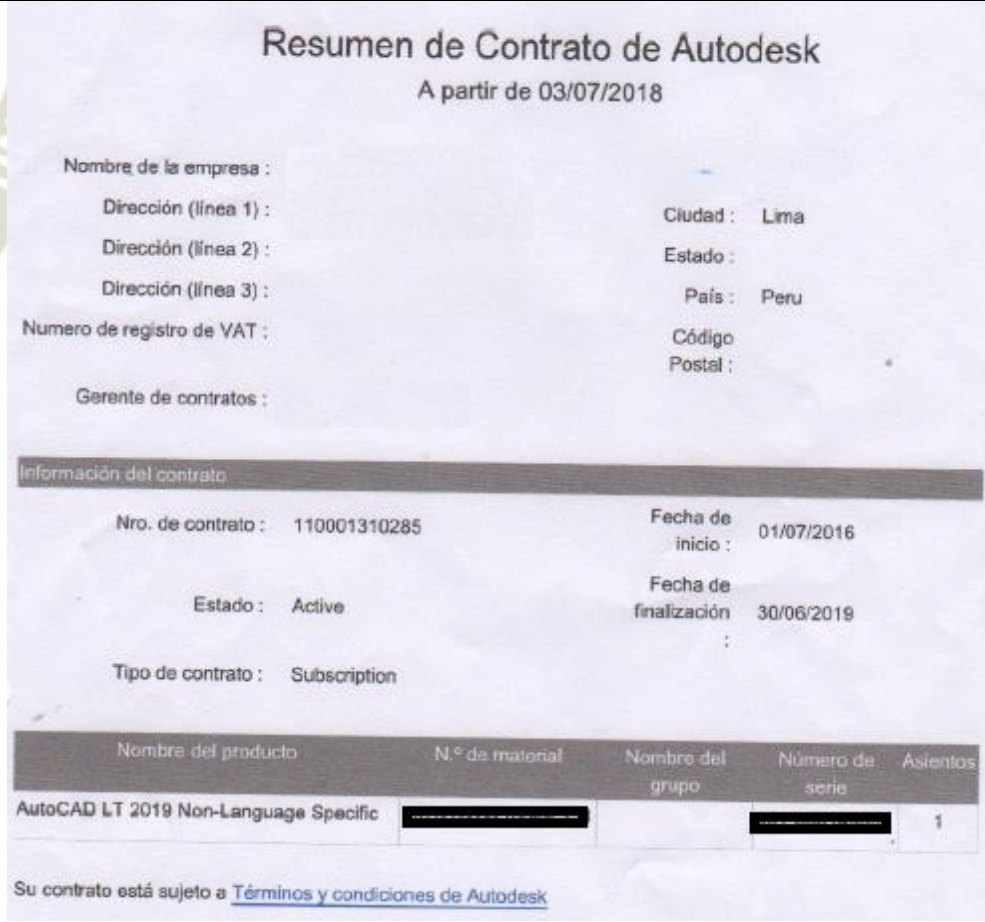
Total participantes : _____ Duración: _____

Total HH capacitadas : _____ Fecha: _____

Firma relator

Fuente: CISA, elaboración Propia

Tabla 94 :Tecnologías

Tecnologías				
	Equipos TI		Cantidad	Año de adquisición
Equipos	PCs			
	Portátiles	Laptop	x	1/04/2015
	PCs Fijas	Computadora de escritorio	x	1/01/2015
	Servidores	PTZ Domo HD720P e Instalación	x	10/08/2018
Software de uso y de gestión				

<p>Redes usadas, sistema de transmisión</p>	
---	--

Fuente: CISA, elaboración Propia

Tabla 95: Activos

Activos	
Declaración jurada de pago de autoevaluó	Información confidencial
Máquinas y equipamiento	Información confidencial

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 96: Procesos

Procesos

Subcontratación en operación o producción

PRESUPUESTO CONTRACTUAL							AVANCE ANTERIOR			AVANCE ACTUAL			AVANCE ACUMULADO			SALDO POR EJECUTAR			
Item	Tarea	Und.	Método	Precio \$/	Parcial \$/		Método Ejecutado	Precio Parcial \$/	% de avance anterior	Método Ejecutado	Precio Parcial \$/	% de la anterior	Método Acumulado	Precio Parcial \$/	% Acumulado	Método Residual	Precio Parcial \$/	% Residual	
1. INSTALACIONES ELÉCTRICAS																			
1.01 OBRAS PREVISIONALES																			
01.01.01	TRAZO Y REPANTEÑO DE OBRA	Gr	1	\$/ 451.41	\$/ 451.41		0.90	\$/ 404.27	90%	\$/ -	0%		0.90	\$/ 404.27	90.00%	0.10	\$/ 45.14	10.00%	
01.01.02	SEGURIDAD Y SALUD EN OBRA	Gr	1	\$/ 1,500.98	\$/ 1,500.98		0.90	\$/ 1,350.88	90%	\$/ -	0%		0.90	\$/ 1,350.88	90.00%	0.10	\$/ 150.10	10.00%	
1.02 TABLEROS																			
01.02.01	SUMINISTRO E INSTALACION DE TABLERO ELÉCTRICO TD-01	Und.	1	\$/ 3,840.00	\$/ 3,840.00		0.00	\$/ -	0%	0.30	\$/ 1,092.60	30%	0.30	\$/ 1,092.60	30.00%	0.70	\$/ 2,747.40	70.00%	
01.02.02	SUMINISTRO E INSTALACION DE TABLERO ELÉCTRICO TD-02	Und.	1	\$/ 3,840.24	\$/ 3,840.24		0.00	\$/ -	0%	0.30	\$/ 1,158.07	30%	0.30	\$/ 1,158.07	30.00%	0.70	\$/ 2,682.17	70.00%	
01.02.03	SUMINISTRO E INSTALACION DE TABLERO ELÉCTRICO TD-03	Und.	1	\$/ 3,843.50	\$/ 3,843.50		0.00	\$/ -	0%	0.30	\$/ 1,159.05	30%	0.30	\$/ 1,159.05	30.00%	0.70	\$/ 2,684.45	70.00%	
1.03 TOMACORRIENTES Y LUCES DE EMERGENCIA																			
01.03.01	TOMACORRIENTES 2P+1	Und.	40	\$/ 17.49	\$/ 1,061.29		30.00	\$/ 884.41	83%	\$/ -	0%		30.00	\$/ 884.41	83.33%	10.00	\$/ 176.88	16.67%	
01.03.02	TOMACORRIENTES 2P+2P+1	Und.	4	\$/ 100.40	\$/ 401.60		0.00	\$/ -	0%	2.00	\$/ 200.80	50%	2.00	\$/ 200.80	50.00%	2.00	\$/ 200.80	50.00%	
01.03.03	LUCES DE EMERGENCIA PHILIPS	Und.	9	\$/ 94.12	\$/ 847.08		0.00	\$/ -	0%	7.00	\$/ 658.84	78%	7.00	\$/ 658.84	77.78%	2.00	\$/ 188.24	22.22%	
01.03.04	TOMACORRIENTE TRIFÁSICO-LEGRAND	Und.	6	\$/ 45.56	\$/ 273.36		0.00	\$/ -	0%	\$/ -	\$/ -	0%	\$/ -	\$/ -	0.00%	6.00	\$/ 273.36	100.00%	
1.04 ILUMINACION HIGH BAY																			
01.04.01	LUMINARIA PARA LED- LIGHECH	Und.	39	\$/ 121.97	\$/ 4,756.83		31.00	\$/ 3,781.07	79%	\$/ -	0%		31.00	\$/ 3,781.07	79.49%	8.00	\$/ 975.76	20.51%	
01.04.02	LUMINARIA High bay LED HP WINNER (5 años de garantía)	Und.	9	\$/ 632.82	\$/ 5,695.38		8.00	\$/ 5,378.97	94%	\$/ -	0%		8.00	\$/ 5,378.97	94.44%	1.00	\$/ 316.41	5.56%	
01.04.03	LUMINARIA de techo para empotrar LED- lightech	Und.	6	\$/ 116.62	\$/ 699.72		6.00	\$/ 693.72	100%	\$/ -	0%		6.00	\$/ 693.72	100.00%	-	\$/ -	0.00%	
01.04.04	INTERRUPTOR SIMPLE- BITCHINO	Und.	14	\$/ 7.97	\$/ 111.58		14.00	\$/ 111.58	88%	\$/ -	0%		14.00	\$/ 111.58	87.50%	2.00	\$/ 15.94	12.50%	
01.04.05	INTERRUPTOR DOBLE- BITCHINO	Und.	2	\$/ 11.98	\$/ 35.94		2.00	\$/ 23.96	67%	1.00	\$/ 11.98	33%	3.00	\$/ 35.94	100.00%	-	\$/ -	0.00%	
01.04.06	INTERRUPTORES TRIPLE	Und.	1	\$/ 15.38	\$/ 15.38		0.00	\$/ -	0%	\$/ -	\$/ -	0%	\$/ -	\$/ -	0.00%	1.00	\$/ 15.38	100.00%	
1.05 CABLEADO																			
01.05.01	CABLEADO DE 2 X 2.5mm ² LIBRE DE HALOGENO INDECO	m.	123	\$/ 2.93	\$/ 360.39		110.00	\$/ 322.30	89%	13.00	\$/ 38.09	11%	123.00	\$/ 360.39	100.00%	-	\$/ -	0.00%	
01.05.02	CABLEADO DE 2 X 4mm ² LIBRE DE HALOGENO INDECO	m.	141	\$/ 3.85	\$/ 542.85		130.00	\$/ 500.50	92%	5.00	\$/ 19.25	4%	135.00	\$/ 519.75	95.74%	6.00	\$/ 23.10	4.26%	
01.05.03	CABLEADO DE 3 X 4mm ² + 1 X 2.5mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	456	\$/ 4.47	\$/ 2,038.92		0.00	\$/ -	0%	300.00	\$/ 1,341.00	66%	300.00	\$/ 1,341.00	68.81%	156.00	\$/ 697.92	31.19%	
01.05.04	CABLEADO DE 3 X 4mm ² + 1 X 2.5mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	54	\$/ 9.34	\$/ 505.44		0.00	\$/ -	0%	38.00	\$/ 355.68	70%	38.00	\$/ 355.68	70.37%	16.00	\$/ 149.76	29.63%	
01.05.05	CABLEADO DE 3 X 16mm ² + 1 X 10mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	149	\$/ 12.87	\$/ 1,917.63		0.00	\$/ -	0%	79.00	\$/ 1,014.73	53%	79.00	\$/ 1,014.73	53.02%	70.00	\$/ 902.90	46.98%	
01.05.06	CABLEADO DE 3 X 16mm ² + 1 X 10mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	58	\$/ 20.72	\$/ 1,201.76		0.00	\$/ -	0%	29.00	\$/ 600.88	50%	29.00	\$/ 600.88	50.00%	29.00	\$/ 600.88	50.00%	
01.05.07	CABLEADO DE 3 X 25mm ² + 1 X 10mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	91	\$/ 25.77	\$/ 2,342.27		0.00	\$/ -	0%	23.00	\$/ 644.25	49%	25.00	\$/ 644.25	49.02%	26.00	\$/ 670.02	50.98%	
01.05.08	CABLEADO DE 3 X 25mm ² + 1 X 2.5mm ² (T) LIBRE DE HALOGENO	m.	67	\$/ 4.01	\$/ 268.67		0.00	\$/ -	0%	60.00	\$/ 240.60	90%	60.00	\$/ 240.60	89.53%	7.00	\$/ 28.07	10.47%	
1.06 DUCTOS Y TUBERIAS																			
01.06.01	TUBERIA C/INDUIT EMT 25mm ² AMERICAN ESTANDAR	Gr	1	\$/ 4,132.00	\$/ 4,132.00		0.90	\$/ 3,718.80	90%	\$/ -	0%		0.90	\$/ 3,718.80	90.00%	0.10	\$/ 413.20	10.00%	
01.06.02	TUBERIA C/INDUIT EMT 35mm ² AMERICAN ESTANDAR	Gr	1	\$/ 866.00	\$/ 866.00		0.00	\$/ -	0%	0.50	\$/ 433.00	50%	0.50	\$/ 433.00	50.00%	0.50	\$/ 433.00	50.00%	
01.06.03	CANAL DE PASO	Gr	1	\$/ 1,189.20	\$/ 1,189.20		1.00	\$/ 1,248.66	105%	0.00	\$/ 39.46	-5%	1.00	\$/ 1,189.20	100.00%	-	\$/ -	0.00%	
01.06.04	ACCESORIOS DE CONEXION	Gr	1	\$/ 837.00	\$/ 837.00		0.80	\$/ 669.60	80%	\$/ -	0%		0.80	\$/ 669.60	80.00%	0.20	\$/ 167.40	20.00%	
01.06.05	ACCESORIOS VARIOS	Gr	1	\$/ 800.80	\$/ 800.80		0.40	\$/ 320.32	40%	0.10	\$/ 80.08	10%	0.50	\$/ 400.40	50.00%	0.50	\$/ 400.40	50.00%	
1.07 BANDEJAS PORTACABLES Y ACCESORIOS																			
01.07.01	BANDEJA PORTABLE	m	1187	\$/ 139.82	\$/ 165,964.34		113.00	\$/ 15,799.66	95%	\$/ -	0%		113.00	\$/ 15,799.66	95.20%	5.70	\$/ 796.97	4.80%	
1.08 SISTEMA DE PUESTA A TIERRA																			
01.08.01	POLO A TIERRA	Und.	3	\$/ 1,180.30	\$/ 3,540.90		2.50	\$/ 2,950.50	83%	\$/ -	0%		2.50	\$/ 2,950.50	83.33%	0.50	\$/ 590.10	16.67%	
2. DDCI																			
02.01.01	PUNTO DE DETECTOR DE HUMO	Und.	21	\$/ 320.06	\$/ 6,721.26		12.00	\$/ 1,440.67	57%	3.00	\$/ 360.17	14%	15.00	\$/ 1,800.84	71.43%	6.00	\$/ 720.34	28.57%	
02.01.02	CERIAL DE ALUMINA	Und.	1	\$/ 1,707.74	\$/ 1,707.74		0.00	\$/ -	0%	0.30	\$/ 853.87	50%	0.30	\$/ 853.87	50.00%	0.70	\$/ 853.87	50.00%	
02.01.03	ESTACION MANUAL LIZ ESTEREOSONICA	Und.	2	\$/ 107.57	\$/ 215.14		0.00	\$/ -	0%	1.00	\$/ 107.57	50%	1.00	\$/ 107.57	50.00%	1.00	\$/ 107.57	50.00%	
02.01.04	CABLE ANTIRRAMA PARA DDCI	Und.	1	\$/ 901.46	\$/ 901.46		0.50	\$/ 450.73	50%	0.10	\$/ 90.15	10%	0.60	\$/ 540.87	60.00%	0.40	\$/ 360.58	40.00%	
2.02 DDCI																			
02.02.01	TUBERIA C/INDUIT EMT 3/4" AMERICAN ESTANDAR	m	376	\$/ 5.20	\$/ 1,955.20		250.00	\$/ 1,299.83	66%	50.00	\$/ 259.97	13%	300.00	\$/ 1,559.80	79.79%	76.00	\$/ 395.15	20.21%	
3. COMUNICACIONES																			
3.01	PUNTO TONIA INTERNET	Und.	18	\$/ 146.20	\$/ 2,631.60		15.00	\$/ 2,193.00	83%	\$/ -	0%		15.00	\$/ 2,193.00	83.33%	3.00	\$/ 438.60	16.67%	
3.02	PUNTO TONIA TELEFONO	Und.	11	\$/ 107.75	\$/ 1,185.25		7.00	\$/ 754.25	64%	2.00	\$/ 215.00	18%	9.00	\$/ 969.75	81.82%	2.00	\$/ 215.50	18.18%	
COSTO DIRECTO PRESUPUESTADO																			
				\$/ 75,537.70		\$/ 44,291.68	58.9%	\$/ 11,478.66	15.3%	\$/ 55,778.34	74.1%	\$/ 15,697.36	20.7%	\$/ 1,444.40	1.9%	\$/ 1,444.40	1.9%	\$/ 1,444.40	1.9%
GASTO GENERAL PRESUPUESTADO																			
				\$/ 7,523.77		\$/ 4,429.97	59.0%	\$/ 1,147.83	15.3%	\$/ 5,578.80	74.1%	\$/ 1,444.40	1.9%	\$/ 1,444.40	1.9%	\$/ 1,444.40	1.9%	\$/ 1,444.40	1.9%
UTILIDAD PROTECTORA																			
				\$/ 4,019.02		\$/ 3,845.97	95.9%	\$/ 918.29	22.9%	\$/ 4,464.27	111.3%	\$/ 4,464.27	111.3%	\$/ 4,464.27	111.3%	\$/ 4,464.27	111.3%	\$/ 4,464.27	111.3%
INDICIALES																			
				\$/ -		\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%
PENALIDADES																			
				\$/ -		\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%
REDUCTIVOS																			
				\$/ -		\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%
RESUMEN																			
				\$/ 16,778.49		\$/ 9,871.10	59.0%	\$/ 2,599.81	15.5%	\$/ 12,438.91	74.5%	\$/ 4,339.56	25.5%	\$/ 4,339.56	25.5%	\$/ 4,339.56	25.5%	\$/ 4,339.56	25.5%
				\$/ 4,888.15		\$/ 2,876.12	59.0%	\$/ 740.76	15.2%	\$/ 3,626.89	74.2%	\$/ 3,626.89	74.2%	\$/ 3,626.89	74.2%	\$/ 3,626.89	74.2%	\$/ 3,626.89	74.2%
				\$/ -		\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%	\$/ -	0%
				\$/ 81,892.34		\$/ 39,514.40	48.3%	\$/ 10,239.25	12.5%	\$/ 49,753.64	60.7%	\$/ 17,388.23	21.2%	\$/ 17,388.23	21.2%	\$/ 17,388.23	21.2%	\$/ 17,388.23	21.2%
				\$/ 15,100.82		\$/ 7,112.95	47.1%	\$/ 1,843.06	12.2%	\$/ 8,966.01	59.3%	\$/ 8,966.01	59.3%	\$/ 8,966.01	59.3%	\$/ 8,966.01	59.3%	\$/ 8,966.01	59.3%
				\$/ 98,992.94		\$/ 46,629.35	47.1%	\$/ 12,082.31	12.2%	\$/ 60,711.64	61.3%	\$/ 26,354.24	26.7%	\$/ 26,354.24	26.7%	\$/ 26,354.24	26.7%	\$/ 26,354.24	26.7%
				\$/ 9,899.30		\$/ 4,662.93	47.1%	\$/ 1,208.23	12.2%	\$/ 5,897.17	59.5%	\$/ 5,897.17	59.5%	\$/ 5,897.17	59.5%	\$/ 5,897.17	59.5%	\$/ 5,897.17	59.5%
				\$/ 81,093.64		\$/ 41,966.41	51.6%	\$/ 10,874.08	13.3%	\$/ 52,840.49	65.1%	\$/ 18,251.41	22.5%	\$/ 18,251.41	22.5%	\$/ 18,251.41	22.5%	\$/ 18,251.41	22.5%

Planificación y programación de trabajos

TAG	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD / RESTRICCIÓN	UNIDAD	METRADO	FECHA REQUERIDA	RESPONS.	FECHA LEVANTAMIENTO	INFORMACIÓN	MANO DE OBRA	MATERIALES	EQUIPOS	CONDICIONES EXTERNAS	ESPACIO SEGURO	ACTIVIDAD PREDESORA	CAIDAD	ESTADO RESTRICCIÓN	ESTADO PARTIDA	SEMANA 01							
																	Julio							
																	L	M	M	J	V	S	D	
R	RESTRICCIÓN																02	03	04	05	06	07	08	
E	ENTREGABLE																							
A	ACTIVIDAD																							
	SECTOR 01																							
A	OBRA CIVILES																							
A	TRAZO Y NIVELES PARA MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	1	0		ALERTA	X	X	X					
A	EXCAVACION PARA CIMIENTOS CORRIDOS	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Trazo y niveles para zapatas			9-Abr	F.GOMEZ	9-Abr										LIBERADO								
A	ARMADO DE ACERO PARA MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Trazo y niveles para zapatas			9-Abr	F.GOMEZ	9-Abr										LIBERADO								
A		GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: armado de acero de zapatas			10-Abr	F.GOMEZ	10-Abr										LIBERADO								
R	Obs. Ingeniería: ubicación y dirección de columna P-1 Ejes 8A			9-Abr	M.CAPARO	9-Abr										PENDIENTE								
A	COLOCACION DE ACERO PARA MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	1	0		ALERTA	X	X	X					
A	VACIADO DE CIMIENTOS CORRIDOS PARA MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Trazo y niveles para vigas de cimentación			9-Abr	F.GOMEZ	9-Abr										PENDIENTE								
A	ENCOFRADO DE MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Colocación de acero para vigas de cimentación			9-Abr	F.GOMEZ	9-Abr										LIBERADO								
A	VACIADO DE MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Vaciado de cimientos corridos			14-Abr	F.GOMEZ	14-Abr										PENDIENTE								
A	DESENCOFRADO DE MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				1	1	1	1	1	1	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Encofrado para vaciado de sobrecimientos			14-Abr	F.GOMEZ	14-Abr										PENDIENTE								
A	SOLAQUEADO DE MUROS DE CONTENCIÓN	GLB	1.00				0	1	1	0	0	0	0	0		ALERTA	X	X	X					
R	Act. Predecesora: Vaciado de cimientos corridos			14-Abr	M.CAPARO	14-Abr										PENDIENTE								
R	Posición y dirección de columna P-1 Ejes 8A			7-Abr	M.CAPARO	7-Abr										LIBERADO								
R	Plan de contingencia por lluvia			16-Abr	F.GOMEZ	16-Abr										PENDIENTE								
R	Revisión de andamios			14-Abr	F.GOMEZ	14-Abr										PENDIENTE								
R	Act. Predecesora: Vaciado de sobrecimientos			14-Abr	F.GOMEZ	14-Abr										PENDIENTE								

NÓMINA SEMANA DEL 21 DE AGOSTO AL 23 DE AGOSTO DEL 2017

Proyecto:
Ubicación:
Propietario: NAVE

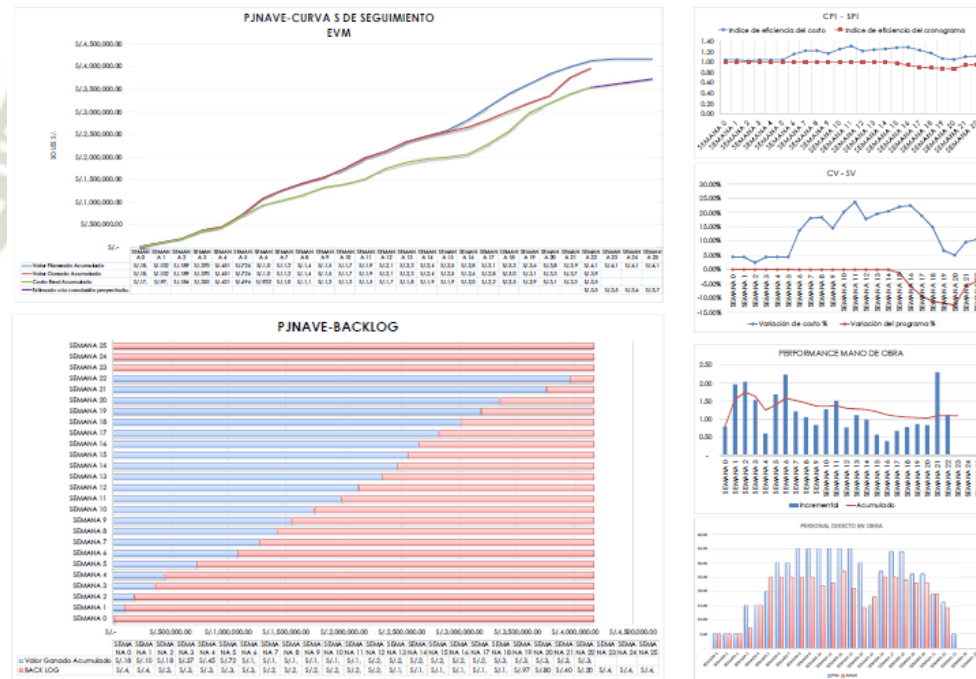
FECHA CORTE: 23/08/2017
PLANILLA:
HECHO POR: PFS
REVISADO POR: JMDV

Agosto						
17	18	19	20	21	22	23

Horas hombre

N°	CUADRILLA	CARGO	DNI	APELLIDOS Y NOMBRES	STATUS	F. INGRESO	F. CESE	DIAS	HORAS EXTRAS	J	V	S	D	L	M	M
1								0.00	0.00							
2								0.00	0.00							
3								0.00	0.00							
4								0.00	0.00							
5								0.00	0.00							
6								0.00	0.00							
7								0.00	0.00							
8								0.00	0.00							
9								0.00	0.00							
10								0.00	0.00							
11								0.00	0.00							
12								0.00	0.00							
13								0.00	0.00							
14								0.00	0.00							
15								0.00	0.00							
16								0.00	0.00							
17								0.00	0.00							

Control de productividad



Especificaciones de producto o servicio

CARMEN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DECLARACIÓN DE ALCANCE
Fecha: 10/08/2017

Figura 1.08.1

DECLARACIÓN DE ALCANCE		
Código: versión 1		
PROYECTO:		
GERENTE:		
PREPARADO POR:	Equipo de Ingeniería	FECHA: 01/03/17
REVISADO POR:		FECHA: 01/03/17
APROBADO POR:		FECHA: 05/03/17
REVISIÓN	DESCRIPCIÓN (REALIZADA POR)	FECHA
01	INGENIERO RESIDENTE	22/02/17
02	INGENIERO ESPECIALISTA TECNICA	22/02/17
03	INGENIERO DE SEGURIDAD	22/02/17

ALINEAMIENTO DEL PROYECTO	
1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA ORGANIZACIÓN	2. PROPÓSITO DEL PROYECTO
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO	4. FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DEL PROYECTO

DESARROLLO DE LA PROPUESTA	
1. TIPO DE OBRAS	2. OBRAS PREVISIONALES
ENTREGABLES	DESCRIPCIÓN
1. Tipo de Obras	Gestión Preliminar del proyecto e inicio de Obras.
2. Obras Previsionales	Obras Previsionales
	Seguros y Salvo
	Equipos, Instalación, módulos.
	Previsionales de riesgos
	Capacitación Trabajo Materiales Poligrasos

CARMEN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
DECLARACIÓN DE ALCANCE
Fecha: 10/08/2017

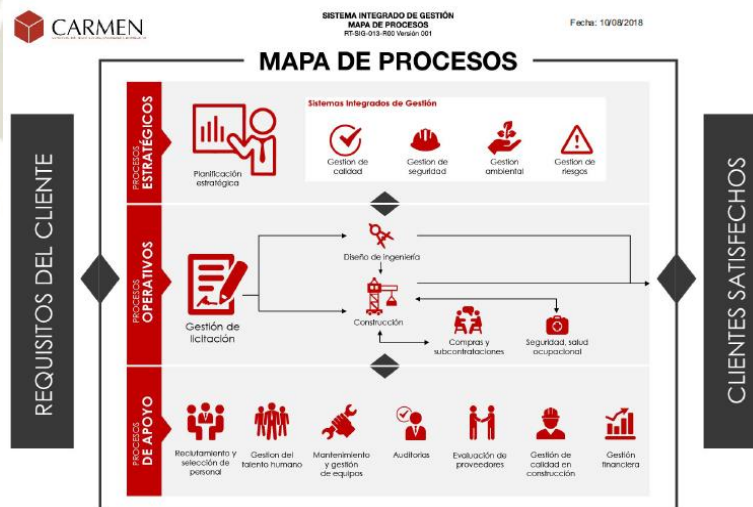
Figura 1.08.2

3.- Obras Preliminares	Capacitación, Instalación Preliminar, Movilización, Trazo y Replanteo, Eliminación de escombros, Excavación de terreno, Alquiler de maquinaria para apoyo en excavación y estabilización, Eliminación de material excedente, Compensación de terreno natural
4.- Obras de concreto simple	Falso zapata, Concreto ciclópeo f'c=100kg/cm ² + 30 MPa, Juntas de dilatación, Alujas, mamparas
5.- Obras de concreto armado	Aspa para zapatas, Concreto para las f'c=410kg/cm ² , Columnas de losa con castillo, Piletas con rena espesa Skelcor 364 a 30 mts + color gris, Junta de 2.5 cm. poliestireno expandido (Technopol) de 1", con valor volumétrico de poliestireno.
6.- Instalaciones Sanitarias	Salida de Caucho de 4" Tuberia de caudales de 4" (Inc. Carta, semiconexión, instalación), Entrega del Proyecto.

CONTEXTO DEL PROYECTO	
1. LÍMITES DEL PROYECTO	Indicados en el croquis adjunto.

Mapa de procesos:

Procedimientos de trabajo



Código	Tipo	Proceso	Nombre documento	Versión
PR-SIG-001-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de elaboración y control de documentos	01
PR-IYC-001-R00	Procedimiento	Ingeniería y Construcción	Licitación	03
PR-SIG-002-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de no conformidad, acción correctiva y acción preventiva	00
PR-SIG-003-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de atención de sugerencias, quejas y reclamos	01
PR-ADM-001-R00	Procedimiento	Administración	Procedimiento de compras	00
PR-IYC-002-R00	Procedimiento	Ingeniería y Construcción	Proceso de construcción	00
PR-ADM-002-R00	Procedimiento	Administración	Recepcion y entrega de materiales	00
PR-DHO-001-R00	Procedimiento	Desarrollo Humano y Organizacional	Procedimiento de evaluación de desempeño	00
PR-SIG-004-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Evaluación de satisfacción	00
PR-SIG-005-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento para la gestión de riesgos	00
PR-SIG-006-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de comunicaciones	00
PR-SIG-007-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de auditorías internas	00
PR-SIG-008-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de identificación de requisitos legales	00
PR-ADM-003-R00	Procedimiento	Administración	Procedimiento de selección y evaluación de proveedores	00
PR-ADM-004-R00	Procedimiento	Administración	Procedimiento de facturación y pagos	00
PR-IYC-003-R00	Procedimiento	Ingeniería y Construcción	Proceso de ingeniería	00
PR-SIG-009-R00	Procedimiento	Planificación, desarrollo, evaluación y mejora del Sistema Integrado de Ingeniería y Construcción	Procedimiento de revisión por la dirección	00
PR-ADM-005-R00	Procedimiento	Administración	Procedimiento de control de almacén	00
PR-ADM-006-R00	Procedimiento	Administración	Procedimiento de inducción de personal	00
PR-DHO-002-R00	Procedimiento	Desarrollo Humano y Organizacional	Procedimiento de vacaciones	00

Caracterización de procesos:

Proceso	SIG	Documento	Ficha de proceso	
Código	RT-SIG-002-R00	Versión: 00	Fecha	21/06/2017
Proceso	Licitación	Código de Proceso	PR-IYC-001-R00	
1. Objetivo	2. Alcance			
Recabar los requerimientos del cliente, para	Este procedimiento aplica para todo proceso de licitación para el			
3. Responsable	4. Participantes			
Ingeniero de oficina técnica	Jefe de ingeniería y construcción			
5. Proveedor	6. Entradas	7. Actividades	8. Salidas	9. Clientes
Cliente	Requerimientos del cliente Bases del concurso	La participación en un concurso de licitación, o recabar los requerimientos del cliente para tener la propuesta ganadora	Orden de compra Cotizaciones no aprobadas	Area de construcción o Ingeniería
10. Documentos		11. Recursos		
RT-IYC-019-R00-Formato de consultas RT-IYC-018-R00-Cotizaciones RT-IYC-024-R00-Requerimientos cliente		Personal, oficina, equipo de cómputo, papelería, internet, servidor		
12. Registros			13. Indicadores	
Cotizaciones, ordenes de compra			Medir la efectividad de las propuestas	
			# Propuestas ganadas/# Propuestas totales	>60%

Proceso	SIG	Documento	Ficha de proceso	
Código	RT-SIG-002-R00	Versión: 00	Fecha	21/06/2017
Proceso	Construcción	Código de Proceso	PR-IYC-002-R00	
1. Objetivo		2. Alcance		
El objetivo de este procedimiento es dictar la secuencia de las acciones para desarrollar el proceso de construcción de manera eficiente.		Va desde la emisión de la orden de compra, hasta la entrega del expediente y la firma de la recepción de obra por parte del cliente		
3. Responsable		4. Participantes		
Residente de obra		Jefe de ingeniería y construcción Asistente de residente de obra Analista de compras Desarrollo humano y organizacional Ingeniero de oficina técnica		
5. Proveedor	6. Entradas	7. Actividades	8. Salidas	9. Clientes
Cliente	Orden de compra contrato	Construcción de la obra en base al contrato	Entrega de obra firmado obra realizada	Cliente
10. Documentos		11. Indicadores		
<ul style="list-style-type: none"> Planificación MN-DHO-002-R00-Manual del talento humano RT-IYC-010-R00-Solicitud de información RT-IYC-011-R00-Formato Last planner construcción RT-IYC-026-R00-Declaración de alcance AC-IYC-001-Acta de Entrega de Terreno RT-IYC-020-R00-Cronograma meta RT-IYC-004-R00-Presupuesto PL-IYC-001-R00-ITP plan de calidad RT-IYC-032-R00-Organigrama de obra RT-IYC-003-R00-Análisis de riesgo RT-ADM-008-R00-Plan de compras RT-IYC-013-R00-Requerimiento de material RT-IYC-021-R00-Flujo de caja 		Cumplimiento en mano de obra	#H-H presupuestadas / #H-H gastadas	>=1
<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y control RT-IYC-015-R00-Cuadro control de egresos RT-IYC-008-R00-Reporte de valor ganado RT-IYC-022-R00-Tabla general de indicadores RT-ADM-016-R00-Rendición de caja chica PR-ADM-004-R00-Procedimiento de facturación y pago RT-IYC-009-R00-Planilla de tareo RT-IYC-007-R00-Reporte diario RT-IYC-006-R00-Reporte semanal RT-IYC-027-R00-Reporte mensual RT-IYC-016-R00-Informe de campo RT-IYC-011-R00-Formato Last planner construcción RT-IYC-013-R00-requerimiento de materiales PR-ADM-001-R00-Proceso de compras RT-ADM-014-R00-Entrega y devolución de equipos de construcción RT-ADM-003-R00-Inventario de equipos y herramientas PR-ADM-002-R00-Entrega y devolución de herramientas equipos RT-IYC-028-R00-Valorización proveedores 		Disminución de % desperdicios	prom(#materiales comprados-#materiales usados)/#Materiales comprados	5%-10% *ratio según material y elemento
<ul style="list-style-type: none"> Cierre de obra RT-IYC-036-R00-Expediente técnico para aprobación PR-ADM-003-R00-Evaluación de proveedores RT-ITC-026-R00-Acta de recepción de obra RT-IYC-025-R00-Informe de cierre PR-SIG-004-R00-Evaluación de satisfacción del cliente 		Cumplimiento de cronograma	SPI=EV/PV Índice de eficiencia relativa a cuánto valor se ha conseguido realmente respecto del que está programado para ser llevado a cabo. Porcentaje de avance respecto del	>0.90
<ul style="list-style-type: none"> RT-ADM-014-R00-Entrega y devolución de equipos de construcción RT-ADM-003-R00-Inventario de equipos y herramientas PR-ADM-002-R00-Entrega y devolución de herramientas equipos RT-IYC-028-R00-Valorización proveedores 		Cumplimiento de presupuesto	CPI=EV/AC Índice del rendimiento de cada unidad monetaria invertida en el proyecto.	>0.90
<ul style="list-style-type: none"> RT-IYC-036-R00-Expediente técnico para aprobación PR-ADM-003-R00-Evaluación de proveedores RT-ITC-026-R00-Acta de recepción de obra RT-IYC-025-R00-Informe de cierre PR-SIG-004-R00-Evaluación de satisfacción del cliente 		Cumplimiento de entrega de obra	#Observaciones levantadas/#Observaciones total	>80%
12. Registros		11. Recursos		
Expediente técnico Cuadro control de egresos Evaluación de satisfacción Acta de recepción de la obra		Personal, oficina, equipo de cómputo, papelería, internet, servidor, materiales, equipos, herramientas.		

