

UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AMBIENTALES



Implementación de un sistema integrado de gestión según las
normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa
SUCCESS SDISE S.A.C., Arequipa 2025

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO AMBIENTAL**

AUTORA

Angela Susana Huaman Ramirez

ASESOR

Rene Alfredo Pinazo Herencia

Lima, Perú

2025

METADATOS COMPLEMENTARIOS**Datos del autor**

Nombres	Angela Susana
Apellidos	Huaman Ramirez
Tipo de documento de identidad	DNI <input type="button" value="v"/>
Número del documento de identidad	77575486
Número de Orcid (opcional)	

Datos del asesor

Nombres	Rene Alfredo
Apellidos	Pinazo Herencia
Tipo de documento de identidad	DNI <input type="button" value="v"/>
Número del documento de identidad	1323959
Número de Orcid (obligatorio)	0000-0001-9552-2968

Datos del Jurado**Datos del presidente del jurado**

Nombres	María Yovani
Apellidos	Medina Pérez
Tipo de documento de identidad	DNI <input type="button" value="v"/>
Número del documento de identidad	40517760

Datos del segundo miembro

Nombres	Ruben Abel
Apellidos	Vasquez Reyes
Tipo de documento de identidad	DNI <input type="button" value="v"/>
Número del documento de identidad	16020868

Datos del tercer miembro

Nombres	
Apellidos	
Tipo de documento de identidad	DNI <input type="button" value="v"/>
Número del documento de identidad	

Datos de la obra

Materia*	Implementación, sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ciclo PHVA.
Campo del conocimiento OCDE Consultar el listado: enlace	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.07.00
Idioma (Normal ISO 639-3)	SPA - español <input type="checkbox"/>
Tipo de trabajo de investigación	Trabajo de Suficiencia Profesional <input type="checkbox"/>
País de publicación	PE - PERÚ <input type="checkbox"/>
Recurso del cual forma parte (opcional)	
Nombre del grado	Ingeniero Ambiental <input type="checkbox"/>
Grado académico o título profesional	Título Profesional <input type="checkbox"/>
Nombre del programa	Ingeniería Ambiental <input type="checkbox"/>
Código del programa Consultar el listado: enlace	52

*Ingresar las palabras clave o términos del lenguaje natural (no controladas por un vocabulario o tesoro).



UNIVERSIDAD CATÓLICA SEDES SAPIENTIAE
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS Y AMBIENTALES
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE SUFICIENCIA
PROFESIONAL

ACTA N° 017-2025-UCSS/FCAA-DA

Siendo las 17:00 horas del 16 de junio de 2025, a través de la plataforma virtual zoom de la Universidad Católica Sedes Sapientiae, el Jurado de Trabajo de Suficiencia Profesional integrado por:

- | | |
|---------------------------------|-------------------|
| 1. María Yovani Medina Pérez | Jurado Presidente |
| 2. Ruben Abel Vasquez Reyes | Jurado Miembro |
| 3. Rene Alfredo Pinazo Herencia | Asesor |

Se reunieron para la sustentación virtual del trabajo de suficiencia profesional titulado:

Implementación de un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C., Arequipa 2025

Que presenta el Bachiller en Ciencias Ambientales:

Angela Susana Huaman Ramirez

cumpliendo así con los requerimientos exigidos por el reglamento para la modalidad de titulación, la presentación y sustentación de un trabajo de suficiencia profesional, para obtener el Título Profesional de INGENIERO AMBIENTAL

Terminada la sustentación y luego de deliberar, el Jurado lo declara:

Aprobado

En mérito al resultado obtenido, se eleva la presente acta al decanato de Ciencias Agrarias y Ambientales, a fin de que se declare EXPEDITA, para conferirle el título profesional de INGENIERO AMBIENTAL.

Lima, 16 de junio de 2025

María Yovani Medina Pérez

Jurado Presidente

Ruben Abel Vasquez Reyes

Jurado Miembro

Anexo 2

CARTA DE CONFORMIDAD DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL CON INFORME DE EVALUACIÓN DEL SOFTWARE ANTIPLAGIO

Lima, 17 de junio de 2025

Señor,
José Victor Ruíz Ccance
Jefe del Departamento Académico
Facultad de Ciencias Agrarias y Ambientales UCSS

Reciba un cordial saludo.

Sirva el presente para informar que el trabajo de suficiencia profesional, bajo mi asesoría, con título: 'Implementación de un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C., Arequipa 2025', presentado por Angela Susana Huaman Ramirez, (código de estudiante 2017101369, y DNI 77575486) para optar el título profesional de Aprobado, ha sido revisado en su totalidad por mi persona y CONSIDERO que el mismo se encuentra APTO para ser sustentado ante el Jurado Evaluador.

Asimismo, para garantizar la originalidad del documento en mención, se la ha sometido a los mecanismos de control y procedimientos antiplagio previstos en la normativa interna de la Universidad, **cuyo resultado alcanzó un porcentaje de similitud de 0 %**. Por tanto, en mi condición de asesora, firmo la presente carta en señal de conformidad y adjunto el informe de similitud del Sistema Antiplagio Turnitin, como evidencia de lo informado.

Sin otro particular, me despido de usted. Atentamente,



Rene Alfredo Pinazo Herencia
DNI N° 1323959
ORCID N° 0000-0001-9552-2968
Facultad de Ciencias Agrarias y Ambientales - UCSS

* De conformidad con el artículo 8°, del Capítulo 3 del Reglamento de Control Antiplagio e Integridad Académica para trabajos para optar grados y títulos, aplicación del software antiplagio en la UCSS, se establece lo siguiente:

Artículo 8°. Criterios de evaluación de originalidad de los trabajos y aplicación de filtros

El porcentaje de similitud aceptado en el informe del software antiplagio para trabajos para optar grados académicos y títulos profesionales, será máximo de veinte por ciento (20%) de su contenido, siempre y cuando no implique copia o indicio de copia.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE DE FIGURAS	4
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE ANEXOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
TRAYECTORIA DEL AUTOR	10
a. Descripción de la organización donde labora	10
b. Organigrama de la empresa	10
c. Área de desempeño y funciones inherentes al cargo	10
d. Experiencia profesional alcanzada en la organización	11
I. EL PROBLEMA	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.1.1. Problema principal	13
1.1.2. Problemas secundarios	13
1.2. Objetivos	13
1.2.2. Objetivo principal	13
1.2.3. Objetivos específicos	14
1.3. Justificación	14
1.4. Alcances y limitaciones	14
1.4.2. Alcances	14
1.4.3. Limitaciones	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes	16
2.2. Definición de términos básicos	17
III. PROPUESTA DE SOLUCIÓN	20
3.1. Metodología de la solución	20
3.1.1. Planificar actividades de implementación	21
3.1.2. Implementar el sistema integrado de gestión	21
3.1.3. Verificar la implementación	21

3.1.4.	Realizar acciones correctivas.....	21
3.2.	Desarrollo de la solución	21
3.2.1.	Planificar actividades de implementación	22
3.2.2.	Implementar el sistema integrado de gestión	29
3.2.3.	Verificar la implementación	39
3.2.4.	Realizar acciones correctivas.....	42
3.3.	Factibilidad técnica-operativa.....	42
IV.	ANÁLISIS CRÍTICO	44
4.1.	Cuadro de inversión	44
4.2.	Análisis de costos-beneficio	45
V.	APORTES MÁS SIGNIFICATIVOS A LA EMPRESA	46
VI.	CONCLUSIONES.....	47
VII.	RECOMENDACIONES	48
	REFERENCIAS	49
	ANEXOS.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Organigrama de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.	10
Figura 2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar basado en las normas ISO	20
Figura 3. Actividades para la implementación del sistema integrado de gestión.....	22
Figura 4. Alcance del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.	30
Figura 5. Política SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	31
Figura 6. Objetivos del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	32
Figura 7. Encabezado de la matriz de gestión de requisitos legales.....	32
Figura 8. Encabezado del programa de mantenimiento y calibración de equipos	33
Figura 9. Encabezado de la matriz de comunicación	33
Figura 10. Formato de lista de verificación de bienes.....	34
Figura 11. Formato de ficha de selección y evaluación de proveedores	35
Figura 12. Formato de encuesta de satisfacción del cliente	36
Figura 13. Formato de registro de hallazgos	36
Figura 14. Formato de registro de acciones correctivas	37
Figura 15. Formato de programa anual de simulacros	37
Figura 16. Formato de programa anual de auditorías.....	38
Figura 17. Formato de acta de revisión por la dirección	39

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Resumen del diagnóstico inicial de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	22
Tabla 2. Cronograma de Implementación de requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y 45001:2018.	24
Tabla 3. Cuadro comparativo de la situación inicial y posterior a la certificación	40
Tabla 4. Cuadro de partidas presupuestales	44

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Diagnóstico inicial de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	51
Anexo 2. Plan de Implementación del SIG.	88
Anexo 3. Matriz FODA de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	98
Anexo 4. Matriz de partes interesadas de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.	99
Anexo 5. Mapa de procesos del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.	100
Anexo 6. Carátula del manual de organización y funciones de SUCCESS SDISE S.A.C.	101
Anexo 7. Tablero de control de objetivos y metas del SIG.....	102
Anexo 8. Matriz de gestión de riesgos y oportunidades.....	103
Anexo 9. Carátula del procedimiento IPERC.....	104
Anexo 10. Formato del programa anual de seguridad y salud en el trabajo	105
Anexo 11. Carátula del procedimiento de gestión de personal	106
Anexo 12. Carátula del procedimiento de gestión de información documentada.....	107
Anexo 13. Carátula del procedimiento de gestión de compras	108
Anexo 14. Carátula del procedimiento de gestión de proveedores	109
Anexo 15. Carátula del procedimiento de gestión comercial.....	110
Anexo 16. Formato de plan de trabajo	111
Anexo 17. Carátula del procedimiento de no conformidades y acciones correctivas	113
Anexo 18. Matriz de planificación de cambios	114
Anexo 19. Carátula del plan de preparación y respuesta a emergencia	115
Anexo 20. Carátula del procedimiento de investigación de accidentes e incidentes	116
Anexo 21. Certificado ISO 9001:2015 de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	117
Anexo 22. Certificado ISO 45001:2015 de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.....	118

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo principal implementar un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 “Sistema de Gestión de Calidad” e ISO 45001:2018 “Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo” en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. de la ciudad de Arequipa en el año 2025. Para ello, la metodología aplicada se basó en el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) a partir de un diagnóstico inicial de la organización sobre el cumplimiento de los requisitos de las normas internacionales. Las etapas para el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO fueron: planificar actividades de implementación mediante un cronograma implementar el sistema integrado de gestión en el periodo programado, verificar la implementación para asegurar el desempeño del sistema a través de una auditoría externa y realizar acciones correctivas oportunamente en plazos determinados. En conclusión, el logro obtenido fue la certificación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, ya que se evidenció el establecimiento de indicadores de objetivos y metas de calidad y seguridad y salud en el trabajo, la estandarización de procedimientos operativos y la aplicación de requisitos legales relacionados al rubro de la empresa.

Palabras clave: Implementación, sistema de gestión de calidad, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, ciclo PHVA.

ABSTRACT

The main objective of this professional proficiency work was to implement an integrated management system according to the ISO 9001:2015 "Quality Management System" and ISO 45001:2018 "Occupational Health and Safety Management System" standards at SUCCESS SDISE S.A.C. in the city of Arequipa in 2025. To this end, the applied methodology was based on the PHVA cycle (plan-do-check-act) from an initial diagnosis of the organization about the compliance of the requirements of international standards. The stages for compliance with the requirements of ISO standards were: plan implementation activities through a schedule, implement the integrated management system within the scheduled period, verify the implementation to ensure the performance of the system through an external audit, and carry out corrective actions in a timely manner within specified deadlines. In conclusion, the achievement was certification to ISO 9001:2015 and ISO 45001:2018 standards, as it demonstrated through the establishment of quality and occupational health and safety objectives and targets, the standardization of operating procedures, and the application of legal requirements related to the company's sector.

Keywords: Implementation, quality management system, occupational health and safety management system, PHVA cycle.

INTRODUCCIÓN

Las empresas que brindan servicios y/o suministros a clientes mineros y/o industriales tienen como prioridad ejecutar sus operaciones libres de accidentes o incidentes, así como buscan atender los requerimientos y necesidades satisfactoriamente. Por ello, el crecimiento de las organizaciones en el mercado depende de la gestión responsable para optimizar sus procesos, mejorar la productividad y reducir eventos que causen daños a la salud de los trabajadores.

La empresa arequipeña SUCCESS SDISE S.A.C., que ejecuta sus servicios como contratista minera e industrial, creció operativamente en los últimos años adecuando diferentes procesos a la organización. Entonces, surgió la necesidad de establecer un sistema para definir procedimientos, planes, programas y formatos que dieran soporte al flujo regular de las actividades y, de esta manera, atender eficientemente los requerimientos del cliente, así como promover una cultura de seguridad de forma continua.

Por lo expuesto anteriormente, en el presente trabajo se desarrolló una solución mediante la implementación de un sistema integrado de gestión considerando las normas internacionales ISO 9001:2015 sobre la gestión de calidad e ISO 45001:2018 sobre la gestión de seguridad y salud en el trabajo. Esta implementación se basó en el ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar) partiendo de un diagnóstico situacional de la organización para identificar los documentos necesarios para cumplir los requisitos de las normas ISO. Por último, se presentan los aportes más significativos resultantes del establecimiento del sistema integrado de gestión de manera compatible, las conclusiones respecto a los aspectos abordados y las recomendaciones que contribuyan a la mejora continua.