Proceso	SIG	Documento	Ficha de proceso	
Código	RT-SIG-002-R00	Versión: 00	Fecha	21/06/2017
Proceso		Diseño de ingeniería	Código de Proceso	
			PR-IYC-003-R00	
1. Objetivo		2. Alcance		
El objetivo de este procedimiento es dictar la secuencia de las acciones para desarrollar el proceso de Ingeniería de manera eficiente.		Va desde la emisión de la orden de compra, hasta la entrega del expediente y la firma de la recepción.		
3. Responsable		4. Participantes		
Ingeniero de oficina técnica		Jefe de ingeniería y construcción		
5. Proveedor	6. Entradas	7. Actividades	8. Salidas	9. Clientes
Cliente	Orden de compra	Realización de planos, para la realización del expediente.	Expediente	Clientes
10. Documentos		11. Recursos		
RT-IYC-017-R00- Memoria de cálculos PR-IYC-002-R00-Proceso de cotización. RT-IYC-026-R00-Acta de recepción RT-SIG-005-R00-Evaluación de Satisfacción RT-IYC-030-R00-Reporte incompatibilidades		Personal, oficina, equipo de cómputo, papelería, internet, servidor.		
12. Registros		13. Indicadores		
Expediente técnico		Cumplimiento de diseño en expediente técnico		
		$\frac{(\# \text{RFI diseño} + \# \text{RFI incompatibilidades}) \times 100^*}{\text{m}^2 \text{ proyecto}}$		<1
		*100 para área techada; 200 para área abierta		

Proceso	SIG	Documento	Ficha de proceso	
Código	RT-SIG-002-R00	Versión: 00	Fecha	21/06/2017
Proceso		Compras	Código de Proceso	
			PR-ADM-001-R00	
1. Objetivo		2. Alcance		
El presente documento tiene por objetivo establecer la política de compras		Este procedimiento inicia con la solicitud de compra y termina con la entrega de equipos, materiales, insumos y servicios		
3. Responsable		4. Participantes		
Analista de compras		Solicitante del requerimiento Proveedores		
5. Proveedor	6. Entradas	7. Actividades	8. Salidas	9. Clientes
Solicitante	Solicitud de requerimiento de materiales	Realizar la compra o contratación de insumos.	Material solicitado Cliente inerno	Cliente
10. Documentos		11. Recursos		
RT-ADM-011-R00-Ficha para el registro de proveedores ANEXO 02: RT-IYC-013-R00-Orden de requerimiento ANEXO 03: RT-ADM-012-R00-Orden de compra		Personal, oficina, equipo de cómputo, papelería, internet, servidor		
12. Registros		13. Indicadores		
Registro de proveedores Registro de facturas				

Control de
calidad

Item	Actividad	Especificación	Tipo de ensayo	Criterio de Aceptación	Mecanismo de Control	Persona Responsable	Comentario	Firma
ESTRUCTURAS								
01.	FEDISTALES SKF							
01.01.01	Zapatas							
01.01.01.01	Concreto f _c =210 kg/cm ² - premezclado - bombeable - zapatas	E.I. 01.01.01.01	Resistencia alcanzada f _c = 210 kg/cm ² en promedio de 3 probetas a los 7 y 28 días / Diseño de mezclas.	Resistencia alcanzada f _c = 210 kg/cm ² en promedio de 3 probetas a los 7 y 28 días / Diseño de mezclas.	-RT-CAL-002-800/ Registro de pruebas de compresión. -RT-CAL-004-800/ Tarjeta de volado de concreto.	Ingeniero de campo.		
01.01.01.02	Encofrado y desencofrado - zapatas	E.I. 01.01.01.02	Aplomo, rigidez, limpieza. Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	Aplomo, rigidez, limpieza. Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	-RT-CAL-002-800/ Inspección de encofrado	Ingeniero de campo.		
01.01.01.03	Acero Grado 60 - zapatas	E.I. 01.01.01.03	Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	-RT-CAL-005-800 Inspección de acero	Ingeniero de campo.		
01.01.02	Pedestales							
01.01.02.01	Concreto f _c =210 kg/cm ² - Pedestales	E.I. 01.01.02.01	Resistencia alcanzada f _c = 210 kg/cm ² en promedio de 3 probetas por elemento diario.	Resistencia alcanzada f _c = 210 kg/cm ² en promedio de 3 probetas a los 7 y 28 días / Diseño de mezclas.	-RT-CAL-002-800/ Registro de pruebas de compresión. -RT-CAL-004-800/ Tarjeta de volado de concreto.	Ingeniero de campo.		
01.01.02.02	Encofrado y desencofrado - Pedestales	E.I. 01.01.02.02	Aplomo, rigidez, limpieza. Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	Aplomo, rigidez, limpieza. Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	-RT-CAL-002-800/ Inspección de encofrado	Ingeniero de campo.		
01.01.02.03	Acero Grado 60 - Pedestales	E.I. 01.01.02.03	Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	Ubicación, ángulo de dobles, aplomo, dimensión, longitud de empalmes, longitud de gancho, diámetro de varilla, certificado de calidad del material.	-RT-CAL-005-800 Inspección de acero	Ingeniero de campo.		
01.01.02.04	Anclajes y Embudidos	E.I. 01.01.02.04	Levantamiento topográfico	Ubicación con coordenadas, aplomo, dimensión.	-RT-CAL-005-800 Inspección de acero -RT-CAL-006-800-Inspección de acero estructural	Ingeniero de campo.		

LISTA DE VERIFICACION DE CCTV		RT-CAL-012-R00	
Proyecto:		Fecha:	
Ubicación:		Código:	
Fase:		Clasificación de Inspección	
Partida:		Subcontratista	<input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/>
Subcontratista:		CISA	<input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
Item	Descripción de la Verificación	Subcontratista	SMI FE/QA
Verificar uso de los materiales correctos para CCTV:			
01	Grabador digital (especificaciones del plano).		
02	Disco duro (especificaciones del plano).		
03	Cámara (especificaciones del plano).		
04	Convertidores de video (especificaciones del plano).		
05	Fuente de poder (especificaciones del plano).		
06	Estabilizador de voltaje (especificaciones del plano).		
07	Cable utp, cable de alimentación, accesorios y otros (especificaciones del plano).		
Verificar la instalación de CCTV según los documentos de diseño:			
08	Tuberías (ubicación de acuerdo al plano y prueba de estanqueidad aprobada).		
09	Cableado (especificaciones e instalación del plano).		
10	Equipos ubicados de acuerdo al plano e instalados correctamente (verificar operatividad).		
Esquema (detalles de tuberías, detalles de uniones, etc.):			

TARJETA DE VACIADO DE CONCRETO		RT-CAL-004-R00	
Proyecto:		Fecha:	08-Feb-2017
Ubicación:		Código:	CISA/EKK001
Fase:		Clasificación de Inspección	
Partida:		Subcontratista	<input type="checkbox"/> Cliente <input type="checkbox"/>
Subcontratista:		CISA	<input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
ESTRUCTURA(S) SER VACIADA(S) (DESCRIPCION COMPLETA)			
INFORMACION DE LA PLANIFICACION			
METROS CUBICOS:	DISENO DE MEZCLA:	ALTITUD (M.S.N.M):	
ADITIVOS REQUERIDOS:	SLUMP (INCHI):	CONTENIDO DE AIRE (%):	
ACABADO REQUERIDO:			
MÉTODO DE CURADO REQUERIDO:			
INSTRUCCIONES ESPECIALES:			
VACIADO			
DESCRIPCIÓN DEL CLIMA:		COLOCACION INICIAL	COLOCACION TERMINADA
IDENTIFICACION TESTIGOS DE CONCRETO:	FECHA:		
	HORA:		
TEMPERATURA DE COLOCACIÓN:	METROS CÚBICOS COLOCADOS FINALMENTE:		

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 97: Logística-Compras

Logística- Compras																																																																																																																																																											
Recepción y almacenamiento de materiales	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f00;"> <th colspan="10">Recepción de material</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="5">Proyecto:</td> <td colspan="5">Fecha:</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Ubicación:</td> <td colspan="5">Código:</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Fase:</td> <td colspan="5">Clasificación de Inspección</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Partida:</td> <td colspan="2">Subcontratista</td> <td colspan="3">Cliente</td> </tr> <tr> <td colspan="5">Subcontratista:</td> <td colspan="2">CISA</td> <td colspan="3">Otro</td> </tr> <tr> <td colspan="10">Registro N°:</td> </tr> <tr style="background-color: #f00;"> <th>Item</th> <th>Descripción</th> <th>Cant</th> <th>Unidad</th> <th>Proveedor</th> <th>Guía de remisión</th> <th>Certificado de Calidad</th> <th>Colada/Lote/Nro Producción</th> <th colspan="2">Inspección</th> <th>Fecha de inspección</th> <th>Observaciones</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Ok</td> <td>OBS</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table>	Recepción de material										Proyecto:					Fecha:					Ubicación:					Código:					Fase:					Clasificación de Inspección					Partida:					Subcontratista		Cliente			Subcontratista:					CISA		Otro			Registro N°:										Item	Descripción	Cant	Unidad	Proveedor	Guía de remisión	Certificado de Calidad	Colada/Lote/Nro Producción	Inspección		Fecha de inspección	Observaciones									Ok	OBS																																																														
Recepción de material																																																																																																																																																											
Proyecto:					Fecha:																																																																																																																																																						
Ubicación:					Código:																																																																																																																																																						
Fase:					Clasificación de Inspección																																																																																																																																																						
Partida:					Subcontratista		Cliente																																																																																																																																																				
Subcontratista:					CISA		Otro																																																																																																																																																				
Registro N°:																																																																																																																																																											
Item	Descripción	Cant	Unidad	Proveedor	Guía de remisión	Certificado de Calidad	Colada/Lote/Nro Producción	Inspección		Fecha de inspección	Observaciones																																																																																																																																																
								Ok	OBS																																																																																																																																																		
Tiempo de atención al cliente	<p>Definido en la Orden de Compra del cliente</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>FECHA DE ENVIO AL PROVEEDOR:</td></tr> <tr><td>CENTRO COSTO: CONSTRUCCION</td></tr> <tr><td>MONEDA : SOLES</td></tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f00;"> <th>DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIO</th> <th>UNIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> <th>P.UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Planos de Arquitectura, Civiles, Sanitaria y Electrica</td> <td></td> <td>1</td> <td style="background-color: #ccc;"></td> <td style="background-color: #ccc;"></td> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right;">SUB - TOTAL I.G.V TOTAL</p> <p>DATOS DE FACTURACION</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Dirección: Av Miguel Forga NRO. 348 URB. Parque Industrial Arequipa</td></tr> <tr><td>Lugar de Entrega</td></tr> <tr><td>Condicion de Pago: Factura (50% de inicial y 50% con el entregable)</td></tr> <tr><td>Plazo: 30 días</td></tr> <tr><td>Forma de Pago: Cheque</td></tr> </table>	FECHA DE ENVIO AL PROVEEDOR:	CENTRO COSTO: CONSTRUCCION	MONEDA : SOLES	DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	P.UNITARIO	TOTAL	Planos de Arquitectura, Civiles, Sanitaria y Electrica		1																		Dirección: Av Miguel Forga NRO. 348 URB. Parque Industrial Arequipa	Lugar de Entrega	Condicion de Pago: Factura (50% de inicial y 50% con el entregable)	Plazo: 30 días	Forma de Pago: Cheque																																																																																																																									
FECHA DE ENVIO AL PROVEEDOR:																																																																																																																																																											
CENTRO COSTO: CONSTRUCCION																																																																																																																																																											
MONEDA : SOLES																																																																																																																																																											
DESCRIPCION DE LOS BIENES O SERVICIO	UNIDAD	CANTIDAD	P.UNITARIO	TOTAL																																																																																																																																																							
Planos de Arquitectura, Civiles, Sanitaria y Electrica		1																																																																																																																																																									
Dirección: Av Miguel Forga NRO. 348 URB. Parque Industrial Arequipa																																																																																																																																																											
Lugar de Entrega																																																																																																																																																											
Condicion de Pago: Factura (50% de inicial y 50% con el entregable)																																																																																																																																																											
Plazo: 30 días																																																																																																																																																											
Forma de Pago: Cheque																																																																																																																																																											
Nivel de inventarios, control stock	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #f00;"> <th>PARTIDA</th> <th>SUBPARTIDA</th> <th>RAZON_SOCIAL</th> <th>MATERIALES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PEDESTAL</td> <td>REFUERZO DE ACERO EN PEDESTAL</td> <td>GOMESUR SRL</td> <td>Varilla de acero corrugado de 5/8</td> </tr> <tr> <td>MURO DE CONTENCIÓN</td> <td>REFUERZO DE ACERO EN MURO DE CONTE</td> <td>GOMESUR SRL</td> <td>Varilla de acero corrugado de 3/2</td> </tr> <tr> <td>ZAPATAS</td> <td>REFUERZO DE ACERO EN PLATEA</td> <td>GOMESUR SRL</td> <td>Varilla de acero corrugado de 3/2</td> </tr> <tr> <td>CONCRETO SIMPLE</td> <td>CONCRETO PARA SOLADO E=0.05M</td> <td>CARAZAS GÓMEZ DE LA TORRE JORGE CÉSAR</td> <td>CEMENTO PORTLAND IP x 42.5 KG</td> </tr> <tr> <td>OBRAS PRELIMINARES</td> <td>DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE</td> <td>IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.</td> <td>DISCO DE CORTE DE METAL 14" NORTON</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD Y SALUD</td> <td>EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN</td> <td>IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.</td> <td>GUANTE BADNANA</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD Y SALUD</td> <td>EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN</td> <td>IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.</td> <td>MASCARILLA P/POLVO</td> </tr> <tr> <td>SEGURIDAD Y SALUD</td> <td>EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN</td> <td>IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.</td> <td>TAPON AUDITIVO SILICONADO</td> </tr> <tr> <td>GASTOS GENERALES</td> <td>GASTOS GENERALES VARIABLES</td> <td>GUTIERREZ GRAJEDA DANIEL ELISBAN</td> <td>APOYO EN ELABORACION DE PRESUPUESTOS Y METRADOS</td> </tr> <tr> <td>ANDAMIOS</td> <td>ANDAMIOS</td> <td>CGS ANDAMIAJE & PUNTALES S.A.C.</td> <td>ANDAMIO FA CHADA 1.0P*3.41 H=2M+1M BARANDA</td> </tr> <tr> <td>OBRAS PRELIMINARES</td> <td>DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE</td> <td>DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO</td> <td>DEMOLICION Y ELIMINACION (TODO COSTO)</td> </tr> <tr> <td>MOVIMIENTO DE TIERRAS</td> <td>EXCAVACION LOCALIZADA CON RETROEX</td> <td>DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO</td> <td>EXCAVACION (TODO COSTO)</td> </tr> <tr> <td>MOVIMIENTO DE TIERRAS</td> <td>ELIMINACION DE ESCOMBROS</td> <td>DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO</td> <td>ELIMINACION (TODO COSTO)</td> </tr> </tbody> </table>	PARTIDA	SUBPARTIDA	RAZON_SOCIAL	MATERIALES	PEDESTAL	REFUERZO DE ACERO EN PEDESTAL	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 5/8	MURO DE CONTENCIÓN	REFUERZO DE ACERO EN MURO DE CONTE	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 3/2	ZAPATAS	REFUERZO DE ACERO EN PLATEA	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 3/2	CONCRETO SIMPLE	CONCRETO PARA SOLADO E=0.05M	CARAZAS GÓMEZ DE LA TORRE JORGE CÉSAR	CEMENTO PORTLAND IP x 42.5 KG	OBRAS PRELIMINARES	DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	DISCO DE CORTE DE METAL 14" NORTON	SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	GUANTE BADNANA	SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	MASCARILLA P/POLVO	SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	TAPON AUDITIVO SILICONADO	GASTOS GENERALES	GASTOS GENERALES VARIABLES	GUTIERREZ GRAJEDA DANIEL ELISBAN	APOYO EN ELABORACION DE PRESUPUESTOS Y METRADOS	ANDAMIOS	ANDAMIOS	CGS ANDAMIAJE & PUNTALES S.A.C.	ANDAMIO FA CHADA 1.0P*3.41 H=2M+1M BARANDA	OBRAS PRELIMINARES	DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	DEMOLICION Y ELIMINACION (TODO COSTO)	MOVIMIENTO DE TIERRAS	EXCAVACION LOCALIZADA CON RETROEX	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	EXCAVACION (TODO COSTO)	MOVIMIENTO DE TIERRAS	ELIMINACION DE ESCOMBROS	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	ELIMINACION (TODO COSTO)																																																																																																		
PARTIDA	SUBPARTIDA	RAZON_SOCIAL	MATERIALES																																																																																																																																																								
PEDESTAL	REFUERZO DE ACERO EN PEDESTAL	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 5/8																																																																																																																																																								
MURO DE CONTENCIÓN	REFUERZO DE ACERO EN MURO DE CONTE	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 3/2																																																																																																																																																								
ZAPATAS	REFUERZO DE ACERO EN PLATEA	GOMESUR SRL	Varilla de acero corrugado de 3/2																																																																																																																																																								
CONCRETO SIMPLE	CONCRETO PARA SOLADO E=0.05M	CARAZAS GÓMEZ DE LA TORRE JORGE CÉSAR	CEMENTO PORTLAND IP x 42.5 KG																																																																																																																																																								
OBRAS PRELIMINARES	DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	DISCO DE CORTE DE METAL 14" NORTON																																																																																																																																																								
SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	GUANTE BADNANA																																																																																																																																																								
SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	MASCARILLA P/POLVO																																																																																																																																																								
SEGURIDAD Y SALUD	EQUIPOS DE PROTECCION INDIVIDUAL (IN	IJTS DISTRIBUIDOR COMERCIAL E.I.R.L.	TAPON AUDITIVO SILICONADO																																																																																																																																																								
GASTOS GENERALES	GASTOS GENERALES VARIABLES	GUTIERREZ GRAJEDA DANIEL ELISBAN	APOYO EN ELABORACION DE PRESUPUESTOS Y METRADOS																																																																																																																																																								
ANDAMIOS	ANDAMIOS	CGS ANDAMIAJE & PUNTALES S.A.C.	ANDAMIO FA CHADA 1.0P*3.41 H=2M+1M BARANDA																																																																																																																																																								
OBRAS PRELIMINARES	DEMOLICIÓN PARCIAL LOSA EXISTENTE	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	DEMOLICION Y ELIMINACION (TODO COSTO)																																																																																																																																																								
MOVIMIENTO DE TIERRAS	EXCAVACION LOCALIZADA CON RETROEX	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	EXCAVACION (TODO COSTO)																																																																																																																																																								
MOVIMIENTO DE TIERRAS	ELIMINACION DE ESCOMBROS	DAZ QUIROZ CARLOS ALBERTO	ELIMINACION (TODO COSTO)																																																																																																																																																								

Certificados de
calidad de
productos
comprados

CERTIFICADO DE CALIDAD

REF.: UNIDAD CONDENSADORA, EVAPORADOR, CONDENSADOR REMOTO

Certificamos que los productos fabricados por Heatcraft do Brasil Ltda, referente a la marcas abajo son debidamente aprobados.

Unidades Condensadoras marca Bohn y Flex Cold : Las mismas son hechas ejecución de vacío solememente para el teste , teste de fuga y eléctrico, dimensional y visual.

Evaporadores marca Bohn y Flex Cold: Los mismos son hechos teste de fuga y eléctrico, dimensional y visual.

Condensadores Remotos marca Bohn: Los mismos son hechos teste de fuga y eléctrico, dimensional y visual.

El Sistema de gerencia de la organización fue evaluada por Bureau Veritas Certificación y encuentra en conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

Atentamente,

MARCOS LUIZ DE ALMEIDA PEREIRA

Marcos Luiz de Almeida Pereira
Gerente de Ingeniería

HEATCRAFT DO BRASIL LTDA

CERTIFICADO DE CALIDAD

BUILDING TRUST



El presente documento presenta el Estado Permissible de las especificaciones técnicas de nuestro producto Sikaflex 11 FC+

1. ESTADO PERMISIBLE

Parámetros	Rango de Aceptación
Aspecto	Masilla sin grumos, ni burbujas
Comparación de color	Similar al patrón
Fuerza de Extrucción (5 mm)	300 – 600 N
Tiempo de Formación de Piel a 23 °C y 50%HR	45 - 100 min
Dureza Shore a 2 días (30 °C y 65%)	27 - 40

Atentamente,

Pedro Luis Urbina Vega
Auxiliar de Laboratotio
Sika Perú S.A.C.

Política de pagos

CONDICIONES PARA CONTRATISTAS Y/O PROVEEDORES:

1. Para la ejecución del SERVICIO, EL CONTRATISTA deberá cumplir con la política de calidad y seguridad de CISA.
2. En caso el contratista requiera subcontratar alguna especialidad se deberá comunicar y solicitar la aprobación.
3. En no cumplimiento de alguna de las cláusulas estipuladas que apliquen anulará la OC.
4. EL CONTRATISTA deberá presentar el personal técnico idóneo, mano de obra calificada, equipos y herramientas durante la ejecución del servicio contratado. Así como proporcionar los materiales, insumos, herramientas y equipos de protección personal según las normas ANSI, NIOSH, EN.
5. EL CONTRATISTA está obligado a desechar en conformidad con todas las leyes y regulaciones locales todos los desperdicios y restos generados durante la ejecución del servicio.
6. EL CONTRATISTA guardará absoluta confidencialidad respecto de la información, archivos, sistemas y documentación proporcionada por CISA o de la que obtenga directa o indirectamente como consecuencia de la prestación de sus servicios. Esta obligación se mantendrá incluso después de la conclusión de la OC.
7. EL CONTRATISTA es responsable de los bienes, materiales, herramientas y equipos de su propiedad. En consecuencia, no tendrá derecho alguno a indemnización de ninguna especie por pérdida, deterioro, desgaste, producidos por robo, uso, mal uso, u otra razón.
8. CISA está facultada para designar bajo su cuenta y costo, un ingeniero y/o supervisor del SERVICIO materia de la presente OC, EL CONTRATISTA deberá atender y cumplir con los requerimientos solicitados y levantamiento de observaciones detectadas.
9. La recepción y conformidad del SERVICIO con carácter definitivo, no excluye la facultad de CISA de reclamar por los daños y perjuicios ocasionados por deficiencias de los materiales en la construcción, de la instalación o cualquier vicio oculto.
10. EL CONTRATISTA está obligado a efectuar los trabajos de acuerdo con los planos y especificaciones del proyecto aprobados (si aplica), cualquier sugerencia, mejora y modificación en planos y/o especificaciones debe ser coordinada y aceptada por el área de Ingeniería y construcción de CISA.
11. Trabajo en espacios confinados; Trabajo en alturas (>= 1.8mts); Perforación, penetración de superficie y excavación; cortes, soldaduras y otros trabajos calientes; Trabajos en sistemas y equipo con energía eléctrica; y Trabajos en sistemas y recipientes presurizados.
12. EL CONTRATISTA es responsable de reportar todos los incidentes de seguridad y cualquier derrame o fuga, que ocurra en el lugar donde se está llevando a cabo el servicio de forma inmediata al Supervisor de Seguridad Asignado.
13. Queda especialmente estipulado que la ejecución del SERVICIO por el precio pactado es condición esencial de la OC y que en consecuencia EL CONTRATISTA asume todos los riesgos por un mayor precio.
14. LA CONTRATISTA estará sujeto a penalidades por causas imputables a él, por atrasos en el cronograma que ponga en riesgo la entrega final de EL SERVICIO, deficiencias de calidad o mala ejecución de obra o parte de EL SERVICIO, todas estas causales deberán ser previamente comunicadas y constatarse que no se hayan tomado las acciones correctivas correspondientes, en este supuesto el contratista asumirá el íntegro de los costos y/o gastos en que hubiera que incurir para corregir su atraso o las deficiencias de obra con el fin de cumplir con el cronograma de obra a establecerse. LA COMITENTE se reserva el derecho de corregir las deficiencias y/o atrasos y trasladar los costos y/o gastos incurridos al contratista.
15. EL CONTRATISTA Y/O PROVEEDOR DE MATERIALES deberá entregar el bien en el plazo establecido de lo contrario se aplicará una penalidad automática equivalente a: 3% del valor total de la OC por día de retraso. Excepto por causa de fuerza mayor, como: Desastres naturales o alguna razón no imputable a EL CONTRATISTA. El monto de la penalidad podrá ser descontado directamente por CISA de las sumas que estuvieran pendientes de pago a EL CONTRATISTA y, de existir algún saldo pendiente, éste deberá ser pagado de inmediato por EL CONTRATISTA.
16. Cualquier modificación y/o trabajo adicional dará lugar a la ampliación del plazo.

Procedimiento de compras definido

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Hiram Becerra Tejada SIG 25/05/2017	 Alison Meza Asesoría de Negocios 15/06/2017	 Herman Valdivia Jefe de administración y desarrollo de negocios 20/06/2017

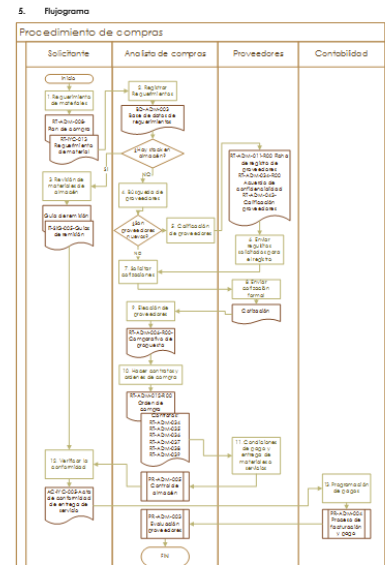
HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
001	8 (apartado 12)	Responsabilidad ficha de proveedores, adición procedimiento de control de almacén. Condiciones de pago hacer un cronograma de pagos por más de 20.000 al DHO
002	8 (apartado 11)	Adición de contratos por servicios y por compra y venta y tiempos, 03/07/2018
003	5. Flujo	Modificación del flujo del proceso, 28/08/2018
004	8. Registros	Modificación de registros 20/11/2018
005	8. Autorización de	Nueva cláusula para ocasionaciones de obra 21/11/2018

Índice

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABILIDAD	3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS	3
4.1. DEFINICIONES	3
4.2. ABREVIATURAS	3
5. Flujo	4
6. DESARROLLO	5
7. REFERENCIAS	7
8. REGISTROS	8
9. ANEXOS	8

- 1. OBJETIVO**
El presente documento tiene por objetivo establecer la política de compras de Carmen Inmuebles S.A.
- 2. ALCANCE**
Este procedimiento inicia con la solicitud de compra y termina con la entrega de equipos, materiales, insumos y servicios.
- 3. RESPONSABILIDAD**
 - La redacción del presente procedimiento estará a cargo del responsable del proceso del sistema integrado de gestión.
 - El monitoreo del cumplimiento del proceso es responsabilidad del Gestor de compras.
- 4. DEFINICIONES Y ABBREVIATURAS**
 - 4.1. DEFINICIONES**
 - Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionados que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
 - Alcance del proceso: Marco compuesto por la primera y última actividad en el que se circunscribe un proceso; el inicio del proceso, y el fin del mismo por la actividad, con la que concluye el proceso.
 - Compra: Se puede entender por compra el acto por el que se obtiene un material a cambio de un precio.
 - Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra bienes o servicios.
 - 4.2. ABBREVIATURAS**
DHO: Administración y gestión de desarrollo humano y organizacional.
CISA: Carmen Inmuebles S. A.



Fase	Actividad	Responsable	Descripción de la actividad	Registros
01	Requirimiento de materiales	Solicitante	El residente de obra, el jefe de seguridad o el gerente de Ingeniería y Construcción, al principio de la obra deben presentar un RT-ADM-008-R00-Plan de compras, durante la obra se puede pedir requerimientos, mediante el formato RT-IVC-013-R00-Requirimiento de compra al analista de compras. En proyectos grandes se sugiere manejar requerimientos quincenales	RT-ADM-008-R00-Plan de compras RT-IVC-013-R00-Requirimiento de material
02	Registrar requerimientos	Analista de compras	Todos los requerimientos se registran en la BD-ADM-003 Base de datos de requerimientos, para llevar una gestión.	BD-ADM-003-Base de datos de requerimientos
03	Revisión de materiales de almacén	Solicitante	Verifica si hay stock en almacén y descuenta las cantidades existentes en inventarios, se le indica al solicitante para que retire de almacén, al momento de retirar de almacén se hace una guía de remisión en portafolio para, de acuerdo al RT-ADM-003-Guías de remisión o en otros grandes se lleva a cabo el PR-ADM-005-Gestión de almacén.	PR-ADM-005-Gestión de almacén
04	Búsqueda de proveedores	Analista de compras	El analista de compras atiende los requerimientos según el tiempo límite de la solicitud, considerando un tiempo máximo de 7 días para compras urgentes. Se realiza la búsqueda de proveedores entre antiguos y nuevos. Se realiza un primer filtro y se pide que los proveedores antiguos según el registro BD-ADM-004-Base de datos de proveedores envíen cotizaciones, si la compra requiere incluir cotizaciones con nuevos proveedores se procederá con la evaluación y registro del nuevo proveedor solicitándole llenar:	
05	Registro de proveedores	Analista de proveedores	• RT-ADM-034-R00 Acuerdo de confidencialidad • RT-ADM-011-R00-Ficha de registro de proveedores Luego se realiza una calificación a los proveedores de acuerdo con RT-ADM-043-Calificación proveedores y se pide o se evalúa según los siguientes criterios:	RT-ADM-043-R00-Calificación proveedor RT-ADM-011-R00-Ficha de registro de proveedores RT-ADM-034-R00-Acuerdo de confidencialidad

			• Ficha RUC • DNI Representante Legal • Referencias Comerciales (Empresa, Nombre de contacto y/o Ejecutivo de Ventas, correo y telefonía), • Cuentas Bancarias, • Instituciones Financieras con las que trabajan, • Este sujeto a defecación y/o defecación, • CVI de la empresa con la relación de proyectos en los que ha participado • Contacto y Teléfono de principales clientes, • Estados financieros de los dos últimos años, • Reporte Infocorp.	
04	Enviar requisitos solicitados para el registro	Proveedores	Enviar requisitos solicitados para poder tener una base de datos del proveedor	
07	Solicitar cotizaciones	Analista de compras	Solicita las cotizaciones a los proveedores, les envía el requerimiento según las especificaciones enviado por el solicitante.	
08	Envío de cotización formal	Proveedor	Envía una cotización formal al analista de compras por correo electrónico la misma que se almacenara en la carpeta de adquisiciones de cada proyecto.	Cotización formal (externa)
09	Emisión de cotizaciones	Analista de compras	Se elige la mejor opción comparando las cotizaciones según el registro RT-ADM-004-R00-Comparativo de propuestas, la misma que se utilizará para la evaluación de licitaciones. Se dispone de 3 días para evaluar a los proveedores y elegir el adecuado para el servicio.	RT-ADM-004-R00-Comparativo de propuestas
10	Hacer contrato y una ordenes de compra	Gestor de compras	Realiza una orden de compra RT-ADM-012-R00 por proveedor y elaborar contrato al proveedor según el modelo que corresponda enviar a contabilidad para el registro, y hacer firmar al proveedor. • Orden de compra • Contrato • Comparativo de evaluación, si corresponde.	RT-ADM-012-R00-Orden de compra RT-ADM-038 RT-ADM-038 RT-ADM-038 RT-ADM-039
11	Condiciones de pago y entrega de materiales o servicios	Proveedor	El proveedor entrega documentos y condiciones de pago, contabilidad programa los pagos según contrato y OC. El analista de compras coordina la entrega de materiales, fecha, lugar, hora, considerando el procedimiento de control de almacén-PR-ADM-005-R00.	PR-ADM-005- Procedimiento de control de almacén

Fecha: 21/11/2018 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS PR-ADM-004 versión 02 Página 7 de 10

12	Verificar la conformidad	Solicitante	De acuerdo al trabajo realizado se verifica la conformidad con el contrato y la orden de compra, el solicitante firma la factura o valoración de pago y realiza un acta de conformidad de entrega de servicio. Todos los documentos de pago deberán tener las firmas de conformidad. Responsable de autorización de compra: Ver Tabla N.001; se programan los pagos de acuerdo al PR-ADM-004 Proceso de facturación y pago.	AC-IYC-005- Acta de conformidad de entrega de servicio
13	Programación de pagos	Contabilidad		PR-ADM-004- Proceso de facturación y pago

Clasificación de Compras:

1. Compras frecuentes - Stock mínimo en inventario:

- **Eggs**, uniformes (mínimo 10 chalecos, 10 casacas)
- Materiales de oficina
- Materiales de aseo y limpieza

2. Compras por proyecto:

- **Compra de Materiales:** Cumplimiento del envío del plan de compras al inicio del proyecto, definir plazos de envío de requerimiento y plazos de atención.
- **Contratos de servicios a suma alzada:** Oficina técnica prepara y envía al área de compras RFP, planos, memorias y otros documentos necesarios para gestionar la solicitud.
- **Contratos de servicios a precios unitarios:** Oficina técnica prepara y envía al área de compras plantilla de solicitud de cotización con partidas y metros según registro: RT-ADM-040-Requerimiento cotización, planos y otros documentos necesarios para gestionar la solicitud.

3. Compras urgentes:

Las compras urgentes deben tener la aprobación de las gerencias de área o Gerencia General. El área de compras cuenta con un máximo de 02 días para la atención.

Nota: - en caso no se pueda cumplir con el tiempo máximo de atención el analista de compras comunicara al área solicitante las razones de la demora y el tiempo que se tardara en atender la solicitud.

Modelo de controles a utilizar

Fecha: 21/11/2018 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS PR-ADM-004 versión 02 Página 9 de 10

DE 1000.00 a 5000.00	03 cotización.	Residente
De 5 000.00 a 100 000 soles	03 cotización y contrato según el tipo de servicio.	Gerente de Ingeniería y Construcción, Compras
De 100 000.00 a mas	03 cotización y contrato según el tipo de servicio.	Gerente de Ingeniería y Construcción & Gerente general
Subcontratos mas del 10% de la obra, compra de activos o insumos clave (incidencia directa en el costo de la obra)	08 cotización y contrato según el tipo de servicio	Coordinación con Oficina técnica, aprobación obligatoria de Gerencia de I&Q y Compras.

Se debe verificar las aprobaciones

Indicadores de Gestión:

- Porcentaje de ahorro por negociación con proveedores, por proyecto (RT-IYC-015-R01-Cuadro control de egresos)
- Rapidez de atención de requerimientos de compra. (SD-ADM-003-R00-Base de datos de requerimiento).

7. REFERENCIAS:

ISO-9001-2015- 7.5 Información documentada

8. REGISTROS:

Nombre del registro	Responsable	Tiempo de conservación
Registro de proveedores	Gestor de compras	2 años
Registro de compras: -Cotizaciones (a partir de 3) -órdenes de compra -Contratos	Gestor de compras	2 años
Registro de facturas	Contabilidad	5 años
Orden de compra	Contabilidad	5 años

Fecha: 21/11/2018 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS PR-ADM-004 versión 02 Página 8 de 10

- RT-ADM-034-Acuerdo de confidencialidad (simple): Se envía a todos los proveedores con el fin de manejar información sensible entre ambas partes.
- RT-ADM-035-Acuerdo de confidencialidad (completo): Más amplio y restrictivo, plantea penalidades dinerarias. Este será usado en caso de que la información sea muy sensible o que nuestro cliente nos haya hecho firmar un acuerdo de confidencialidad más complicado.
- RT-ADM-036 Contrato Modelo Obras a terceros en modalidad OPEN BOOK: CISA es contratista A las partidas aprobadas a costo por el cliente se le aumenta un porcentaje acordado con el cliente por Gastos Generales y un porcentaje por utilidad.
- RT-ADM-037 Modelo de Contrato de locación de servicios cuando CISA es Contratista
- RT-ADM-038 Modelo de Contrato de locación de servicios cuando CISA es Contratista
- RT-ADM-039 Modelo de contrato por servicios básicos que contrate CISA. Este es un contrato simple para servicios básicos que solemos tener. No es un contrato para obras. Ejemplo: Colocación de alfombras, pintura, iluminación, etc.

Responsable de autorización de compra:

Para cualquier otro caso debe aplicarse la aprobación de la siguiente manera: Cuando las compras son realizadas para Bienes Inmuebles:

Monto	Numero de Cotizaciones	Responsable de aprobación
Hasta 1000.00 soles	01 cotización.	Analista de Compras
DE 1000.00 a 5000 soles	02 cotización.	Analista de Compras Jefe Inmobiliario
De 5000.00 a 100 000 soles	03 cotización.	Gerente de Ingeniería y Construcción o Gerente de Administración.
De 100 000.00 a más	03 cotización y contrato según el tipo de servicio.	Gerente de Ingeniería y Construcción o Gerente de Administración

Cuando las compras se realizan por obras:

Monto	Numero de Cotizaciones	Responsable de aprobación
Hasta 1000.00 soles	01 cotización.	Residente

Fecha: 21/11/2018 PROCEDIMIENTO DE COMPRAS PR-ADM-004 versión 02 Página 10 de 10

Cotización	Contabilidad	5 años
Registro de Seguimiento de atención de requerimientos	Gestor de compras	2 años
Comparativo de Evaluación	Contabilidad	5 años

9. ANEXOS

- RT-IYC-013-R00-Orden de requerimiento
- RT-ADM-012-R00-Orden de compra
- PR-ADM-003-R00-Evaluación y selección de proveedores
- RT-ADM-011-R00- Ficha de registro de proveedores.
- RT-ADM-012-R00-Orden de compra
- PR-ADM-004-R00-proceso de facturación y pago.

Tabla 98 : Proveedores

Proveedores																																				
Evaluación de proveedores	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center;"> </td> <td colspan="4" style="text-align: center;">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Proceso</td> <td style="text-align: center;">Procedimiento de compras</td> <td style="text-align: center;">Documento</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">Evaluación de proveedores</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Código</td> <td style="text-align: center;">RT-ADM-018-R00</td> <td style="text-align: center;">Versión</td> <td style="text-align: center;">00</td> <td style="text-align: center;">Fecha</td> </tr> </table>		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				Proceso	Procedimiento de compras	Documento	Evaluación de proveedores		Código	RT-ADM-018-R00	Versión	00	Fecha																				
			SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN																																	
			Proceso	Procedimiento de compras	Documento	Evaluación de proveedores																														
		Código	RT-ADM-018-R00	Versión	00	Fecha																														
	Proveedor: _____ SERVICIO _____ RUC: _____ Fecha de la evaluación: <table border="1" style="float: right; margin-left: 20px;"> <tr> <td style="width: 30px;">Día</td> <td style="width: 30px;">Mes</td> <td style="width: 30px;">Año</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Día	Mes	Año																																
	Día	Mes	Año																																	
	Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del proveedor una vez a finalizada la prestación del servicio y/o entrega del producto.																																			
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #d9534f; color: white;"> <th rowspan="2" style="text-align: center;">SERVICIOS</th> <th rowspan="2" style="text-align: center;">Cumple</th> <th colspan="2" style="text-align: center;">Puntaje</th> </tr> <tr style="background-color: #d9534f; color: white;"> <th style="text-align: center;">Máximo</th> <th style="text-align: center;">Así.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Calidad del servicio</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">60</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> </table> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">10</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento en los tiempos de entrega</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">10</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Cumplimiento en cantidad</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas. </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">10</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> <tr> <td>Servicio durante y posventa</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados La respuesta dada a los requerimientos realizados fue oportuna </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"><input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">20</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td></td> <td style="text-align: center;">100</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table>	SERVICIOS	Cumple	Puntaje		Máximo	Así.	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Calidad del servicio</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">60</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> </table>	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	60	0.00	<input type="checkbox"/>	10	0.00	Cumplimiento en los tiempos de entrega	<ul style="list-style-type: none"> Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio 	<input type="checkbox"/>	10	0.00	Cumplimiento en cantidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas. 	<input type="checkbox"/>	10	0.00	Servicio durante y posventa	<ul style="list-style-type: none"> Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados La respuesta dada a los requerimientos realizados fue oportuna 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	20	0.00				100	0
	SERVICIOS			Cumple	Puntaje																															
Máximo		Así.																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 30%;">Calidad del servicio</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;"> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">60</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">0.00</td> </tr> </table>	Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	60	0.00	<input type="checkbox"/>	10	0.00																												
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> Logística: contó con la logística necesaria en cuanto transporte, equipos y herramientas menores para cumplir con el objeto del contrato Durante la ejecución del servicio contó con personal técnico calificado para cumplir las actividades propias del servicio El servicio se prestó de acuerdo a lo pactado con el contratista o proveedor del servicio, los acabados fueron buenos Trabajo eficientemente considerando la limpieza y orden en su trabajo. Equipos y herramientas: se contó con los equipos y herramientas adecuados para las tareas propias de la ejecución del servicio 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	60	0.00																																
Cumplimiento en los tiempos de entrega	<ul style="list-style-type: none"> Cumplió con los tiempos de entrega pactados para la prestación del servicio 	<input type="checkbox"/>	10	0.00																																
Cumplimiento en cantidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento con la entrega de las cantidades solicitadas. 	<input type="checkbox"/>	10	0.00																																
Servicio durante y posventa	<ul style="list-style-type: none"> Dio respuesta a los requerimientos o reclamos realizados La respuesta dada a los requerimientos realizados fue oportuna 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	20	0.00																																
			100	0																																
Observaciones:																																				
Oficina que realiza la evaluación:																																				
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="padding: 5px;">INICIAR NUEVA EVALUACIÓN</td> <td style="padding: 5px;">INSETAR DATOS</td> </tr> </table>	INICIAR NUEVA EVALUACIÓN	INSETAR DATOS																																		
INICIAR NUEVA EVALUACIÓN	INSETAR DATOS																																			
INTERPRETACIÓN																																				
CALIFICACIÓN:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Mayor a 80 puntos</td> <td>• El contratista permanece por un periodo más</td> </tr> <tr> <td>Entre 50 y 79 puntos</td> <td>• El contratista queda en periodo de prueba</td> </tr> <tr> <td>Menor a 50 puntos</td> <td>• El contratista es retirado del listado de proveedores</td> </tr> </table>	Mayor a 80 puntos	• El contratista permanece por un periodo más	Entre 50 y 79 puntos	• El contratista queda en periodo de prueba	Menor a 50 puntos	• El contratista es retirado del listado de proveedores																													
Mayor a 80 puntos	• El contratista permanece por un periodo más																																			
Entre 50 y 79 puntos	• El contratista queda en periodo de prueba																																			
Menor a 50 puntos	• El contratista es retirado del listado de proveedores																																			
Nota 1:	En caso de no aplicar parcial o totalmente alguno de los numerales a evaluar el valor de este se deberá repartir proporcionalmente entre los demás.																																			

CARMEN INMUEBLES	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN					
	Proceso	Procedimiento de compras	Documento	Evaluación de proveedores		
	Código	RT-ADM-018-R00	Versión	00	Fecha	17/05/2017

Proveedor: _____

Producto: _____

Contrato/Orden No: _____ Fecha de la evaluación:

Día	Mes	Año

Los siguientes son los criterios para realizar la evaluación del proveedor una vez a finalizada la prestación del servicio y/o entrega del producto.

COMPRAS Y/O SUMINISTROS		Cumple	Puntaje	
			Máximo	Así.
Calidad del producto	• Cumplió con las especificaciones técnicas y de funcionalidad requeridas de acuerdo la orden de suministros/contrato	<input type="checkbox"/>	50	0.00
	• Los productos entregados estaban en buenas condiciones físicas y su apariencia satisface las expectativas	<input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en los tiempos de entrega	• La entrega se realizó en los tiempos pactados en la Orden de compra/contrato	<input type="checkbox"/>	20	0.00
	• Tiene la logística para dejar los productos o suministros en obra	<input type="checkbox"/>		
Cumplimiento en cantidad	Cumplió con la entrega total de las cantidades solicitadas en los tiempos dados	<input type="checkbox"/>	20	0.00
Flexibilidad del proveedor	Tiene buena capacidad de reacción ante un pedido urgente que no estaba previsto	<input type="checkbox"/>	5	0.00
	• Cuenta con stock disponible	<input type="checkbox"/>		
Competitividad, nivel de precios/calidad	Cumple con los plazos de facturación establecidos	<input type="checkbox"/>	5	0.00
	• Los productos tienen un precio mas económico al del mercado	<input type="checkbox"/>		
			100	0.00

Observaciones:

Oficina que realiza la evaluación: _____

INTERPRETACIÓN		
CALIFICACIÓN:	Mayor a 80 puntos	• El contratista permanece por un periodo más
	Entre 60 y 79 puntos	• El contratista queda en periodo de prueba
	Menor a 60 puntos	• El contratista es retirado del listado de proveedores

Nota 1: En caso de no aplicar parcial o totalmente alguno de los numerales a evaluar el valor de este se deberá repartir proporcionalmente entre los demás.

Nota 2: Imprimir y guardar copia de este formato junto con el acto administrativo

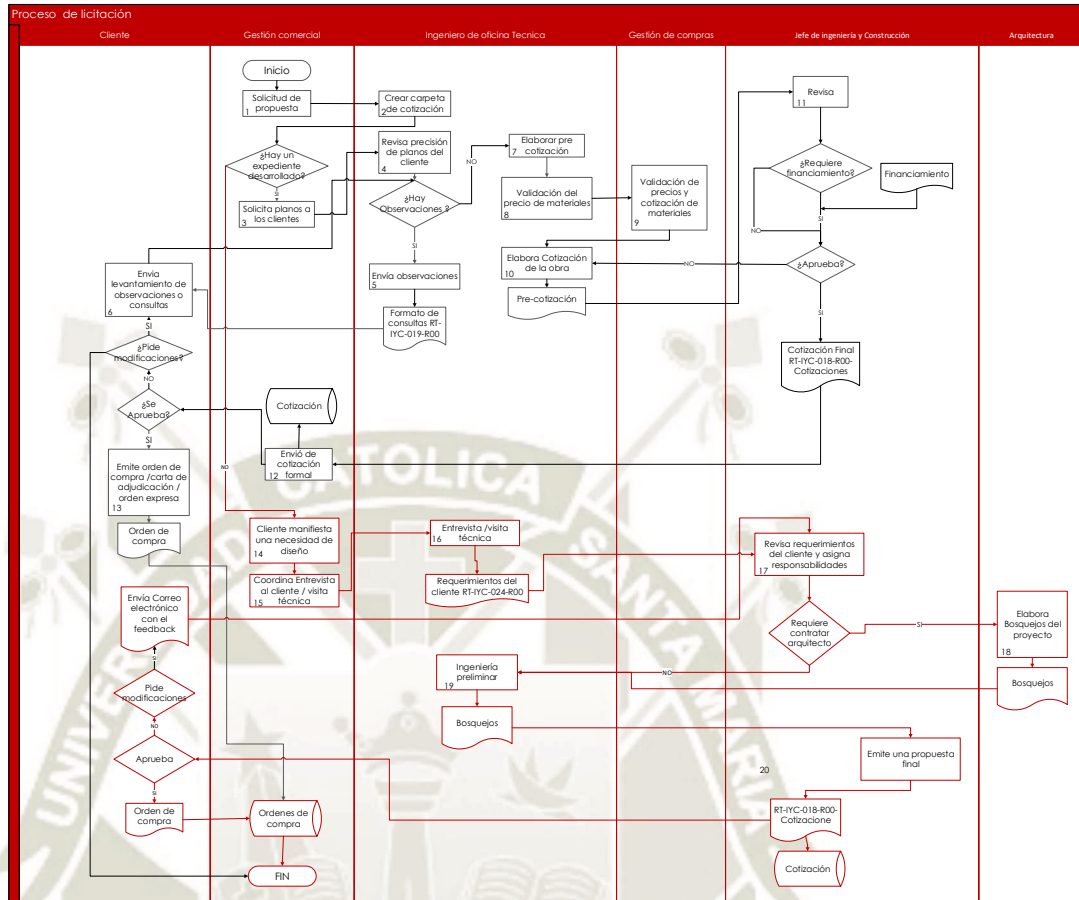
Nombre del Proveedor	Fecha de evaluación			Devoluciones / Rechazos? Si=1; No=2	Criterios a evaluar						Observaciones	Área que realiza la evaluación
	Día	Mes	Año		Calidad del producto o servicio	Cumplimiento en los tiempos de entrega	Cumplimiento en cantidad	Servicio	Competitividad	Puntaje Total		
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	10	90		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	0	10	0	70	70	Demora de atención a requerimientos y se	Compras
...	31	JUL	2018		60	0	10	20	80	80	Demoras en algunos traslados.	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90	Servicio post-venta lento.	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	0	10	0	70	70	Demora en plazos de entrega regulares de	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	0	10	0	70	70	Demoras en plazos de entrega de los serv	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	80	80	Demoras en plazos de entrega de los serv	Compras
...	31	JUL	2018		24	0	10	10	54	54	Malos acabados , mal servicio.	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras
...	31	JUL	2018		48	10	10	20	86	86		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100	Capacidad Económica limitada.	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		24	0	0	0	24	24	Mal proveedor	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	20	100	100		Compras
...	31	JUL	2018		60	0	10	0	70	70	Demora en tiempo de entrega pactados	Compras
...	31	JUL	2018		60	10	10	10	90	90		Compras

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 99: Clientes

Clientes																																																																																																																																																																																					
Principales referencias	Información confidencial																																																																																																																																																																																				
Cotización , propuesta técnica	<table border="1"> <tr> <td rowspan="2">  </td> <td colspan="6">SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</td> <td colspan="2">Germán Inmobiliar E.A. 0222 1000</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td>Ingeniería y Construcción</td> <td>Documento</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Código</td> <td>RT-IYC-018-R00</td> <td>Versión</td> <td>00</td> <td>Fecha</td> <td></td> <td></td> <td>01/06/2017</td> </tr> <tr> <td colspan="9">PROYECTO:</td> </tr> <tr> <td>Proyecto:</td> <td colspan="6">Implementación</td> <td>Página:</td> <td>1 de 1</td> </tr> <tr> <td>Cliente:</td> <td colspan="6"></td> <td>Fecha:</td> <td>21/12/2018</td> </tr> <tr> <td>Ubicación:</td> <td colspan="6">Cercado, Arequipa</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="9"> <table border="1"> <tr> <td>Alcance:</td> <td colspan="8">Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso</td> </tr> <tr> <td>T.C.:</td> <td colspan="8">-</td> </tr> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="9"> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> <th>Unidad</th> <th>Cantidad</th> <th>P.U.</th> <th>Parcial</th> <th>Subtotal</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01.</td> <td>ARQUITECTURA Y ACABADOS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> </tr> <tr> <td>01.01</td> <td>Aparatos sanitarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.01</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.02</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.03</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.04</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">COSTO TOTAL SIN I.G.V.</td> <td>S/</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> <tr> <td colspan="9"> <p>CONSIDERACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El costo total no incluye I.G.V. - Validez de la oferta: 10 días calendario - Forma de pago: A convenir </td> </tr> <tr> <td colspan="9"> <p>SUPUESTOS DE LA PROPUESTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los precios ya incluyen el descuento del precio original de los aparatos sanitarios puestos por CISA </td> </tr> </table>		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						Germán Inmobiliar E.A. 0222 1000		Proceso	Ingeniería y Construcción	Documento							Código	RT-IYC-018-R00	Versión	00	Fecha			01/06/2017	PROYECTO:									Proyecto:	Implementación						Página:	1 de 1	Cliente:							Fecha:	21/12/2018	Ubicación:	Cercado, Arequipa								<table border="1"> <tr> <td>Alcance:</td> <td colspan="8">Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso</td> </tr> <tr> <td>T.C.:</td> <td colspan="8">-</td> </tr> </table>									Alcance:	Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso								T.C.:	-								<table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> <th>Unidad</th> <th>Cantidad</th> <th>P.U.</th> <th>Parcial</th> <th>Subtotal</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01.</td> <td>ARQUITECTURA Y ACABADOS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> </tr> <tr> <td>01.01</td> <td>Aparatos sanitarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.01</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.02</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.03</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.04</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">COSTO TOTAL SIN I.G.V.</td> <td>S/</td> </tr> </tbody> </table>									Item	Descripción	Unidad	Cantidad	P.U.	Parcial	Subtotal	Total	01.	ARQUITECTURA Y ACABADOS						S/	01.01	Aparatos sanitarios					S/		01.01.01		una	8.00	S/	S/			01.01.02		una	8.00	S/	S/			01.01.03		una	8.00	S/	S/			01.01.04		una	8.00	S/	S/			COSTO TOTAL SIN I.G.V.							S/	<p>CONSIDERACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El costo total no incluye I.G.V. - Validez de la oferta: 10 días calendario - Forma de pago: A convenir 									<p>SUPUESTOS DE LA PROPUESTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los precios ya incluyen el descuento del precio original de los aparatos sanitarios puestos por CISA 								
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN						Germán Inmobiliar E.A. 0222 1000																																																																																																																																																																														
	Proceso	Ingeniería y Construcción	Documento																																																																																																																																																																																		
	Código	RT-IYC-018-R00	Versión	00	Fecha			01/06/2017																																																																																																																																																																													
PROYECTO:																																																																																																																																																																																					
Proyecto:	Implementación						Página:	1 de 1																																																																																																																																																																													
Cliente:							Fecha:	21/12/2018																																																																																																																																																																													
Ubicación:	Cercado, Arequipa																																																																																																																																																																																				
<table border="1"> <tr> <td>Alcance:</td> <td colspan="8">Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso</td> </tr> <tr> <td>T.C.:</td> <td colspan="8">-</td> </tr> </table>									Alcance:	Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso								T.C.:	-																																																																																																																																																																		
Alcance:	Cambio de baño de tanque a fluxómetro en la batería de baños del 1er y 2do piso																																																																																																																																																																																				
T.C.:	-																																																																																																																																																																																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Item</th> <th>Descripción</th> <th>Unidad</th> <th>Cantidad</th> <th>P.U.</th> <th>Parcial</th> <th>Subtotal</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01.</td> <td>ARQUITECTURA Y ACABADOS</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> </tr> <tr> <td>01.01</td> <td>Aparatos sanitarios</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>S/</td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.01</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.02</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.03</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>01.01.04</td> <td></td> <td>una</td> <td>8.00</td> <td>S/</td> <td>S/</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="7">COSTO TOTAL SIN I.G.V.</td> <td>S/</td> </tr> </tbody> </table>									Item	Descripción	Unidad	Cantidad	P.U.	Parcial	Subtotal	Total	01.	ARQUITECTURA Y ACABADOS						S/	01.01	Aparatos sanitarios					S/		01.01.01		una	8.00	S/	S/			01.01.02		una	8.00	S/	S/			01.01.03		una	8.00	S/	S/			01.01.04		una	8.00	S/	S/			COSTO TOTAL SIN I.G.V.							S/																																																																																																													
Item	Descripción	Unidad	Cantidad	P.U.	Parcial	Subtotal	Total																																																																																																																																																																														
01.	ARQUITECTURA Y ACABADOS						S/																																																																																																																																																																														
01.01	Aparatos sanitarios					S/																																																																																																																																																																															
01.01.01		una	8.00	S/	S/																																																																																																																																																																																
01.01.02		una	8.00	S/	S/																																																																																																																																																																																
01.01.03		una	8.00	S/	S/																																																																																																																																																																																
01.01.04		una	8.00	S/	S/																																																																																																																																																																																
COSTO TOTAL SIN I.G.V.							S/																																																																																																																																																																														
<p>CONSIDERACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El costo total no incluye I.G.V. - Validez de la oferta: 10 días calendario - Forma de pago: A convenir 																																																																																																																																																																																					
<p>SUPUESTOS DE LA PROPUESTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los precios ya incluyen el descuento del precio original de los aparatos sanitarios puestos por CISA 																																																																																																																																																																																					

Procedimiento de atención a pedidos



Procedimiento de atención a reclamos de clientes

Fecha: 14/12/2017 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PROCO-003-001 Versión: 02 Grupo Inca Página 1 de 11

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hilmy Becerra Tajada SIG 25/02/2017	Héctor Valdovinos Jefe de Administración y desarrollo de unidades de negocios 25/02/2017	Majo Camacho Gerente General 11/03/2017

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA
01	5.2.1	Sanjonaes (14/12/2017)

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Consulte mediante la reproducción total o parcial de este documento en grado subsecuente de la empresa. Av. Pampa 356, Arequipa-Paño 1 21 24 212242 info@carman-inmobiliarias.com.pe carman-inmobiliarias.com.pe

Fecha: 14/12/2017 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PROCO-003-001 Versión: 02 Grupo Inca Página 2 de 11

Índice

1. OBJETIVO _____ 3
2. ALCANCE _____ 3
3. RESPONSABILIDADES _____ 3
4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS _____ 3
- 4.1. DEFINICIONES _____ 3
- 4.2. ABREVIATURAS _____ 4
5. DESARROLLO _____ 4
- 5.1. RECEPCIÓN _____ 5
- 5.2. GESTIÓN _____ 5
- 5.3. RESPUESTA _____ 6
- 5.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS _____ 6
6. FLUJO: _____ 7
7. REFERENCIAS _____ 7
8. REGISTROS _____ 8
9. ANEXOS _____ 8

La versión vigente de este documento está ubicada en el servidor. Consulte mediante la reproducción total o parcial de este documento en grado subsecuente de la empresa. Av. Pampa 356, Arequipa-Paño 1 21 24 212242 info@carman-inmobiliarias.com.pe carman-inmobiliarias.com.pe

Fecha: 14/12/2017 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PROCO-003-001 Versión: 02 Grupo Inca Página 4 de 11

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo describir las acciones para la atención y solución de requerimientos, atención de problemas o reclamos de alcance particular presentados por los usuarios con el fin de entender las necesidades actuales y futuras de los usuarios y de otras partes interesadas para alcanzar el éxito sostenido que se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para cualquier queja y reclamo, comprende desde la recepción, realizando las actividades necesarias para su atención oportuna, pasando por las etapas de investigación, conciliación y respuesta. Este procedimiento es aplicable a los procesos comprendidos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, bajo la norma ISO 9001:2015

3. RESPONSABILIDADES

- La redacción del presente manual estará a cargo del responsable del proceso de gestión del sistema integrado.
- La revisión, aprobación y modificación estará a cargo al jefe de Administración y Desarrollo de Unidades de Negocio (HUVN) y la Gerencia
- El monitoreo del cumplimiento del plan y los programas circunscritos estará a cargo del responsable de proyecto donde se generen los conflictos.
- El cumplimiento oportuno y eficiente de las funciones estará a cargo de cada una de las personas designadas

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

4.1. DEFINICIONES

- Cliente: Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido

Fecha: 14/12/2017 PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS PROCO-003-001 Versión: 02 Grupo Inca Página 5 de 11

a ella.

- Servicio de Post-Venta. Combinación de políticas y programas que proporcionan servicios de apoyo al producto, servicio o al cliente. Están orientadas a satisfacer las expectativas del cliente y, si es posible, asegurar una compra regular o repetida.

Incluyen:

- Servicio a los clientes: o Enseñar su uso tener un sistema de uso claro de comunicación con el cliente mediante el cual se enseña el correcto uso de los implementos.
- Manejo de Quejas: o Demuestra un "defecto" en un producto instalado o servicio que afecta la satisfacción de un cliente y para mantener al cliente, hay que resolverlas.
- Queja y/o Reclamo: Expresión de la insatisfacción hecha a la organización, relativa a sus productos y/o servicios.
- Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incluir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.
- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- Política del manejo de reclamos: Declaración por la alta dirección de una organización, de las intenciones y principios generales en relación al proceso de manejo de reclamos, el cual suministra un marco de referencia para la acción y el ajuste de los objetivos.

4.2. ABREVIATURAS

SIG: Sistema Integrado de Gestión
CISA: Carman Inmobiliarias S.A.

5. DESARROLLO

Procedimiento de atención a reclamos,

5.1. RECEPCIÓN

5.1.1 El procedimiento se inicia con la recepción de una queja o reclamo. Los canales de comunicación para hacer llegar una queja o reclamo a la Empresa son los siguientes:

- a) Por correo electrónico a cualquier implicado en el proceso
- b) A través de la línea 054-215542
- c) Por carta entregada a la oficina principal (Av. Para 338), Arequipa.
- d) A través de comunicación directa con personal de la Empresa que desempeña funciones en el sector donde se origina la queja o reclamo.
- e) Llenando el Anexo 01

5.1.2 Dicha queja o reclamo, para cualquier canal de comunicación que se utilice, deberá contener la siguiente información:

- a) El motivo preciso de la misma, especificando de la mejor manera posible los hechos en que se funda.
- b) El momento en que se han producido dichos hechos, con indicación de fecha y hora, de ser posible.
- c) La determinación del lugar donde se ha producido el hecho que ha motivado la queja, especificando en la posible Empresa, Obra, fecha.
- d) De ser posible, las personas involucradas.
- e) La identificación del denunciante o parte interesada, con indicación de nombre completo y la información necesaria que permita su contacto para la respuesta respectiva (números telefónicos de contacto, domicilio, correo electrónico, otros).

5.2. GESTIÓN

5.2.1 La queja o reclamo o sugerencia será ingresada al Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de asignarle un número de Ingreso y seguimiento, indistintamente de la vía de recepción. Este número será informado al denunciante en el mismo instante, en caso de que se trate de una llamada telefónica, y en un plazo máximo de 5 días en caso de que se trate de algunas de los demás canales descritos en el punto 5.1.1

5.2.2 Si la queja o reclamo se declara admisible se aplica las sanciones

dependiendo de la frecuencia, se investiga el caso, identificando a los responsables, las sanciones van del responsable del proyecto para el trabajador implicado.

Sanciones:

- Por incumplir con las políticas del cliente
- Por realizar un trabajo bajo condiciones subestándar
- Actos y condiciones que afectan las relaciones con el cliente o el contrato establecido.

Frecuencia de ocurrencia	Formato utilizado	Medida disciplinaria
1	RT-SST-009-R01-Registro de observación	Llamada de atención oral
2	RT-SST-027-R00 Papeleta de amonestación	Amonestación escrita
3	RT-SST-027-R00 Papeleta de amonestación	Suspensión del trabajador
4	RT-SST-027-R00 Papeleta de amonestación	Retro definitivo

5.2.3 El Responsable deberá, en el más breve plazo posible, analizar el caso, hacer las consultas y verificaciones internas respectivas, escuchar al denunciante y elaborar una respuesta formal al denunciante. El plazo para el envío de la respuesta no podrá exceder de 20 días hábiles.

5.3. RESPUESTA

5.3.1 Toda respuesta, antes de ser informada a la parte interesada, deberá ser firmada por el Jefe de Ingeniería y Construcción y al Gestor comercial encargado de ese proyecto.

5.3.2 Las respuestas formales de la Empresa a las partes interesadas serán enviados a través de correo electrónico o carta formal. En ambos casos, la respuesta deberá hacer referencia al Nº de Ingreso de la queja o reclamo.

5.3.3 El reclamante tendrá 30 días para manifestar su conformidad o disconformidad con la respuesta de la Empresa. Transcurrido ello y de no

haber nuevos antecedentes, se considerará cerrada la queja, ingresándose al Registro de Control de Quejas y Reclamos Cerrados, que a su vez es parte integrante del Sistema Integrado de Gestión.

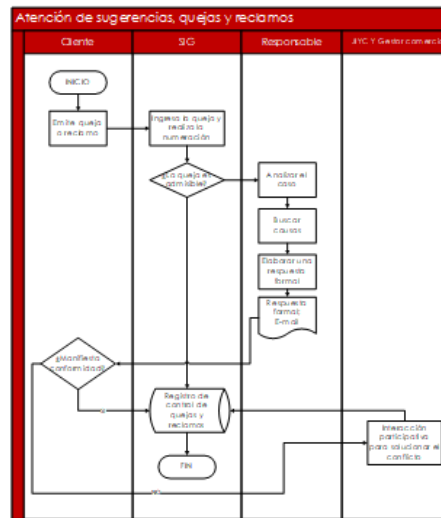
5.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

5.4.1 Se entenderá por conflicto aquellas situaciones en que, una vez desplegado todo el procedimiento de gestión establecido previamente y no habiendo transcurrido el plazo a que se refiere el numeral 5.3.3, la parte interesada manifieste su inconformidad ante las respuestas entregadas.

5.4.2 Frente a un conflicto, será responsabilidad del jefe del proceso coordinar acciones y plazos para la resolución participativa del conflicto.

5.4.3 Para ello podrán utilizarse reuniones con la o las partes interesadas o cualquier otro medio conducente a una solución adecuada y debidamente consensuada, cuando corresponda.