TRAYECTORIA DEL AUTOR

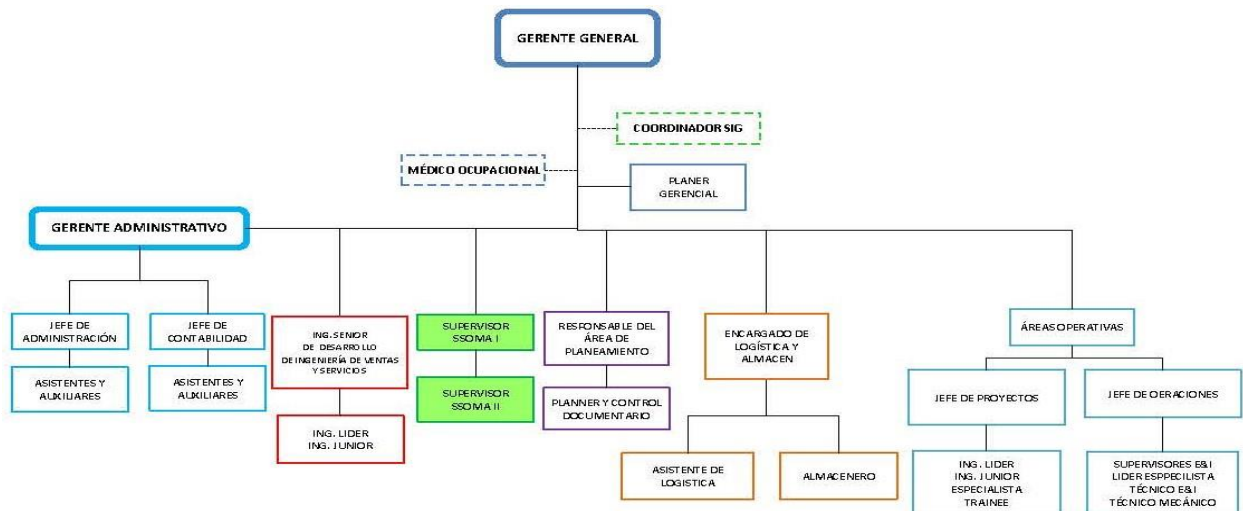
a. Descripción de la organización donde labora

SUCCESS SDISE SOCIEDAD ANÓNIMA CERRADA es una empresa, que tiene 5 años de trayectoria, dedicada a realizar servicios de instalación y mantenimiento mecánico, instrumental y eléctrico a sistemas de control, así como calibración, automatización, instrumentación, integración, tecnología de la información, distribución de suministros y desarrollo de software para proyectos en industria y minería a nivel nacional. La empresa se ha consolidado en el sur del Perú, destacándose con éxito en el área de mantenimiento eléctrico, instrumental y mecánico para los siguientes clientes: Compañía Minera Antapaccay, Minera Las Bambas, Hudbay Perú, Southern Peru Copper Corporation, Alicorp, Corporación Rico y La Ibérica.

b. Organigrama de la empresa

A continuación, se presenta el organigrama de SUCCESS SDISE S.A.C.

Figura 1. Organigrama de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.



Actualmente, desempeño el cargo de Supervisor SSOMA II en el área de seguridad y medio ambiente, siendo responsable de la correcta ejecución de actividades del programa anual de seguridad y salud ocupacional; la elaboración y presentación de documentos para habilitaciones de servicios mineros e industriales; la ejecución del plan de auditorías internas

y externas; la supervisión de servicios en campo realizando charlas, retroalimentaciones y revisiones de permisos de trabajo; la coordinación de reuniones ordinarios y/o extraordinarios del comité de seguridad y salud en el trabajo; la solicitud de equipos de protección personal para los servicios haciendo seguimiento a la entrega; entre otras actividades relacionadas al puesto de trabajo. Asimismo, se me ha designado como Coordinadora SIG, por lo que me encargo de implementar, administrar, coordinar y ejecutar las actividades del sistema integrado de gestión en SUCCESS SDISE S.A.C.

d. Experiencia profesional alcanzada en la organización

Durante los últimos cuatro años en SUCCESS SDISE S.A.C., he logrado obtener conocimientos específicos sobre el rubro, así como habilidades de liderazgo que me han permitido desempeñar las funciones y cumplir los objetivos del puesto. Como parte del sistema integrado de gestión, he recibido capacitaciones y cursos para atender a su implementación oportuna y competente. Por lo mencionado anteriormente, se alcanzó un crecimiento profesional demostrado en:

- La supervisión del cumplimiento *in situ* de los estándares de seguridad.
- La elaboración de planes, programas, procedimientos, formatos, manuales e instructivos.
- La coordinación con las diferentes áreas para elaborar procedimientos sobre sus procesos.
- La sustentación en verificaciones y/o auditorías en materia de calidad, seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y relaciones comunitarias.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La complejidad del crecimiento de las organizaciones involucra diferentes procesos requiriendo mejoras para satisfacer los requerimientos técnicos del cliente; sin embargo, se necesitan estrategias que se adapten a las necesidades y solicitudes de las partes interesadas. Por ello, la implementación de un sistema integrado resultará en un buen desempeño empresarial (Duque, 2017). Un sistema integrado de gestión se desarrolla para reducir tiempos en actividades administrativas y obtener beneficios tanto en organismo públicos como privados (Castro *et al.*, 2018).

El Perú es uno de los países que cuenta con menores certificaciones ISO de Latinoamérica. La falta de un sistema integrado puede disminuir la cartera de clientes, incluso, las empresas pueden quebrar. A esto se le suma el ingreso de empresas internacionales al mercado y crea una competencia por desarrollar sus gestiones de manera eficiente, que conlleva a que las empresas peruanas decidan certificarse según estándares internacionales y, por consiguiente, a posicionarse en el mercado a mediano y largo plazo (García, 2020).

En Arequipa, empresas de producción y servicios tienden a tomar la decisión de certificarse mediante normas internacionales, pero existen demoras debido a cambios en puestos de liderazgo, falta de capital económico y/o ausencia de necesidad por mejorar su gestión organizacional (Deza *et al.*, 2020).

SUCCESS SDISE S.A.C. brinda servicios de instalación y mantenimiento mecánico, instrumental y eléctrico a sistemas de control, así como calibración, automatización, instrumentación, integración, tecnología de la información, distribución de suministros y desarrollo de software para proyectos en industria y minería a nivel nacional. En los últimos años, esta empresa ha crecido operativamente; no obstante, la ausencia de trazabilidad en sus gestiones administrativas reflejaba un débil rendimiento y baja productividad en sus

servicios. Dado que SUCCESS SDISE S.A.C. aumentó sus operaciones en el sur del Perú, se encontró con barreras en la gestión comercial detectando la falta de medición del nivel de satisfacción del cliente, en la gestión logística revelando la falta de control de ingreso y salida de bienes, en la gestión de talento humano notando la falta de definición de funciones, en la gestión operativa hallando la carencia de procedimientos estandarizados y en la gestión de seguridad y salud en el trabajo, porque no se determinaban objetivos e indicadores. Por tal motivo, no atendía a los requerimientos de sus clientes ni aseguraba un ambiente saludable para sus trabajadores.

1.1.1. Problema principal

Carencia de un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. de la ciudad de Arequipa en el año 2025.

1.1.2. Problemas secundarios

- Falta de documentación estandarizada sobre gestión de calidad y gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.
- Inexistencia de indicadores de los objetivos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Incumplimiento de normas nacionales e internacionales relacionados a los sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

1.2. Objetivos

1.2.2. Objetivo principal

Implementar un sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. de la ciudad de Arequipa para el año 2025.

1.2.3. Objetivos específicos

- Estandarizar la documentación sobre gestión de calidad y gestión de seguridad y salud en el trabajo en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.
- Implementar indicadores de los objetivos de calidad y seguridad y salud en el trabajo.
- Aplicar requisitos legales basados en normas nacionales e internacionales relacionados a los sistemas de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

1.3. Justificación

Las empresas contratistas mineras e industriales cooperan con el crecimiento y desarrollo de la economía y responsabilidad social de las zonas de influencia donde ejecutan sus servicios, por lo tanto, tienen mayor responsabilidad para cumplir con las expectativas de sus clientes, así como compartir una cultura de prevención de riesgos laborales.

Por lo mencionado anteriormente, la implementación de un sistema integrado de gestión según la estructura de las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa arequipeña SUCCESS SDISE S.A.C. conlleva al goce de reconocimiento y prestigio internacional, consolidación de cartera de clientes, mejora de la imagen institucional frente a la competencia, manejo eficiente sus recursos y reducción de riesgos de incidentes y/o accidentes. Entonces, las empresas con certificación ISO logran aumentar la productividad de sus operaciones y adoptan altos estándares de gestión de diferentes áreas integrando sistemas basados en la mejora continua y prevención.

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.2. Alcances

La empresa SUCCESS SDISE S.A.C., con una ubicación estratégica al sur del país por la proximidad a importantes clientes mineros e industriales, tiene personal competente y especializado que, constantemente, se capacita para fortalecer sus habilidades. Esta empresa

se adapta a cambios legales, tecnológicos o sociales teniendo la predisposición de mejorar continuamente en el desarrollo de sus actividades. Asimismo, ofrece servicios innovadores y cuenta con un abanico de soluciones con el respaldo de marcas reconocidas a nivel nacional e internacional. Cabe resaltar el compromiso y liderazgo por parte de las gerencias para asignar recursos y promover el respeto por la ética empresarial mediante la entrega de capital humano, financiero y tecnológico y cumpliendo con obligaciones legales y morales, respectivamente.

1.4.3. Limitaciones

- Deficiente planificación y organización de información documentada entre áreas operativas y administrativas para atención de requerimientos de servicios.
- No se cuenta con mecanismos para la medición de la percepción del cliente con respecto a los servicios brindados.
- Deficiente atención y organización de requerimientos logísticos previos a la ejecución de servicios.
- Cambios normativos aplicables no identificados.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Opazo (2021) en su trabajo titulado “Diseño y plan de implementación de un SGC ISO 9001:2015 para una pequeña-mediana empresa de construcción” identificó, mediante un diagnóstico inicial, barreras en relación con un sistema de gestión de calidad. Por tal motivo, tuvo como objetivo definir los lineamientos para el diseño de un sistema de gestión de calidad. Las actividades desarrolladas fueron: desarrollo de un mapeo de procesos relevantes de la organización, establecimiento de una política y definición de objetivos de calidad, procedimientos, formatos, manuales, entre otros documentos. La estructura de implementación se basó en los requisitos de la norma ISO 9001:2015. Tras el diagnóstico situacional, creó la documentación faltante referente a calidad mediante el diseño de un plan de implementación sistema de gestión de calidad dando como punto de partida el compromiso de la dirección estratégica. Concluyó que el plan debe revisarse y actualizarse periódicamente como parte de la mejora continua.

Benavides y Zauma (2023) en su investigación “Sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015 para mejorar la competitividad de la empresa Inoxzauma - Chiclayo”, aplicado a la empresa que elabora productos metálicos de acero inoxidable, analizaron factores que afectan la competitividad de la organización comparando los requisitos de las cláusulas de las normas de calidad y seguridad y salud en el trabajo, de manera que implementaron un sistema integrado aprovechando recursos. Además, identificaron problemas provenientes de la falta de señalética de seguridad, el no uso de equipos de protección, la demora en la entrega de productos y la inconformidad de los productos ofrecidos que incurrían en pérdidas económicas y reclamos de clientes. Para ello, diseñaron un sistema integrado de gestión utilizando documentación propia de la empresa para hacer compatible el sistema de gestión de calidad con el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. En tal sentido, la implementación aportó económicamente en la generación de ganancias tras un análisis beneficio/costos.

Quispe (2022) en su estudio “Propuesta de implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma ISO 45001 en una empresa productora de alambres de acero y derivados”, tuvo como objetivo diseñar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo debido a las necesidades de la organización y de las partes interesadas. De esta manera, a investigación logró disminuir costos en la empresa para el desarrollo de sus operaciones sin generar accidentes, incidentes peligrosos y/u ocasionar enfermedades ocupacionales a sus trabajadores. Para ello, elaboró el sistema siguiendo la estructura de la norma internacional ISO 45001:2018 en dos fases. En la primera fase, realizó el diagnóstico inicial de la empresa recopilando datos. Posteriormente, en la segunda fase utilizó el ciclo Deming (planificar, hacer, verificar y actuar) para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Por último, concluyó que establecer un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo debe atender a la legislación vigente en la materia y bajo la norma internacional ISO 45001:2018 como metodología propuesta.

Herrera (2020) en su trabajo “Implementación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en una empresa dedicada a la reparación de maquinaria minera” tuvo como finalidad implementar dichas normas internacionales. La metodología de investigación fue cualitativa, por ende, recolectó datos de la empresa. El diseño de la investigación fue cuasi experimental-transversal aplicado a la empresa como unidad de estudio. Utilizó la técnica de estadística descriptiva basada en criterios de evaluación del cumplimiento de las actividades que atiendan a los requisitos de las cláusulas de las normas ISO. Consideró el ciclo de mejora continua según el denominado “Ciclo de Deming PHVA”, que consiste en planificar las actividades para lograr los objetivos, hacer lo planificado, verificar el cumplimiento de lo implementado y actuar para mejorar el sistema mediante acciones. Tras la implementación, logró mejorar el puntaje de la revisión global del cumplimiento de la estructura de las normas ISO y optimizó los procesos de la empresa salvaguardando la seguridad y salud del personal.