6. FLUJO:



7. REFERENCIAS

Norma ISO 9001:2015

Código proyecto:

Encuesta de Satisfacción del cliente Servicios de Construcción

Estimado Cliente, en Carmen Inmuebles buscamos constantemente mejorar la calidad de nuestros servicios. Su opinión es muy importante para nosotros. Por favor dedique un momento a completar esta encuesta, le tomará solo 4 minutos. Su colaboración nos ayudará a mejorar la gestión de nuestros proyectos y el servicio que le venimos brindando.

Las respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto al análisis realizado por nuestro Sistema de Gestión de la calidad.

Gracias.

Satisfacción
del cliente

¿Cuán satisfecho está con...	May Satisfecho	Satisfecho	NI satisfecho ni Insatisfecho	Insatisfecho	May Insatisfecho
El trato que recibió por parte del Ingeniero Residente de la obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato que recibió por parte del Supervisor de seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trato que recibió por parte del asistente de campo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El trabajo de nuestro personal en obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La atención brindada por el personal de la empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La rapidez para atender sus requerimientos y consultas (si es que los hubiese tenido)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La claridad de la información de presupuestos y facturas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La información entregada durante el desarrollo del proyecto a través de correos, reportes diarios y visitas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Satisfacción
del cliente

	Muy Satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho
El cumplimiento de los compromisos redactados en el acta de alcance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El cumplimiento de los plazos planificados para la obra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuestra gestión ambiental y de la salud ocupacional	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El orden y limpieza en las obras	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La gestión de la calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La calidad del contenido del expediente técnico (si fue solicitado)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
La satisfacción general con el producto y/o servicio recibido es	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Muy Probable	Probable	Indeciso	Improbable	Muy Improbable
¿Cuán probable es que recomiende o escoja a Carmen Inmuebles como proveedor de Servicios de Ingeniería y construcción?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿En que podríamos mejorar?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nombre y Apellido del Encuestado: _____

Función: _____

Empresa: _____

Fecha: _____

Consolidado de las encuestas de satisfacción del cliente

Datos generales					Análisis					Observaciones
Código de Proyecto	N Encuesta	Nombre del Cliente	Responsable	Fecha encuesta	Puntaje de atención	Puntaje de información	Puntaje de eficiencia de operación	Gestión de la calidad en obra	Percepción global	
PJIYC001-201701	1	DHL	xxxxxxxxxxxx	24/02/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201702	2	BACK	xxxxxxxxxxxx	1/03/2017	5.0	4.8	4.5	4.5	5.0	
PJIYC001-201703	3	BACK	xxxxxxxxxxxx	7/08/2017	4.0	4.5	4.5	4.5	5.0	
PJIYC001-201704	4	CLIN	xxxxxxxxxxxx	8/03/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201705	5	EKKO	xxxxxxxxxxxx	23/08/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201706	6	CLIN	xxxxxxxxxxxx	21/04/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201707	7	CLIN	xxxxxxxxxxxx	22/04/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201708	8	CLIN	xxxxxxxxxxxx	4/04/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201709	9	ITOP	xxxxxxxxxxxx	20/03/2017	4.7	4.5	4.8	5.0	5.0	
PJIYC001-201710	10	CLIN	xxxxxxxxxxxx	7/07/2017	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
PJIYC001-201711	11	DHLP	xxxxxxxxxxxx	5/05/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201712	12	DHLP	xxxxxxxxxxxx	15/05/2017	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201713	14	CLIN	xxxxxxxxxxxx	22/07/2017	4.6	5.0	5.0	5.0	5.0	
PJIYC001-201714	15	CLIN	xxxxxxxxxxxx	8/08/2017	4.0	4.0	4.8	5.0	5.0	

Soporte técnico al cliente

INFORME VISITA POST-VENTA

N° 001

Cliente: _____ **Contacto:** _____
Dirección: _____ **Teléfono:** _____
RUC: _____
Fecha de visita: 5/08/2018 **Mes de garantía:** 2

Motivo de visita:
 Administrador llamó insistentemente ya que no contaba con energía en circuito de suministro de emergencia. Esto debido a un corte programado del centro comercial a las 7 am, que dejó inhabilitado esos circuitos.

Nombre del Equipo	Tablero Electrico TD-R7	Tipo	Eléctrica
Marca	General Electric	Equipo	Plataforma Eléctrica
INFORME DE VISITA POST-VENTA	Descripción del trabajo Realizado	Se bajaron todas las llaves aguas debajo de la llave Q2 y se empezó energizar circuito por circuito. Los polos de la fase S y T de la llave Q2 no se abrían con acción del interruptor.	
	Resultados	Tras subir las tres fases al mismo tiempo, se energizó la llave Q2 y por lo tanto todos los circuitos aguas abajo. Incluyendo el reseteo del sistema de detección y a alarma contra incendios.	
	Condición en la que queda el Activo	Operativo.	
	Recomendaciones	La llave Q2, no fue suministrada por Carmen Inmuebles, sino vino junto con el tablero dejado a cada locatario. Por lo tanto no podemos garantizar su calidad y/o buen estado. Se recomienda cambiar a otra nueva termomagnética de 3x20A.	
	Plan de Acción	Se informó al cliente y propondrá que compren una llave termomagnética nueva de 3x20A, para reemplazar a la actual Q2.	

Cliente.	
Nombre y Apellido Firma y Fecha	Nombre y Apellido Firma y Fecha

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 100 : Mantenimiento y Calibración

Mantenimiento y calibración										
Programa de mantenimiento y estado de avance	Descripción General	Marca	Modelo	Proveedor (Raz. Social)	Costo (SIN IGV)	Fecha de compra	FRECUENCIA MANTENIMIENTO	Fecha Mantenimien to 01	Fecha Mantenimien to 02	Fecha Mantenimien to 03
	NIVEL AUTOMÁTICO	PENTAX	AP230	GEODESIA CONSULTOR	S/. 991.51	29/01/2017	CADA 1.5 AÑOS	28/07/2018	24/01/2020	22/07/2021
	Vibradora de Concreto HONDA DYNAMIC	Honda	Dynamic	EXIMPORT DISTRIBUIDO	S/. 1,735.17	11/09/2017	ANUAL	26/07/2018	26/07/2019	25/07/2020
	Vibradora de Concreto HONDA DYNAMIC	Honda	Dynamic	EXIMPORT DISTRIBUIDO	S/. 1,735.17	11/09/2017	ANUAL	26/07/2018	26/07/2019	25/07/2020
	01 Tronzadora + Esmeril + 10 Discos			EXIMPORT DISTRIBUIDO	593.14	27/04/2017	CADA 1.5 AÑOS	24/10/2018	21/04/2020	18/10/2021
	01 Apisonadora 4.0 HP 11x13 MASALTA ROBI	MASALTA	ROBI	EXIMPORT DISTRIBUIDO	3,946.26	20/09/2017	ANUAL		26/07/2018	26/07/2019
	01 Alisadora Honda de 36" (90 CM) 5.5 HP	HONDA		EXIMPORT DISTRIBUIDO	2,743.22	29/11/2017	ANUAL		26/07/2018	26/07/2019
	01 Nivel Automatico PENTAX +Tripode+Mira	PENTAX		GEODESIA CONSULTOR	S/. 991.51	9/12/2017	CADA 1.5 AÑOS	9/12/2018	9/12/2019	8/12/2020
	01 Sierra Circular 9 1/4" 2100W	BOSCH	GKS 235	ALPHA MINERIA & IND	S/. 1,005.87	20/08/2018	ANUAL	20/08/2019	19/08/2020	19/08/2021

TABLA DE MANTENIMIENTO PROGRAMADO				
HORAS DE TRABAJO		250	500	1000 **
Motor Diesel	Aceite	■		
	Filtro de aceite y gasoil	■		
	Prefiltro gasoil	■		
Sistema hidráulico	Aceite			■
	Filtros		■	
Ejes	Aceite diferenciales	◇		■
	Aceite reduc. ruedas	◇		■
Reductores y cambio	Aceite	◇		■
Bomba agua alta presión (si hay)	Aceite	◇	■	
Batería	Cambio electrolito	•		
	Bornes	•		
Radiador motor	Líquido de enfriam.		◇	■

Programa de
calibración de
equipos y
certificados

PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS																	
DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	UNIDAD DE MEDIDA	PROVEEDOR	1º VERIFICACIÓN DE CALIBRACIÓN		FECHA	RESPONSABLE	FRECUENCIA					ALMACEN-PENDIENTE PROGRAMACION DE CALIBRACION SE CALIBRA CADA DOS AÑOS			
					CERTIFICADO	DE CALIBRACIÓN			2016	2017	2018	2019	2020		2021	2022	2023
1	Nivel de ingeniero	PENTAX	GRADOS	CASATOP	Nº175	13/12/2016	Analista de compras	X	X								X
2	Sonómetro	Wensn	dB	Lo justo SAC	EL-013-2017	16/01/2017	Analista de compras	X	X								X
3	Luxómetro	Benetech	lx	Lo justo SAC	EL-014-2016	16/01/2017	Analista de compras	X	X								X
4	Estación Total	LEICA	GRADOS	Geotop SAC	1411815-1022018	25/10/2018	Analista de compras	X	X								X
5	Andamios Convencional	Andamios Altos S.A.C	-	Nacional del	1b4-2153-2017	18/12/2017	Analista de compras	X	X								X
6	NIVEL LASER COMBINADO	BOSCH	MEIROS	BOSCH	0601066EXX	1/03/2018	Analista de compras	X	X								X
7	ALCOHOLIMEIRO BASICO ALC5500	ALCOSCAN	PORCENIAJE	LCOMAX PER	PO153-2018	7/08/2018	Analista de compras	X	X								X

Fuente: CISA, Elaboración Propia

5.5. Gestión de seguridad

Tabla 101: Gestión de seguridad

GESTION DE SEGURIDAD															
Programa de simulacros	SIMULACROS 2018														
	N°	DESCRIPCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
	1	SIMULACRO DE ACCIDENTE/ MULTIPLE PELIGRO							X						
	2	SIMULACRO DE SISMO Y ACCIDENTE					X								
	4	SIMULACRO DE SISMO										X	X		
	FECHA	18/05/2018					11/07/2018			12/10/2018		5/11/2018			
	HORA	10:00 a. m.					15:00			20:00		15:00			
Estadísticas de seguridad	ESTADISTICA ANUAL DE SEGURIDAD 2018														
	2018		JAN	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SET	OCT	NOV	DEC	TOTAL
	NUMERO DE TRABAJADORES														
	COMPAÑIA		20	4	6	2	3	2	1	7	6	11			
	CONTRATISTAS		4	20	40	30	30	7,00	18	40	17	25			0
	TOTAL		24	24	46	32	33	9	19	47	23	36	0	0	
	HORAS HOMBRE TRABAJADAS		Duracion												
	PIIYC09	FOCALO SANITARIO		153	237										390
	PIIYC30	CEBRAMIENTO LUCCERNARIO		407											407
	PIIYC35	EKIO MALLAVENTURA	68	179,0	3887,0	6229,0	530,0								10815,0
	PIIYC40	LUMINARIAS, ESCALERA	2		68,0										68,0
	PIIYC42	SUBESTACION - OFICINAS	45		2732,0	3379,0	1123,0								7234,0
	PIIYC44	CHILLARINIA	109			2822,0	4475,0	4940,0	4780,0	330,0					17527,0
	PIIYC46	INSPECCION CISTERNA	1				26,0								26,0
	PIIYC47	CONTENCION DERRAMES	10				433,0								433,0
	PIIYC50	MANUTENIMIENTO BAÑOS PARQUEO	6				774,0								774,0
	PIIYC51	PORTICO EXEJO	6				237,0								237,0
	PIIYC53	OFICINA SORIANO	3						1303,0	3405,0					4708,0
	PIIYC55	IMPLEMENTACION TALLER	45						156,0	574,0					730,0
	PIIYC57	FUNDACION TANQUE MOSTO	7												574,0
	PIIYC58	BASE LAVADORA	4												292,0
	PIIYC59	PLANTA ADITIVOS	5						119,0						119,0
	PIIYC61	MALLAVENTANAS	3							85,0					85,0
	PIIYC62	PLAZA INCALPACA	11							204,0	2530,0	1938,0			4672,0
	PIIYC63	OFICINAS NAVE	45							2848,0					4279,0
PIIYC64	POU-BU-VANO LINDLEY	6							112,0		80,0			192,0	
	REPARACION NAVE	4									153,0			153,0	
PIIYC52	EDIFICIO PARRA	17							1431,0		1275,0			2706,0	
TOTAL			540,0	416,0	6487,0	12410,0	7157,0	5373,0	6239,0	445304,5	54990,0	3446,0	0,0	0,0	54240,5
Horas hombre sin accidentes con tiempo perdido			540,0	976,0	7643,0	20073,0	27230,0	32803,0	38842,0	45304,5	50794,5	54240,5	0,0	0,0	
NUMERO DE EVENTOS															
CONDICIONES SUBESTANDAR			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
ACTOS SUB ESTANDAR			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
CASOS INCIDENTES			1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1	
DAÑO A LA PROPIEDAD			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
PRIMEROS AUXILIOS			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
FATALES			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
DIAS PERDIDOS			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0	
INDICES DE SEGURIDAD			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0	
FRECUENCIA		(*)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,00	
SEVERIDAD		100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,00	
ACCIDENTABILIDAD			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,0	0,0000	
COSTO (US\$)			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Investigación de accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales	Análisis de eventos														
	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN					ACTIVIDAD ECONÓMICA							
	MODELO DE CAUSALIDAD DE PÉRDIDAS PARA ANÁLISIS DEL INCIDENTE - ACCIDENTE														
FALTA DE CONTROL	CAUSAS BÁSICAS	CAUSAS INMEDIATAS					ACCIDENTE	PÉRDIDAS							
Registro de incidentes															

DATOS DEL EMPLEADOR PRINCIPAL									
RAZON SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL		RUC		DOMICILIO (Departamento, Distrito, Provincia, Región)			TIPO DE ACTIVIDAD ECONOMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
Completar sólo si contrata servicios de intermediación o tercerización.									
DATOS DEL EMPLEADOR DE INTERMEDIACIÓN, TERCERIZACIÓN, CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTA, OTROS:									
RAZON SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL		RUC		DOMICILIO (Departamento, Distrito, Provincia, Región)			TIPO DE ACTIVIDAD ECONOMICA	N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL	
Completar sólo en caso que el incidente afecte a trabajador (es).									
DATOS DEL TRABAJADOR (A):									
APELLIDOS Y NOMBRES DEL TRABAJADOR							N° DNI / C.E.	EDAD	
AREA	PUESTO DE TRABAJO	ANTIGÜEDAD EN EMPLEO		SEXO F/M	TURNO DIA/NOCHE	TIPO DE CONTACTO	TIEMO D//N	N° HORAS TRAE	
INVESTIGACION DEL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE									
MARCA CON (X) SI ES INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE									
INCIDENTE PELIGROSO					INCIDENTE				
N° TRABAJADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS					DECLARAR TIPO DE ATENCION EN PRIMEROS AUXILIOS (DE SER EL CASO)				
N POBLADORES POTENCIALMENTE AFECTADOS									
FECHA Y HORA EN QUE OCURRIO EL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE				FECHA DE INICIO DE LA INVESTIGACION			LUGAR EXACTO DONDE OCURRIO EL HECHO		
DIA	MES	AÑO	HORA	DIA	MES	AÑO			
DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE									
<p>Describe solo los hechos, no escriba información subjetiva que no pueda ser comprobada</p> <p>Adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaración del afectado del ser el caso. - Declaración del testigo del ser el caso. - Procedimiento, planos, registros, entre otros que ayuden a la investigación del ser el caso. 									
DESCRIPCIÓN DE LAS CAUSAS QUE ORIGINARON EL INCIDENTE PELIGROSO O INCIDENTE									
Cada empresa, entidad pública o privada puede adoptar el modelo de determinación de las causas que mejor se adapten a sus características.									
MEDIDAS CORRECTIVAS									
DESCRIPCIÓN DE LA MEDIDA CORRECTIVA A IMPLEMENTARSE PARA ELIMINAR LA CAUSA Y PREVENIR LA RECURENCIA					RESPONSABLE		FECHA DE EJECUCION		Completar en la fecha de ejecución propuesta, el ESTADO de la implementación de la medida correctiva. (Realizada, Pendiente y en Ejecución)
1.-							DIA	MES	AÑO
2.-									
Insertar tantos renglones como sean necesarios.									
RESPONSABLES DEL REGISTRO Y DE LA INVESTIGACIÓN									
Nombre:			Cargo:			Fecha:		Firma:	
Nombre:			Cargo:			Fecha:		Firma:	

Plan de contingencias



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
PLAN DE PREPARACION Y RESPUESTA EN CASO DE EMERGENCIA
Fu-CSP-001-0001 Versión 01

Carmen Inmobiliaria S.A. Grupo PISA
Página 3 de 43

1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS	3
3. PROPOSITO	4
4. ALCANCE	4
5. DEFINICIONES	5
6. MARCO LEGAL	7
7. RESPONSABILIDADES	8
8. CONFORMACION DE BRIGADAS	12
9. CONCEPTUALIZACION OPERATIVA DEL PLAN DE CONTINGENCIAS	14
10. DESCRIPCION DE LOS PRINCIPALES TIPOS DE EMERGENCIAS	15
11. COMUNICACIONES DURANTE LA EMERGENCIA	17
12. PROCEDIMIENTO ESPECIFICO PARA PRIMEROS AUXILIOS	20
13. PROCEDIMIENTOS ESPECIFICOS DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	26
14. PLAN DE ENTRENAMIENTO	43

Equipo de protección personal

	APELLIDOS Y NOMBRES		DNI	FECHA DE INGRESO								
FECHA DE CAMBIO DE EPP	EQUIPO DE PROTECCION PERSONAL										COMPROMISO DEL TRABAJADOR	
	CABEZA	OJOS	SISTEMA RESPIRATORIO	OIDO	MANOS	CUERPO	PIES	OTROS				
	CASCO											Recibo los equipos de protección personal indicados en el cuadro así mismo he recibido la capacitación respectiva en el uso y mantenimiento de los mismos comprometidos en dar fiel cumplimiento en bien de proteger mi propia salud
	TAFILETE											
	CORTAVIENTO											
	BARBIQUEJO CON BARBILLA											
	LENTE DE SEGURIDAD CLAROS											
	LENTE DE SEGURIDAD OSCUROS											
	RESPIRADOR ANTIPOLVO											
	RESPIRADOR DOS VIAS C/GASES											
	FILTRO CONTRA PARTICULAS											
	ADAPTADOR DE FILTRO											
	TAPONES TRIPLE BANDA											
	GUANTES DE BADANA											
	GUANTES DE CUERO REFORZADO											
	GUANTES DE HILO C/PALMA DE LATEX											
	GUANTES DE JEBE											
	GUANTES DE NITRILO											
	GUANTES DIELECTRICOS											
	POLOS MANGA LARGA											
	CHALECO DE SEGURIDAD											
	PANTALON											
	CHAQUETA											
	MANDIL DE CUERO											
	TRAJE TYVEK											
	ZAPATOS DE SEGURIDAD											
	BOTAS DE JEBE / PUNTA DE ACERO											
	CARETA FACIAL											
	PONCHO IMPERMEABLE											
	ARNES Y ESTROB											
	OTROS:											
TOTAL, ENTREGADO:												

Procedimientos de
trabajo seguro

LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS DEL SIG				
Código	Tipo	Proceso	Nombre documento	Versión
PR-SST-001-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de sistema contra incendios	0
PR-SST-002-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajo seguro en altura	0
PR-SST-003-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de izaje con grua	0
PR-SST-004-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para aplicación de pintura y uso de comp	0
PR-SST-005-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de perforacion con taladro	0
PR-SST-006-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajo de excavaciones y zanjas	0
PR-SST-007-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalacion de aire acondicionado	0
PR-SST-008-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalacion de porcelanato y ceramica	0
PR-SST-009-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalaciones electricas	0
PR-SST-010-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalacion de tuberías	0
PR-SST-011-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para esmerilado y operacion esmeril de n	0
PR-SST-012-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento control de materiales peligrosos	0
PR-SST-013-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajo en caliente	0
PR-SST-014-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalacion de ductos	0
PR-SST-015-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajos de soldadura y oxicorte	0
PR-SST-016-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para vaciado de concreto	0
PR-SST-017-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de identificacion de aspectos e impactos	0
PR-SST-018-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de competencia y entrenamiento de per	0
PR-SST-019-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de inspecciones	0
PR-SST-020-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento aplicable de la IPERC	0
PR-SST-021-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para la investigacion de accidentes/ inci	0
PR-SST-022-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento examen medico	0
PR-SST-023-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para realizar el informe final de seguridad	0
PR-SST-024-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de simulacro	0
PR-SST-025-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Gestion de la seguridad	0
PR-SST-026-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajo operativo memoria de calculo	0
PR-SST-027-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de herramientas manuales	0
PR-SST-028-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de trabajo con energias peligrosas	0
PR-SST-029-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de instalacion y montaje	0
PR-SST-030-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento de equipos y materiales en equipo liviano	0
PR-SST-031-R00	Procedimiento	Seguridad y medio ambier	Procedimiento para trabajos en espacio confinado	0

Fuente: CISA, Elaboración Propia

Tabla 102 : Planificación

Planificación

Reglamento interno de
SST

CARMEN
COMITÉ ASesor de SEGURIDAD Y SALUD

**REGLAMENTO
INTERNO DE
SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL**

**CREAR
ESTÁ EN NUESTROS
CIMIENTOS**

Tabla 103: Implementación y funcionamiento

Implementación y funcionamiento

Comité
SST o
supervisor
de SST

1. CONVOCATORIA PROCESO DE ELECCION

MODELO DE CONVOCATORIA AL PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES TITULARES Y SUPLENTE DE LOS TRABAJADORES ANTE EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA _____ POR EL PERIODO _____

_____ (nombre de quien convoca (sindicato/empresa), en virtud del artículo 31^a de la LST¹ y el artículo 49^a del RLSS1, convoca a las elecciones de los representantes de los trabajadores ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, de acuerdo con el siguiente cronograma:

1	Número de representantes titulares y suplentes a ser elegidos (43 ^a RLSS1)	<input type="checkbox"/> Titulares <input type="checkbox"/> Suplentes
2	Plazo del mandato (42 ^a RLSS1)	<input type="checkbox"/> (años)
3	Cumplir con los requisitos para postular y ser elegidos representantes de los trabajadores ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo:	- Ser trabajador del empleador. - Tener dieciocho años (18 años) de edad como mínimo. - De preferencia, tener capacitación en temas de seguridad y salud en el trabajo o laborar en puestos que permitan tener conocimiento o información sobre riesgos laborales.
4	Periodo de inscripción de candidatos	Del ___ de _____ de 201... al ___ de 201... en horario de trabajo enviando la postulación al correo electrónico o entregando en físico en _____
5	Publicación del listado de candidatos inscritos	___ de _____ de 201...
6	Publicación de candidatos aptos	___ de _____ de 201...
7	Fecha de la elección, lugar y horario (49 ^a RLSS1)	___ de _____ de 201... Lugar: _____ Horario De: _____ a _____
8	Conformación de la Junta Electoral (integrantes de la JE designados por sindicato mayoritario, sindicato más representativo o empleador, dependiendo de quién tuvo a su cargo la convocatoria a elecciones 49 ^a RLSS1)	Presidente: _____ Secretario: _____ Vocal 1: _____ Vocal 2: _____
9	Trabajadores habilitados para elegir a los representantes de los trabajadores:	Detalle de quienes puedan elegir.

Opción: Adjuntar mesa de corte de postulación. _____ de 201...

Representante
(COLOCAR NOMBRES DE QUIEN CONVOCÓ: SINDICATO MAYORITARIO/ MÁS REPRESENTATIVO/EMPLEADOR)

2. CARTA PRESENTACION A CANDIDATURA- TRABAJADOR

MODELO DE CARTA PRESENTANDO LA CANDIDATURA PARA SER REPRESENTANTE TITULAR O SUPLENTE DE LOS TRABAJADORES ANTE EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA _____ POR EL PERIODO _____

___ de ___ de 201...

Señoras _____
(Nombre de la organización sindical mayoritaria, la más representativa o empleador)
Respetables:

Asunto: Candidato para representante de los trabajadores ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa _____ para el periodo _____

Tengo a bien dirigirme a ustedes a fin de poner mi candidatura/la candidatura de _____ para representante ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo para el periodo _____

Manifiesto/manifiestamos que la candidatura cumple con los requisitos a que hace referencia el artículo 47^a del RLSS1.

Adjunto los documentos que lo acreditan:

Anexo 1: Copia del documento que lo acredita como trabajador de la empresa.
Anexo 2: Copia simple de su Documento Nacional de Identidad para acreditar su edad.
Anexo 3: De ser el caso, copias de cualquier otro documento que se considere pertinente, como capacitaciones en SST.

Sin otro particular, valga la ocasión para expresar a usted los sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,

NOMBRE Y RENA
(Candidato que se postula / o personas que postulan al candidato)

Fecha: 09/05/2017 **Comité SST** Página 4 de 14
#162713-002 (versión 02)

3. LISTA CANDIDATOS INSCRITOS

MODELO DE LISTA DE CANDIDATOS INSCRITOS PARA SER ELEGIDOS COMO REPRESENTANTES TITULARES Y SUPLENTE DE LOS TRABAJADORES ANTE EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA _____ POR EL PERIODO _____

Periodo de Inscripción: Del ___ de _____ de 201... al ___ de _____ de 201...

Nº	NOMBRE	DNP	CARGO	ÁREA	FECHA

Nombre y firma
Presidente de la Junta Electoral

Nombre y firma
Secretario de la Junta Electoral

Nombre y firma
Vocal 1 de la Junta electoral

Nombre y firma
Vocal 2 de la Junta electoral

¹ Documento Nacional de Identidad (DNI) o carné de extranjería (CE), según corresponda.

Fecha: 08/06/2017 Comité SST P182914402 Versión 02 Página 8 de 17

7. ACTA DE CONCLUSIÓN DE ELECCIÓN

MODELO DE ACTA DE CONCLUSIÓN DEL PROCESO DE VOTACIÓN PARA LA ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES TITULARES Y SUPLENTE ANTE EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA POR EL PERÍODO _____

En _____ siendo las _____ horas del _____ de _____ de 2017, en las instalaciones ubicadas en _____ se da por concluido el proceso de votación para la elección de los representantes titulares y suplentes ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el período _____

Con la presencia de:

Presidente de la Junta Electoral

Secretario de la Junta Electoral

Vocal 1 de la Junta Electoral

Vocal 2 de la Junta Electoral

1. Se toma nota que el proceso de votación ha concluido a las _____ horas, habiéndose registrado lo siguiente:

De la participación en la votación:

Número de trabajadores que emitieron su voto	%
Número de BOLETINES	%
Número total de trabajadores que conformaron el padrón electoral	100%

De las cédulas de sufragio utilizadas:

Número de cédulas de sufragio utilizadas	
Número de cédulas de sufragio no utilizadas	
Número total de cédulas de sufragio contabilizadas al inicio del proceso de votación	

Existiendo concurrencia entre el número de personas que asistieron a votar y cédulas de sufragio utilizadas, a las _____ horas del _____ de _____ de 2017, se procede a la firma del acta en señal de conformidad.

Nombre y firma
Presidente de la Junta Electoral

Nombre y firma
Secretario de la Junta Electoral

Nombre y firma
Vocal 1 de la Junta Electoral

Nombre y firma
Vocal 2 de la Junta Electoral

Fecha: 08/06/2017 Comité SST P182914402 Versión 02 Página 9 de 17

8. ACTA DE FINALIZACIÓN

MODELO DE ACTA DEL PROCESO DE ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES TITULARES Y SUPLENTE DE LOS TRABAJADORES ANTE EL COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE LA EMPRESA POR EL PERÍODO _____

En _____ siendo las _____ horas del _____ de _____ de 2017, en las instalaciones ubicadas en _____ se procede a dar inicio al proceso de escrutinio de votos y determinación de los candidatos elegidos como representantes titulares y suplentes ante el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, para el período comprendido entre el _____ al _____

Con la presencia de:

Presidente de la Junta Electoral

Secretario de la Junta Electoral

Vocal 1 de la Junta Electoral

Vocal 2 de la Junta Electoral

2. Habiendo concluido el proceso de votación a las _____ horas, de acuerdo al Acta respectiva, se procede a escrutinio de los votos.

3. Una vez realizado el escrutinio de los votos se han obtenido los siguientes resultados:

CANDIDATO	NÚMERO DE VOTOS
CANDIDATO 1	
CANDIDATO 2	
CANDIDATO 3	
CANDIDATO 4	
VOTOS EN BLANCO:	
VOTOS ANULADOS:	
SPECIAL VOTOS:	

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES (IPERC)

Elaborado por: JOSE C. DE LA TORRE Fecha: 05/06/2018

ÁREA PRINCIPAL	ÁREAS SECUNDARIAS	Peligro		Consecuencia	Nivel de Riesgo Actual (Sin Control)			Evaluación	Evaluación	Control (Subjetivo - Proporcional)				Nivel de Riesgo (Con Control)			Evaluación
		Identificación	Valor		Indice de Probabilidad	Indice de Severidad	Indice de Riesgo			Indice de Probabilidad	Indice de Severidad	Indice de Riesgo	Indice de Probabilidad	Indice de Severidad	Indice de Riesgo		
ESCRIBANÍA Y SALA DE ESPERA (IMPRESORA Y OFICINA)	INGRESO DEL PERSONAL	PERSONAL ADMINISTRATIVO	ESCRIBANÍA	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	3	1	3	BAJO		INSTALACIÓN DE PANTALLAS Y MANTENIMIENTO DE LA PANTALLA EN UN ANGULO QUE EVITE REFLEJOS, ESCRIBANÍA DE RELACION-CORREO.	SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA, LUMINACIÓN ADECUADA.	CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	1	1	1	BAJO	
	LIMPIEZA DEL AREA	PERSONAL DE LIMPIEZA	ESCRIBANÍA, POLVO, PRODUCTOS DE LIMPIEZA	CARGAS, GOLPES, CORTE, TRÁPICO, INSECCIONES DE PARTÍCULAS EN VÍAS OCULARES, INSECCIONES DE PARTÍCULAS EN VÍAS RESPIRATORIAS	3	2	6	MEDIO		SEÑALIZACIÓN Y DELIMITACIÓN DE ÁREAS DE PELIGRO	CAPACITACIÓN EN MANEJO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA	CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	2	1	2	BAJO	
	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA	PERSONAL PROFESIONAL DE PRODUCTOS	TRAYECTORIA DE PRODUCTOS	INSECCIONES DE PARTÍCULAS EN VÍAS RESPIRATORIAS	3	4	12	ALTO		CAPACITACIÓN EN MANEJO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA	CAPACITACIÓN EN MANEJO DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA	CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	2	2	4	BAJO	
	ADAPTACIÓN DE PRODUCTOS CONESIBLES	PERSONAL PROFESIONAL DE PRODUCTOS CONESIBLES	PROCESOS DE PRODUCTOS CONESIBLES	INSECCIONES DE PARTÍCULAS EN VÍAS RESPIRATORIAS	3	1	3	BAJO		POSTURAS ADECUADAS, NO CARGAR MÁS DE 15KG	ESP. PROXICO	1	1	1	BAJO		
	INGRESO, DESPLAZAMIENTO Y RETIRO DEL PERSONAL	PERSONAL ADMINISTRATIVO	INGRESO, DESPLAZAMIENTO Y RETIRO DEL PERSONAL	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	3	1	3	BAJO		SEÑALIZACIÓN, ORDEN Y LIMPIEZA, LUMINACIÓN ADECUADA		1	1	1	BAJO		
	PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE PANTALLAS DE VISUALIZACIÓN DE DATOS	TRÁNSITO DE VISUALIZACIÓN, CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	4	1	4	BAJO		REGLAS PARA EL MANEJO DE TRABAJO: CARGAS EN MANOS, MANTENER LA PANTALLA EN UN ANGULO QUE EVITE REFLEJOS, ESCRIBANÍA DE RELACION-CORREO.		2	1	1	BAJO			
PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE EQUIPOS DE COMPUTO EN MESA DE TRABAJO	PANTALLA, TRÁNSITO DE VISUALIZACIÓN, CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	4	1	4	BAJO		POSTURAS ADECUADAS, PSICOMOTRIZ SALUDABLE, FORMA CORRECTA, VISAR LOS EQUIPOS		2	1	1	BAJO				
PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE EQUIPOS DE IMPRESIÓN	INHALACIÓN DE SUSTANCIAS INOCUAS, MECANICAL PULVERO Y/O GASOSAS	4	1	4	BAJO		USAR LAS MASCARAS EN ÁREAS VENTILADAS, REALIZAR LAS DESCARGAS MANTENIMIENTO FUERA DE LAS VÍAS.		2	1	1	BAJO				