2.2. Definición de términos básicos

Ciclo PHVA: Se refiere al proceso repetitivo que se aplica a un sistema organizacional, alineado a las normas ISO, para planificar, identificando las actividades de la organización; hacer, implementando la información de las diferentes gestiones de la organización;

verificar, auditando las acciones implementadas; y actuar, ejecutando acciones que mejora para el sistema (ISO, 2018).

Conformidad: Es la demostración del cumplimiento de los requisitos establecidos en las cláusulas de las normas ISO, la cual se evalúa mediante auditorías, inspecciones, certificaciones, entre otros (ISO, 2018).

Desempeño: Es la evaluación continua del cumplimiento de los objetivos mediante resultados (ISO, 2018).

Información documentada: Se refiera a todo documento que la organización controla y guarda, ya sea de manera física o digital, para evidenciar el desempeño de su sistema de gestión (ISO, 2018).

Implementación: Es la ejecución de las acciones planificadas que constituyen un sistema de gestión (ISO, 2015).

Mejora continua: Es el conjunto de actividades planeadas para mejorar, constantemente, el sistema de gestión. La mejora continua nace de la identificación de oportunidades de optimizar algunos o todos los procesos encontrados en un sistema de gestión (ISO, 2018).

No conformidad: Es la demostración del incumplimiento de los requisitos de las normas ISO. Se evidencia durante las auditorías, inspecciones, certificaciones, entre otras actividades (ISO, 2015).

Norma ISO 45001: Norma internacional de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) que proporciona los requisitos para gestionar los riesgos y mejorar su desempeño implementando un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (ISO, 2018).

Norma ISO 9001: Norma internacional de la Organización Internacional de Estandarización (ISO) que proporciona los requisitos para gestionar los procesos y lograr la satisfacción de los clientes de una organización implementando un sistema de gestión de calidad (ISO, 2015).

Organización: Este concepto refiere a una empresa, institución, persona natural u asociación, privada o pública, que desarrolla un sistema de gestión (ISO, 2018).

Parte interesada: Es la persona u organización cuyas decisiones u acciones pueden afectar al sistema de gestión, así como este último puede tener un impacto sobre ella (ISO, 2018).

Peligro: Es todo aquello que ocasiona daño a la salud, al entorno o a ambos (ISO, 2018).

Proceso: Se denomina a las actividades propias de una organización que interactúan entre sí (ISO, 2018).

Requisitos legales: Se refiere a las leyes, decretos, resoluciones, entre otras normativas dadas por un ente legislativo u autoridad (ISO, 2015).

Riesgo: Es la incertidumbre de que se materialice un peligro ya sea de manera positiva o negativa (ISO, 2018).

Sistema de gestión de calidad: Consiste en la aplicación y desarrollo de actividades para cumplir con los requerimientos de calidad y satisfacer al cliente, así como lograr los objetivos y metas de la organización (ISO, 2015).

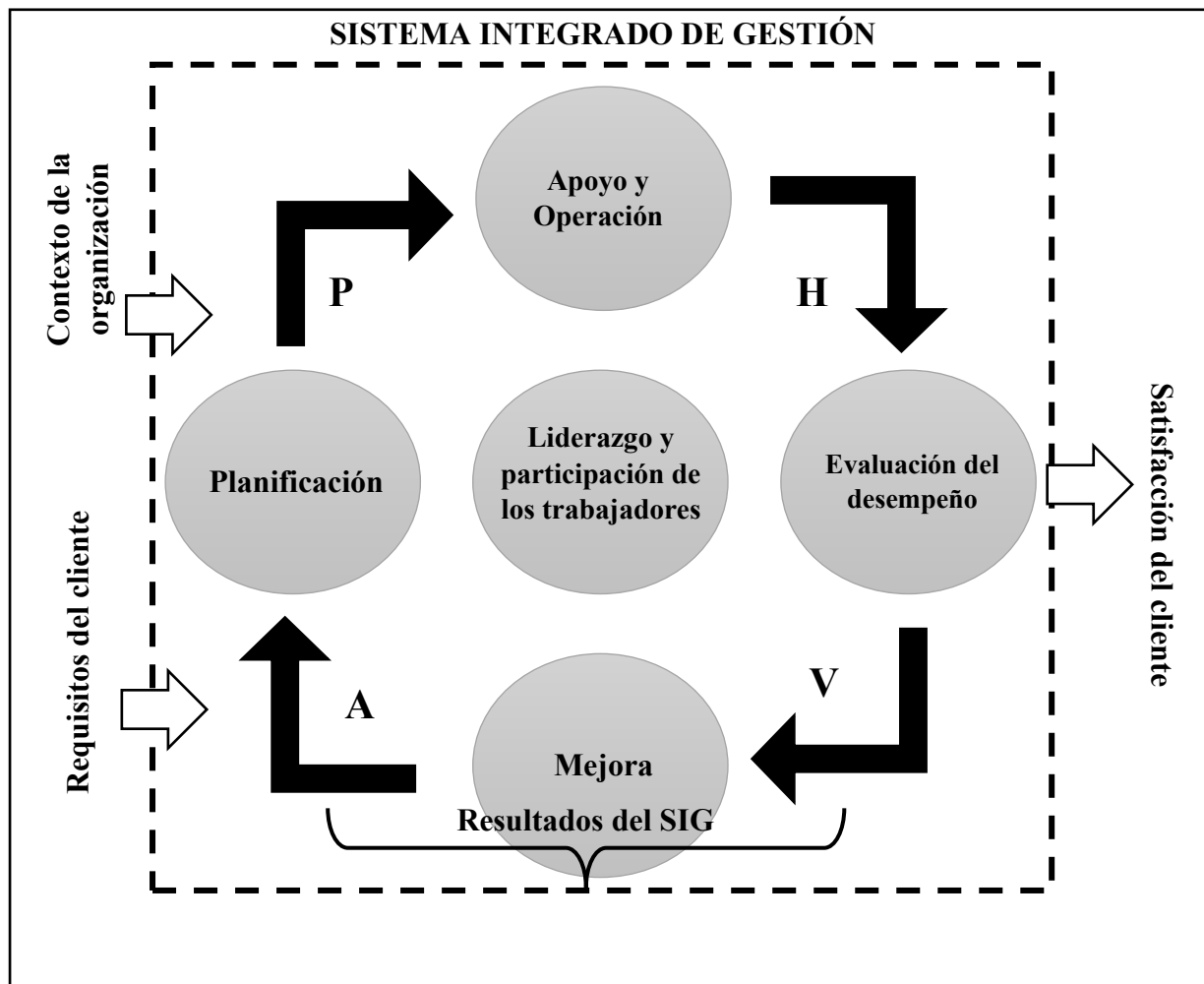
Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo: Consiste en la aplicación y desarrollo de actividades para la prevención de lesiones y daño a la salud de los trabajadores de una organización otorgando un ambiente de trabajo seguro y saludable (ISO, 2018).

III. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

3.1. Metodología de la solución

La metodología de la solución aplicada para implementar el sistema integrado de gestión en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. consistió en el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar (PHVA) que se detalla en la norma ISO (Figura 2). Con esta estrategia, se desarrollaron actividades tales como: establecer objetivos, implementar procesos, realizar auditorías y ejecutar acciones correctivas para mejorar el sistema integrado de gestión de la organización.

Figura 2. Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar basado en las normas ISO



Nota. Elaboración propia adaptada de ISO (2018).

3.1.1. Planificar actividades de implementación

A partir del diagnóstico inicial relacionado a las normas ISO 9001:2015 y 45001:2018 (ver Anexo 1), se procedió a detallar las actividades a realizar mediante un plan de implementación del sistema integrado de gestión (ver Anexo 2).

3.1.2. Implementar el sistema integrado de gestión

De acuerdo con el plan de implementación del sistema integrado de gestión, se elaboró la documentación necesaria para cumplir con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y 45001:2018. La información documentada elaborada cumplió con los lineamientos ambas normas ISO: contexto de la organización, liderazgo y participación de los trabajadores, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora. Los documentos fueron elaborados por los encargados de los procesos junto con la coordinadora SIG.

3.1.3. Verificar la implementación

En esta etapa se verificó y sustentó la atención a los requisitos acordes a las normas ISO 9001:2015 y 45001:2028. La verificación consistió en una auditoría de certificación a cargo de una entidad certificadora LLC-Certification. Los encargados de los procesos sustentaron la documentación e indicaron las gestiones propias de las áreas de la organización.

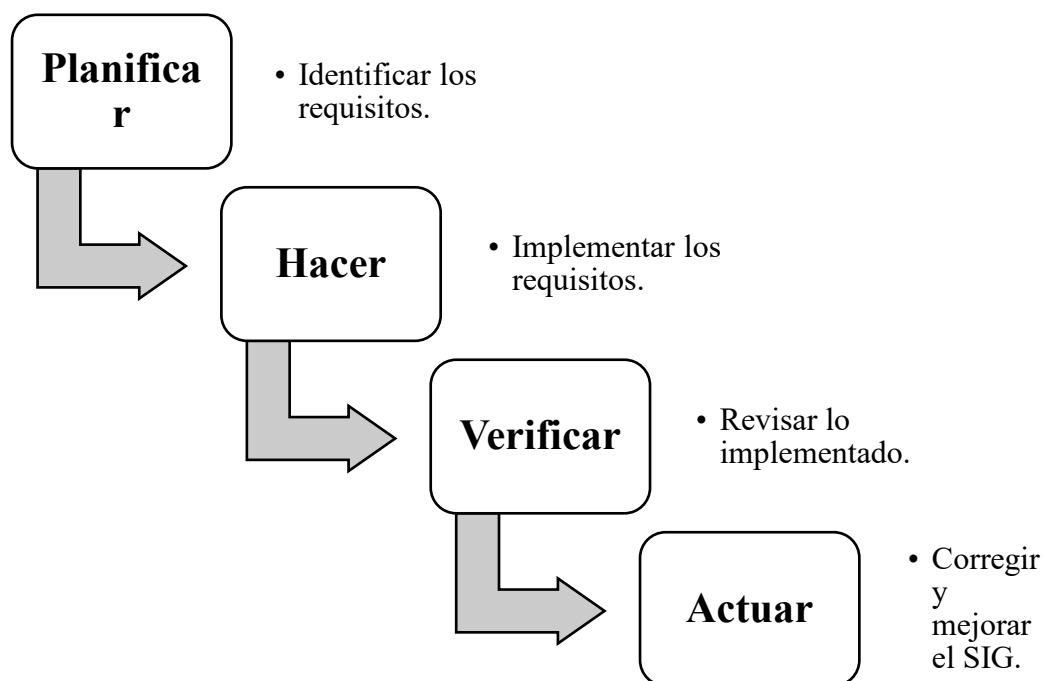
3.1.4. Realizar acciones correctivas

Tras la auditoría de certificación, la entidad certificadora elaboró el informe final con observaciones que fueron subsanadas en plazos establecidos. Para el levantamiento de observaciones se establecieron acciones correctivas para la mejora continua.

3.2. Desarrollo de la solución

Para atender a los objetivos del presente trabajo, se desarrollaron actividades que se detallan en la Figura 3.

Figura 3. Actividades para la implementación del sistema integrado de gestión.



Nota. Elaboración propia.

3.2.1. Planificar actividades de implementación

En esta primera etapa, se realizó un diagnóstico inicial de la situación de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. (Anexo 1) comparando el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 sobre el sistema de gestión de la calidad e ISO 45001:2018 sobre el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo. Con el resultado del diagnóstico, se planificó elaborar la documentación requerida por las normas internacionales. Dicho diagnóstico se resume en la Tabla 1, que se muestra a continuación.

Tabla 1. Resumen del diagnóstico inicial de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

Requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018		Porcentaje de cumplimiento
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	50 %
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	25 %
4.3	Determinación del alcance	100 %
4.4	Sistema de gestión y sus procesos	50 %

5.1	Liderazgo y compromiso	75 %
5.2	Política	75 %
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	75 %
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0 %
6.2	Objetivos y planificación para lograrlos	0 %
6.3	Planificación de los cambios	25 %
7.1	Recursos	75 %
7.1.2	Personas	75 %
7.1.3	Infraestructura	25 %
7.1.4	Ambiente para la operación de procesos	25 %
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	50 %
7.1.6	Conocimiento de la organización	25 %
7.2	Competencia	50 %
7.3	Toma de conciencia	25 %
7.4	Comunicación	25 %
7.5	Información documentada	75 %
8.1	Planificación y control operacional	75 %
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	75 %
8.2.1	Comunicación con el cliente	75 %
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	75 %
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	75 %
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	25 %
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	50 %
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	25 %
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	75 %
8.5.2	Identificación y trazabilidad	75 %

8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	75 %
8.5.4	Preservación	75 %
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	75 %
8.5.6	Control de los cambios	75 %
8.6	Liberación de los productos y servicios	50 %
8.7	Control de las salidas no conformes	50 %
9.1.1./9.1.2.	Evaluación del desempeño / Satisfacción del cliente	0 %
9.1.3	Análisis y evaluación	0 %
9.2	Auditoría interna	0 %
9.3	Revisión por la dirección	0 %
10.1./10.2	Mejora, incidente, no conformidad y acción correctiva	75 %
10.3	Mejora continua	50 %

Nota. Elaboración propia.

Según este primer diagnóstico, la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. cumplió parcialmente los requisitos de las normas ISO. Asimismo, la empresa tiene determinado completamente el alcance del sistema integrado de gestión. Entonces, con dicha información se puede crear un cronograma que contenga las actividades a tratar para implementar los requisitos (Anexo 2), que se resume en la Tabla 2.

Tabla 2. Cronograma de Implementación de requisitos de las Normas ISO 9001:2015 y 45001:2018.

Requisito ISO 9001-2015 Requisito ISO 45001-2018	Actividad	AÑO: 2024							
		ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
-	Revisión / Actualización - Misión								
-	Visión	X							

4.1	4.1	Elaboración - Formato Matriz FODA (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	X
4.2	4.2	Elaboración - Formato Matriz de Partes Interesadas (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	X
4.3	4.3	Elaboración - Mapa de procesos	X
4.4	4.4	Revisión / Actualización del Alcance del SIG	X
4.4	4.4	Ficha de Caracterización de Proceso PLANEAMIENTO / GERENCIA ESTRATÉGICA	X
7.5	7.5	Elaboración de Procedimiento de Información Documentada (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	X
7.5	7.5	Listado de información documentada (Considerar indicar a documentos externos si lo dice el procedimiento)	X
7.5	7.5	Contar con documentos externos organizados en carpetas según como indique el procedimiento	X
6.1.3	6.1.3	Matriz de requisitos legales aplicables	X
5.2	5.2	Establecimiento de Política del SIG	X
5.2	5.2	Aprobación y Publicación de Política del SIG en medios digitales (pág. web o redes sociales)	X
6.2	6.2	Elaboración de Objetivos y Metas del SIG	X
6.2	6.2	Establecimiento de indicadores y seguimiento - Tablero de Control de objetivos y metas del SIG	X
6.1	6.1	Elaboración de matriz de Riesgos y Oportunidades del SIG	X

9.2	9.2	Procedimiento de auditorías internas (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	X
9.2	9.2	Programa de auditoría interna el periodo	X
9.2	9.2	Formato - Plan de auditoría interna	X
9.2	9.2	Formato - Informe de Auditoría Interna	X
10.2	10.2	Procedimiento de no conformidad y acciones correctivas (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	X
10.2	10.2	Registro de salida no conforme, no conformidad y observaciones	X
10.2	10.2	Registros de acciones correctivas	X
9.3	9.3	Formatos de Revisión por la dirección (ISO 9001:2015)	X
5.3	5.3	Revisión / Actualización Organigrama	X
5.3 / 7.1 / 7.2	5.3 / 7.1 / 7.2	Levantamiento de documentación de Proceso: - RRHH Procedimiento gestión de personal Llenado de fichas de inducción, difusión de política, datos del trabajador Llenado de encuesta clima laboral Llenado de evaluación de desempeño *Condiciones físicas de trabajo	X
5.2	5.2	Revisión / Actualización - Manual de organización y funciones y Perfil de puestos (Considerar incluir perfil de Coordinador SIG)	X
7.2	7.2	Programas de capacitación	X
7.2	7.2	Evaluación eficacia de la capacitación	X
8.4	8.1.4	Levantamiento y documentación de Procesos - Logística Procedimiento de Compras Procedimiento de Gestión de Proveedores (Evaluación, Selección,	X

		desempeño y Reevaluación de Proveedores)	
		Lista de proveedores	
8.4	8.1.4	Formato de evaluación de proveedores	X
	.3	Formato de Requerimiento	
		Orden de compra/ Orden de servicio	
8.4	8.1.4	Propiedad del cliente/ Proveedores	X
	.3		
8.2	-	Elaboración - Procedimiento de Gestión Comercial	X
8.2	-	Cotizaciones	X
9.1.2	-	Encuestas de satisfacción	X
8.2.1	-	Registro de quejas y reclamos	X
		Levantamiento y documentación de Procesos - Planeamiento y Ejecución del servicio	
8.1	8.1	Ficha de Diseño	X
		Procedimientos operativos y formatos asociados	
		Programa de Calibración de equipos de medición	
-	7.1	Listado de Equipos de Medición (Codificación)	X
7.1.5	9.1	Certificados de calibración	X
.2			
		Levantamiento de documentación de Proceso: Mantenimiento	
		Mantenimiento Correctivo	
7.1.3	8.1	Mantenimiento Preventivo	X
		Programa de Mantenimiento	
		Infraestructura/ Equipos (Incluir SISTEMAS)	
6.3	8.1.3	Planificación de Cambios en el SIG	X

8.3.4	-	Levantamiento de documentación de Proceso: Control de Calidad	X
-	6.1.4	Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	X
-	6.1.4	Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	X
-	6.1.4	Programa Anual del Servicio de Seguridad y Salud en el Trabajo	X
-	6.1.4	Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias	X
-	6.1.2	Elaboración de Procedimiento de Identificación de Peligros, evaluación de riesgos y controles	X
-	6.1.2	Revisión de Matriz IPERC	X
-	6.1.2	Aprobación y difusión de Matriz IPERC	X
-	6.1.2	Elaboración de Mapa de Riesgos	X
-	6.1.2	Elaboración de la Planificación de la Actividad Preventiva	X
-	5.4	Elección del Comité / Supervisor de SST	X
-	5.4	Actas de reunión del Comité / Supervisor de SST	X
-	5.4	Informes trimestrales de actividades del CSST	X
-	8.1	Elaboración de Procedimiento de Selección, uso y mantenimiento de Epp's	X
-	8.1	Programa de Monitoreos Ocupacionales	X
-	8.1	Informes de Monitoreos Ocupacionales	X
-	8.1	Programa de Inspecciones de SST	X
-	8.1	Registro de Inspecciones de SST	X
-	8.1	Archivo de aptitudes médicas ocupacionales	X

-	8.1	Registro de EMOS	X
-	8.1	Programa de salud ocupacional	X
-	8.1	Plan de Vigilancia, prevención y control del COVID-19 actualizado	X
-	8.1	Procedimiento de almacenamiento y manejo de productos químicos	X
-	8.1	Inventario de Productos Químicos	X
-	8.1	Hojas MSDS	X
-	10.2	Elaboración del Procedimiento de Reporte e Investigación de Accidentes, incidentes y enfermedades ocupacionales	X
-	9.1	Estadística de SST 2024	X
-	9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X
-	9.3	Preparación de datos para la revisión por la dirección	X
-	9.3	Ejecución - Revisión por la dirección 2024	X
Evaluación externa			X

Nota. Elaboración propia.

3.2.2. Implementar el sistema integrado de gestión

Para la implementación del sistema integrado de gestión en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C., se elaboró la documentación pertinente según los requisitos de las cláusulas de las normas ISO 9001:2015 y 45001:2018 y al cronograma de la Tabla 2, de modo que se evidencie cada documento con una codificación correlativa.

▪ Contexto de la organización

Se realizó un análisis FODA detallando las estrategias a implementar, según las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presentó la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. La matriz FODA se encuentra en el Anexo 3 con codificación SDISE-GER-DOC-001. Se

desarrolló una matriz de partes interesadas con codificación SDISE-GER-DOC-002 (Anexo 4) en la que se detallan necesidades y expectativas de las mismas. Finalmente, se determinó el alcance de los servicios y productos ofrecidos mediante el documento SDISE-GER-DOC-003 (Figura 4). Para ello, se elaboró un mapeo de procesos de las diferentes gestiones de la organización detallado en el Anexo 5 con codificación SDISE-GER-DOC-004.

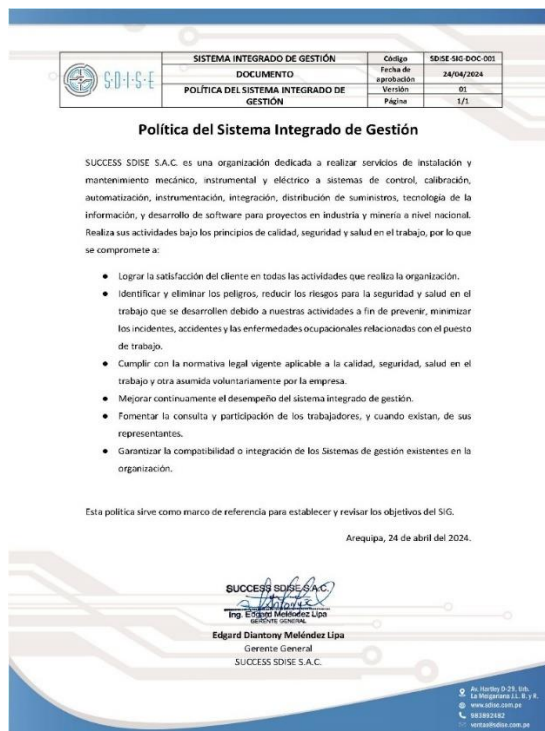
Figura 4. Alcance del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.



▪ Liderazgo, compromiso y participación de los trabajadores

La alta dirección de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. demuestra el compromiso y liderazgo mediante la firma de la política SIG, documento compartido con las partes interesadas y cuya codificación es SDISE-SIG-DOC-001 (Figura 5). Esta política fue determinada siguiendo los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, así como cumple con la normativa legal vigente.

Figura 5. Política SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.



Asimismo, se elaboró el organigrama de la organización (Figura 1), de manera que se identifique la jerarquía de los cargos detallados en el manual de organización y funciones de SUCCESS SDISE S.A.C. con codificación SDISE-GTH-MAN-001 (Anexo 6). Por último, para el cumplimiento de la participación de los trabajadores, se instaló el comité de seguridad y salud en el trabajo para el cumplimiento de funciones de sus miembros durante un periodo de dos años y, de esta manera, atender a las consultas y sugerencias del recurso humano de la empresa.

▪ Planificación

La organización determinó los objetivos asociados a los compromisos de la política del sistema integrado de gestión en el documento con codificación SDISE-SIG-DOC-002 (Figura 6). Estos objetivos deben medidos considerando los responsables, acciones y plazos para lograrlos. Por ello, se realizó un tablero de control de objetivos y metas del sistema integrado de gestión, cuya codificación es SDISE-SIG-FOR-009 (Anexo 7).

Figura 6. Objetivos del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código	SDISE SIG DOC 002
	DOCUMENTO	Fecha de Aprobación	24/04/2024
	OBJETIVOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	01
		Página	1/1

Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

Los siguientes objetivos del Sistema Integrado de gestión aportan al cumplimiento de los compromisos establecidos en la Política del SIG:

- Lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos y exigencias.
- Gestionar las acciones que propicien la protección de la seguridad y salud de los trabajadores previniendo los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales en la organización identificando los peligros y riesgos e implementando las medidas de control necesarias para las actividades en nuestras instalaciones y en atención a nuestros clientes.
- Identificar e implementar los requisitos legales funcionales aplicables para los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.
- Dar tratamiento a la totalidad de No conformidades identificadas.
- Implementar mecanismos de consulta y participación para los trabajadores.
- Lograr la certificación del SIG.

Arequipa, 24 de abril del 2024.

SUCCESS SDISE S.A.C.
 Ing. Edgard Meléndez Lipa
 GERENTE GENERAL
 Edgard Diantony Meléndez Lipa
 Gerente General
 SUCCESS SDISE S.A.C.

Av. Huáscar 5-20, Urb. La Esperanza 11, 24 y P. www.sdise.com.pe 983292100 www@sdise.com.pe

De igual manera, se identificaron los riesgos y oportunidades mediante una matriz, con codificación SDISE-SIG-FOR-010, que detalla las acciones a tomar, responsables y plazos para abordarlos (Anexo 8). También, se elaboró un procedimiento documentado identificar de peligros, evaluar riesgos y controles (SDISE-SST-PRO-001) respecto a las actividades de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. en sus instalaciones y de sus clientes. Este procedimiento se evidencia en el Anexo 9. Por último, la empresa identificó los requisitos legales y otros requisitos aplicables al sistema integrado de gestión mediante una matriz con codificación SDISE-SIG-FOR-003 (Figura 7). Cabe indicar que estos requisitos son materia de seguimiento periódico para evaluar el cumplimiento.