IPERC

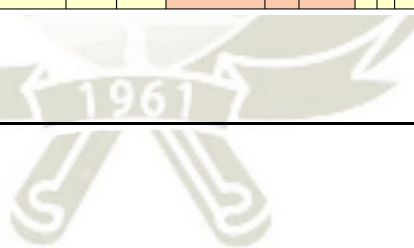
OFICINA DE GERENCIA	ACTIVIDADES DE OFICINA	PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE EQUIPOS ELECTRICOS	CONTACTO DIRECTO (ELECTROCUSSION, QUEMADURAS, INCENDIOS)	3	4	12	ALTO		DESENERGAR LOS EQUIPOS AL CULMINAR DE USARLOS, USAR ETIQUETAS Y ADAPTADORES DE FORMA CORRECTA SIN CARGAR SOBRECARGAS DE ENERGIA, REPORTAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS		CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	2	2	4	BAJO					
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE ARTÍCULOS DE OFICINA	CORTES, GOLPES	3	1	3	BAJO		ORDEN Y LIMPIEZA EN EL AREA DE TRABAJO, LOS OBJETOS PUNTO CONTACTO DEBE ESTAR CORRECTAMENTE DESPUES DE USARLOS		1	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	GOLPES O CARGAS INMÓVILES	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	3	1	3	BAJO		MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO, NO CARGAR OBJETOS EN LAS OFICINAS, MANTENER LAS OFICINAS LIMPIAS		2	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	EXCESO DE TRABAJO	FATIGA MENTAL, ESTRES, ANSIEDAD	4	1	4	BAJO		HACER PAUSAS DE TRABAJO, PROGRAMAR MANTENIMIENTOS, MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO		2	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	NIVEL DE ILUMINACIÓN	IRRITACION OCULAR, FATIGA VISUAL, MIGRAJAS	3	1	3	BAJO		REGLAS PARA EL MANEJO DE TRABAJO: CARGAS EN MANOS, MANTENER LA PANTALLA EN UN ANGULO QUE EVITE REFLEJOS, ESCRIBANÍA DE RELACION-CORREO.		2	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	ARCHIVOS O ESTANTES	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	2	1	2	BAJO		MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO, NO CARGAR OBJETOS EN LAS OFICINAS, MANTENER LAS OFICINAS LIMPIAS		1	1	1	BAJO				
				LIMPIEZA DEL AREA	PERSONAL ADMINISTRATIVO	INGRESO, DESPLAZAMIENTO Y RETIRO DEL PERSONAL	USO DE EQUIPOS ELECTRICOS	CONTACTO DIRECTO (ELECTROCUSSION, QUEMADURAS, INCENDIOS)	3	4	12	ALTO		DESENERGAR LOS EQUIPOS AL CULMINAR DE USARLOS, USAR ETIQUETAS Y ADAPTADORES DE FORMA CORRECTA SIN CARGAR SOBRECARGAS DE ENERGIA, REPORTAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS		CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	2	2	4	BAJO	
								PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE ARTÍCULOS DE OFICINA	CORTES, GOLPES	3	1	3	BAJO		ORDEN Y LIMPIEZA EN EL AREA DE TRABAJO, LOS OBJETOS PUNTO CONTACTO DEBE ESTAR CORRECTAMENTE DESPUES DE USARLOS		1	1	1	BAJO
								PERSONAL ADMINISTRATIVO	GOLPES O CARGAS INMÓVILES	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	3	1	3	BAJO		MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO, NO CARGAR OBJETOS EN LAS OFICINAS, MANTENER LAS OFICINAS LIMPIAS		2	1	1	BAJO
								PERSONAL ADMINISTRATIVO	EXCESO DE TRABAJO	FATIGA MENTAL, ESTRES, ANSIEDAD	4	1	4	BAJO		HACER PAUSAS DE TRABAJO, PROGRAMAR MANTENIMIENTOS, MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO		2	1	1	BAJO
INGRESO, DESPLAZAMIENTO Y RETIRO DEL PERSONAL	PERSONAL ADMINISTRATIVO	INGRESO, DESPLAZAMIENTO Y RETIRO DEL PERSONAL	USO DE EQUIPOS ELECTRICOS	CONTACTO DIRECTO (ELECTROCUSSION, QUEMADURAS, INCENDIOS)	3	4	12	ALTO		DESENERGAR LOS EQUIPOS AL CULMINAR DE USARLOS, USAR ETIQUETAS Y ADAPTADORES DE FORMA CORRECTA SIN CARGAR SOBRECARGAS DE ENERGIA, REPORTAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS		CUANTEROS DE INTENTO, RESPIRADOR PARA PAUVO	2	2	4	BAJO					
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	USO DE ARTÍCULOS DE OFICINA	CORTES, GOLPES	3	1	3	BAJO		ORDEN Y LIMPIEZA EN EL AREA DE TRABAJO, LOS OBJETOS PUNTO CONTACTO DEBE ESTAR CORRECTAMENTE DESPUES DE USARLOS		1	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	GOLPES O CARGAS INMÓVILES	CARGAS, GOLPES, TRÁPICO	3	1	3	BAJO		MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO, NO CARGAR OBJETOS EN LAS OFICINAS, MANTENER LAS OFICINAS LIMPIAS		2	1	1	BAJO				
				PERSONAL ADMINISTRATIVO	EXCESO DE TRABAJO	FATIGA MENTAL, ESTRES, ANSIEDAD	4	1	4	BAJO		HACER PAUSAS DE TRABAJO, PROGRAMAR MANTENIMIENTOS, MANTENERSE FUERA DEL AREA DE TRABAJO		2	1	1	BAJO				

	Corresponde al uso de papel para la impresión de documentos	Corresponde al uso de papel para la impresión de documentos	Directo	Normal	Agotamiento de los recursos naturales	Real	Adverso	3	3	3	1	10	20	NO	SI	NO	Implementar el Programa de uso eficiente de papel.
Uso continuo de impresoras, fotocopiadora, computadoras, equipos de comunicación y en general equipo electrónico.	Consumo de energía en las actividades diarias.	Consumo de Energía Eléctrica	Directo	Normal	Agotamiento de los recursos naturales	Real	Adverso	3	3	3	1	3	13	SI	SI	No	Manejo de Residuos
	Generación de residuos peligrosos Tóner	Generación de Residuos Peligrosos Tóner	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	3	1	3	3	3	13	NO	NO	SI	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Generación de residuos peligrosos Finalización de la vida útil del equipo eléctrico, electrónico o de comunicaciónes, pilas, baterías.	Generación de residuos peligrosos	Directo	Normal	Contaminación del Suelo	Real	Adverso	1	0	3	1	3	1	27	NO	SI	SI

	Generación de residuos peligrosos trapos y herramientas impregnados de sustancias químicas como solventes o pegantes y/o similares	Generación de residuos peligrosos	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	1	1	1	3	3	9	NO	SI	NO	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Manejo de sustancias químicas solventes pegantes y líquidos de limpieza	Manejo de Sustancias Químicas	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	3	1	3	3	10	20	NO	SI	SI	Guía Manejo de Productos Químicos
Consumo de alimentos y otros.	Consumo de agua en la preparación de alimentos, de bebidas frías y calientes	Consumo de agua	Directo	Normal	Agotamiento de los recursos naturales	Real	Adverso	1	3	3	1	10	18	SI	SI	SI	Implementar el Programa de Uso Eficiente del Agua

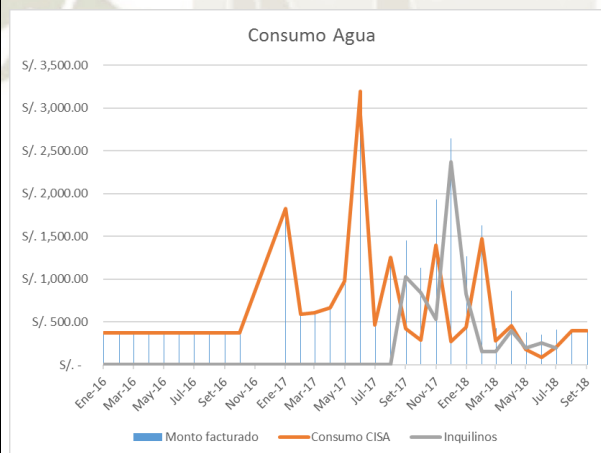
Mantenimiento de la sede del mantenimiento (eléctricas e hidrosanitarias, hardware y sistema de aire acondicionado)	Generación de residuos peligrosos, Bombillas y Similares	Generación de residuos peligrosos	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	3	1	3	3	1	11	NO	SI	NO	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Ruptura del residuo peligroso Bombillas	Generación de residuos peligrosos	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	3	3	3	3	3	15	NO	SI	NO	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Generación de residuos peligrosos trapos, herramientas y contenedores impregnados de sustancias químicas como solventes o pegantes y/o similares	Generación de residuos peligrosos	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	3	1	3	1	3	11	NO	SI	NO	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Manejo de sustancias químicas solventes pegantes y líquidos de limpieza	Manejo de sustancias químicas	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	1	3	1	1	3	9	NO	SI	NO	Implementar Guía para el manejo de sustancias químicas

Atención al público	Producción de residuos de papel, cartón, vidrio y plástico	Generación de residuos aprovechables	Directo	Normal	Contaminación del suelo	Real	Adverso	1	3	3	1	10	18	NO	SI	NO	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos
	Generación de residuos de papel	Consumo de papel	Directo	Normal	Agotamiento de los recursos naturales	Real	Adverso	1	1	3	1	3	9	NO	SI	NO	Implementar de uso eficiente del pape
	Corresponde a residuos de alimentos y otros de características no aprovechables, dispuestas por los visitantes en el eco punto	Generación de residuos no aprovechables	Directo	Normal	Sobrepresión del relleno sanitario	Real	Adverso	1	1	3	1	3	9	NO	SI	SI	Implementar el Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos



Monitoreos
ambientales y/o
indicadores de
operación

CONSUMO AGUA			
Año	Mes	% consumo CISA	% consumo inquilinos
2016	Ene-16	100.00%	0.00%
2016	Feb-16	100.00%	0.00%
2016	Mar-16	100.00%	0.00%
2016	Abr-16	100.00%	0.00%
2016	May-16	100.00%	0.00%
2016	Jun-16	100.00%	0.00%
2016	Jul-16	100.00%	0.00%
2016	Ago-16	100.00%	0.00%
2016	Set-16	100.00%	0.00%
2016	Oct-16	100.00%	0.00%
2017	Ene-17	100.00%	0.00%
2017	Feb-17	100.00%	0.00%
2017	Mar-17	100.00%	0.00%
2017	Abr-17	100.00%	0.00%
2017	May-17	100.00%	0.00%
2017	Jun-17	100.00%	0.00%
2017	Jul-17	100.00%	0.00%
2017	Ago-17	100.00%	0.00%
2017	Set-17	28.96%	71.04%
2017	Oct-17	25.39%	74.61%
2017	Nov-17	72.47%	27.53%
2018	Dic-17	10.29%	89.71%
2018	Ene-18	34.78%	65.22%
2018	Feb-18	90.67%	9.33%
2018	Mar-18	64.62%	35.38%
2018	Abr-18	53.36%	46.64%



Extracto del plan de SSOMA 2018

PLAN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACION Y MEDIO AMBIENTE
 AMBIENTE
 PUEO-010-4001 Versión 01
 Fecha: 18/05/2018
 Página 23 de 28

14. MANEJO DE MATERIALES PELIGROSOS

Los Materiales Peligrosos son aquellas sustancias en estado sólido, líquido o gaseoso que por sus características físicas, químicas o biológicas puedan ocasionar daños a los seres humanos, al medio ambiente y a los bienes. Las listas de sustancias definidas como "peligrosas para la salud" o para el medio ambiente comprenden:

- ✓ Sustancias o irritantes tóxicas, infecciosas, perjudiciales, corrosivas y explosivos
- ✓ Sustancias a las que las normas fijan un periodo de exposición máxima
- ✓ Polvo presente en cantidades sustanciales en el aire
- ✓ Microorganismos peligrosos para la salud
- ✓ Cualquier sustancia que represente un riesgo para la salud
- ✓ Sustancias que tengan efectos residuales en el ambiente
- ✓ Sustancias que puedan perjudicar la flora y la fauna

La tarea básica es prevenir, y donde no se pueda practicar la prevención, se debe realizar el control de la exposición del personal y del ambiente circundante a las sustancias peligrosas.

14.1 CLASIFICACION DE MATERIALES PELIGROSOS

Ninguna persona debe manipular cualquier tipo de Material Peligroso dentro de las instalaciones o área de trabajo sin la autorización previa de su jefe inmediato y si es que no se encuentra previamente capacitado. Se llevará el registro y control del listado de los Materiales Peligrosos con sus respectivas Hojas de Datos de Seguridad (MSDS) de cada sustancia. Toda aquella sustancia que este considerada como peligrosa para la vida y la salud será correctamente rotulada y clasificada utilizando las disposiciones del sistema de identificación internacional de la ONU y NFPA.

CLASE	SUSTANCIA	IMAGEN
Clase 1	Explosivos	
Clase 2	Gases Comprimidos	

Levante siempre de este documento actualizado en el sistema. Cuando publique la respectiva hoja o parte de este documento con permiso autorizar de la empresa

PLAN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACION Y MEDIO AMBIENTE
 AMBIENTE
 PUEO-010-4001 Versión 01
 Fecha: 18/05/2018
 Página 24 de 28

Clase 3	Líquidos inflamables	
Clase 4	Sólidos inflamables	
Clase 5	Oxidantes y Peróxidos Orgánicos	
Clase 6	Sustancias Tóxicas Infecciosas	
Clase 7	Radioactivos	
Clase 8	Sustancias Corrosivas	
Clase 9	Misceláneos	

14.2 ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

Las áreas de almacenamiento de Materiales Peligrosos (MAT-PEL) deben contar con la documentación de todos los productos existentes, esta información debe ponerse a disposición de todo el personal y del Cliente. Las áreas seleccionadas para almacenar dichas sustancias deben ser seguras y no encontrarse cerca de fuentes de calor o ignición, las sustancias deben estar correctamente clasificadas según las disposiciones de la ONU y NFPA, deben mantenerse en un área diseñada según las características físicas y químicas de cada sustancia. Todo el personal que trabaje manipulando cualquier tipo de producto químico debe utilizar el EPP adecuado.

Las consideraciones generales para los almacenes de Materiales Peligrosos comprenden:

- ✓ Los materiales que puedan interactuar peligrosamente deben almacenarse por separado.

Levante siempre de este documento actualizado en el sistema. Cuando publique la respectiva hoja o parte de este documento con permiso autorizar de la empresa

Manejo de sustancias peligrosas

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
 Fecha: 07/07/2017
 Modificado Versión 01
 Página 1 de 10

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Hiramy Becerra SIG 07/07/2017	Jose Maria Diaz Jefe de IYC 07/07/2017	Jose Maria Diaz Jefe de IYC 07/07/2017

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

VERSIÓN	APARTADO MODIFICADO	MODIFICACIÓN REALIZADA

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
 Fecha: 07/07/2017
 Modificado Versión 01
 Página 3 de 10

1. Introducción

CARMEN INMUEBLES, considera que la protección ambiental es de fundamental en cualquier proyecto de construcción. La Empresa se esforzará para asegurar que las consideraciones ambientales sean incorporadas dentro de todas las actividades teniendo presente el potencial para crear efectos medio ambientales adversos en cualquier lugar de trabajo.

2. Alcance

El objetivo del PMA es minimizar los impactos medio ambientales que podrían producirse como resultado de la fabricación y la ejecución de nuestros Proyectos. En resumen:

- > Reducir la contaminación del Medio ambiente (suelo, agua y aire).
- > Mejorar las condiciones de Vida y/o calidad del Medio Ambiente.

3. Propósitos y Alcance

Este programa es aplicable para cualquier proyecto y sus instalaciones anexas.

- > La meta es la de evitar o de no ser posible, minimizar la contaminación ambiental, promoviendo acciones y actitudes positivas a favor del Medio Ambiente, buscando la cooperación de todos los trabajadores y así disminuir la contaminación ambiental.

4. Responsabilidades

La protección del Medio Ambiente no es una tarea que se debe asignar a una persona o Depto. especial, sino que es tarea de todos.

- > GERENTE Y/O ING. RESIDENTE.

Deberán ser responsables del desarrollo e implementación del Plan de Manejo Ambiental. Así mismo exigirán su cumplimiento.

A. COORDINADOR AMBIENTAL/Supervisor de Seguridad

- Es responsabilidad de coordinador ambiental entrenar y capacitar a todo el trabajador en la prevención y conservación del Medio Ambiente.

Plan de manejo de residuos solidos

CARMEN
Fecha: 07/07/2017

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
PROYECTO: 1444-02
Carmen Inmuebles S.A. | Oficina
Página 3 de 10

- El coordinador ambiental será el responsable de cumplir con la obligación de llenar la lista de chequeo de control ambiental en el lugar de trabajo adjunto en el apéndice A. En este chequeo actuará como un herramienta guía para asegurar que todas las consideraciones ambientales principales estén dirigidas en cada proyecto. La firma será el requisito previo para que el trabajo comience.

B. SUPERVISORES Y TRABAJADORES.

- Serán responsables en que su personal a cargo cumpla con el Plan de Manejo Ambiental, exigiendo su cumplimiento.
- Todos los trabajadores serán responsables de mantener su lugar de trabajo limpio y ordenado, así como evitar contaminar al medio Ambiente evitando desperdicios fuera del lugar asignado colocados para el efecto.
- La realización de todas las actividades con el adecuado cuidado y atención por otro personal y al medio ambiente.
- Reportar inmediatamente cualquier peligro actual o potencial a su supervisor.

> CONTRATISTAS

- Serán responsables en el cumplimiento del Plan de Manejo Ambiental.
- Asegurar el apropiado manejo de los desechos, protección contra derrames, procedimientos de planes de contingencia.

5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

Nº	Actividad	Responsable	Descripción Actividad
1	MANEJO DE DESECHOS SÓLIDOS.	Supervisor de Seguridad y medio ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Se requerirá que sea completada previamente una lista de chequeo para ser movilizadas en el lugar. En algunos proyectos el Coordinador Ambiental podrá decidir que desechos peligrosos y no peligrosos sobre los volúmenes especificados necesitan ser identificados. La lista de chequeo actuará como una guía de fácil referencia para todo el personal de lugar de trabajo, la cual los asistirá en las operaciones diarias. La información de la lista de chequeo para derrames de desechos incluye: <ul style="list-style-type: none"> Tipo de desecho, Designación peligrosa o no peligrosa características físicas, manipulación especial requerimientos para almacenamiento y disposición y volúmenes esperados de derrames generados por

CARMEN INMUEBLES S.A.
Fecha: 07/07/2017

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
PROYECTO: 1444-02
Carmen Inmuebles S.A. | Oficina
Página 4 de 10

Nº	Actividad	Responsable	Descripción Actividad
2	Desechos de Construcción escombros / Inerte	Supervisor de Seguridad y medio ambiente	<p>período de tiempo identificación de los límites permitidos.</p> <p>Todo el personal del lugar de trabajo es responsable por mantener áreas de trabajo limpias y libres de materiales de desecho incluyendo escombros de construcción misceláneos. Los materiales incluidos en esta categoría son el papel, plásticos, madera, barrido del piso materiales diamantes, y desechos y cortes metálicos y no metálicos. Los materiales de desecho serán dispuestos en contenedores y/o áreas designadas.</p>
3	Putrescibles		<p>El almacenamiento y disposición de los Putrescibles (Probables materiales podridos, residuos orgánicos) serán considerados con una vista para minimizar el olor, los asuntos de la fauna y salud, particularmente en climas cálidos.</p>
4	MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS		<p>Filtraciones de agua durante la construcción</p> <ul style="list-style-type: none"> Estos desperdicios de agua tienen una tendencia a contener numerosos contaminantes, muchos de los cuales resultan de la perforación y soldadura. <p>Desechos Líquidos Misceláneos</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos las pinturas, solventes, desengrasadores, aceite, combustible, desechos de combustible, glicol, y algún limpiador químico, etc., serán identificado y ubicado (temporal) en los contenedores designados y almacenados en las áreas cubiertas con un impermeable cobertor de suelo para su transporte y disposición final. Estos contenedores deberán estar debidamente rotulados y cerrados.

CARMEN
Fecha: 07/07/2017

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
PROYECTO: 1444-02
Carmen Inmuebles S.A. | Oficina
Página 5 de 10

Nº	Actividad	Responsable	Descripción Actividad
4	MANEJO DE DESECHOS LÍQUIDOS		<ul style="list-style-type: none"> El transporte y disposición final deberá ser a través de un transportista y/o Empresa autorizada para este tipo de transporte la cual deberán acreditar las licencias respectivas y facilidades de disposición correspondientes. En el lugar la estabilización química deberá ser simplificada cuando sea posible (previo al transporte (Ejemplo: Epóxidos mezclado y anhidrido) latas pequeñas de pintura abierta y seca, etc.), pazo de arena para absorber los químicos. CARMEN INMUEBLES recibirá un Hoja MSDS de disposición para cada líquido peligroso previo a la entrada al lugar de la construcción, conteniendo documentación precisa de aplicación, probabiamente consumo y disposición final. <p>MANEJO DE MATERIALES PELIGROSOS</p> <ul style="list-style-type: none"> Los desechos definidos como peligrosos o especiales que se puedan generar durante la ejecución de Proyecto (identificados en la lista de chequeo de derrames de desechos) serán almacenados manipulados, transportados y dispuestos de acuerdo a los reglamentos y lineamientos pertinentes dados por el supervisor de seguridad y medio ambiente o como sea designado por CARMEN INMUEBLES Cualquier sospecha de comienzo de desecho, los desechos peligrosos serán designados como tales y serán claramente etiquetados (rotulados) con las consideraciones de manipulación anotadas. El transporte será claramente supervisado (Las manifestas y autorizaciones de los transportistas donde se requiere así como las opciones de disposición (tratamiento autorizadas y facilidades de disposición)

6. Registros LISTA DE CHEQUEO DE CONTROL AMBIENTAL EN EL LUGAR DE TRABAJO

Nombre del Proyecto.....
Ubicación del lugar de trabajo.....
Encargado de Proyecto.....

CARMEN INMUEBLES S.A.
Fecha: 07/07/2017

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
PROYECTO: 1444-02
Carmen Inmuebles S.A. | Oficina
Página 6 de 10

Nº	REQUERIMIENTO DE TOPICOS PARA VERIFICACION/ CUMPLIMIENTO	SI	NO	N/A
1.	Coordinador de Medio Ambiente Asignado.			
2.	El contratista/subcontratista entiende el significado de la responsabilidad Ambiental			
3.	Han sido identificadas las Areas de Sensibilidad/ Asuntos relacionados con la ubicación de la obra (Auditoría Ambiental).			
4.	Están en lugar visible y actualizados los Permisos aplicables al medio ambiente/aprobaciones etc.			
5.	Los Permisos Ambientales/ Licencias/ Reglamentos/ Estipulaciones etc. Están identificados, son entendidas y no serán comprometidas por las actividades planeadas.			
6.	Listas de chequeo de flujo de derrames han sido proporcionadas por las contratistas y compartidas por el supervisor de seguridad y medio ambiente.			
7.	Ha sido obtenida Lista de todos los Químicos/productos, conjuntamente con MSDS, y otra información apropiada (Incluida toda la información del subcontratista), la cual será actualizada como llegada de nuevo contratista.			
8.	Son seguros los procedimientos de manipulación, procedimientos de almacenamiento, procedimientos de evacuación y procedimiento de contingencia para derrames y están disponibles.			
9.	Las facilidades para un almacenamiento seguro han sido arregladas.			
10.	Están disponibles suficientes equipos de contención de derrames y apropiados equipos de protección personal.			
11.	Han sido establecidos los Planes de respuesta a derrames incluyendo las comunicaciones.			
12.	Han sido identificados los equipos de respuesta/ reparación de los contratistas y han sido establecidos los métodos de limpieza potenciales.			

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
Fecha: 07/07/2017
Página 7 de 10

13.	Material reciclable identificado y programa de reciclaje definido.			
14.	Esta considerado la construcción para el almacenamiento y disposición de escombros.			
15.	Esta considerado el almacenamiento y disposición de desperdicios Putrescibles.			
16.	Es considerado el almacenamiento y disposición de desperdicios líquidos.			
17.	Es considerado el etiquetado de desechos peligrosos para su almacenamiento y disposición.			
18.	Alcantarillado, se considera las aguas domesticas e "industriales".			
19.	Son dirigidas el almacenamiento y manipulación Combustible/, incluido las transferencias a los lugares de trabajo.			
20.	Almacenamiento y manipulación dirigida de Químicos.			
21.	Es considerado el control de sedimentos y fugas.			
22.	Es considerado el control de polvo.			
23.	Está dirigida el control de fauna.			
24.	Han sido dirigidas los asuntos Arqueológicos/Herencias.			
25.	Está dirigida el mantenimiento de los ítems de construcción (Incluido los cambios en el equipo de aceites, etc.)			
26.	Está dirigida la quema de desechos.			
27.	Esta completado el manual de procedimientos para el control ambiental en un lugar de trabajo específico.			
28.	Son entendidos los requerimientos de Notificación/comunicación al supervisor de seguridad y medio ambiente/Gerente.			
29.	Están establecidos los procedimientos de inspección.			

7. Anexos:

USO Y ALMACENAMIENTO DE COMBUSTIBLE / ACEITES Y QUIMICOS.

7.1 Definiciones

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
Fecha: 07/07/2017
Página 8 de 10

- Químicos** - Significa algún compuesto que requiere documentación y/o podría causar efectos dañinos a la salud humana o a medio ambiente.
- Contenedor** - Significa cualquier aparato con una capacidad que no exceda 454 litros (100 galones) usados para almacenar combustible, aceite o químicos.
- Almacenamiento** - Significa la manipulación de combustible, aceite o químicos por un período temporal al final del cual el combustible, aceite, químico hayan sido usados en equipamiento en el lugar de trabajo o han sido enviados a una facilidad apropiada para tratamiento, rehusó a disposición.
- Facilidades de Almacenamiento** - Es un lugar donde los combustibles, aceites, químicos son almacenados en tanques o contenedores e incluyen todas las fieras y estructuras.
- Tanque** - Es un aparato estacionario diseñado para contener los combustibles, aceites químicos o alguna acumulación de desechos peligrosos que provienen de un soporte estructural y sin evitar la generalidad del anterior, puede incluir materiales como madera, concreto, acero y plástico.

7.2 Hoja de datos de los Materiales de seguridad.

Todos los químicos deberán contar con los respectivos MSDS (Material Safety Data Sheet), HDMS (Hojas de Datos de los Materiales de Seguridad). Las copias de MSDS de todos los productos químicos presentes en el lugar de trabajo serán accesibles para todos los trabajadores.

7.3 Flexibilidad de las áreas de Almacenamiento.

Todo almacenamiento deberá seguir los requerimientos nacionales, provinciales o municipales.

7.4 Requisitos del lugar de almacenamiento.

Las facilidades de almacenamiento deberán ser ubicadas de tal manera que estén de acuerdo al siguiente criterio:

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
Fecha: 07/07/2017
Página 9 de 10

- Las facilidades deberán ser fácilmente accesibles para poder combatir el fuego u otros procedimientos de Emergencia.
- El lugar no estará sujeto a indicaciones.
- El lugar de trabajo será escogido para minimizar el daño potencial al medio ambiente, incluyendo algunas amenazas para la calidad del agua en su superficie y suelo, la salud de humanos, animales y plantas desde las operaciones normales de las facilidades y por algunas otras causas.
- El supervisor de seguridad y medio ambiente, con la concurrencia de CARMEN INMUEBLES aprobará la ubicación de cualquier facilidad de almacenamiento previo al embarque de cualquier combustible, aceite, químico al lugar de trabajo. En muchos casos el cliente especificará las áreas que podrán ser usadas.

7.5 Medidas de seguridad para el almacenamiento.

- Los lugares de almacenamiento para combustibles, aceites, químicos deberán cumplir con los requerimientos para la seguridad de equipos estipuladas en los códigos aplicables a incendios y/o acciones para prevención de incendios.
- No obstante, los requerimientos regulatorios prescribieron, combustibles, aceites, químicos deberán ser almacenados de tal manera que ellos no:
 - ✓ Generen calor o presión extrema, fuego o explosión, o reacciones violentas.
 - ✓ Produzcan nieblas tóxicas incontrolables.
 - ✓ Produzcan humo inflamable incontrolable o casos en suficientes cantidades para plantear un riesgo de fuego o explosión
 - ✓ Dañar la integridad estructural de la facilidad de almacenamiento.
 - ✓ Amenazar la salud humana o impactar el medio ambiente a través de otros medios.

7.6 Señalización de las áreas de almacenamiento.

PLAN DE MANEJO AMBIENTAL
Fecha: 07/07/2017
Página 10 de 10

Las áreas de almacenamiento tendrán señales indicando que combustibles, aceites y/o químicos están almacenados allí dentro. Las señales deberán ser visibles desde una distancia razonable.

B. MANEJO DE RESIDUOS

De acuerdo a las labores a realizar en el área se dispondrán los residuos generados de acuerdo a la clasificación de desechos y cumpliendo con el estándar de colores para la disposición de residuos sólidos.

Código de colores

	Recicvorable	No Recicvorable
Metal	●	
Vidrio	●	
Papel y cartón	●	
Plástico	●	
Orgánico	●	
Generales		●
Peligrosos	●	●

Fecha: 07/07/2017

Fuente: CISA, Elaboración Propia

5.7. Gestión de responsabilidad social

Tabla 105: Gestión de Responsabilidad Social

GESTION DE RESPONSABILIDAD SOCIAL					
Programa de responsabilidad social	PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL - 2018				
	Actividad	Stakeholder	Medio	Objetivo	Programación
Programa de responsabilidad social	Junta Obligatoria Anual de accionistas	Accionistas	Reunion anual	Comunicación de resultados	Febrero
	Desarrollar el capital humano	Trabajadores	Política de selección y promoción interna	Desarrollo de capacidades	Junio
	Potenciar el talento interno	Trabajadores	Evaluación de Desempeño	Brindar feedback a trabajadores	Julio
	Programa de capacitacion trabajadores	Trabajadores	Permanente formación de trabajadores para garantizar un elevado nivel de exigencia	Asegurar la excelencia	Febrero
	Evaluación de proveedores	Proveedores	Aplicación de evaluación de competencias	Identificar a los proveedores mejor alineados con la estrategia de la empresa.	Agosto
	Programa de reciclaje de materiales	Medio ambiente	Campañas de reciclaje	Formar conciencia de reciclaje de materiales	Mayo
	Campaña de apoyo	Comunidad	Campañas de apoyo por el friaje Colca	Conocer las necesidades de nuestro entorno de desarrollo	Noviembre
	Maraton ecologica	Medio ambiente	Correr por la ciudad comunicando el mensaje	Concientizar sobre el uso de arboles y reforestacion.	Octubre
Cierre de proyectos	Cliente	Encuesta de satisfacion del cliente	Identificar el nivel de satisfacion de nuestros clientes	Diciembre	
Encuestas de clima laboral	<p style="text-align: center;">INFORME GLOBAL MEDICIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL</p> <p>1. INTRODUCCIÓN</p>   <p>Uno de los factores que influye sobre la satisfacción laboral es el clima organizacional, un conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo que son percibidos por sus colaboradores e influyen en su motivación y comportamiento. Estas variables se relacionan con el bienestar de las personas en relación a las tareas que realiza y a su entorno, su calidad de vida laboral y, en consecuencia, afectan su desempeño.</p> <p>Al implementar mejoras en cuanto a políticas, procesos y buenas prácticas de Gestión de Recursos Humanos, el clima laboral dentro de la Empresa se verá favorecido, y por tanto optimizará el desempeño y la productividad de sus colaboradores. Para este propósito se detectaron los componentes del clima organizacional de mayor impacto positivo o negativo en el comportamiento del personal y que se relacionan de manera directa con la satisfacción que experimentan en su ámbito laboral, en aspectos como: relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo, autorrealización, entre otros.</p> <p>2. OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Obtener un índice cuantitativo general del Clima Organizacional actual en Carmen Inmuebles S.A. - Identificar fortalezas y oportunidades de mejora que están afectando al Clima Organizacional, orientado a establecer un plan de mejora que incremente los niveles de satisfacción y motivación en el personal. - Efectuar una comparación del Clima Organizacional entre las diferentes divisiones organizativas, estableciendo un benchmarking interno, a fin de aprovechar las mejores prácticas existentes. - Establecer lineamientos, que permitan mejorar y fortalecer la imagen de la empresa en el mercado laboral, para ser considerada como "buen lugar para trabajar", tomando como referencia aquellas empresas que han logrado un alto nivel de competitividad para atraer y retener talento. <p>3. METODOLOGÍA</p> <p>3.1. Fases del Estudio</p> <p>3.1.1. Alineamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento de la necesidad de efectuar una Medición de Clima Organizacional, en beneficio de la Empresa. - Compromiso de la Gerencia, orientada a conseguir el soporte necesario para ejecutar la medición planteada, fortalecer la difusión de la información y lograr el compromiso de los colaboradores; así como para emprender acciones de mejora en base a los hallazgos de la medición. - Elaboración del instrumento de medición, acorde a las necesidades y características de la organización. 				

3.1.2. Medición

La aplicación de las encuestas se desarrolló de la siguiente manera: Se enviaron encuestas virtuales a los colaboradores que disponían de correo corporativo o personal, y tenían acceso a internet; los demás colaboradores realizaron la encuesta de forma física.

El inicio del proceso se efectuó el lunes 23.07.2018, y el cierre del levantamiento de información fue el viernes 21.08.2018.

3.1.3. Análisis y Entrega

La información recabada a través de las encuestas, ha sido procesada para la elaboración de cuadros estadísticos, orientados a identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en cada uno de los factores evaluados, dichos cuadros y su interpretación, se evidencian en el presente informe.

La entrega de resultados, consiste además en el diálogo y asesoría que se efectúa entre Inti Raymi y Carmen Inmuebles, para un posterior planteamiento y definición de estrategias de cambio, orientadas a erradicar los aspectos generadores de insatisfacción y de baja motivación en el personal.

3.2. Instrumento

La encuesta empleada en este estudio, está basada en información teórica e investigaciones sobre el Clima Organizacional, elaborado y adaptado por Inti Raymi y aprobado por la Gerencia General de Carmen Inmuebles en base a las estrategias y necesidades de la empresa.

La herramienta consta de 62 ítems, con duración de desarrollo aproximada de 20 minutos. En la siguiente tabla se detallan las dimensiones que comprenden los distintos factores de medición de Clima Organizacional.