Figura 7. Encabezado de la matriz de gestión de requisitos legales

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							CÓDIGO	SDISE-SIG-FOR-003			
	FORMATO							FECHA DE APROBACIÓN	17/04/2024			
	MATRIZ DE GESTIÓN DE REQUISITOS LEGALES							VERSIÓN	01			
							PÁGINA	11				

IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES								INDICADORES DE CUMPLIMIENTO		EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO LEGAL ANUAL					
MEMO	Tipo de Requisito	Aspecto/Peligro	Summa	Artículo 3. Descripción del Anexo II del Reglamento	Fecha de publicación	Organismo emisor	Artículo	Requisito legal	Interpretación	Evidencia	Periodicidad	Aptos. (EUM)	Cumpl. (EUM)	Excepc. (EUM) o No Registrado	Acc. Registrado

▪ Apoyo

En cuanto a recursos, se actualizó el programa anual de seguridad y salud en el trabajo de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C., cuyo formato se detalla en el Anexo 10. En este programa se plasman las actividades y presupuesto para cumplir los objetivos previstos del SIG. La infraestructura de la organización es la adecuada para ejercer las operaciones, puesto que se cuenta con un ambiente físico; es decir, una oficina en la ciudad de Arequipa. También la empresa tiene como medios tecnológicos de comunicación los correos electrónicos, entre otros mecanismos. La trazabilidad de las mediciones es un requisito que se evidencia en la calibración de equipos de medición periódicamente (Figura 8). Para alinearse a los requisitos de competencia y personas, el área de recursos humanos elaboró el documento de gestión de personal con código SDISE-GTH-PRO-001 (Anexo 11). En cuanto al requisito de comunicación, se elaboró una matriz (Figura 9) identificando qué comunicar, quién comunica, a quién se comunica y cómo se comunica.

Figura 8. Encabezado del programa de mantenimiento y calibración de equipos



	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENES		CÓDIGO	SDISE-LOG-FOR-011																																																						
	FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	12/06/2024																																																						
	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS		VERSIÓN	01																																																						
			PÁGINA	1/1																																																						
<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td>M</td> <td>MANTENIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>CALIBRACIÓN</td> </tr> </table>					M	MANTENIMIENTO	C	CALIBRACIÓN																																																		
M	MANTENIMIENTO																																																									
C	CALIBRACIÓN																																																									
<table border="1" style="margin: auto;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">N°</th> <th rowspan="2">DESCRIPCIÓN</th> <th rowspan="2">MARCA</th> <th rowspan="2">MODELO</th> <th rowspan="2">NÚMERO DE SERIE</th> <th rowspan="2">FRECUENCIA</th> <th colspan="12">2024</th> </tr> <tr> <th>ENE</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAY</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SET</th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DIC</th> </tr> </thead> <tbody> <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><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>					N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NÚMERO DE SERIE	FRECUENCIA	2024												ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC																								
N°	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	NÚMERO DE SERIE							FRECUENCIA	2024																																														
					ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN		JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC																																									

Figura 9. Encabezado de la matriz de comunicación

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		CÓDIGO	SDISE-SIG-FOR-019
	FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	13/06/2024
	MATRIZ DE COMUNICACIÓN		VERSIÓN	01
			PÁGINA	1/1
¿QUÉ SE COMUNICA?	¿QUIÉN COMUNICA?	¿A QUIÉN COMUNICA?	¿CÓMO SE COMUNICA?	REGISTRO

Por último, se elaboró el procedimiento para la gestión de información documentada (SDISE-SIG-PRO-001) como se muestra en el Anexo 12. De esta manera, se cumple con la creación, actualización y control de los documentos del sistema integrado de gestión.

▪ Operación

Para el cumplimiento del requisito de planificación y control operacional, se elaboraron el procedimiento de gestión de compras (Anexo 13), incluyendo una lista de verificación de bienes (Figura 10), y el procedimiento de gestión de proveedores (Anexo 14), incluyendo

una ficha de selección y evaluación de proveedores (Figura 11). Esta ficha atiende el requisito de control de los procesos, productos y servicios proveídos por terceros. Asimismo, en materia de seguridad y salud en el trabajo, se implementó el procedimiento para identificar los peligros de las actividades de la organización, evaluar los riesgos de cada peligro existente y establecer medidas de control para prevenir y/o disminuir los riesgos a los que se exponen los trabajadores (Anexo 9).

Figura 10. Formato de lista de verificación de bienes

GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENES		CONGO	SEB/403/08/2017
FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	12/04/2014
LISTA DE VERIFICACIÓN DE BIENES		VERSION	01
		PAGINA	1/1
DATOS DEL PRODUCTO			
Recepcionado por:	_____	Firma:	_____
Producto:	_____		
Cantidad:	_____		
Proveedor:	_____		
N° Factura:	_____		
N° G.L.C.:	_____		
Fecha de Recepción:	_____		
VERIFICACIÓN			
			OBSERVACIONES
Cantidad solicitada	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Envase/embalaje en buen estado	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Producto en buenas condiciones	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Ficha técnica	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Hoja MSDS	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
Certificado de calidad	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	_____
CONDICIONES DE ALMACENAMIENTO			
			OTROS
Sobres:	Racks <input type="checkbox"/>	Parrillas <input type="checkbox"/>	_____
Baja techo:	SI <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	_____
Humedad:	Natural <input type="checkbox"/>	Artificial <input type="checkbox"/>	_____
Indicaciones importantes de Seguridad y Almacenamiento: _____			

OBSERVACIONES			

EVALUACIÓN FINAL			
ACEPTACIÓN <input type="checkbox"/>		RECHAZO <input type="checkbox"/>	

Figura 11. Formato de ficha de selección y evaluación de proveedores

GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENES		CÓDIGO	SERIE LOG FOR 007	
FORMATO		FECHA APROBACIÓN	12/01/2024	
FICHA DE SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES		VERSION	01	
		PAGINA	1/1	
Razón Social: _____		RUC: _____		
Dirección: _____				
Fecha de Selección: _____		Fecha de Evaluación: _____		
Proveedor de:	<input type="checkbox"/> Producto	<input type="checkbox"/> Servicio		
Type de Evaluación:	<input type="checkbox"/> Selección	<input checked="" type="checkbox"/> Evaluación periódica		
<input type="checkbox"/> Quejas y/o Productos no conformes si es proveedor antiguo				
Nº	Criterio	Calificación		Observaciones
		Ponderación	Puntaje	
1	Certificado NCC S.U. VET (5)	5		
2	Certificados de calidad (5)	5		
3	Proceso de producto y/o servicios (5)	5		
3	Facilidades de pago (5)	5		
4	Cumplimiento de especificaciones técnicas (5)	5		
5	Política Ambiental (5)	5		
6	Política de Seguro contra accidentes (5)	5		
7	Cumplimiento en plazo de entrega de productos y servicios (5)	5		
8	PERC línea base de la Organización (5)	5		
9	Especificación en caso de realizar salidas (servicios) (5)	5		
S: CRITERIO DE SELECCIÓN		RESULTADO:	0,00	0,00
E: CRITERIO DE EVALUACIÓN		CALIFICACIÓN:	Desaprobado	Desaprobado
Puntaje por cada pregunta				
CRITERIO DE PONDERACIÓN SEGUN SIGNIFICANCIA				
1: BAJO				
2: REGULAR				
3: ALTO				
Puntaje por cada pregunta				
Muy bueno: 5 puntos				
Bueno: 4 puntos				
Regular: 3 puntos				
Malo: 2 puntos				
Muy malo: 1 punto				
COMENTARIOS / ACCIONES:				
CRITERIOS				
Valoración Selección	Valoración Evaluación	Calificación	Seguimiento	
56 - 70 puntos	84 - 105 puntos	Buena o aprobada	Reevaluación 2 años	
41 - 55 puntos	63 - 83 puntos	Regular o aprobada	Reevaluación 6 a 8 meses	
Menor a 40 puntos	Menor a 63 puntos	Malos / Desaprobado	Salir de la lista de proveedores aprobados	

En cumplimiento de los requisitos para productos y servicios, en el procedimiento de gestión comercial (Anexo 15) se detallan las actividades para atender las licitaciones y requerimientos de los clientes hasta la recepción de queja y/o reclamos, así como se elaboró una encuesta, dirigida a los operadores de contrato, para medir la satisfacción del cliente (Figura 12), de esta manera también se cumple con el requisito de liberación de los productos y servicios. En conformidad al requisito de diseño y desarrollo de los productos y servicios la empresa, se actualizó el formato de plan de trabajo (Anexo 16) para explicar a detalle el proyecto a ejecutar considerando el alcance, cantidad de trabajadores, medios de transporte, equipos, herramientas, materiales, periodo de realización y el desarrollo de las tareas generales y específicas. Para el control de las salidas no conformes, se elaboró el procedimiento documentado de no conformidades y acciones correctivas (Anexo 17), que incluye formatos para el registro de hallazgos (Figura 13) y el registro de acciones correctivas (Figura 14). Sobre la atención a cambios no previstos en los procesos de la organización, se identificaron acciones para reducir las consecuencias de estos en una matriz de planificación de cambios con codificación SDISE-SIG-FOR-011 (Anexo 18).

Figura 12. Formato de encuesta de satisfacción del cliente

GESTIÓN COMERCIAL		FORMA	SEDE			
FORMATO		V. DE APLICACIÓN	15/02/2024			
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE		VARIABLE	SI			
		PÁGINA	1/1			
Si tienes sobre la C o no interesa saber la satisfacción de nuestros clientes, se para de nuestro como opción con nuestro Sistema Integrado de Gestión. Por eso queremos aplicarlo, con respecto a los servicios y/o productos brindados por nuestra empresa.						
I - DATOS DEL CLIENTE						
Cliente:						
Proyecto / Servicio:						
Contacto:						
Cargo:						
Fecha:						
II - ASPECTOS A EVALUAR						
Califique de 2 a 10 puntos los siguientes aspectos.						
N°	ASPECTOS A EVALUAR	CALIFICACIÓN				No aplica
		(2 Pts)	(4 Pts)	(6 Pts)	(8 Pts)	
1	Estuvo informado sobre el estado del servicio en todos los etapas.					
2	En la presencia de trabajos de emergencia, problemas, dudas, consultas o inquietudes se tuvo rapidez en la solución.					
3	El responsable mostró conocimientos suficientes para la ejecución del servicio.					
4	El personal demostró puntualidad para la realización de sus labores					
5	Se contó oportunamente con los recursos, equipos, herramientas y materiales.					
6	Se contó con personal calificado para la prestación del servicio.					
7	El desempeño en HSEC del personal fue adecuado.					
8	El servicio prestado tuvo la calidad y garantía esperada.					
9	Presupuestos claros y competitivos de acuerdo al mercado.					
10	Se le trató siempre con cortesía y respeto.					
PUNTAJE POR PREGUNTA						0
CALIFICACIÓN FINAL						
III - CALIFICACIÓN FINAL						
1 Muy Malo <input type="radio"/>	2 Malo <input type="radio"/>	3 Regular <input type="radio"/>	4 Bueno <input type="radio"/>	5 Muy Bueno <input type="radio"/>		
0-20	21-40	41-60	61-80	81-100		
IV - ASPECTOS A MEJORAR EN EL SERVICIO						
Por favor comuniquemos sus comentarios, Recomendaciones y Sugerencias las cuales son importantes para mejorar nuestro servicio						
1						
2						
3						
4						
5						

Figura 13. Formato de registro de hallazgos

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		FORMA	SEDE
FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	15/02/2024
REGISTRO DE HALLAZGOS		VERSION	01
		PÁGINA	1/1
PROCESO:		FECHA:	
REGISTRADO POR:		CARGO:	
TIPO (MARCAR CON UNA "X")	NO CONFORMIDAD ()	OBSERVACIÓN ()	
	OPORTUNIDAD DE MEJORA ()		
	Definiciones: No Conformidad (NC): Incumplimiento de un requisito. Observación (OB): Sin fines de persecución, proceso, documento o actividad que es actualmente conforme, pero que podría generar una no conformidad si no se resuelve. Oportunidad de mejora (OM): Situación o aspecto identificado que puede ser mejorado para aumentar la eficacia, eficiencia o desempeño general de un sistema de gestión.		
PROCEDENCIA (MARCAR CON UNA "X")	Auditoría Interna ()	Auditoría Externa ()	Inspección, supervisión ()
	Reclamos por dirección	Queja ()	Reclamo ()
REQUISITO INCUMPLIDO			
DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO			
CORRECCIÓN			
Nombre del Responsable:	Fecha:		
Cargo:	Firma:		
VERIFICACIÓN DE LA CORRECCIÓN			
Nombre del Responsable:	Fecha:		
Cargo:	Firma:		
Nota: La verificación estará a cargo del Coordinador SIG, en caso que una falta de responsabilidad de la Corrección, la verificación estará a cargo del Gerente General.			
JAMERITA ACCIÓN CORRECTIVA? (Determinado por el coordinador SIG)			
SI (X)		NO ()	
CIERRE DEL REGISTRO DE HALLAZGO			
Nombre del Responsable:	Fecha:	Firma:	

Figura 14. Formato de registro de acciones correctivas

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO	SDISE-SIG-FOR-019
FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	14/8/2024
REGISTRO DE ACCIONES CORRECTIVAS		VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/1
ELABORADO POR:	CARGO:		
PROCESO:	FECHA:		
No conformidad: (X)		Observación: ()	
Oportunidad de mejora: ()			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD:			
REQUISITO INCUMPLIDO:			
ANÁLISIS DE CAUSA RAÍZ:			
(POR QUÉ?)	(POR QUÉ?)	(POR QUÉ?)	CAUSA RAÍZ
(¿MERECE ACTUALIZARSE O OPORTUNIDAD?)			
SI ()		NO ()	
ACCIONES CORRECTIVAS		RESPONSABLE	FECHA
SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS (según plan de Control de riesgo SISO)		FECHA	
Comentarios:			
EVALUACIÓN DE LA EFICACIA			
FECHA DE EVALUACIÓN Y ANÁLISIS:			
EVIDENCIAS DE LA EVALUACIÓN:			
Nombre del Responsable:	Fecha:	Firma:	

Por último, para efectuar el requisito de preparación y respuesta ante emergencias, en un plan se establecieron protocolos para emergencias asociadas a las actividades de la organización, tales como sismo, contacto con arco eléctrico, amago de incendio, tormenta eléctrica, entre otros (Anexo 19) y se actualizó el formato de programación de simulacros (Figura 15).