DIMENSIONES	FACTORES
Conciencia y Compromiso Organizacional	Identificación y Lealtad
	Voluntad
	Implicancia
Liderazgo y Dirección	Gestión del Equipo
	Motivación
	Supervisión
Relaciones Interpersonales	Confabilidad
	Integración
	Trabajo en Equipo
Comunicación Efectiva	Confraternidad
	Canales Efectivos
	Disponibilidad de Información
	Mensajes Claros
	Retroalimentación Oportuna
Autorrealización	Desarrollo y Aprendizaje
	Aprendizaje e Innovación
Condiciones	Infraestructura
	Laborales
	Económicas

Tabla 1: Dimensiones y Factores de Medición

3.3. Variables de Estudio

3.3.1. Variables Primarias

- Clima Organizacional
- Divisiones Generales

3.3.2. Variables Secundarias

- Edad
- Género

3.4. Ámbito de Aplicación

La evaluación de Clima Organizacional abarcó al personal de las dos divisiones organizativas de Carmen Inmuebles, que actualmente operan en Arequipa; habiendo participado 16 colaboradores. La distribución de colaboradores se detalla a continuación en tabla y gráfico.

Área	N° de colaboradores	%
Administración	11	69%
Ingeniería y Construcción	5	31%
TOTAL	16	100%

Tabla 2: Distribución de participantes por División Organizativa



Gráfico 1: Distribución de los participantes por División Organizativa

4. DESCRIPCIÓN DE LA PLANILLA POR VARIABLES DEMOGRÁFICAS

En total se encuestaron a 16 colaboradores, de un total de 17 colaboradores en planilla, que llevan más de tres meses laborando en la empresa.

4.1. Edad

La edad promedio de los colaboradores es de 31 años, a continuación se detalla el porcentaje de colaboradores por rango establecido.

Rangos de Edad	N° de colaboradores	%
Menor de 26 años	5	31%
De 26 a 30 años	6	38%
Mayor de 30 años	5	31%
TOTAL	16	100%

Tabla 3: Distribución de Planilla por Edad

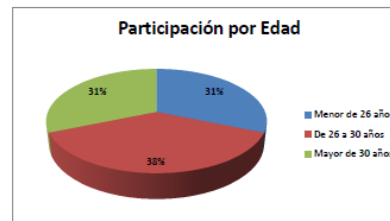


Gráfico 2: Distribución de Planilla por Edad

4.2. Género

La distribución de los colaboradores por género, muestra una población predominantemente masculina:

Participación por Género	N° de colaboradores	%
M	11	69%
F	5	31%
TOTAL	16	100%

Tabla 4: Distribución de Planilla por Género



Gráfico 3: Distribución de Planilla por Género

4.3. Tiempo de Permanencia

Según el periodo de permanencia en la organización, la distribución es:

Tiempo de Permanencia	Nº de colaboradores	%
Menos de 1 año	10	62%
Más de 1 año	6	38%
TOTAL	16	100%

Tabla 5: Distribución de Planilla por Tiempo de Permanencia



Gráfico 4: Distribución de Planilla por Tiempo de Permanencia

En el gráfico anterior observamos que el 81% de los colaboradores encuestados perciben un Clima Organizacional "Normal" a "Muy Favorable". Mientras que un 19% percibe un Clima Organizacional "Desfavorable" a "Muy Desfavorable", con menor proporción en este último nivel.

5.1.2. Resultado Global por División Organizativa



Gráfico 6: Resultado Global por División Organizativa

Carmen Inmuebles ha alcanzado un 81% de puntuación promedio, correspondiente a un Clima Organizacional "Normal", con 7 puntos porcentuales por debajo del nivel "Favorable", una brecha que hay que disminuir progresivamente. Por consiguiente, se hace necesario dirigir esfuerzos en emprender mejoras a corto y mediano plazo en todas las divisiones organizativas, puesto que un nivel "Normal" de satisfacción no es suficiente para obtener un clima atractivo de trabajo generador de conductas deseadas en las personas.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

En base al análisis estadístico de los resultados del presente estudio, se obtuvieron los siguientes intervalos de clase, a los que se asignó una determinada categoría, en base a la cual se establecerá el nivel Clima Organizacional alcanzado.

Límite Inferior	Límite Superior	CATEGORÍA	COLOR ASIGNADO
0%	65.75%	Muy desfavorable	Rojo
65.76%	73.15%	Desfavorable	Naranja
73.16%	88.70%	Normal	Amarillo
88.71%	96.11%	Favorable	Verde
96.12%	100.00%	Muy favorable	Cian

Tabla 5: Intervalos de Clase de Clima Organizacional

5.1. Resultados Globales

A continuación, se evidencia los resultados generales de los 16 colaboradores que participaron llenando la encuesta de satisfacción.

5.1.1. Resultado Global por Distribución de Participantes

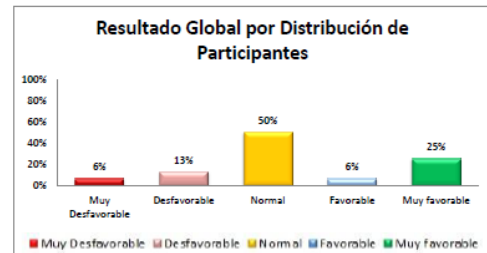


Gráfico 5: Resultado Global por Distribución de Participantes

5.1.3. Resultado Global por Dimensión

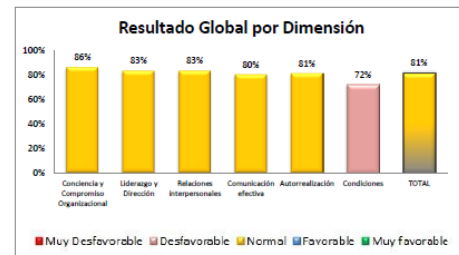


Gráfico 7: Resultado Global por Dimensión

El gráfico muestra que la mayoría de las dimensiones han alcanzado un nivel "Normal" dentro de las escala de Clima Organizacional, a excepción de la dimensión "Condiciones", que se encuentra en un nivel "Desfavorable". La competencia "Conciencia y Compromiso Organizacional", es percibida en un nivel de 86%, siendo la más elevada. Por otro lado, la dimensión menos positiva es "Condiciones", con un 72% de satisfacción.

5.1.4. Resultado Global por Factor de cada Dimensión

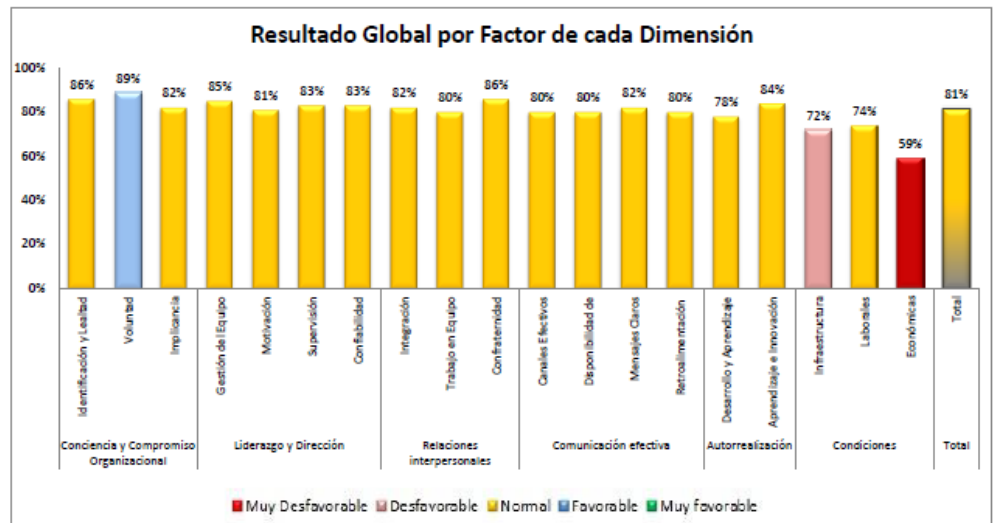


Gráfico 8: Resultado Global por Factor de cada Dimensión

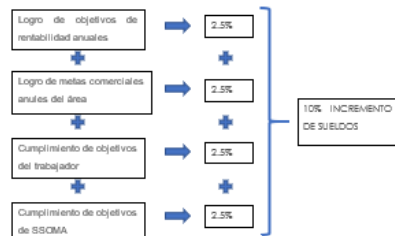
Programa de incentivos

5.5.4.2. Motivación personal

1. Política de Aumento de sueldos empleados

La política de aumento de sueldos está limitada por los elementos descritos en el gráfico 01. La metodología de aplicación de esta política se describe líneas abajo.

Gráfico N°01: Estructura de incremento de salarios (PERSONAL)



* El porcentaje máximo de aumento de salarios en el año es de 10%.

La estructura descrita detalla la secuencia de elementos a cumplir para poder aplicar el aumento de sueldos dentro de la empresa. Las condiciones generales para la aplicación de esta fórmula de estructura de incrementos de salarios son:

- Cada uno de los elementos es prerrequisito del siguiente. Es decir que, si no se alcanzó el indicador del primer elemento, no se podrá proceder con la verificación de los demás elementos.
- El incremento que aplicar se contabilizará hasta el nivel donde se cumplan los indicadores descritos para el año.
- No es necesario alcanzar los indicadores de los cuatro elementos para

podrá recibir el incremento de sueldo.

Descripción de la estructura

Primero se debe verificar si la empresa ha cumplido los objetivos de rentabilidad establecidos, este dato saldrá de la Información Histórica del año recibido por el área contable. Una vez cumplido este indicador, los colaboradores han ganado un incremento de salario de 2.5%.

Segundo, debemos de verificar el cumplimiento del alcance de objetivos comerciales de cada área. Una vez cumplido este indicador, los colaboradores han ganado un incremento de salario de 5.0%.

Tercero, se tomarán en cuenta los resultados obtenidos en el cumplimiento de objetivos del trabajador, si se han alcanzado los objetivos, los colaboradores han ganado hasta este momento el incremento del 7.5%.

Finalmente, si se han alcanzado los objetivos del área de BSCMA establecidos al inicio del año, los colaboradores han obtenido el incremento del 10% en sus salarios. Se ha tomado en cuenta este indicador puesto que la seguridad y el cuidado del medio ambiente se encuentran detallados en la política integrada, por qué es tarea de todos los colaboradores el cumplimiento de estos indicadores en cada una de las actividades que desarrolla la empresa.

Tipo de evidencia

Para el registro y evaluación anual se utiliza el formato RT-DHD-008-R00-Evaluación Incremento de sueldos

Periodicidad

Anual

2. Política de entrega de bonos

La entrega bonos está determinada por el cumplimiento de objetivos de los proyectos que se desarrollan anualmente. Los bonos serán determinados según el costo de cada obra. A continuación, se detalla los requisitos a cumplir para la aplicación de bonos según el proyecto a desarrollar.

MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
Fecha: 21/02/2014
Grupo 1304
Página 12 de 12

Alcance del presupuesto meta	→	1.0%	+	
Ahorro de costo de la obra sobre el presupuesto meta > 2%	→	1.0%		
0 incidentes 0 accidentes 0 acciones sub estándar	→	1.0%		

3% DEL COSTO DE LA OBRA PARA ENTREGAR BONO A TRABAJADORES

*** El porcentaje máximo de entrega de bonos por obra es de 3%.**

Las condiciones generales para la aplicación de esta fórmula son:

- Los proyectos a los cuales se aplicará la fórmula del bono deberán superar el monto a facturar de \$/ 330 000.00 soles.
- El bono que aplicará se contabilizará hasta el nivel donde se cumplan los indicadores descritos.
- No es necesario alcanzar todos los indicadores para recibir el bono por obra.
- Si se generan adicionales en el transcurso de la obra, estos no serán contabilizados para la entrega de bonos.
- Si se está realizando dos proyectos en simultáneo, no se podrá entregar bono por ambos proyectos. El jefe del área deberá decidir a cuál se aplicará el bono a entregar.
- La evaluación de la entrega de bonos se gestionará como máximo después de 01 mes de terminado el proyecto operativamente.
- La entrega de bonos se realizará como máximo cada 03 meses, no se podrá gestionar la aplicación de bonos cada mes.

Descripción de la estructura

El primer paso para la gestión de la entrega del bono por obras es el cumplimiento del presupuesto meta aprobado al inicio del proyecto por la gerencia de la empresa. Una vez verificado el alcance del presupuesto meta, documento revisado, aprobado y firmado por gerencia. El porcentaje de bono adquirido hasta el momento es de 1.0%.

El segundo paso es la verificación de la generación del ahorro de 2.0% sobre el presupuesto meta aprobado. Se presentará un detalle que contenga el número del presupuesto meta aprobado, el costo de la obra, y el cálculo del

Le quedo riguroso de este documento está ubicado en el servidor. Cúales parámetros la representación debe a partir de este documento en gestión autorización de la empresa
Av. Pana 358, Arequipa-Paño 1 01 54 01243 yfo@comen-inmuebles.com.pe comen-inmuebles.com.pe

MANUAL DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
Fecha: 21/02/2014
Grupo 1304
Página 14 de 14

porcentaje de ahorro generado. Hasta aquí se ha adquirido el 2.5% del bono por alcance de metas de desarrollo de proyecto.

Finalmente, se revisarán los estadísticos del área de seguridad, si se han alcanzado las metas descritas se gestionará el pago del adicional del 0.5%.

La distribución de la entrega del bono de obra se gestionará formando en consideración el tiempo asignado al proyecto y el salario actual de cada colaborador.

Distribución del bono entre los colaboradores

La fórmula que utilizar para la distribución del bono a los colaboradores es la siguiente:

% Tiempo designado al proyecto (A)	Sueldo del colaborador (B)	% de salario designado al proyecto	Bono generado por cumplimiento de metas
------------------------------------	----------------------------	------------------------------------	---

Sumatoria de salarios designados al proyecto (ATB)

La aplicación de esta fórmula se detalla en el RT-DHO-009- Evaluación y entrega de bonos.

Periodicidad

Evaluación trimestral y/o cuando lo amerite la obra.

Le quedo riguroso de este documento está ubicado en el servidor. Cúales parámetros la representación debe a partir de este documento en gestión autorización de la empresa
Av. Pana 358, Arequipa-Paño 1 01 54 01243 yfo@comen-inmuebles.com.pe comen-inmuebles.com.pe

Fuente: CISA

Elaboración Propia

CONCLUSIONES

Se aplicó el modelo, diseñando y creando manuales, procesos, procedimientos, siguiendo el cuestionario propuesto. Con el modelo implementado se logró la homologación de proveedores en la empresa del caso de estudio logrando esta certificación con la empresa Bureau Veritas, con puntaje 97.90% nota A

Se identificó los planteamientos teóricos vigentes y especializados relacionados con: Homologación de proveedores, calidad, seguridad, ambiente y eficiencia, Scrum

Se utilizaron como muestra los cuestionarios de las empresas Bureau Veritas, SGS, Hodelpe, para obtener un estándar en base a los requisitos del proceso de homologación de proveedores, encontrando similitud en cada uno de los cuestionarios, y pudiendo elaborar en base a esto un cuestionario estándar.

Se evaluó y validó el modelo propuesto por medio de una entrevista a expertos, de acuerdo a las observaciones obtenidas se modificó la investigación.

El método propuesto se diseñó con el fin de cumplir con los requisitos auditados en un proceso de homologación, se diseñó manuales, procesos, procedimientos, formatos, registros estándar para que cualquier empresa pueda aplicarlos.

RECOMENDACIONES

- Formar grupos de trabajo con el fin de evaluar cada semana el grado de avance de la implementación.
- Definir responsabilidades y establecer las fechas de los entregables.
- Comunicar a toda la organización las nuevas directivas planteadas durante la implementación.
- Alinear los objetivos de toda la organización a un mismo punto; concientizar a los mandos medios y mandos altos de la organización de la importancia de tener implementado un sistema integrado de gestión, de la gestión por procesos y de mantener la información ordenada y documentada; con el fin de que el trabajo realizado perdure en el tiempo, logrando la mejora continua de la organización y facilitando la Re homologación en los años posteriores.
- Generar índices de desempeño del desarrollo de la implementación para evaluar y mejorar los procesos asignados a cada fase.
- Realizar reuniones semanales para observar el avance global y proponer acciones de mejora para el siguiente SPRINT.

BIBLIOGRAFÍA

- Alexander, E. B. (2017). Análisis de la estrategia de desarrollo de proveedores aplicada en el modelo de cadena de valor de la alcachofa por la empresa agroindustrias del Mantaro S.A.C. en el período 2013-2015. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Artículo 29° de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. (s.f.).
- Bureau Veritas. (01 de 2017). Obtenido de <https://www.bureauveritas.com.ar/home/worldwide-locations/peru>
- *Curso INICE*. (agosto de 2018). Obtenido de <http://www.inice.es/archivos/curso-2.pdf>
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge: Center for Advancer Engineering Study.
- Diego, J. P. (1 de Diciembre de 2018). *Sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*. Obtenido de <https://www2.uned.es/master-gestion-calidad/documentos/MASTER%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf>
- EAE Business School. (11 de Septiembre de 2017). Obtenido de Retos Operaciones Logística: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/homologacion-de-proveedores-un-paso-mas-hacia-la-excelencia/>
- EAE Business, School. (11 de Septiembre de 2017). Obtenido de retos operaciones logística: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/homologacion-de-proveedores-un-paso-mas-hacia-la-excelencia/>
- Garrido, D. L. (2017). Efecto de la homologación de proveedores en el área de transporte de un operador logístico con sede en el Callao. Universidad Privada del Norte.
- Jose, F. (2017). *Mapa mental, historia de las normas ISO14000*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/fernandezj10/historia-de-las-normas-iso-14000>
- Malaga, I. (2016). *Gestión de los recursos naturales y el ambiente para el desarrollo*. Obtenido de http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/eje_5_1dpcompleto_gambiental_y_rrnn-rgomez.pdf
- Mariño, L. M. (1999). Innovación y creación de contenidos en multimedia. *Revista Latina de Comunicación Social* , 6.
- Nikola, P. C. (15 de 2 de 2019). *cybertesis UNMSM*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1513/pinedo_cn.pdf;jsessionid=BD0CE68FE1354D769B5916CDFD45A536?sequence=1
- Occupational Health and Safety Assessment Series 18001. (2007). *Historia de las normas OHSAS 18001*. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/00036967545675b74fa0c>
- Organización Internacional de Normalización 14000, I. (2015).

- Organización Internacional de Normalización 45001, I. (2018).
- Palomino, J. A. (Enero de 2016). *Sistemas Integrados de Gestión*. Obtenido de <https://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>
- Rammirez, A. (S.F.). *Universidad Virtual del Estado de Guanajuato*. Obtenido de <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/93/Evolucindelapreocupacinambientalenlasdcadasdelos70y80.pdf>
- REVISTA CERTIFICACIÓN Y NEGOCIOS. (ENERO de 2013). *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SGSST) BASADO EN LA NORMA OHSAS 18001*. Obtenido de <https://www.revistacertificacion.cl/sistema-de-gestion-de-la-seguridad-y-salud-en-el-trabajo-sgsst-basado-en-la-norma-ohsas-18001-2/>
- Rivera Torres, H. L. (2011). *PROPUESTA DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION BASADO EN LA HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES PARA UNA EMPRESA ESPECIALISTA EN TERMOFUSION DE TUBERIA HDPE*. Cybertesis.
- Rivero, E. J. (2017). Propuesta para la implementación del sistema de gestión de la calidad ISO 9001 en la empresa MARINSA S.R.L. Universidad de Lima.
- SGS. (10 de 10 de 2018). Obtenido de <https://www.sgs.pe/es-es/transportation/automotive/mechanical-components/powertrain/combustion-engine/homologation-consulting>
- Silva, G. J. (2009). *Implementación de un SIG*. Obtenido de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/1515/cachay_sg.pdf;jsessionid=E07E4901AD8242771A6F2A65D05C3598?sequence=1
- Standardization International Organization 9001, I. (2015). 9001:2015. Ginebra Suiza.
- Tridibesh, S. (2017). *Una guía para el Cuerpo de Conocimiento de Scrum 3ra Edition*. SCRUMstudy targeting success.
- William Ariel Sarache Castro. (junio de 2015). *Selección de proveedores: una aproximación al estado del arte*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia, Manizales, Colombia.
- Supplier, Selection & Evaluation, (2012), www.gyte.edu.tr/dersler/.../5-Supplier%20Selection%20&%20Evaluation.ppt, [consultada el 27/4/18].
- Sarache Castro, William Ariel. (2012) “Selección de proveedores: una aproximación al estado de arte”, http://cuadernosadministracion.javeriana.edu.co/pdfs/CnosAdmon_22_38_07_Williamarielsarache.pdf, [consultada el 20/04/18]

ANEXOS

Anexo 01: Certificado de proveedor



CERTIFICAT D'INSPECTION
INSPECTION CERTIFICATE

Page 1 / 1

Code
Data HP0007784
BY n° 21 de Noviembre del 2018
PER-400-12-375-268

CERTIFICADO DE PROVEEDOR

BUREAU VERITAS DEL PERÚ S.A., CERTIFICA QUE HA REALIZADO LA EVALUACIÓN DE PROVEEDOR DE LA EMPRESA:

RAZÓN SOCIAL : CARMEN INMUEBLES S.A.
R.U.C. : 20120788369
TELÉFONO : 054 - 215 542
DIRECCIÓN : Av. Parra Nro. 338 - Arequipa
ALCANCE : "GERENCIA, INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES Y DE IMPLEMENTACIÓN"

ÁREA EVALUADA	PUNTAJE OBTENIDO
ADMINISTRACIÓN	100.00%
LEGAL	100.00%
PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO	100.00%
ACTIVOS	100.00%
RECURSOS HUMANOS	100.00%
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN (IT)	100.00%
INFORMACIÓN FINANCIERA	100.00%
PROCESOS	100.00%
HSE - SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	91.30%
HSE - MEDIO AMBIENTE	87.50%
CALIDAD/ RESPONSABILIDAD SOCIAL	100.00%
INFORMACIÓN COMERCIAL	100.00%
LOGÍSTICA	100.00%
PUNTAJE TOTAL	97.90%
NIVEL ASIGNADO	A

EN EL INFORME TÉCNICO PER-400-12-375-268 EN PODER DEL CLIENTE Y EN NUESTRO EXPEDIENTE, OBRAN TODOS LOS VALORES, RECOMENDACIONES Y RESULTADOS OBTENIDOS.

Vigencia: 21 de Noviembre del 2018


JOCELYNE ARZICH
 DELEGADA TÉCNICA
 DIVISIÓN SCS


JOSÉ TERRONES
 DIVISIÓN DE HOMOLOGACIÓN
 DE PROVEEDORES

Anexo 02: Informe auditoria

INTRODUCCIÓN

BUREAU VERITAS por encargo de **BUREAU VERITAS** ha realizado un proceso de homologación de proveedores, que consiste en una evaluación independiente e imparcial a la empresa **CISA**, con la finalidad de calificar su gestión. Para la realización del presente servicio de Homologación se evaluaron aspectos de capacidad técnica, operativa, administrativa, financiera, entre otros; tomando en cuenta los estándares establecidos por **BUREAU VERITAS**.

Previo al inicio de la auditoria de Homologación se llevó a cabo la Charla de 5 minutos, en la cual se revisaron los lineamientos de seguridad y salud a tener en cuenta en las instalaciones del proveedor.

I. ALCANCE

El alcance del servicio del sistema de homologación comprendió:

“GERENCIA, INGENIERÍA Y CONSTRUCCIÓN DE OBRAS CIVILES Y DE IMPLEMENTACIÓN”

II. METODOLOGIA

La metodología está basada en la calificación de la conformidad de la información proporcionada por el proveedor **CISA**, en función al cumplimiento de los criterios considerados en el Formulario de Evaluación de Proveedores establecido por Bureau Veritas del Perú S.A.

III. INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Razón Social	:	CISA
R.U.C.	:	
Teléfono	:	054-215542 /931286352

Dirección Legal / : (Arequipa – Arequipa)

Visita

Actividad Económica : Actividad económica principal: CIU 6810 – Actividades inmobiliarias realizadas con bienes propios o arrendados. Actividad secundaria 1 CIU 4290 – Construcción de otras obras de ingeniería civil. Actividad secundaria 2 CIU – Actividades de arquitectura e ingeniería y actividades conexas de consultoría técnica.

Agente de Retención del : No

IGV

Fecha de Visita : 16/11/2018

Representante Legal :

Contacto :



PRODUCTO	TOTALES POR PRODUCTO
RCC – Deuda SBS	Presenta una deuda Total a setiembre 2018, por S/. xxxxxxxxx según reporte de INFOCORP de fecha 07/11/2018.
Clasificación Crediticia	NOR: 100%, según reporte de INFOCORP de fecha 07/11/2018.
Cuentas Cerradas	No registra información.
Boletines de Protestos	No registra información.
Consolidado de Morosidad	No registra información.
Negativo SUNAT	No registra información.
Comercio Exterior	Exportaciones en el año 2005.
Rectifica	No registra información.
Deuda Previsional con AFPs	No registra información.

Nota:

RCC - Deuda SBS es el "Reporte Crediticio Consolidado SBS", el cual contiene todas aquellas cuentas relacionadas a obligaciones crediticias de los deudores (personas naturales y jurídicas) en las entidades supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, cuyo saldo sea S/.1 o más.

La SBS realiza en cada caso una clasificación crediticia de manera de distribución porcentual de la deuda, siendo la clasificación: Normal, Problema Potencial, Deficiente, Dudoso o Pérdida.

FORMULARIO DE EVALUACION

INFORMACIÓN GENERAL							Porcentaje Obtenido
I	ADMINISTRACIÓN						
Documentos	Marcar Si o No					Vigencia	
	Organigrama	Sí	X	No		10/7/2018	100.0%
	Seguro contra Robos	Sí	X	No		31/12/2017- 30/06/2019	100.0%
	Seguro contra incendio / Siniestros / Otros	Sí	X	No		31/12/2017- 30/06/2019	100.0%
	Seguros de Vida y SCTR	Sí	X	No		Vigente	100.0%
	Vínculos laborales (personal en planilla/personal subcontratado)	Sí	X	No			100.0%
Manual de funciones / Mapa de procesos o reseña de los procesos y sus interrelaciones	Sí	X	No		10/08/2018.	100.0%	
Comentarios:							100.0%
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:							

II	LEGAL						Porcentaje Obtenido	
Documentos Legales	Marcar Si o No					Fecha		
	Cuenta con Acta de Constitución de la empresa	Sí	X	No		16/8/2012	100.0%	
	Los Poderes de los representantes se encuentran vigentes	Sí	X	No		14/9/2018	100.0%	
	La empresa ha sufrido modificación de sus estatutos o situación similar	Primer Testimonio:						
		Segundo Testimonio:						
		Sin Modificación:						
	Cuenta con Licencia de funcionamiento y/o Autorización de la entidad gubernamental relacionada al servicio prestado	Sí	X	No		29/1/2016	100.0%	
	Cuenta con Ficha de Registro RUC	Sí	X	No		15/10/2015	100.0%	
	Cumplimiento de sus obligaciones en los últimos seis meses:						100.0%	
	La empresa cuenta con evidencia de haber realizado el pago por concepto de:							
	PDT- SUNAT	Sí	X	No				
	ESSALUD	Sí	X	No				
Seguro Complementario de Riesgo de trabajo-SCTR	Sí	X	No					
Empresa Prestadora de Salud- EPS	Sí	X	No					
AFP's, ONP	Sí	X	No					
Compensación por tiempo de servicio-CTS	Sí	X	No					
Comentarios:						100.0%		
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: -								

III	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO						Puntaje Obtenido	
Gerencia Estratégica	Operatividad			Aprobado por:				
	La empresa ha definido:							
	Misión de la empresa	S	X	No		Mayo Canedo/ Hernán Valdivia	100.0%	
	Visión de la empresa	S	X	No		Mayo Canedo/ Hernán Valdivia	100.0%	
	Planeamiento a corto plazo (1 año)	S	X	No		Mayo Canedo/ Hernán Valdivia	100.0%	
	Planeamiento a mediano plazo (2 años)	S	X	No		Mayo Canedo/ Hernán Valdivia	100.0%	
Planeamiento a largo plazo (3 años)	S	X	No		Mayo Canedo/ Hernán Valdivia	100.0%		
Comentarios:						100.0%		
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:								
IV	ACTIVOS						Puntaje Obtenido	
La empresa cuenta tipos de inmuebles como:	Propio			Arrendado				
(Oficina / Fábrica/ Almacén)	Área (m2)	Antigüedad		Hipotecado (SI/NO)	Área (m ²)	Vigencia del Contrato	100.0%	
Av. Parra 338	317.42 m2	5 años		No	-	-		
Estado de:	Instalaciones y Edificaciones	Sí	X	No			100.0%	
	Maquinarias y Equipos (Programa de Mantenimiento Preventivo planificado e implementado)	Sí	X	No			100.0%	
Comentarios:						100.0%		

V	RECURSOS HUMANOS					Puntaje Obtenido
Grado de instrucción del personal	Administrativo	Cantidad	Operativo	Cantidad		100.0%
	Maestrías	3	Maestrías	2		
	Profesionales	6	Profesionales	7		
	Técnico	0	Técnico	0		
	Secundaria	2	Secundaria	7		
	Primaria	0	Primaria	0		
La empresa cuenta con:						
Responsabilidades	Funciones donde estén descritos los objetivos del puesto, las actividades principales y las competencias del puesto		Sí	X	No	100.0%
Selección	Perfiles definidos para los puestos de trabajo y se mantienen registros que evidencien las competencias		Sí	X	No	100.0%
Evaluación	Evaluación periódica del Desempeño de personal		Sí	X	No	100.0%
Programas de entrenamiento	Programa de capacitación que incluya y cumpla con el dictado de los cursos referidos a la legislación del sector		Sí	X	No	100.0%
Inducciones	Registros de Inducciones para los contratistas		Sí	X	No	100.0%
	Registros de Inducciones para los subcontratistas		Sí		No	X
Comentarios:						100.0%
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización						

VI					TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – IT		Puntaje Obtenido	
Equipos	Tipo		Cantidad		Año de adquisición		100.0%	
	PCs Portátiles		16		2015- 2018			
	PCs Fijas		4		2015-2017			
	Terminales (Puntos de red)		2					
	Servidores		2		2018			
	Otros		20		2012-2018			
Software	Software de uso general			N° Licencias		Vigencia		100.0%
	1.- Microsoft Corporation			1		2018		
	Software de Gestión			N° Licencias (si es aplicable)		Vigencia /Fecha Implantación		
	Software CONTABLE CONTASIS			1		31/12/2015		
	Software AUTOCAD LT 217 COMM AUTODESK			1		30/6/2016		
	Software INVENTARIOS CONTASIS			1		22/6/2017		
	Software S10 ERP (en implementación)			1		18/10/2017		
Integración	Aplicaciones			Cuenta (Sí/ No)		Grado de integración / implementación (%)		100.0%
	Red informática			Sí		100%		
	Página web (precisar)			Sí		100%		
	Intranet			Sí		100%		
	Email			Sí		100%		
	Línea dedicada			Sí		100%		
	Otros:			.-		.-		
Protección	Realiza copias de seguridad (backup) de su información electrónica			Sí	X	No	100.0%	
Comentarios:							100.0%	

Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con

-

INFORMACIÓN DE GESTIÓN				Puntaje Obtenido	
VII.	INFORMACIÓN FINANCIERA				
Facturación y Utilidades		2016	2017	100.0%	
	Utilidades en los últimos 2 años:				
	Facturación en los últimos 2 años				
	Facturación prevista en el año en curso:				
	Facturación prevista en el año próximo:	S/			
	Nombre del banco:	Nombre del Sectorista	Línea de crédito		100.0%
Balance y el Estado de Pérdidas y Ganancias (dos últimos años)					
N.º de días				100.0%	
Periodo					
Activo Corriente					
Activo No Corriente					
Total, Activo					
Pasivo Corriente					
Pasivo no Corriente					
Total, Pasivo					
Patrimonio					
Cuadre					
Ventas	4277978.45		4707828.5		
Costo de Ventas	-2772644.29		-3188902.1		
Utilidad Neta	460,118		537,354		

	3. Índice de Rentabilidad	Utilidad Neta/ Ventas Netas	0.11			100.0%
Deudas	Deuda Sunat o AFP	Sí		No	X	100.0%
	Deudas Vencidas / Protestos no Regularizados	Sí		No	X	100.0%
Comentarios:						100.0%
<p>Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Balance general del 2016 y 2017 y estado de ganancias y pérdidas del 2016 y 2017. Se evidencio los presentados a la SUNAT. - Carta del Banco de Crédito del Perú BCP de fecha 02/10/2018 otorgado a la empresa Carmen Inmuebles en la cual se evidencia una línea de crédito de US\$ 300,000.00. La carta se encuentra firmada por Johana Torres C – Sub Gerente de Banca empresas. - Según el reporte de INFOCORP de fecha 07 de noviembre del 2018 la empresa presenta No presenta deudas con SUNAT, AFP, Protestos no regularizados. 						