Figura 15. Formato de programa anual de simulacros

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO		CÓDIGO	SDISE-SST-FOR-019																
FORMATO		FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024																
PROGRAMA ANUAL DE SIMULACROS		VERSIÓN	01																
		PÁGINA	1/1																
Fecha de Actualización:		PROGRAMADO P	EJECUTADO E RE-PROGRAMADO R																
DATOS DEL EMPLEADOR																			
RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL:	RUC:	DOMICILIO: (Dirección, Distrito, Provincia, Departamento)	ACTIVIDAD ECONÓMICA: N° TRABAJADORES EN EL CENTRO LABORAL:																
ITEM	SIMULACROS	TEMAS	DIRIGIDO A:	AÑO: 2025												Programado	Ejecutado	% Cumplimiento	OBSERVACIONES
				ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				

▪ **Evaluación del desempeño**

Para cumplir el requisito de seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño, se estableció control de cumplimiento de las actividades en los formatos y documentos para medir periódicamente el desempeño. Uno de estos documentos es el tablero de control de

objetivos previstos y metas planeadas del sistema integrado de gestión (Anexo 7). De igual manera, la recopilación de las encuestas de satisfacción completadas por los clientes (Figura 12) permitió analizar la eficacia de los servicios ejecutados. Referente al requisito de auditorías internas, se elaboró un formato de programa anual de auditorías que incluye la revisión de áreas y procesos del sistema integrado de gestión de la organización (Figura 16). Finalmente, para cumplir con el requisito de revisión por la dirección, se elaboró un acta de revisión por la dirección. Este formato tiene por finalidad revisar las entradas y salidas de la evaluación del sistema. Ello para conocer el estado de cumplimiento de los procesos y definir oportunidades de mejora y otras necesidades que requiera la organización.

Figura 16. Formato de programa anual de auditorías

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO	ISOE-SIG-POP-012											
FORMATO		F. DE APROBACIÓN	15/5/2024											
PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS		VERSIÓN	02											
		PÁGINA	1/1											
AUDITORÍAS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN														
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del sistema de gestión basado en las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 y normativa vigente en materia ambiental.	PERÍODO:												
RECURSOS:	Horas hombre de trabajo	TIPO DE AUDITORÍA:	Interna											
ALCANCE DE AUDITORÍA:	Todos los procesos dentro del SIG y Gestión de Medio Ambiente de SUCESSO SDR S.A.C.	CRITERIOS DE AUDITORÍA:	ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018 / IAF001:2023											
CRITERIOS DE SELECCIÓN DE AUDITORES:	AUDITOR (ORGANIZACIÓN) 1. Disponer de formación reconocida y actualizada en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. 2. Disponer de experiencia sectorial en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. 3. Contar con experiencia mínima de 5 años en empresas del mismo sector. 4. Haber participado como auditor interno en empresas auditadas internamente.	AUDITOR (OTRO) 1. Disponer de formación reconocida y actualizada de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. 2. Disponer de experiencia sectorial en las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. 3. Contar con experiencia mínima de 5 años en empresas del mismo sector. 4. Haber participado como auditor externo en empresas auditadas internamente.	MÉTODOS DE AUDITORÍA: - Revisión documental - Entrevistas - Muestras											
N°	PROCESO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	OBSERVACIONES
AUDITORÍA MINTRA														
OBJETIVO:	Verificar el cumplimiento de los requisitos y la eficacia del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo basado en la Ley 29783.	PERÍODO:												
RECURSOS:	Horas hombre de trabajo	TIPO DE AUDITORÍA:	Interna											
ALCANCE DE AUDITORÍA:	Proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	CRITERIOS DE AUDITORÍA:	Ley 29783 "Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo"											
CRITERIOS DE SELECCIÓN DE AUDITORES:	AUDITOR MINTRA 1. Haber trabajado en la industria extractiva o a su entorno geográfico para tener la experiencia del caso de problemática regulatoria en el Trabajo.	MÉTODOS DE AUDITORÍA:	- Revisión documental - Entrevistas - Muestras											
N°	PROCESO	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	OBSERVACIONES
RIESGOS ASOCIADOS AL PROGRAMA DE AUDITORÍAS		1. Compromiso de evaluación 2. Dificultades técnicas / Fallos en Software 3. Conflictos de interés		ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS		1. Difusión del Programa 2. Selección de auditor independiente								
OPORTUNIDADES ASOCIADAS AL PROGRAMA DE AUDITORÍAS		1. Identificación de áreas de mejora en los procesos internos de la organización 2. Reducción de riesgos legales y sanciones asociadas al incumplimiento normativo 3. Identificación temprana de áreas que podrían verse afectadas por cambios en el entorno empresarial		ACCIONES PARA ABORDAR LAS OPORTUNIDADES		1. Ejecución del Programa 2. Tratamiento de hallazgos de la auditoría								

Figura 17. Formato de acta de revisión por la dirección

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN FORMATO		CÓDIGO	VERSIÓN		
ACTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		F. DE APROBACIÓN	FECHA		
FECHA DE REVISIÓN		REVISOR	REVISADO		
ASISTENTES		CARGO	FIRMA		
NOMBRES Y APELLIDOS					
DISTRIBUCIÓN PARA LA REVISIÓN					
ASPECTO A REVISAR	RESULTADOS				
1. ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS					
2. CAMBIOS EN ISO:					
2.1. EN LAS CONFORMIDADES EXTERNAS E INTERNAS QUE PUEBAN AFECTAR AL SIG					
2.2. EN LAS NECESIDADES Y DIRECTIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS					
2.3. EN LOS REQUISITOS Y OPORTUNIDADES					
3. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO Y LA EFICACIA DEL SIG					
3.1. EL ESTADO DE CUMPLIMIENTO LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DEL SIG					
3.2. LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y METROLOGÍA DE CALIDAD DE PARTES INTERESADAS PERTINENTES					
3.3. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS					
3.4. DESEMPEÑO, NO CONFORMIDADES, ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y MEDIDA CONTINUA					
3.5. LOS RESULTADOS DE SEGUIMIENTO O MEDICIÓN					
3.6. LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS Y OTRAS REQUISITOS					
3.7. RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS					
3.8. EL DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS DEL GOBIERNO					
3.9. CONFORMIDAD Y PARTICIPACIÓN DE LOS COLABORADORES					
3.10. EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ADECUAR LOS REQUISITOS Y LAS OPORTUNIDADES					
4. ATENCIÓN DE LOS RECURSOS					
5. COMUNICACIONES PERMANENTES CON LAS PARTES INTERESADAS					
6. OPORTUNIDADES PARA LA MEJORA					
CONCLUSIONES					
17. ¿EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN GOBIERNO, AMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA ALCANZAR RESULTADOS PREVISTOS?		COMENTARIOS			
18. ¿SE HAN IDENTIFICADO OPORTUNIDADES DE MEJORA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG CON LOS PROCESOS DE NEGOCIO?					
PLANES DE ACCIÓN					
PLANES DE ACCIÓN	RESPONSABLE	RECURSOS	PLAZO	¿LAS ACCIONES CONSTITUYEN CAMBIOS EN EL SIG DOCUMENTADO?	¿LAS ACCIONES IMPLICAN LA APLICACIÓN DE LA POLÍTICA DE DIRECCIÓN?

Mejora

En cuanto al requisito de mejora, la empresa determinó un procedimiento para atender a las no conformidades que se puedan hallar mediante auditorías internas o externas, revisiones de la dirección e, incluso, quejas. De esta manera, con el procedimiento documentado de no conformidades y acciones correctivas (Anexo 17) se determinaron las causas del incumplimiento de un requisito relacionado a las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. También se implementó un procedimiento de investigación de los accidentes e incidentes, el cual estandariza los criterios para investigar incidentes y accidentes, así como determinar las causas que los originaron (Anexo 20). La mejora continua de la organización consideró la gestión del cambio y las acciones frente a estos (Anexo 18).

3.2.3. Verificar la implementación

Tras implementar el sistema integrado de gestión según las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C., se verificó el cumplimiento de las cláusulas operacionales mediante una auditoría de certificación que consistió en una revisión

virtual de los documentos y sustento de aplicación de estos. El informe de auditoría de segunda etapa concluyó que la organización tiene por compromiso la satisfacción del cliente y cumple los requisitos legales acorde a la normativa en materia de seguridad y salud en el trabajo. El auditor externo tuvo como decisión final recomendar la emisión de los certificados del sistema de gestión ya que se tuvo conformidad de los requisitos de las normas ISO 9001:2015 (Anexo 21) e ISO 45001:2018 (Anexo 22). Entonces, después de la implementación y certificación la situación de la organización mejoró, lo que se detalla en la Tabla 3.

Tabla 3. Cuadro comparativo de la situación inicial y posterior a la certificación

	Requisitos de las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	Porcentaje Inicial	Porcentaje tras la Certificación
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	50 %	100 %
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	25 %	100 %
4.3	Determinación del alcance	100 %	100 %
4.4	Sistema de gestión y sus procesos	50 %	100 %
5.1	Liderazgo y compromiso	75 %	100 %
5.2	Política	75 %	100 %
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	75 %	100 %
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0 %	100 %
6.2	Objetivos y planificación para lograrlos	0 %	100 %
6.3	Planificación de los cambios	25 %	100 %
7.1	Recursos	75 %	100 %
7.1.2	Personas	75 %	100 %
7.1.3	Infraestructura	25 %	100 %
7.1.4	Ambiente para la operación de procesos	25 %	100 %

7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	50 %	100 %
7.1.6	Conocimiento de la organización	25 %	100 %
7.2	Competencia	50 %	100 %
7.3	Toma de conciencia	25 %	100 %
7.4	Comunicación	25 %	100 %
7.5	Información documentada	75 %	100 %
8.1	Planificación y control operacional	75 %	100 %
8.2	Preparación y respuesta ante emergencias	80 %	100 %
8.2.1	Comunicación con el cliente	75 %	100 %
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	75 %	100 %
8.2.3	Revisión de los requisitos para los productos y servicios	75 %	100 %
8.2.4	Cambios en los requisitos para los productos y servicios	25 %	100 %
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	50 %	100 %
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	25 %	100 %
8.5.1	Control de la producción y de la provisión del servicio	75 %	100 %
8.5.2	Identificación y trazabilidad	75 %	100 %
8.5.3	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	75 %	100 %
8.5.4	Preservación	75 %	100 %
8.5.5	Actividades posteriores a la entrega	75 %	100 %
8.5.6	Control de los cambios	75 %	100 %
8.6	Liberación de los productos y servicios	50 %	100 %
8.7	Control de las salidas no conformes	50 %	100 %

9.1.1./9.1.2.	Evaluación del desempeño / Satisfacción del cliente	0 %	100 %
9.1.3	Análisis y evaluación	0 %	100 %
9.2	Auditoría interna	0 %	100 %
9.3	Revisión por la dirección	0 %	100 %
10.1./10.2	Mejora, incidente, no conformidad y acción correctiva	75 %	100 %
10.3	Mejora continua	50 %	100 %

3.2.4. Realizar acciones correctivas

Se abordaron acciones correctivas para las no conformidades menores halladas en la auditoría de certificación. Las acciones correctivas también pueden llevarse a cabo para atender a las oportunidades de mejora resultantes de auditorías internas o externas. Para la obtención de las certificaciones ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, es necesario ejecutar planes de acción para la mejora continua.

3.3. Factibilidad técnica-operativa

La implementación del sistema integrado de gestión en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C. requirió del compromiso de la alta gerencia como parte del liderazgo de la organización. De igual manera, el personal responsable de las diferentes áreas colaboró activamente para el desarrollo de la documentación y aplicación de procedimientos. Los recursos utilizados dieron soporte a la ejecución de actividades planificadas tales como levantamiento de información, compra de equipos, compra de insumos de oficina, servicios externos, entre otros.

Como parte de la implementación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, se llevaron a cabo cursos relacionados a las mismas: interpretación de las normas internacionales, formación de auditor interno de ambas normas, gestión documental y gestión de no conformidades. Estos cursos complementan la experiencia y formación de la

coordinadora del sistema integrado de gestión. Asimismo, las competencias de los encargados de los procesos apoyaron a cumplir con el cronograma de actividades debido a la disposición y aporte de conocimientos específicos de sus correspondientes materias.

Por lo anterior mencionado, se logró cumplir el plan de implementación previsto y dar viabilidad a la ejecución de las actividades.

IV. ANÁLISIS CRÍTICO

4.1. Cuadro de inversión

La asignación de presupuesto para llevar a cabo el sistema integrado de gestión de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 consistió en aportes monetarios para el diagnóstico inicial de la organización hasta la obtención de las certificaciones. En la Tabla 4 se detalla el presupuesto se detalla mediante montos referenciales.

Tabla 4. Cuadro de partidas presupuestales

Partida:		Diagnóstico inicial	
Descripción	Monto (S/)	Porcentaje	
Evaluación del diagnóstico inicial e informe	4,000.00	5.50 %	
Subtotal:	4,000.00		
Partida:		Consultoría	
Descripción	Monto (S/)	Porcentaje	
Consultoría para la implementación del SIG	15,700.00		
Curso de interpretación de la norma	1,200.00	31.10 %	
Curso de formación de auditores internos	2,400.00		
Auditoría Interna	3,500.00		
Subtotal:	22,800.00		
Partida:		Servicios de terceros	
Descripción	Monto (S/)	Porcentaje	
Auditoría de certificación - externa	16,400.00		
Curso de gestión documental	1,400.00	35.80 %	
Curso de acciones correctivas	1,400.00		
Servicio de calibración de equipos	7,000.00		
Subtotal:	26,200.00		
Partida:		Materiales e insumos	
Descripción	Monto (S/)	Porcentaje	
Materiales de oficina, papelería, etc.	550.00	0.80 %	
Subtotal:	550.00		
Partida:		Equipos y bienes duraderos	

Descripción	Monto (S/)	Porcentaje
Equipos de medición, etc.	18,150.00	24.80 %
Subtotal:	18,150.00	
Partida:	Otros gastos elegibles	
Descripción	Monto (S/)	Porcentaje
Difusión de resultados	1,500.00	2 %
Subtotal:	1,500.00	
Monto total (S/)	73,200.00	100 %

4.2. Análisis de costos-beneficio

La compatibilidad entre las gestiones de calidad y seguridad y salud en el trabajo permitió estandarizar los procesos de las áreas evitando demoras para atender servicios, por lo que no se incumplieron los plazos de entrega de proyectos. Entonces, las valorizaciones fueron aceptadas como parte de la conformidad del cliente sobre los trabajos ejecutados. Igualmente, el presupuesto dio a lugar la adquisición de equipos necesarios para el desarrollo de los servicios y, por consiguiente, la entrega de un mejor resultado.

Por otro lado, las pequeñas empresas que implementan un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo evitarían la multa de 4.32 UIT ante una fiscalización y/o auditoría de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (Decreto Supremo N° 008-2020-TR, 2020).

Por último, la implementación del sistema integrado de gestión trajo consigo la certificación de normas internacionales que favorecen al crecimiento y posicionamiento en el mercado de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

V. APORTES MÁS SIGNIFICATIVOS A LA EMPRESA

- Compromiso de los gerentes para la mejora continua de los procesos operativos del sistema integrado de gestión. El liderazgo demostrado para la asignación de un responsable contribuyó a la obtención de resultados favorables.
- Cumplimiento de normas legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como en gestión de calidad. La aplicación de los requisitos legales es una medida preventiva ante la imposición de sanciones que pueden afectar las operaciones de la empresa.
- Difusión de la obtención de certificación de normas internacionales en medios de comunicación reconocidos. La estrategia de difusión permitió un amplio alcance y reconocimiento de la empresa frente a la competencia.
- Colaboración, participación y consulta de los trabajadores de la organización para optimizar los procesos. El trabajo en equipo y la disposición voluntaria del personal ayudó al levantamiento de información y desempeño de los programas elaborados.
- Adquisición de equipos de medición utilizados para verificar los parámetros técnicos en la ejecución de servicios, así como la calibración de equipos para mejorar el control de calidad.
- Valorización efectiva de servicios ejecutados sin retrasos ni observaciones gracias a la optimización de procesos.

VI. CONCLUSIONES

- La implementación del sistema integrado de gestión según las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la empresa SUCCESS SDISE S.A.C se basó en el ciclo planificar-hacer-verificar-actuar. Este ciclo fue desarrollado en cuatro etapas: planificar actividades, implementar el sistema, verificar lo implementado y tomar medidas correctivas para la mejora continua. Como resultado de la auditoría realizada por una entidad certificadora, se obtuvieron las certificaciones de los sistemas de gestión de calidad y gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- El levantamiento de información de los procesos de la organización permitió elaborar planes, procedimientos y formatos y, de esta manera, cumplir lo señalado en las normas ISO. Esta información fue documentada en una lista maestra. La aplicación de los documentos consistió en el desarrollo de los servicios acorde a los estándares establecidos.
- El seguimiento los planes para cumplir los objetivos de calidad y seguridad y salud en el trabajo, mediante un tablero de control de las metas, dio soporte a la implementación del sistema integrado para lograr los compromisos propuestos en la política.
- El cumplimiento y aplicación legal, tras la identificación de los requisitos legales y otros requisitos asociados al rubro de la organización, garantizó la prevención de sanciones y demostró el compromiso de la empresa sobre la normativa vigente.

VII. RECOMENDACIONES

- Revisar los procesos del sistema integrado de gestión mediante auditorías programadas como parte del compromiso de la mejora continua. Estas auditorías deben cumplirse conforme al programa diseñado.
- En caso de elaborar información nueva sobre las gestiones, se recomienda alinearse a la codificación estandarizada de la lista maestra de documentos. Ello para asegurar la trazabilidad y el resguardo de la información documentada.
- Monitorear periódicamente los indicadores de objetivos y metas del sistema integrado de gestión identificados en el tablero de control. Se debe dar seguimiento a los compromisos de la política para evitar no conformidades.
- Actualizar constantemente la matriz de requisitos legales incorporando nuevas normas, así como sus modificatorias aplicables a las operaciones de la empresa.

REFERENCIAS

- Benavides, L. y Zauma C. (2023). Sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015 para mejorar la competitividad de la empresa Inoxzauma - Chiclayo [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11761>
- Castro, R., Macías, E. y Salazar, J. (2018). Sistemas integrados de gestión: evolución y desarrollo en América Latina. *Revista Publicando*, 5 (15), 373-384. https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/download/1377/pdf_1011/0
- Decreto Supremo N° 008-2020-TR (2020). *Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, aprobado por Decreto Supremo N° 019-2006-TR*. Diario El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/519862/Decreto-supremo-n-008-2020-tr-1853904-1.pdf?v=1581342284>
- Deza, W., Aparicio, J., y Hidalgo, J. (2020). Implementación de sistemas integrados de gestión en empresas arequipeñas como herramientas de gestión. *In Crescendo*, 11 (2), 207-224. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/2290>
- Duque (2017). Modelo teórico para un sistema integrado de gestión (seguridad, calidad y ambiente). *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, V (8), 115-130. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215052403009>
- García, J. (2020). Sistema integrado de gestión (ISO 9001 – ISO 14001 – ISO 45001) en empresas de servicios del sector hidrocarburos en Perú, 2015-2018 [Tesis de maestría, Universidad Federico Villarreal]. Repositorio institucional: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/7028?show=full>

Herrero, D. (2020). Implementación de un sistema integrado de gestión basado en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en una empresa dedicada a la reparación de maquinaria minera [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero de Minas, Universidad Continental]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8426>

ISO (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - requisitos*. Ginebra.

ISO (2018). *Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo - requisitos con orientación para su uso*. Ginebra.

Opazo, A. (2021). Diseño y plan de implementación de un SGC ISO 9001:2015 para una pequeña-mediana empresa de construcción [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Civil, Universidad de Chile]. Repositorio institucional: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/181820>

Quispe, C. (2022). Propuesta de implementación de un sistema integrado de gestión de seguridad y salud ocupacional bajo la norma ISO 45001 en una empresa productora de alambres de acero y derivados [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional: <https://tesis.pucp.edu.pe/items/8bf4ed77-e846-47a2-8582-a5ac1955b84d>

ANEXOS

Anexo 1. Diagnóstico inicial de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

Informe de Diagnóstico Inicial de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.				
N°	Ítem	Requisitos de ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018	Calificación (%)	Resultados / Plan de Acción
1	4.1	<p>Comprensión de la organización y su contexto: La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.</p> <hr/> <p>La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.</p>	50 %	<p>Se identificaron los siguientes aspectos</p> <p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de calidad. - Atención personalizada. <p>DEBILIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se cuenta con un MOF. <p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Norma ISO 9001:2015 - Norma ISO 45001:2018 - Demanda de servicio de parte de sus clientes. <p>AMENAZAS.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta de personal especializado para las actividades que realiza la organización. <p>Se recomienda, realizar un análisis FODA con las partes interesadas de la organización,</p>
2	4.2	<p>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas: Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y</p>	25 %	<p>De acuerdo a lo evidenciado no se encuentra documentado los requisitos de las partes interesadas, sin embargo, se identificaron las siguientes necesidades y expectativas de las</p>

		servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, la organización debe determinar:		partes interesadas.'
		a) las partes interesadas que son pertinentes		- Clientes: cumplir con los requisitos del cliente.
		b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas		- Gobierno: cumplir con las normas legales.
		La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.		- Trabajadores: Brindar un ambiente de trabajo seguro, brindar un buen clima laboral.
				Se recomienda establecer una metodología para levantar los requisitos de las partes interesadas.
3	4.3	Determinación del alcance: La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema integrado de gestión		
		Cuando se determina este alcance, la organización debe considerar:		
		a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;		
		b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;		
		c) los productos y servicios de la organización. La organización debe aplicar todos los requisitos de las normas ISO si son aplicables dentro del alcance determinado	100 %	Se tiene que la organización SD-CA-SGI-PSGI-001 con fecha 01.03.2023. SUCCESS SDISE SAC, es una empresa dedicada a servicios de instrumentación y mantenimiento instrumental, eléctrico y mecánico, así como instalación y mantenimiento a sistemas de control, calibración, automatización, instrumentación, integración, tecnología de la información y desarrollo software para proyectos en industria y minería a nivel nacional.
		El alcance del sistema integrado de gestión de la organización debe estar disponible y mantenerse como información documentada. El alcance debe establecer los tipos de productos y servicios cubiertos, y proporcionar la justificación para cualquier requisito de las normas ISO que la organización determine que no es aplicable para el alcance		

		La conformidad con las normas ISO sólo se puede declarar si los requisitos determinados como no aplicables no afectan a la capacidad o responsabilidad de la organización de asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del cliente, así como del desempeño de SST.		
4	4.4	Sistema integrado de gestión:	50 %	<p>Se cuenta con un mapa de procesos SD-CA-SGI-PSGI-002 del 01.03.2023, donde se han identificado:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos estratégicos: planeamiento estratégico y planificación del SIG. - Procesos de valor: ventas y proyectos, gestión de operaciones y ejecución de servicios y control de calidad. - Proceso de gestión y apoyo: Logística, talento humano, contabilidad general, área legal.. <p>No se tiene documentado las entradas y salidas, los recurso asignados, como evaluar el desempeño de procesos, los riesgos y oportunidades, Se recomienda usar alguna herramienta como la caracterización de procesos o SIPOC</p>
		4.4.1 La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO.		
		La organización debe determinar los procesos necesarios y su aplicación a través de la organización, y debe:		
		a) determinar las entradas requeridas y las salidas esperados de estos procesos;		
		b) determinar la secuencia e interacción de estos procesos;		
		c) determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, la medición y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse la operación eficaz y el control de estos procesos;		
		d) determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;		
		e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;		
		f) abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1;		

		g) valorar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;		
		h) mejorar los procesos y el SIG		
		4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización debe:		
		a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;		
		b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.		
5	5.1.1	Liderazgo y compromiso/ Generalidades: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso		
		a) Asumiendo la rendición de cuentas		
		b) Asegurando que se establezcan la política de la calidad y los objetivos y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;		
		c) Asegurando la integración de los requisitos en los procesos de negocio de la organización;		
		d) Promoviendo el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos;		
		e) Asegurando que los recursos necesarios estén disponibles;		
		f) Comunicando la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos		
		g) Asegurando que el sistema de gestión logre los resultados previstos;		
			75 %	Se evidenció su liderazgo en referencia a la implementación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 considerando los siguientes aspectos: - en la organización se asignan los recursos necesarios para el SIG, se promueve la mejora continua, tiene un enfoque hacia los clientes. Se recomienda documentar los roles de la alta dirección en referencia al SIG, así como, del responsable del SIG.