VIII. PROCESOS						Puntaje Obtenido
Capacidad Instalada		Capacidad Utilizada de la Instalada (%)				
100%		100%				100.0%
Mantenimiento	Programas de Mantenimiento / Plan		Frecuencia al año			100.0%
	1.- Programa de mantenimiento		Según cronograma			
Subcontratación en operación o producción (Subcontratos)	1.- Instalaciones eléctricas					100.0%
	2.- Acabados					
	3.- Movimiento de tierras					
Controlan a los subcontratistas		Sí	X	No		
Como controlan las operaciones de los subcontratistas: Valorizaciones, protocolos						
Nombre y cargo del responsable del control a subcontratistas: Residente de cada proyecto en consecuencia José María Díaz gerente de ingeniería y construcción						
Planificación y programación	N° trabajadores en el departamento:		9			100.0%
	Planificación/programación de su empresa:		Sí	X	No	
	Sistemas informáticos para planificación		1.- Excel			
Controlan y registran las horas hombre		Sí	X	No		100.0%
Miden y controlan la productividad		Sí	X	No		100.0%
Productos	Normas Técnicas utilizadas / Procedimientos estandarizados utilizados:		Procedimientos específicos por proyectos			

	Cuenta con certificaciones de Productos (detallar):	Certificados de calidad de materiales y equipos.	100.0%
Comentarios:			100.0%
<p>Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de mantenimiento preventivo de maquinarias y equipos menores: Vibradora de concreto, regla vibratoria, tronzadora, apisonadora, alisadora, cierra circular. Se verificaron las facturas de los mantenimientos externos, así como las órdenes de compra propias. - Sub contratistas las cuales son controladas mediante las valorizaciones y Dossier de calidad. - Número de trabajadores en el departamento de construcción e ingeniería 9 Personas (Seguridad, Ingeniero de oficina técnica, residente y jefe de ingeniería y construcción). - Planificación de las obras mediante Lookahead / Excel se evidencia de los siguientes proyectos: SKF (aplicación de oficinas y sub estación); Nave Almacenes Arequipa (Ampliación de almacenes nave 2.1); Mall Aventura Plaza. - Productividad mediante el comparativo presupuestado sobre lo gastado por proyecto / obra. 			

						Puntaje Obtenido
IX. a)	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
Marcar Sí o No						
	Cuenta con Certificación OHSAS 18001	Sí		No	X	0.0%
Gestión	Cuenta con un Comité SST	Sí	X	No		100.0%
	Cuenta con un responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, colegiado, con estudios de seguridad y experiencia en la actividad.	Sí	X	No		90.0%
	La empresa cuenta con Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado y vigente	Sí	X	No		100.0%
	La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada y vigente	Sí	X	No		100.0%
	La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, actualizado y distribuido a todo el personal	Sí	X	No		100.0%
	Se cuenta con una relación vigente de normas legales de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la organización	Sí	X	No		100.0%
	Se cuenta con registros de la identificación de los peligros y evaluación de riesgos	Sí	X	No		100.0%
	Se han realizado auditorías internas en el último año transcurrido para revisar el sistema periódicamente.	Sí	X	No		100.0%
	Se realizan exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral	Sí	X	No		100.0%

	Realiza reuniones de seguridad para su personal antes de iniciar trabajos y en otras ocasiones	Sí	X	No		100.0%
	Mantienen registros de incidentes y accidentes de la empresa	Sí	X	No		100.0%
	Se cuenta con programa anual de simulacros y se ha efectuado por lo menos uno en los últimos seis meses	Sí	X	No		100.0%
Estadísticas de seguridad (último año):	Número de atenciones médicas:	0				100.0%
	Número de fatalidades (cero):	0				
	Tiempo perdido por accidentes en los últimos 3 años:	0				
	Número de Horas – Hombre trabajadas en el último año:	4866				
	Cuenta con tendencias de los resultados de las estadísticas (3 últimos años). Se han propuesto objetivos y metas con alguna periodicidad teniendo en cuenta los resultados de las estadísticas.	Sí	X	No		100.0%
91.3%						
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:						
-						

b)	MEDIO AMBIENTE					Puntaje Obtenido
	Marcar Si o No					
Gestión	La empresa cuenta con Política Ambiental aprobada y vigente	Sí	X	No		100.0%
	Cuenta con Certificación ISO 14001	Sí		No	X	0.0%
	Cuentan con responsable de medio ambiente	Sí	X	No		100.0%
	Se cuenta con una relación vigente de normas legales ambientales	Sí	X	No		100.0%
	Se cuenta con registros de identificación de los Aspectos e Impactos Ambientales	Sí	X	No		100.0%
	Cuentan con Monitoreos Ambientales y/o indicadores de operación	Sí	X	No		100.0%
	Se han realizado auditorías internas en el último año transcurrido para revisar el sistema de gestión ambiental	Sí	X	No		100.0%

						87.5%
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:						
X.	CALIDAD / RESPONSABILIDAD SOCIAL					Puntaje Obtenido
Certificaciones:		HACCP: <input type="radio"/>	BPM: <input type="radio"/>	Otro: Homologación de proveedores 2017		
Alcance del certificado: Ingeniería y construcción de obras civiles						100.0%
Número de Certificado:	HP0007126	Fecha de Vigencia: 03/09/2018				
Empresa Certificadora:	Bureau Veritas					
Nombre del Representante de la Calidad y Cargo: Hiromy Becerra Tejada – SIG						100.0%
Gestión	La empresa cuenta con una Política de Calidad aprobada y vigente	Sí	X	No		100.0%
	Se han realizado auditorías en el último año transcurrido para revisar el sistema de gestión de calidad	No		Sí	X	100.0%
		Interna	X	Externa		
	Tiene especificaciones de producto / servicio ofrecido	Sí	X	No		100.0%
	Evidencia del Manejo de No conformidades en la gestión u operación	Sí	X	No		100.0%
	Cuenta con instrumentos de medición calibrados	Sí	X	No		100.0%
	Efectúa control en la Recepción de materiales	Sí	X	No		100.0%
	Evidencia del control en los procesos productivos-registros	Sí	X	No		100.0%
	Evidencia un manejo de productos fuera de especificación (productos no conformes)	Sí	X	No		100.0%
Tiene un procedimiento de atención de reclamos de clientes implementado	Sí	X	No		100.0%	
Documentos	Cuenta la empresa con Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Sí	X	No		100.0%
	Cuenta con un Manual de Gestión de la Calidad	Sí	X	No		100.0%
	Nº Procedimientos de gestión:	16				
	Nº Procedimientos de operación:	35				

	N° Procesos:	51				
					100.0%	
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: -						
					Puntaje Obtenido	
XI.	INFORMACIÓN COMERCIAL					
Productos y/o servicios	Nombre de Producto o Servicio	Cantidad Vendida Mensual	Unidad de Medida	Valor Venta Mensual	Tiempo en el Mercado	
	1.- Ingeniería	1.125	Servicio	9,416.95	10 años	100.0%
	2.- Construcción	2.875	Servicio	363,702.29	10 años	
Representaciones Nacionales y Extranjeras	Empresa	Producto o Servicio		Vigencia		
	1.- No aplica					
	Previa a la realización de la venta proporciona: Cotización / Pro forma, Propuesta Técnica u Otro (Detallar):	S	X	No		100.0%
	Tiene Servicio técnico y Posventa	S	X	No		100.0%
	Garantía del producto o servicio	S	X	No		
	Procedimiento de Atención a Pedidos	S	X	No		100.0%
	Mide la satisfacción del cliente	S	X	No		100.0%
	Cobertura	L local	X	Nacional		
	Tiene un procedimiento de atención de reclamos de clientes implementado	S	X	No		100.0%
Referencias Comerciales (Ventas a Clientes)	Razón Social	Servicios vendidos		Antigüedad del vínculo comercial		
	1.- Ekeko	Restaurantes Ekeko, mall plaza, cerro colorado, mal aventura		2 años		100.0%

	2.- SKF	Subestación eléctrica, puente grúa	1 años	
Comentarios:				100.0%
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con				

XII. LOGÍSTICA					Puntaje Obtenido	
Tiempo de atención al cliente	Principales Producto (s) y/o servicio(s)		Tiempo de entrega en días		100.0%	
	1.- Ingeniería		33.75			
	2.- Construcción		86.25			
Nivel de inventarios de	Principales Productos y/o servicios		Stock mensual	Unidad		
	No aplica		-.	-.	100.0%	
Medio de control de Stocks:					100.0%	
Cuenta con una política de pagos			Sí	X	No	
Formas de pago a proveedores	Contra entrega		45 días	De acuerdo a valorizaciones		100.0%
	30 días		otros:	.-.		
Forma de pago de sus Clientes	Contra entrega		otros:	De acuerdo a contrato		100.0%
	30 días					
Realiza evaluación a sus proveedores que afecten la conformidad del producto/servicio			Sí	X	No	100.0%
Tiene un procedimiento de compras definido			Sí	X	No	100.0%
Comentarios:					100.0%	
Las evidencias proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización					Puntaje Obtenido	
TOTAL					97.9%	

IV. RESUMEN DE RESULTADOS

CUADROS DE PUNTAJES - EMPRESA			Puntajes Obtenidos
ITEM			
INFORMACION GENERAL	I	ADMINISTRACION	100.0%
	II	LEGAL	100.0%
	III	PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	100.0%
	IV	ACTIVOS	100.0%
	V	RECURSOS HUMANOS	100.0%
	VI	TECNOLOGIA DE INFORMACION (IT)	100.0%
INFORMACION DE GESTION	VII	INFORMACION FINANCIERA	100.0%
	VII	PROCESOS	100.0%
	IX-a	HSE - SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	91.3%
	IX-b	HSE - MEDIO AMBIENTE	87.5%
	X	CALIDAD/ RESPONSABILIDAD SOCIAL	100.0%
	XI	INFORMACION COMERCIAL	100.0%
	XII	LOGISTICA	100.0%
	TOTAL		

V. CONCLUSIONES

La empresa ha alcanzado **97.9 %** de cumplimiento total, correspondiéndole la calificación en el **Nivel A**. Por lo tanto, BV considera que la empresa **CARMEN INMUEBLES S.A.**, aprobó el proceso de homologación.

NIVEL	RANGO
NIVEL A	90 - 100
NIVEL B	80 - 89
NIVEL C	70 - 79
NIVEL D	< 69 (No certificada)

Anexo 03: Cuestionarios bureau

		FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
DATOS GENERALES					
Nombre de la compañía:			RUC		
Dirección de oficinas	Dirección		Distrito	Provincia	Departamento
	País	Código postal	Teléfono	Fax	E-Mail
Dirección legal	Dirección		Distrito	Provincia	Departamento
Persona contacto					
Sector	Bienes: <input type="radio"/>		Servicios: <input type="radio"/>		Mixta: <input type="radio"/>
Alcance de la Homologación (Línea de productos a homologar)		Servicios de mantenimiento de infraestructuras			
Número de Colaboradores		Administrativos: <input type="radio"/>		Operativos: <input type="radio"/>	
Turnos de trabajo					
Accionistas principales de la empresa		Nombre			% Actual
Antigüedad de la Empresa					
Relaciones laborales:		Gremios y asociaciones a las que pertenece:			
		<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>			

FORMULARIO PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

100%= Las evidencias proporcionan los elementos o datos satisfactorios, claros y acordes con el ítem correspondiente. 100%

30 - 60 - 90%= Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, claros y acordes con el ítem correspondiente. 30% Inicio 60% En proceso 90% Por concluir

0%= Las evidencias no proporcionan ninguno de los elementos o datos suficientes, claros y acordes con el ítem correspondiente.

INFORMACIÓN GENERAL				
I		ADMINISTRACIÓN		
Documentos	Organigrama	Sí	No	
	Seguro contra Robos	Sí	No	
	Seguro contra incendio / Sinistros / Otros	Sí	No	
	Seguros de Vida y SCTR	Sí	No	
	Vínculos laborales (personal en planilla/personal subcontratado)	Sí	No	
	Manual de funciones / Mapa de procesos o reseña de los procesos y sus interrelaciones	Sí	No	
Comentarios:				
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar:				
II		LEGAL		
Documentos Legales	Cuenta con Acta de Constitución de la empresa	Sí	No	
	Los Poderes de los representantes se encuentran vigentes	Sí	No	
	La empresa ha sufrido modificación de sus estatutos o situación similar	Primer Testimonio:		
		Segundo Testimonio:		
		Sin Modificación:		
	Cuenta con Licencia de funcionamiento y/o Autorización de la entidad gubernamental relacionada al servicio prestado	Sí	No	
	Cuenta con Ficha de Registro RUC	Sí	No	
	Cumplimiento de sus obligaciones en los últimos seis meses:			
	La empresa cuenta con evidencia de haber realizado el pago por concepto de:			
	PDT- SUNAT	Sí	No	
	ESSALUD	Sí	No	
	Seguro Complementario de Riesgo de trabajo-SCTR	Sí	No	
	Empresa Prestadora de Salud- EPS	Sí	No	
	AFP's, ONP	Sí	No	
Compensación por tiempo de servicio- CTS	Sí	No		
Comentarios:				

Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:
No se pudo evidenciar: -

III		PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO				
Gerencia Estratégica	Operatividad		Aprobado por:			
	La empresa ha definido:					
	Misión de la empresa	Sí		No		
	Visión de la empresa	Sí		No		
	Planeamiento a corto plazo (1 año)	Sí		No		
	Planeamiento a mediano plazo (2 años)	Sí		No		
	Planeamiento a largo plazo (3 años)	Sí		No		
Comentarios:						
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar:						
IV		ACTIVOS				
La empresa cuenta tipos de inmuebles como:		Propio		Arrendado		
(Oficina / Fábrica/ Almacén)	Área (m ²)	Antigüedad	Hipotecado (SI/NO)	Área (m ²)	Vigencia del Contrato	
			No			
			No			
			No			
Estado de:	Instalaciones y Edificaciones	Sí		No		
	Maquinarias y Equipos (Programa de Mantenimiento Preventivo planificado e implementado)	Sí		No		
Comentarios:						
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar:						

V		RECURSOS HUMANOS			
Grado de instrucción del personal	Administrativo	Cantidad	Operativo	Cantidad	
	Maestrías		Maestrías		
	Profesionales		Profesionales		
	Técnico		Técnico		
	Secundaria		Secundaria		
	Primaria		Primaria		
La empresa cuenta con:					
Responsabilidades	Funciones donde estén descritos los objetivos del puesto, las actividades principales y las competencias del puesto		Sí		No
Selección	Perfiles definidos para los puestos de trabajo y se mantienen registros que evidencien las competencias		Sí		No
Evaluación	Evaluación periódica del Desempeño de personal		Sí		No
Programas de entrenamiento	Programa de capacitación que incluya y cumpla con el dictado de los cursos referidos a la legislación del sector		Sí		No
Inducciones	Registros de Inducciones para los contratistas		Sí		No
	Registros de Inducciones para los subcontratistas		Sí		No
Comentarios:					
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:					
No se pudo evidenciar:					
VI		TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN – IT			
Equipos	Tipo	Cantidad	Año de adquisición		
	PCs Portátiles				
	PCs Fijas				
	Terminales (Puntos de red)				
	Servidores				
	Otros				
Software	Software de uso general		Nº Licencias	Vigencia	
	1.-				
	2.-				
	3.-				
	4.-				
	Software de Gestión		Nº Licencias (si es aplicable)	Vigencia /Fecha Implantación	
	1.-				
	2.-				
	3.-				

	4.-			
Integración	Aplicaciones	Cuenta (Sí/ No)	Grado de integración / implementación (%)	
	Red informática			
	Página web (precisar)	-		
	Intranet			
	Email			
	Línea dedicada			
	Otros:			
Protección	Realiza copias de seguridad (backup) de su información electrónica	Sí		No
Comentarios:				
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar				
INFORMACIÓN DE GESTIÓN				
VII.		INFORMACIÓN FINANCIERA		
Facturación y Utilidades		20XX	20XX+1	
	Utilidades en los últimos 2 años:			
	Facturación en los últimos 2 años			
	Facturación prevista en el año en curso:			
	Facturación prevista en el año próximo:			
Bancos	Nombre del banco:	Nombre del sectorista	Línea de crédito	
	1-		Sí	S/. No
	2-		Sí	S/. No
	3-		Sí	S/. No
Balance y el Estado de Pérdidas y Ganancias (dos últimos años)				
Nº de días				
Periodo	201X		201X+1	
Activo Corriente				
Activo No Corriente				
Total Activo				
Pasivo Corriente				
Pasivo no Corriente				
Total Pasivo				
Patrimonio				

Cuadre			
Ventas			
Costo de Ventas			
Utilidad Neta			
Ratios Financieros	1. Índice de Liquidez	Activo Corriente/ Pasivo Corriente	#;DIV/0!
	2. Índice de Endeudamiento	Pasivo Total/ Patrimonio Neto	#;DIV/0!
	3. Índice de Rentabilidad	Utilidad Neta/ Ventas Netas	#;DIV/0!
Deudas	Deuda Sunat o AFP	Sí	No
	Deudas Vencidas / Protestos no Regularizados	Sí	No
Comentarios:			
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:			
- No se pudo evidenciar:			
-			

VIII.	PROCESOS				
Capacidad Instalada		Capacidad Utilizada de la Instalada (%)			
Mantenimiento	Programas de Mantenimiento / Plan		Frecuencia al año		
	1.-				
	2.-				
	3.-				
Subcontratación en operación o producción (Subcontratos)	1.-				
	2.-				
	3.-				
	4.-				
Controlan a los subcontratistas		Sí	No		
Como controlan las operaciones de los subcontratistas:					
Nombre y cargo del responsable del control a subcontratistas					
Planificación y programación	N° trabajadores en el departamento:				
	Planificación/programación de su empresa:		Sí	No	
	Sistemas informáticos para planificación	1.-			
		2.-			
3.-					
Controlan y registran las horas hombre		Sí	No		
Miden y controlan la productividad		Sí	No		
Productos	Normas Técnicas utilizadas / Procedimientos estandarizados utilizados:				
	Cuenta con certificaciones de Productos (detallar):				
Comentarios:					

<p>Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar:</p>					
IX. a)		SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO			
Marcar Si ó No					
	Cuenta con Certificación OHSAS 18001	Sí		No	
	Cuenta con un Comité SST	Sí		No	
	Cuenta con un responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo, colegiado, con estudios de seguridad y experiencia en la actividad.	Sí		No	
	La empresa cuenta con Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado y vigente	Sí		No	
	La empresa cuenta con una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada y vigente	Sí		No	
	La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo, actualizado y distribuido a todo el personal	Sí		No	
Gestión	Se cuenta con una relación vigente de normas legales de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la organización	Sí		No	
	Se cuenta con registros de la identificación de los peligros y evaluación de riesgos	Sí		No	
	Se han realizado auditorías internas en el último año transcurrido para revisar el sistema periódicamente.	Sí		No	
	Se realizan exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral	Sí		No	
	Realiza reuniones de seguridad para su personal antes de iniciar trabajos y en otras ocasiones	Sí		No	
	Mantienen registros de incidentes y accidentes de la empresa	Sí		No	
	Se cuenta con programa anual de simulacros y se ha efectuado por lo menos uno en los últimos seis meses	Sí		No	
	Número de atenciones médicas:				
	Número de fatalidades (cero):				
	Tiempo perdido por accidentes en los últimos 3 años:				
Estadísticas de seguridad (último año):	Número de Horas – Hombre trabajadas en el último año:				
	Cuenta con tendencias de los resultados de las estadísticas (3 últimos años). Se han propuesto objetivos y metas con alguna periodicidad teniendo en cuenta los resultados de las estadísticas.	Sí		No	

Comentarios:				
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: No se pudo evidenciar				
b)				
MEDIO AMBIENTE				
Marcar Si ó No				
Gestión	La empresa cuenta con Política Ambiental aprobada y vigente	Sí		No
	Cuenta con Certificación ISO 14001	Sí		No
	Cuentan con responsable de medio ambiente	Sí		No
	Se cuenta con una relación vigente de normas legales ambientales	Sí		No
	Se cuenta con registros de identificación de los Aspectos e Impactos Ambientales	Sí		No
	Cuentan con Monitoreos Ambientales y/o indicadores de operación	Sí		No
	Se han realizado auditorías internas en el último año transcurrido para revisar el sistema de gestión ambiental	Sí		No
Comentarios:				
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: - No se pudo evidenciar: -				
X.				
CALIDAD / RESPONSABILIDAD SOCIAL				
Certificaciones:	HACCP: O	BPM: O	Otro: _____	
Alcance del certificado:				
Número de Certificado:		Fecha de Vigencia:		
Empresa Certificadora:				
Nombre del Representante de la Calidad y Cargo:				

Gestión	La empresa cuenta con una Política de Calidad aprobada y vigente	Sí		No	
	Se han realizado auditorías en el último año transcurrido para revisar el sistema de gestión de calidad	No		Sí	
		Interna		Externa	
	Tiene especificaciones de producto / servicio ofrecido	Sí		No	
	Evidencia del Manejo de No conformidades en la gestión u operación	Sí		No	
	Cuenta con instrumentos de medición calibrados	Sí		No	
	Efectúa control en la Recepción de materiales	Sí		No	
	Evidencia del control en los procesos productivos-registros	Sí		No	
	Evidencia un manejo de productos fuera de especificación (productos no conformes)	Sí		No	
	Tiene un procedimiento de atención de reclamos de clientes implementado	Sí		No	
Documentos	Cuenta la empresa con Programas de Responsabilidad Social Corporativa	Sí		No	
	Cuenta con un Manual de Gestión de la Calidad	Sí		No	
	N° Procedimientos de gestión:				
	N° Procedimientos de operación:				
	N° Procesos:				
Comentarios:					
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con: - No se pudo evidenciar: -					

XI.	INFORMACIÓN COMERCIAL				
Productos y/o servicios	Nombre de Producto o Servicio	Cantidad Vendida Mensual	Unidad de Medida	Valor Venta Mensual	Tiempo en el Mercado
	1.-				
	2.-				
	3.-				
	4.-				
	5.-				

Representaciones Nacionales y Extranjeras	Empresa	Producto o Servicio		Vigencia	
	1.-				
	2.-				
	Previo a la realización de la venta proporciona: Cotización/ Pro forma, Propuesta Técnica u Otro (Detallar):	Sí		No	
	Tiene Servicio técnico y Posventa	Sí		No	
	Garantía del producto o servicio	Sí		No	
	Procedimiento de Atención a Pedidos	Sí		No	
	Mide la satisfacción del cliente	Sí		No	
	Cobertura	Local		Nacional	
	Tiene un procedimiento de atención de reclamos de clientes implementado	Sí		No	
Referencias Comerciales	Razón Social	Servicio vendidos		Antigüedad del vínculo comercial	
	1.-			subirle a 2	
	2.-				
(Ventas Clientes) a	3.-				
	4.-				
Comentarios:					
<p>Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:</p> <p>-</p> <p>No se pudo evidenciar:</p> <p>-</p>					
XII. LOGÍSTICA					
Tiempo de atención al cliente	Principales Producto (s) y/o servicio(s)			Tiempo de entrega en días	
	1.-				
	2.-				
	3.-				
	4.-				
	5.-				
Nivel de inventarios de la empresa	Principales Productos y/o servicios			Stock mensual	Unidad
Medio de control de Stocks:					
Cuenta con una política de pagos			Sí	No	
Formas de pago a proveedores	Contra entrega		45 días		
	30 días		otros:		

Forma de pago de sus Clientes	Contra entrega		otros:			
	30 días					
Realiza evaluación a sus proveedores que afecten la conformidad del producto/ servicio			Sí		No	
Tiene un procedimiento de compras definido			Sí		No	
Comentarios:						
Las evidencias sólo proporcionan algunos de los elementos o datos suficientes, acorde con el ítem correspondiente. Durante la homologación se evidenció que la organización cuenta con:						
-						
No se pudo evidenciar:						
-						
TOTAL						
Verificación al Proveedor						
Nota: Sólo para ser llenado por personal autorizado de Bureau Veritas en el caso de verificación al proveedor.						
Nombre del Evaluador :			Fecha :			
Firma :			Hora de inicio :			
			Hora de término :			

RELACIÓN DE DOCUMENTOS A ADJUNTAR

CAPÍTULO N°:	DOCUMENTO	ADJUNTO OBLIGATORIO	NO CUENTO
I	Organigrama	√	
	Formato TR5: Datos laborales de trabajadores (principales y complementarios)	√	
	Formato R12: Prestadores de servicios- Cuarta categoría	√	
	Si es subcontratación: sus recibos por honorarios, cheque (copia de los cheques), abonos efectivos. Se verificará las transferencias mensuales.		
	Carátula e Índice de Manual de Funciones		
	Mapa de Procesos o reseña de los procesos y sus interrelaciones		
II	Acta de Constitución de la empresa	√	
	Partida electrónica de inscripción en registros públicos	√	
	Acta (Registros Públicos - SUNARP, Nombre de la empresa, capital inicial, tipo de empresa, giro, duración, representante legal, accionistas) vigencia de 6 meses mínimo	√	
	Poderes de los Representantes.	√	
	Licencia de funcionamiento vigente en el año calendario y/o Registro de Autorización de la entidad gubernamental relacionada al servicio prestado (si aplica) por ejemplo: EPS-RS	√	
	Ficha de Registro RUC	√	

	PDT (Formato 621): Pago del IGV e Impuesto a la Renta (obligaciones tributarias)	√	
	Planilla del personal, liquidaciones de los 6 últimos meses (boletas y constancia del pago de planilla)	√	
	Essalud y AFP, seis últimos pagos realizados.	√	
	Pago de SCTR según riesgo de la actividad	√	
	Abono al banco de CTS	√	
III	Misión de la empresa		
	Visión de la empresa		
	Planeamiento a corto plazo (1 año)		
	Planeamiento a mediano plazo (2 años)		
IV	Planeamiento a largo plazo (3 años)		
	Declaración jurada de pago de autoevaluó / Contrato de alquiler de locales (de ser aplicable)		
V	Programa de Mantenimiento Preventivo de maquinarias y equipos.		
	Manual de organización y funciones (MOF) o similar		
	Perfil de puestos o similar		
	Procedimientos de selección y evaluación del personal		
VI	Programas de capacitación		
	Comprobantes de pago de las Licencias de los software y aplicaciones		
VII	Balance y Estados Financieros auditados de los últimos dos años	√	
	Estado de adeudos y extracto de pagos a Sunat	√	
VIII	Programa de mantenimiento preventivo de equipos y estado de avance		
IX a).	Certificado del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 de la organización		
	Actas de las últimas 6 reuniones ordinarias del comité de seguridad		

	Registro de las competencias del responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo		
	Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobado y vigente		
	Política Seguridad y Salud en el Trabajo		
	Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo		
	Relación de normas legales vigentes		
	Registros de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (IPER o similar)		
	Registro (Informe) de Auditorías Interna al Sistema de Gestión SSO realizada en el último año		
	Consolidado de exámenes médicos efectuados (antes, durante y al término de la relación laboral)		
	Estadística anual de incidentes y accidentes de la empresa		
	Programa anual de simulacros y registros de los simulacros durante los últimos seis meses		
	Registro de Estadísticas de seguridad (último año); número de atenciones médicas, número de fatalidades, Tiempo perdido por accidentes, Número de Horas – Hombre		
IX b).	Política Ambiental vigente		
	Certificado del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 de la organización		
	Registro de las competencias del responsable de medio ambiente		
	Relación vigente de normas legales ambientales		
	Registros de Identificación de Aspectos Ambientales (IAAS o similar)		
	Monitoreos Ambientales y/o indicadores de desempeño ambiental		

	Registro (Informe) de las auditorías internas realizadas en el año transcurrido al Sistema de Gestión Ambiental		
X	Certificado de Sistema de Gestión de Calidad.		
	Registro de las competencias del representante de la Calidad		
	Política del Sistema de Gestión de la Calidad		
	Registro de las últimas auditorías internas realizadas en el año transcurrido al Sistema de gestión de calidad		
	Documento con especificaciones de producto / servicio ofrecido		
	Registros del Manejo de No conformidades en la gestión u operación		
	Programa de calibración de equipos		
	Procedimiento de recepción y almacenamiento de materiales		
	Manual del Sistema de Gestión de la Calidad		
	Programas de Responsabilidad Social Corporativa		
	Relación de Procedimientos de gestión y de operación		
XI	Procedimiento de Atención a pedidos		
	Procedimiento de atención de quejas y reclamos		
XII	Política de Pago de Proveedores o similar		
	Registro de evaluación a sus proveedores		
	Procedimiento de Compras		
<p>Nota 1: Bureau Veritas considera la opción de "No cuento" como una declaración jurada de no tener planificado/ implementado el requerimiento solicitado. Este estado es irreversible, incluso durante la visita del homologador a sus instalaciones.</p>			
<p>Nota 2: Todos los documentos obligatorios deben ser adjuntados dentro del plazo de 15 días calendario a partir de haber efectuado el pago por el servicio. Sólo si es conforme, se procede con la programación de la visita técnica.</p>			
<p>Nota 3: Los documentos requeridos de adjuntar no son limitativos con respecto a los documentos a revisar durante la visita técnica, debiendo considerar todo lo requerido en el Formulario para la evaluación de proveedores.</p>			

Anexo 04: Cuestionario SGS

INFORMACIÓN ADICIONAL	
1	Empresas Afiliadas (controlada por los mismos socios)
2	Sucursales
3	Principales Accionistas o Socios
4	Principales Ejecutivos / Gerentes
5	Partida Electrónica / Registral
6	Modificación de Estatutos / Poderes Vigentes
7	Acuerdos con otras firmas
ESTADOS FINANCIEROS	
8	Estados Financieros
9	Ratios de Liquidez
10	Ratios de Liquidez
11	Ratios de Gestión
12	Ratios de Solvencia
13	Ratios de Rentabilidad
14	¿La empresa presentó los últimos estados financieros?
15	Volumen de Ventas
OBLIGACIONES FINANCIERAS Y BANCOS	
16	Lista de Obligaciones Bancarias a Corto y Largo Plazo (Sobregiros, Obligaciones Negociables, Letras)
17	¿De acuerdo al reporte de INFOCORP al :
18	¿Tiene procesos Administrativos o Judiciales pendientes?
19	Bancos con los cuales trabaja la empresa
20	¿ La calificación de la SBS considera a la empresa como normal?
21	¿La empresa tiene las siguientes pólizas de seguro vigentes? (Cuando sea aplicable).
CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES	
22	¿La empresa evidenció haber cumplido, los seis últimos meses, con los siguientes pagos?
23	La empresa cuenta con:
24	Detalle de instalaciones con las que cuenta:
25	¿Cuenta con almacenes bajo condiciones especiales?
26	¿Los almacenes en general están en buenas condiciones de organización y control?
27	Detallar los turnos y horarios de trabajo
GESTIÓN DE LA PRODUCCIÓN	
28	Indicar la capacidad de contratación de la línea del servicio que desea homologar. (Ej: Horas/hombre; Toneladas/mes, etc.)
29	Descripción del flujo de proceso seguido por la línea de servicios que desea homologar:
SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	
¿Tiene algún Sistema de comunicación y transmisión de datos?	
30	• Teléfono / Teléfono celular / Radio Teléfono
31	• LAN / Intranet (06 PCs)
32	• Red WAN / Extranet
33	• Conexión a Internet con línea dedicada / Correo electrónico
EQUIPAMIENTO Y UNIDADES DE TRANSPORTE	

34	Enumerar las 10 principales máquinas y equipamientos utilizados para la actividad homologada
35	Detallar los equipos e instrumentos de medición utilizados (si aplica).
36	¿Cuenta con unidades de transporte, utilizados para la actividad homologada?
	HARDWARE, SOFTWARE Y EQUIPAMIENTO ESPECIALIZADO
37	¿Cuenta con equipos de computo y software especializado para el desarrollo de sus actividades?
38	¿ Los softwares utilizados tienen la licencia correspondiente?
39	¿ Realiza copias de seguridad de su información?
	PERSONAL
40	Personal Fijo y Subcontratado
41	Media de antigüedad (años)
	CLIENTES
42	Principales referencias correspondientes a los tres últimos ejercicios, de la línea homologada:
	GESTION DE CALIDAD
	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD
43	¿Tiene la empresa un Manual de Gestión de Calidad, implementado de acuerdo a la norma ISO:9001 u otra norma internacional de calidad?
44	¿La empresa tiene un Sistema de Gestión de la Calidad certificado?
45	¿La empresa tiene una política de calidad enunciada, aprobada por la gerencia general?
46	¿La empresa difunde la Política y Objetivos de Calidad al personal?
47	¿Tienen un procedimiento escrito e implementado para controlar la revisión, aprobación, control de cambios e identificación de sus documentos y registros?
48	¿Ha definido objetivos de calidad pertinentes, alineados con las necesidades de la empresa?
49	¿La empresa ha definido e implementado indicadores de gestión medibles, para la organización; permitiendo monitorear el cumplimiento de los objetivos planteados?
50	¿La empresa ha designado un representante de la dirección para asegurar que se haya establecido y se mantenga el sistema de gestión de calidad?
51	¿Se realizan periódicamente, revisiones del sistema de gestión, por parte de la gerencia, generando los registros correspondientes?.
52	¿Se han definido las especificaciones de los productos / servicios ofertados?
53	¿Cuando algún material o propiedad del cliente se encuentra temporalmente en las instalaciones de la empresa, este material está plenamente identificado y se toman las precauciones requeridas para evitar su deterioro?
54	¿La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado, para controlar los servicios no conformes?
55	La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado para la generación de acciones correctivas y acciones preventivas?. En caso de existir, incluye:
56	Revisión de no conformidades
57	Determinación de las causas de la no conformidad
58	Determinación e implementación de las acciones necesarias
59	Registro de resultados de las acciones tomadas
60	¿La empresa tiene un procedimiento escrito e implementado para la realización de auditorías internas, el mismo que incluye registros de auditorías internas y resultados?

61	¿Han tenido auditorías internas / externas para comprobar la eficiencia del Sistema, y que hayan incluido todos los procesos?
GESTIÓN DE PERSONAL	
62	La empresa ha definido las competencias para las diferentes funciones de la organización?. (Por ejm. Perfiles).
63	¿Las competencias (perfiles) definidas consideran educación, formación, habilidades y experiencia (de acuerdo a lo requerido por el puesto)?
64	¿Han implementado un procedimiento sistemático de reclutamiento de personal para evaluar el cumplimiento del perfil requerido?. En caso la respuesta sea positiva, presentar los registros que acrediten esta evaluación.
65	¿La empresa tiene un Manual de Funciones?
66	¿Tienen un programa de capacitación del personal, basado en las necesidades de capacitación detectadas?
67	¿En caso tuvieran un programa de capacitación, este se cumple?.
68	¿La empresa mantiene archivos del personal en el cual se evidencie la educación, formación y experiencia?
MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN	
69	¿Se realiza un registro del mantenimiento correctivo de la maquinaria / equipo?
70	¿Tienen implantado un programa de mantenimiento preventivo?
71	¿Tienen definido e implantado un programa de calibración de los instrumentos de medición?
72	¿Los equipos de medición se encuentran identificados con etiquetas que indiquen cuando fueron calibrados y cuando es su próxima calibración?
73	¿La calibración de los instrumentos de medición se realiza con patrones trazables?
COMPRAS, RECEPCIÓN Y ALMACENES	
74	¿La empresa ha implementado un procedimiento sistemático para seleccionar a sus proveedores (de productos y/o servicios), incluyendo criterios de calidad ?.
75	¿La empresa ha implementado un procedimiento sistemático para evaluar periódicamente el desempeño de sus proveedores?
76	¿Tienen implantado un procedimiento sistemático de inspección de los productos comprados?
77	¿Solicitan certificados de calidad por lote de materia prima y/o insumos adquiridos?
	En el almacén de materias primas e insumos / productos:
78	• Los productos tienen identificación y se mantiene un control de stock de los mismos.
79	• Se encuentra organizado y su capacidad es la adecuada, para la cantidad de productos almacenados.
80	• Tiene definida un área de productos no conformes
81	• Tienen hojas de seguridad de los productos almacenados, cuando estos representan algún tipo de riesgo para la salud o el medioambiente.
82	• Se realizan inventarios periódicos.
PROCESOS SUBCONTRATADOS	
83	En los casos en que la organización opte por contratar externamente cualquier proceso que pueda afectar la conformidad del producto/servicio. ¿Se realiza un control de los procesos subcontratados?
PROCESO PRODUCTIVO	
84	En caso la empresa declare realizar actividades de diseño. ¿Esta actividad se realiza planificando las etapas del diseño y validando que el resultado del mismo cumple con los requisitos previamente definidos?

85	¿La empresa tiene un sistema propio de planeamiento y programación de sus obras/servicios?
86	En caso sea positiva la respuesta a la pregunta anterior, ¿Utilizan algún software o medio informático para la actividad de planeamiento y programación de sus obras/servicios?.
87	¿Tienen especificaciones escritas de los servicios/productos, identificadas como vigentes y disponibles en los lugares pertinentes?
88	¿La empresa brinda sus servicios de acuerdo a una norma nacional o internacional?
89	¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para realizar el control de calidad durante el proceso de ejecución del servicio?. Incluyendo, si corresponde, planes de muestreo, criterios de inspección, etc.
90	¿Se trabaja con una orden de servicio durante la ejecución de este?
91	¿Cuenta con documentos que permitan realizar una trazabilidad / seguimiento / rastreo del servicio brindado?
92	¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para realizar el control de calidad del servicio brindado, una vez finalizado?. Incluyendo, si corresponde, protocolos de pruebas, inspección visual, etc.
GESTIÓN COMERCIAL	
93	Previo a la realización de la venta, la empresa evalúa si está en condiciones de satisfacer los requerimientos del cliente (en cuanto a calidad, cantidad y plazo de entrega), proporcionándole alguno de los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> Propuesta Técnica • Cotización / Proforma • Otros
94	¿La empresa evalúa la satisfacción de sus clientes, guardando registros de dicha actividad?
95	En caso evalúe la satisfacción del cliente, ¿toma acciones basadas en el resultado de la evaluación realizada?
96	¿Tienen implantado un procedimiento sistemático para la atención de quejas u observaciones de los clientes?
97	¿La empresa registra las quejas / observaciones de los clientes y genera una estadística de las mismas?
98	¿Es posible conocer el plazo de entrega y verificar el cumplimiento del mismo, luego de concluido el servicio / la venta / la entrega del producto?
99	¿Tiene establecido un procedimiento de trabajo sistemático para afrontar retrasos en la ejecución y finalización del servicio / fabricación y/o entrega del producto ?
100	Muestreo de Retrasos en el cumplimiento de sus pedidos: (llenado por SGS)
101	¿Brinda sus productos / servicios con garantía?
102	¿La empresa brinda algún tipo de soporte técnico a sus clientes?

INFORMACION ADICIONAL	
1	Afiliaciones Comerciales
2	Compañía Matriz (razón social y dirección):
3	Subsidiarias/Afiliadas - Asociaciones con otros Contratistas/ Subcontratistas (Anexe lista si es necesario):
EVALUACION GERENCIAL	
POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
4	¿La empresa ha implementado y mantiene un sistema de gestión de seguridad? <ul style="list-style-type: none"> • Si la respuesta es positiva, indicar que sistema han implementado:
5	¿La compañía tiene una política de seguridad e higiene?

6	¿La compañía tiene conocimiento de la política de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad de Grupo Milpo?
7	¿La política fue aprobada y firmada por la alta dirección de la Compañía?
8	¿La política es comunicada a todos los trabajadores?
9	¿La política es actualizada y revisada anualmente?
10	¿Hay una persona formalmente designada como responsable de la seguridad en obra?. En caso lo hubiera indicar el cargo que tiene.
	Cargo
11	¿Existe un procedimiento mediante el cual se revise, al menos una vez al año, los documentos de seguridad (políticas, estándares, procedimientos, instructivos), con participación de la gerencia?
12	¿La gerencia planifica y efectúa la asignación de recursos para seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad (Recursos humanos, presupuesto anual)?
13	¿Se reporta periódicamente a la gerencia, los siguientes aspectos?
	Programas de seguridad y salud ocupacional
	Comités de seguridad
	Inspecciones
	Capacitaciones
	Observaciones planeadas
	Reportes de incidentes
	Control de evaluación de riesgos
	Actos y condiciones subestándar
	Investigación de accidentes
	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS
	¿Existe un procedimiento para identificar los peligros a los cuales están expuestos sus trabajadores? Este procedimiento incluye:
14	Lista de trabajos / tareas peligrosas
15	Criticidad de las tareas peligrosas
16	Actividades a realizar para cada tarea crítica
17	¿La empresa ha evaluado los riesgos e identificado aquellos que son significativos (no tolerables)?
18	¿La empresa ha elaborado un inventario de tareas críticas?
19	¿Los peligros identificados han sido priorizados?
20	¿Los riesgos considerados críticos tienen un programa de seguridad que incluya objetivos y metas?
21	¿Utilizan permisos de trabajo para los trabajos de alto riesgo?
22	¿La compañía ha definido el riesgo crítico de mayor frecuencia, al que están expuestos los trabajadores?
	ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO
23	¿La Compañía cuenta con estándares y procedimientos de trabajo seguro?
24	¿Cada cuánto tiempo y en qué casos son actualizados estos estándares y procedimientos de trabajo seguro?
25	¿Los trabajadores cumplen con los estándares y procedimientos de trabajo seguro en el desarrollo de sus actividades?
26	¿Participan los trabajadores en la elaboración de los estándares y procedimientos de trabajo seguro?

27	¿La gerencia tiene conocimiento de cualquier revisión o actualización de sus estándares y procedimientos de trabajo seguro?
28	¿Existe un Permiso escrito para cada tarea crítica o de alto riesgo?
29	¿El cumplimiento de los estándares y procedimientos de trabajo seguro es supervisado y verificado?
30	¿Existe un procedimiento de medidas preventivas y correctivas para casos de incumplimiento de estándares y procedimientos de trabajo seguro?
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA	
31	¿Las reglas en SSO de la compañía están documentadas?
32	¿Los roles y responsabilidades de los funcionarios en materia de seguridad y salud ocupacional, están documentados?
33	¿Las reglas en SSO son comunicadas a los empleados?
	¿Las reglas son justas y razonables, cumpliendo con las siguientes características?
34	Se basan en los reglamentos de Seguridad e Higiene Minera y Seguridad y Salud en el Trabajo?
35	Son claras?
36	¿Existen sanciones formalmente establecidas para aquellos empleados que incumplen con las reglas en SSO de la compañía?
37	¿Hay un programa de premiación/promoción a la seguridad?
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
38	¿Hay un procedimiento escrito para el uso de los Equipos de Protección Personal?
39	¿En caso de existir un procedimiento escrito para el uso de Equipos de Protección Personal, esta tiene las firmas de los responsables de su elaboración y aprobación, y las fechas respectivas?
40	¿Este procedimiento es comunicado a los trabajadores?
41	¿Los requerimientos de Uso de Equipos de Protección Personal, son explicados a los empleados?
42	¿En la Inducción al personal nuevo, se explica a los empleados, los requerimientos en el uso de Equipos de Protección Personal?
43	¿Se conservan registros del mantenimiento de los Equipos de Protección Personal?
44	¿Se dictan charlas de actualización en el uso de Equipos de Protección Personal especializados?
45	¿Los equipos de protección personal son equipos certificados?
46	¿La empresa tiene un stock de reserva de equipos de protección personal?
MANTENIMIENTO	
47	¿Existe un procedimiento escrito para el mantenimiento de herramientas y equipos?
48	¿Existe un procedimiento escrito para el buen uso de las herramientas y equipos?
49	¿El mantenimiento cumple con los requisitos del fabricante y las reglamentaciones?. En caso la respuesta sea positiva, acreditar dicho cumplimiento.
50	¿Existe un procedimiento para evitar que los equipos defectuosos sean usados (en esa condición) en el servicio (Sistema de bloqueo y señalización)?
51	¿Hay un programa de mantenimiento preventivo?
52	¿Existe un procedimiento para la realización del mantenimiento correctivo de los equipos?

CAPACITACIÓN Y COMUNICACIONES	
53	¿Es obligatoria una inducción para las nuevas contrataciones?
54	¿La inducción se basa en un plan escrito?
55	¿Tienen implementado un programa de capacitación, entrenamiento y sensibilización del personal, para las actividades que desarrollan?
	La capacitación incluye:
56	Estándares y Procedimientos de trabajo seguro.
57	Planes de contingencia y emergencia
58	Reglamento interno de trabajo
59	¿Los procedimientos de trabajo son discutidos con el personal, antes de su implementación?
60	¿El programa de capacitación incluye capacitación técnica específica del personal?
61	¿Tienen descripciones de puestos (perfiles) del personal y estas incluyen las competencias de seguridad requeridas?
62	¿Hay una persona competente designada para efectuar capacitación específica para el trabajo?
63	¿Existen reuniones para las comunicaciones entre la gerencia y los trabajadores? ¿Son periódicas, están documentadas?
	¿Los temas tratados en las reuniones son relevantes a la naturaleza del trabajo? Comprenden:
64	Seguridad y salud ocupacional, asociada al tipo de actividad a realizar
65	Medio ambiente, asociada al tipo de actividad a realizar
66	Aspectos del personal, asociada al tipo de actividad a realizar
INSPECCIONES	
67	¿Hay un procedimiento escrito para la realización de inspecciones planeadas?
68	¿Se emplea un formato estándar para la realización de las inspecciones planeadas?
69	¿Las inspecciones planeadas son efectuadas con una periodicidad determinada?
70	¿Las inspecciones son adecuadas, incluyendo áreas, equipos y actividades críticas y competencia del inspector?
71	¿La Gerencia revisa los resultados de las inspecciones y toma acciones sobre los resultados de las mismas?
72	¿Los trabajadores participan en las inspecciones?
73	Cuando se encuentran incidentes, condiciones o actos subestándar, ¿se toman acciones y estas se registran?
74	¿Las deficiencias son corregidas en el plazo establecido?
75	¿Los resultados de las acciones correctivas están escritos y archivados?
INVESTIGACIONES DE INCIDENTES / ACCIDENTES	
76	¿Hay un procedimiento escrito para investigar accidentes?
77	¿Las investigaciones cumplen con los requisitos legislativos?
78	¿Hay un formato estándar de investigación, empleado?
79	¿Los trabajadores participan en el proceso de investigación?
80	¿Los reportes de la investigación son firmados y revisados por la Gerencia?
81	¿El proceso de investigación tiene como uno de sus resultados, efectuar mejoras en la Seguridad y salud ocupacional?
82	¿Registran los incidentes sin daño y los investigan para implementar medidas de control?
83	¿La empresa ha definido un criterio para reportar o no un accidente al cliente?

PROCEDIMIENTOS PARA EMERGENCIAS	
84	¿Se ha elaborado un Plan de emergencias (entrenamiento)?
85	¿Los empleados reciben capacitación en primeros auxilios por personal especializado y acreditado?
86	¿Se ha efectuado un simulacro de respuesta ante emergencias en los últimos seis meses?
87	¿La compañía ha participado en simulacros organizados por GRUPO MILPO?
88	¿Los resultados del simulacro fueron evaluados?
89	¿Fueron implementadas las recomendaciones de los informes de simulacros?
90	¿El personal ha sido capacitado en el correcto uso de extintores y sistemas contra incendios, por personal especializado y acreditado?
91	¿El plan de emergencias cumple con los requisitos reglamentarios?
92	¿El plan de respuesta ante emergencias es revisado anualmente?
SALUD E HIGIENE OCUPACIONAL	
93	¿La compañía ha elaborado una lista de tareas que implican riesgo para la salud?
94	¿Hay un programa de supervisión médica – higiene ocupacional?
95	¿Se realizan anualmente exámenes pre-ocupacionales y de seguimiento al personal cuya actividad es crítica para su salud?
96	¿La compañía toma alguna acción cuando se detecta que un trabajador ha sufrido un deterioro considerable en su salud?
MEDIO AMBIENTE	
97	¿Posee la empresa una política ambiental?
98	¿Ha establecido la empresa un programa de difusión de la política de GRUPO MILPO, entre sus trabajadores? Verificar registros.
99	¿Posee la empresa un Plan de Manejo Ambiental documentado, adecuado a las actividades que realiza? Verificar registros y documentos
100	¿Poseen sus procedimientos operativos las consideraciones ambientales para minimizar el potencial impacto del entorno?
101	¿Existen procedimientos para respuestas a derrames, plan de contingencias ambiental? Verificar documentos.
102	¿Existen procedimientos para el manejo de residuos o desechos contaminantes?
103	¿Ha identificado los principales impactos ambientales potenciales referidos a las actividades realizadas en las instalaciones de GRUPO MILPO? Verificar existencia de matriz de riesgos.
104	¿Mantiene registros de capacitación en temas ambientales a sus trabajadores? (Se puede considerar aquellos que hayan sido dados de forma conjunta con el Programa de Seguridad).
	¿Posee la empresa?:
105	¿Una lista actualizada de los materiales peligrosos que emplean o generan durante sus actividades, en las instalaciones de GRUPO MILPO?
106	¿La lista de los MSDS correspondiente a los materiales peligrosos identificados?
107	¿Procedimientos de manejo y transporte de sustancias peligrosas?
108	¿Capacitación del personal en manejo de MSDS?
109	Si los trabajos a realizar, contemplan cercanías a cuerpos de agua, para mantener una calidad de agua apta y protección de recursos acuáticos. ¿Tiene establecido un plan de trabajo bajo estas circunstancias?

110	Si su trabajo en las instalaciones del cliente contempla el movimiento de suelos o modificación del relieve. ¿Posee un plan de control de erosión y manejo de topsoil difundido a todo su personal? ¿Además, posee un plan de estabilización de taludes? (Aplica solamente a aquellos contratistas que realizan trabajos de movimientos de suelos)
111	Solamente si aplica: Mostrar los planos de ingeniería de detalle sobre obras civiles, encauzamiento de aguas, drenajes y sistemas de contención de aguas o materiales peligrosos. (Aplica solamente para aquellos contratistas que ejecuten obras de manejo y encauzamiento de aguas).
REGISTROS, DOCUMENTACIÓN Y ESTADÍSTICAS	
112	¿Se conservan los registros y estadísticas de primeros auxilios, atenciones médicas y otros?
113	¿Se conservan los reportes de incidentes (accidentes y cuasi-accidentes) de sus obras en GRUPO MILPO?
114	¿Se conservan los registros de inspección?
115	¿Se conservan las actas de las reuniones generales?
116	¿Se conservan las actas de las reuniones del Comité de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente?
117	¿Se conservan los registros de capacitación?
118	¿Se conservan los registros de Inducción del personal nuevo?
119	¿Los resúmenes y estadísticas anuales son conservados de acuerdo con la política de la compañía?
	¿La compañía mide el desempeño de seguridad y salud ocupacional?:
120	¿Se reportan al Cliente los programas de seguridad y resultados de su gestión?
121	De un año a otro
122	Mes a mes (los últimos 12 meses)
123	¿Se han establecido Objetivos y Metas cuantificables en el SSO?
124	¿Se evidencia el monitoreo de los objetivos y se toman acciones de mejora cuando las metas en SSO no son cumplidas?
125	¿Se han establecido Objetivos y Metas Ambientales?
126	¿Se toman acciones de mejora cuando las metas ambientales no son cumplidas?
REGLAMENTACIÓN / LEGISLACIÓN	
127	¿Tienen un procedimiento para evaluar y determinar el cumplimiento de las normas legales aplicables a sus actividades?
128	¿Tienen una relación de normas legales aplicables a sus actividades?
129	¿La gerencia consulta a las reglamentaciones y legislación durante la planificación del trabajo? Si la respuesta es positiva, evidenciarlo en la auditoria.
130	¿Se ha efectuado una evaluación para determinar si se requiere una política contra la violencia/acoso?
131	¿Existe una política sobre alcohol y drogas?
TEMAS COMPLEMENTARIOS	
132	¿Existe un comité de seguridad?
133	¿Tanto la Gerencia como los trabajadores están representados en el comité?
134	¿Las funciones del comité de seguridad están claramente definidas?
135	¿Si existe un comité, éste tiene “normas de referencia”?
136	¿Cuándo el comité o sus representantes son consultados, su recomendación, es aceptada e implementada?

137	¿El comité efectúa inspecciones de campo?
EVALUACION DE CAMPO	
PERSONAL ENTREVISTADO	
138	Personal Entrevistado
	Nombre Cargo
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
139	¿La política de seguridad e higiene de la Compañía está publicada? Observar al menos en 2 lugares (p.e.oficina y taller).
140	¿El personal conoce la Política de Seguridad de la Compañía? Entrevistar trabajadores de diferentes niveles (supervisores, obreros, operarios).
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS	
141	¿El personal tiene conocimiento de los peligros a los que están expuestos en el desarrollo de sus actividades? ¿El personal tiene conocimiento de los peligros para el medioambiente como consecuencia del ejercicio diario de su trabajo? (Manejo/Operación de vehículos, equipos, maquinarias, etc.)?
142	Manejo de Residuos
143	Manejo de Sustancias Peligrosas
144	Derrame de Hidrocarburos y/o Sustancias Peligrosas
145	Generación de Gases de Combustión
146	Generación de Polvo
147	Generación de Ruido Ambiental
148	Modificación del Relieve
149	¿El personal tiene conocimiento de los peligros para el medioambiente como consecuencia del ejercicio diario de su trabajo? (Manejo/Operación de vehículos, equipos, maquinarias, etc.)? Alteración de Flora y Fauna
150	¿El personal tiene conocimiento de los peligros para el medioambiente como consecuencia del ejercicio diario de su trabajo? (Manejo/Operación de vehículos, equipos, maquinarias, etc.) Afectación a la Salud
151	Si la empresa tiene un Plan de Manejo Ambiental. ¿Los trabajadores conocen dicho plan?
EVALUACIÓN DE PELIGRO POR CAÍDA DE ROCAS	
152	¿Conoce el personal cuál es la afectación a su salud en caso de caída de rocas?
153	¿Los trabajadores conocen el procedimiento para evitar accidentes por caída de rocas?
ESTÁNDARES Y PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO	
154	¿El personal conoce cuáles son los estándares y procedimientos de trabajo seguro que corresponden a su actividad?
REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DE LA COMPAÑÍA	
155	¿Los trabajadores conocen la existencia de reglas formales definidas por la Empresa?

156	¿Conoce el personal si existen sanciones formalmente establecidas para aquellos trabajadores que incumplen con las reglas de la compañía en lo referente a seguridad y medio ambiente?
157	¿Hay un programa de premiación/promoción a la seguridad o al trabajo hecho con limpieza, sin daño al medio ambiente?
EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	
158	¿El personal conoce el estándar/procedimiento para el uso de los Equipos de Protección Personal?
159	¿El día de la visita se observó que el personal utiliza y mantiene en buen estado los Equipos de Protección Personal, de acuerdo a lo establecido? Observación
160	¿El día de la visita se observó que los equipos de protección personal son equipos certificados? Observación
161	¿La empresa tiene un stock de reserva de equipos de protección personal, de al menos el 20%?
162	En el área de trabajo, ¿está señalizada el área donde se requiere el uso de equipos de Protección Personal? Observación
	¿El personal sabe de qué nos protege los siguientes Equipos de Protección Personal?
163	El Casco
164	Los Lentes
165	Las Botas
166	Los Guantes
167	El Respirador
168	Tapón de Oídos u Orejeras
MANTENIMIENTO	
169	¿El personal tiene conocimiento del procedimiento para el buen uso de las herramientas y equipos?
170	¿El personal conoce a qué se refieren los Sistemas de bloqueo y señalización? Observación y entrevista
171	¿El personal conoce y sabe qué hacer en caso de que exista una condición Subestándar con energía eléctrica? Observación y entrevista
172	¿El personal sabe cómo determinar cuándo a un equipo le corresponde mantenimiento preventivo?
173	¿El personal sabe qué hacer cuando un equipo sale de servicio?
CAPACITACIÓN Y COMUNICACIONES	
174	¿Siguió el personal una inducción, antes de iniciar sus labores en la Unidad Minera? Entrevista a trabajadores
175	¿El personal conoce los temas en los cuales ha sido capacitado? Contrastar con charlas recientes
176	¿Existen reuniones para las comunicaciones entre la gerencia y los trabajadores?
	¿Los temas tratados en las reuniones son relevantes a la naturaleza del trabajo? Comprenden:
177	Seguridad y salud ocupacional
178	Medio Ambiente
179	Aspectos del Personal
SALUD OCUPACIONAL	
180	¿El personal ha pasado por algún examen pre-ocupacional?

181	¿El personal conoce la frecuencia con que la compañía realiza exámenes médicos de seguimiento?
	INSPECCIONES
182	¿Conocen los supervisores el programa de inspecciones planeadas? Entrevista supervisor.
183	¿Se toman acciones cuando se encuentran condiciones o actos subestándar?
	Detallar acciones y contrastar reporte de actos subestándar con la acción tomada versus lo observado en campo.
	INVESTIGACIONES DE INCIDENTES / ACCIDENTES
184	¿El personal conoce el objetivo de la investigación de accidentes? Entrevista a supervisor, operario.
185	¿El personal sabe qué criterio se emplea en la empresa para reportar un incidente?
186	¿El personal sabe cómo llenar el formato de investigación de incidentes?
187	¿Cumplen con que las recomendaciones del proceso de investigación se hayan implementado? Tomar dos reportes y verificarlos.
	PROCEDIMIENTOS PARA EMERGENCIAS PLAN DE CONTINGENCIA
188	¿El personal conoce el Plan de Contingencia de la empresa evaluada y/o el de GRUPO MILPO?
189	¿El personal ha recibido entrenamiento sobre qué hacer en caso de una emergencia? Entrevistar, por lo menos a un miembro de la brigada de emergencias.
190	¿El personal ha sido entrenado en primeros auxilios?
191	¿Fueron implementadas las recomendaciones del simulacro? Verificar en el campo, con el informe.
192	¿El personal conoce cuál es el procedimiento a seguir en lo referente a las comunicaciones, en caso de una emergencia?
193	¿El personal conoce que equipos o materiales para respuesta a emergencia existen en su área de trabajo (p.e. salchichas absorbentes, señales de desvío de tránsito, paños absorbentes, máscaras, balones de oxígeno, extintores, etc.)?
194	¿El personal conoce el procedimiento para evacuar heridos?
	MEDIO AMBIENTE
195	¿El personal conoce la política ambiental de su empresa? Entrevista a trabajadores de distinto nivel.
	¿El personal conoce alguno de los siguientes procedimientos de la empresa?
196	Manejo de Residuos
197	Respuestas a Derrames
198	¿El personal conoce los principales impactos ambientales potenciales de sus actividades en las instalaciones de GRUPO MILPO?
199	¿El personal recibe capacitación en Medio Ambiente por parte de los supervisores de la empresa? Verifique al menos dos temas de capacitación.
200	¿El personal conoce la utilidad del MSDS de los productos peligrosos en su trabajo?
201	¿El personal conoce los lineamientos generales para no contaminar el agua o los cursos de agua cercanos a su lugar de trabajo? Entrevistar trabajadores y verificar contenidos.

REGLAMENTACIÓN / LEGISLACIÓN	
201	¿Las copias de reglamentaciones y legislación están disponibles? Verificar su existencia en la oficina.
202	¿El personal sabe qué hacer, en caso sea objeto de violencia o acoso laboral?
	Entrevistar a 2 trabajadores.
TEMAS COMPLEMENTARIOS	
203	¿El personal sabe si existe un comité de seguridad y quienes lo conforman?
204	¿Las recomendaciones del Comité de Seguridad son implementadas? Verificar recomendaciones versus acciones tomadas en campo.



INFORMACION GENERAL

Razón Social

RUC

Actividad Económica/Giro

Actividad Evaluada

Tipo Evaluación

Homologación

Dirección Oficina Principal

Localidad

Teléfono

Fax

Página Web

No Tiene

Nº de Empleados

Fijos

Subcontratado

Antigüedad de la Empresa

0 años

Cuestionario

Nombre de Contacto

Teléfono

Correo Electrónico

Telefono Celular

Propósito

Homologar a la empresa

OL_244418-33

Anexo 05: Cuestionario Hodelpe

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

De los certificados y/o certificaciones:

Tipo	Entidad certificadora	Ámbito / Producto	Nº de Certificado	Fecha de renovación

Adjuntar evidencia

1. GESTIÓN DE CALIDAD

¿La empresa mantiene un sistema de gestión de calidad ISO 9001?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿La empresa cuenta con una política de gestión de calidad definida que oriente el sistema de gestión?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con manual y procedimientos de calidad?, indique cuales:

Manual de Calidad	
Procedimientos	
Ninguno	

ADJUNTAR EVIDENCIA

Listado de procedimientos a la fecha.

Debe adjuntar al presente el procedimiento sobre no conformidades y acciones correctivas

Indique las normas técnicas y/o especificaciones técnicas bajo las cuales se ejecutan sus obras y/o servicios.

¿Realizan auditorías internas al sistema de gestión?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR INFORME FINAL Y CRONOGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Realiza mantenimiento preventivo de equipos y/o maquinarias?
--

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Realizan evaluación de desempeño y selección de proveedores?
--

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGISTRO

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

SI	NO	NA

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

¿Cuenta con indicadores de gestión de la calidad?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con un control de documentos y registros?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Gestiona las acciones correctivas y/o preventivas del sistema de gestión de la calidad?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

Indique si realiza controles de calidad en lo siguiente:

	SI	NO	NA
Insumos / Materia Prima / Agregados			
Procedimiento Escrito			
Procedimiento no Documentado			
	SI	NO	NA
Ejecución de Obra / Servicio			
Procedimiento Escrito			
Procedimiento no Documentado			
	SI	NO	NA
Al finalizar la Obra / Servicio			
Procedimiento Escrito			
Procedimiento no Documentado			

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con procedimientos sobre el servicio ofrecido?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

2. GESTIÓN DE MEDIO AMBIENTE

¿La empresa mantiene un sistema de gestión ambiental ISO 14001?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

A continuación, especifique el sistema utilizado, en caso que no se trate del ISO 14001.

¿La empresa cuenta con otros documentos como Estudios de Impacto Ambiental (EIA)?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Cuenta con una política de gestión ambiental definida que oriente el sistema de gestión?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

¿Cuenta con indicadores de gestión ambiental?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

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

SI	NO	NA

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

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Se encuentra capacitado el personal para manejar Planes de Contingencia?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿En el pasado ha afrontado accidentes ambientales?

SI	NO	NA

Si afrontó un accidente, realice una pequeña descripción:

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Ha tomado acciones sobre las evaluaciones realizadas?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Posee Plan de Manejo de Residuos Sólidos? (Certificados de disposición final del Residuos Sólidos)

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

La empresa somete a sus unidades Revisiones Técnicas Vehiculares (R.T.V.)?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

3. GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SSO)

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

SI	NO	NA

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

SI	NO	NA

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR POLITICA.

¿Tiene Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGLAMENTO

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

¿Cuenta con un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional ?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA

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

¿Cuenta con un Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo?

SI	NO	NA

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

¿Identifica los peligros y evalúa los riesgos?

SI	NO	NA

SI ES ASÍ, ADJUNTE MATRIZ IPER Y MAPA DE RIESGOS.

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

SI	NO	NA

SI ES ASÍ, ADJUNTE LA POLIZA DEL SEGURO.

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

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Cuenta con Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo?

SI	NO	NA

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

¿Realizan Auditorias del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR PLAN DE AUDITORIAS E INFORME DE LA ÚLTIMA AUDITORIA.

¿La empresa identifica las necesidades de capacitación de SST de sus empleados y realiza los entrenamientos correspondientes?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR PLAN ANUAL DE CAPACITACION Y REGISTROS DE ASISTENCIA.

¿La empresa realiza Simulacros de emergencia?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGISTRO DE PARTICIPACION EN SIMULACROS.

¿Realiza seguimientos periódicos de Seguridad y Salud en el Trabajo?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR REGISTROS DEL SEGUIMIENTO.

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

SI	NO	NA

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

¿Cuentan con registro de Exámenes Médicos Ocupacionales?

SI	NO	NA

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Lleva un control de sus registros de incidencias, accidentes, entrega de reglamento interno de SST, EPP, otros registros?

SI	NO	NA

ADJUNTAR

Indicadores de accidentabilidad de los 2 últimos años.

Inducción en Seguridad.

Entrega e inspección de Equipos de Protección Personal (EPP).

Inspección y recarga de extintores.

Inspecciones y evaluaciones de salud y seguridad.

Monitoreo de agentes físicos, químicos, biológicos y factores de riesgo ergonómicos.

4. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

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

SI	NO

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

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

¿La empresa cuenta con un Código de Conducta?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Hay personal designado para guiar y supervisar la gestión de RSE y se reúne con la Dirección al menos cada 6 meses?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

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

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Realiza encuestas de Clima Laboral?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Posee algún convenio con algún Instituto o Universidad?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicar con cuál o cuáles.

¿Tiene un Programa de Incentivos para su personal?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Se tiene en consideración a la familia del empleado con por ejemplo convenios, canastas, programas especiales, etc.?

SI	NO

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Los cargos altos y medios participan de actividades de apoyo comunitario?

SI	NO

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿La empresa tiene instancias formales para conocer la opinión de los trabajadores, la percepción de la empresa y el grado de satisfacción?

SI	NO

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

¿Hay alianzas con organismos públicos o privados para realizar acciones a favor de la comunidad?

SI	NO

SI LA RESPUESTA ES (SI) ADJUNTAR EVIDENCIA.

Anexo 06: Evaluaciones de expertos

HOJA DE EVALUACIÓN

NOMBRE:	Juan Rosales
CARGO:	Consultor Jefe
EMPRESA:	MASTER EN SOLUCIONES INTEGRALES S.A.C

Descripción	APROBACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Información general	x		
Información legal	x		
Información financiera	x		
Sistema Integrado de Gestión	x		
Gestión de calidad	x		
Gestión de seguridad	x		
Gestión Ambiental	x		
Gestión de responsabilidad social empresarial	x		
TOTAL			Aborda los temas de una implementación SIG, es una buena practica para las organizaciones que quieren comenzar desde cero.

HOJA DE EVALUACIÓN

NOMBRE:	Luz Chavez
CARGO:	Jefe SIG
EMPRESA:	MANTENIMIENTO & ACABADOS CORPORATION S.A.C

Descripción	APROBACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Información general	x		
Información legal	x		
Información financiera	x		
Sistema Integrado de Gestión	x		
Gestión de calidad	x		
Gestión de seguridad	x		
Gestión Ambiental	x		
Gestión de responsabilidad social empresarial	x		
TOTAL			

HOJA DE EVALUACIÓN

NOMBRE:	Ursula collado
CARGO:	Analista sistemas integrados de gestión
EMPRESA:	DEL CONSULTORA AMBIENTAL S.R.L.

Descripción	APROBACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Información general	x		
Información legal	x		
Información financiera	x		
Sistema Integrado de Gestión	x		
Gestión de calidad	x		
Gestión de seguridad	x		
Gestión Ambiental	x		
Gestión de responsabilidad social empresarial	x		
TOTAL			



HOJA DE EVALUACIÓN

NOMBRE:	PIERRE CALERO CHIPANA
CARGO:	RESPONSABLE SIG
EMPRESA:	JAST S.R.L.

Descripción	APROBACIÓN		OBSERVACIONES
	SI	NO	
Información general	X		
Información legal	X		
Información financiera	X		
Sistema Integrado de Gestión		X	Actualizar Directrices para auditar sistemas de gestión ISO 19011:2011 a ISO 19011:2018
Gestión de calidad	X		Usar terminos generales ejemplo: en vez de usar el término outsourcing, usemos el término Subcontratación
Gestión de seguridad	X		
Gestión Ambiental	X		
Gestión de responsabilidad social empresarial	X		Apoyarse en los requisitos de la norma
TOTAL			