	<p>h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión</p> <p>i) Promoviendo la mejora;</p> <p>j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.</p>		
5.1.2	<p>Enfoque al cliente: La alta dirección debe demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente</p> <p>asegurándose de que:</p> <p>a) se determinan, se comprenden y se cumplen de manera coherente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;</p> <p>b) se determinan y se tratan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y los servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente;</p> <p>c) se mantiene el enfoque en aumentar la satisfacción del cliente.</p>		<p>Se evidencia que la organización tiene un enfoque hacia el cliente, dado que para gestionar la atención a los clientes se:</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifica y atiende las necesidades del cliente, cumpliendo con la normatividad aplicable. - Se recomienda gestionar algún medio de retroalimentación de los clientes en referencia al servicio brindado.
5.2	<p>Política:</p> <p>5.2.1 Desarrollar la Política: La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política que:</p> <p>a) sea apropiada al propósito y al contexto de la organización y apoya su dirección estratégica;</p> <p>b) proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos;</p> <p>c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;</p>		<p>De acuerdo a lo evidenciado se cuenta con una política de calidad SD-POL-SGI-PSGI-001 DEL 05.01.2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> - se cuenta con el compromiso de satisfacción al cliente. - se cuenta con el compromiso de la mejora continua. - se cuenta con el compromiso de cumplimiento de requisitos legales y otros compromisos aplicables a la organización. <p>La política se comparte a través de registro de inducción con</p>

		<p>d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión.</p> <p>5.2.2 Comunicar la política: La política debe:</p> <p>a) estar disponible y mantenerse como información documentada;</p> <p>b) comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;</p> <p>c) estar disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.</p>		<p>el personal. (revisar registro en la visita presencial), se recomienda comunicar la política tanto a las partes interesadas internas como externas de la organización.</p>
6	5.3	<p>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización:</p> <p>La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan dentro de la organización.</p> <p>La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:</p> <p>a) asegurarse de que el sistema de gestión es conforme con los requisitos de las normas ISO</p> <p>b) asegurarse de que los procesos están dando las salidas previstas;</p> <p>c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre las oportunidades de mejora (véase 10.1);</p>	75 %	<p>Se cuenta con un organigrama de la empresa y con el manual de funciones de esta, se recomienda incluir los roles y responsabilidades de la alta dirección y del responsable del SIG. asignándole las autoridades y en función al cumplimiento de los requisitos de la norma.</p>

		d) asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente a través de la organización;		
		e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.		
7	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	0 %	Se tiene la evaluación de contexto con el análisis FODA y los requisitos de las partes interesadas de manera Verbal, se recomienda generar una matriz de riesgos y oportunidades, considerando el seguimiento de las acciones, así como la medición de la eficacia en el tiempo.
		6.1.1 Al planificar el sistema de gestión de la calidad, la organización debe considerar las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:		
		a) asegurar que el sistema de gestión pueda lograr sus resultados previstos;		
		b) aumentar los efectos deseables;		
		c) prevenir o reducir efectos no deseados;		
		d) lograr la mejora		
		6.1.2 La organización debe planificar:		
		a) las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;		
		b) la manera de:		
		1) integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión;		
		2) evaluar la eficacia de estas acciones.		

		Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcional al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.		
8	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	0 %	De acuerdo a lo evidenciado los objetivos de la calidad no se encuentran documentados, sin embargo, en entrevista mencionó que esta alineada a al política del SIG. se recomienda que una vez establecida la política se establecen los objetivos de calidad considerando el cumplimiento de: a) ser coherentes con la política; b) ser medibles; c) tener en cuenta los requisitos aplicables; de) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente; e) ser objeto de seguimiento; f) comunicarse; pendiente de comunicarse. g) actualizarse, según corresponda
		6.2.1 La organización debe establecer los objetivos de la calidad para las funciones, niveles y procesos pertinentes necesarios para el sistema de gestión		
		Los objetivos de la calidad deben:		
		a) ser coherentes con la política		
		b) ser medibles;		
		c) tener en cuenta los requisitos aplicables; los resultados de la evaluación de riesgos y oportunidades		
		d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente;		
		e) ser objeto de seguimiento;		
		f) comunicarse;		
		g) actualizarse, según corresponda.		
		La organización debe mantener información documentada sobre los objetivos de la calidad.		
		6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos, la organización debe determinar:		
		a) qué se va a hacer;		
		b) qué recursos se requerirán;		
c) quién será responsable;				

		d) cuándo se finalizará;		
		e) cómo se evaluarán los resultados.		
9	6.3	Planificación de los cambios	25 %	De acuerdo a lo indicado a la fecha no se han generado cambios que afecten a los clientes. Al respecto se recomienda generar un procedimiento de gestión de cambios, considerando los puntos establecidos en la norma. Cuando se generan cambios, se procede a generar una reunión y se definen estrategias de ser necesario.
		Quando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada y sistemática		
		La organización debe considerar:		
		a) el propósito de los cambios y sus potenciales consecuencias;		
		b) la integridad del sistema de gestión		
		c) la disponibilidad de recursos;		
		d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.		
	7.1	Soporte / Recursos	75 %	Se cuenta con un presupuesto asignado para el sistema integrado de gestión. Se recomienda contar con las evidencias de la aprobación de dicho presupuesto, así como, incluir todos los recursos necesarios para el SIG como personal, infraestructura y otros.
		Generalidades 7.1.1: La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión. La organización debe considerar:		
		a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;		
		b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.		
10	7.1.2	7.1.2 Personas: La organización debe determinar y proporcionar las personas necesarias para implementación eficaz de su sistema de gestión y para la operación y control de sus procesos.	75 %	Se evidencio que se cuenta con un organigrama establecido de la organización, para asegurar el funcionamiento de la organización, sin embargo, en el proceso de implementación,

				se recomienda asignar un responsable para el mantenimiento del SIG e incluirlo dentro del MOF.
11	7.1.3	7.1.3 Infraestructura	25 %	De acuerdo a lo indicado se cuenta con un plan de mantenimiento de camionetas y de autos que son los que trasladan al personal, sin embargo, no se cuenta con un plan de mantenimiento de los equipos que intervienen en las operaciones. Se recomienda establecer un plan de mantenimiento. Así mismo, se realiza mantenimiento de equipos informáticos de tipo correctivo mas no preventivos, entre los equipos informáticos, que cuentan, servidores, laptop, pc, impresoras y TV, se recomienda establecer un plan de mantenimiento preventivo de TI.
		La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para que la operación de sus procesos logre la conformidad de los productos y servicios.		
12	7.1.4	7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos	25 %	Para el 2024, está planificado la encuesta de clima laboral, ella está dentro de la planificación de actividades de recursos humanos, así mismo, se cuenta con monitoreos ocupacionales del 2023, los cuales no se evidenciaron.
		La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.		
13	7.1.5	7.1.5 Recursos de seguimiento y medición	50 %	Debido al alcance de la organización comparte de los servicios brindados, si se ejecuta mediciones en diferentes aspectos, al respecto el área de logística se encarga de realizar y asegurar las a calibraciones de los equipos que se utilizan para las operaciones.
		7.1.5 Generalidades		
		La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para		

	<p>verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.</p> <p>La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:</p> <p>a) son adecuados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;</p> <p>b) se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada adecuada como evidencia de la adecuación para el propósito del seguimiento y medición de los recursos.</p> <p>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</p> <p>Cuando la trazabilidad de las mediciones sea un requisito, o es considerada por la organización como parte esencial de proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición debe:</p> <p>a) verificarse o calibrarse, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones, debe conservarse como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación;</p> <p>b) identificarse para determinar su estado;</p>	<p>Se recomienda establecer un plan de calibraciones según las necesidades de la organización.</p> <p>Se evidenció el certificado de calibraciones de un TORQUIMETROS realizado el 31.10.2023 por la empresa MOTEUR..</p>
--	---	---

		<p>c) protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.</p> <p>La organización debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.</p>		
14	7.1.6	<p>7.1.6 Conocimientos de la organización La organización debe determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.</p> <p>Estos conocimientos deben mantenerse y ponerse a disposición en la extensión necesaria.</p> <p>Cuando se tratan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.</p>	25 %	<p>En los procesos de selección de personal, al trabajador ingresante se brinda un proceso de inducción, y entrenamiento en el puesto de trabajo, así mismo, se realizó una capacitación en referencia trabajos en aislamiento, bloqueo, NFPA 70E y armado de andamios, .</p> <p>Se recomienda documentar las inducciones y entrenamientos en el puesto de trabajo, así como establecer un plan de capacitaciones integral de calidad, por ejemplo la satisfacción del cliente, atención al clientes, manejo de quejas y reclamos.</p>
15	7.2	<p>Competencia</p> <p>La organización debe:</p> <p>a) determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SIG</p>	50 %	<p>Se cuenta con los perfiles de puesto con fecha de aprobación 03.10.2023.</p> <p>- SUPERVISOR SSOMA I, Solicita</p> <p>Estudios: titulado en Ing. Ambiental.</p> <p>Experiencia: 3 años minería rubro de instrumentación.</p>

		<p>b) asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia adecuadas;</p> <p>c) cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas;</p> <p>d) conservar la información documentada apropiada, como evidencia de la competencia.</p>		<p>CUMPLE, con 4 años de experiencia.</p> <p>Se recomienda establecer el perfil de puesto del responsable del SIG y validar las competencias en estudios como en experiencia. según lo determine la organización</p>
16	7.3	<p>Toma de conciencia</p> <p>La organización debe asegurarse de que las personas pertinentes que realizan el trabajo bajo el control de la organización toman conciencia de:</p> <p>a) la política</p> <p>b) los objetivos</p> <p>c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;</p> <p>d) las implicaciones de no cumplir los requisitos del sistema de gestión</p> <p>e) los incidentes y los resultados de investigaciones que sean pertinentes</p> <p>f) los peligros, los riesgos y las acciones determinadas que sean pertinentes para ellos</p> <p>g) la capacidad de alejarse de situación que presenten un peligro inminente</p>	25 %	<p>Se evidencia:</p> <p>- El personal toma conciencia de la importancia de la satisfacción de cliente</p> <p>Los demás aspectos, se concluirán cuando se establezca la política y objetivos. Se recomienda incluir los puntos de toma de conciencia en el plan de capacitaciones.</p>
17	7.4	Comunicación	25 %	

		<p>La organización debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG que incluyan:</p> <p>a. qué comunicar;</p> <p>b. cuándo comunicar;</p> <p>c. a quién comunicar;</p> <p>d. cómo comunicar;</p> <p>e. quién comunica.</p>		<p>Se tiene establecido las comunicaciones que se deben realizar de manera operativas, sin embargo, no se puede evidenciar que incluya los aspectos de que comunicar, cuando comunicar, a quien comunicar, como comunicar y quien comunica.</p> <p>Se recomienda generar un plan o una matriz de comunicaciones.</p>
18	7.5	<p>Información documentada</p> <p>7.5.1 Generalidades</p> <p>El SIG de la organización debe incluir:</p> <p>a) la información documentada requerida por las normas ISO;</p> <p>b) la información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión</p> <p>7.5.2 Creación y actualización</p> <p>Cuando se crea y actualiza información documentada, la organización debe asegurarse de que lo siguiente sea apropiado:</p> <p>a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);</p> <p>b) el formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);</p> <p>c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.</p>	75 %	<p>Se cuenta con un procedimiento de información documentada, al respecto se recomienda:</p> <p>- Compartir información documentada en versión editable en el Google, drive, se recomienda manejar 2 carpetas una para los administradores con la versión editable y otra de solo lectura ello con el objeto de conservar la integridad documentaria. así mismo se recomienda generar la lista maestra de documentos externos y los back up de la información.</p>

	<p>7.5.3 Control de la información documentada</p> <p>7.5.3.1 La información documentada requerida por el sistema de gestión y las normas ISO se debe controlar para asegurarse de que:</p> <p>a) esté disponible y adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite;</p> <p>b) esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).</p> <p>7.5.3.2 Para el control de la información documentada, la organización debe tratar las siguientes actividades, según corresponda:</p> <p>a) distribución, acceso, recuperación y uso;</p> <p>b) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;</p> <p>c) control de cambios (por ejemplo, control de versión);</p> <p>d) conservación y disposición.</p> <p>La información documentada de origen externo, que la organización determine como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión se debe identificar según sea adecuado y controlar.</p> <p>La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra las modificaciones no intencionadas.</p>		
8.1	Planificación y control operacional	75 %	

	<p>La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la producción de productos y prestación de servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:</p> <p>a) la determinación de los requisitos para los productos y servicios;</p> <p>b) el establecimiento de criterios para:</p> <p>1) los procesos;</p> <p>2) la aceptación de los productos y servicios;</p> <p>c) la determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad para los requisitos de los productos y servicios;</p> <p>d) la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios;</p> <p>e) la determinación y almacenaje de la información documentada en la medida necesaria:</p> <p>1) para confiar en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;</p> <p>2) para demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.</p> <p>La organización debe controlar los cambios planificados y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, cuando sea necesario.</p>		<p>De acuerdo a lo indicado el área de operaciones envía el alcance del proyecto a operaciones para que dimensione el servicio y en función a ello pueda presentar un plan de trabajo.</p> <p>En función a ello se estructura la propuesta técnico económica que incluye , cronograma, condiciones de pago, el plan de trabajo, PETS, opera, garanta y el programa de capacitaciones.</p> <p>la confirmación de pedido de parte de cliente se da por correo electrónico en otros casos no se conserva evidencia, se recomienda definir todos los mecanismos, para la confirmación de pedido de parte del cliente.</p>
--	---	--	---

		La organización debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados (véase 8.4).		
	8.2	Preparación y respuesta ante emergencias: La organización debe establecer, implementar y mantener procesos necesarios para prepararse y responder antes situaciones de emergencia potenciales.	75 %	Se cuenta con plan de respuesta ante emergencias.
19	8.2.1	Requisitos para los productos y servicios	75 %	El área de ventas y operaciones determina los requisitos del cliente según sus necesidades, las mismas son aceptadas en la propuesta técnica económica, Posterior a la adjudicación del servicio es el área de operaciones quienes ejecutan la planificación de operaciones, considerando la asignación de recursos para su desarrollo, ello inicia con una reunión de coordinación entre las partes interesadas para brindar el servicio, como son: comercial, SST, RRHH, logística y almacén. Se muestreo el servicio de reubicación de UPS del 19.02.2024 donde se coordina: - asignación de supervisor de operaciones.
		8.2.1 Comunicación con el cliente		
		La comunicación con los clientes debe incluir:		
		a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;		
		b) la atención de las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;		
		c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;		
		d) manipular o controlar las propiedades del cliente;		
		e) establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.		

20	8.2.2.	<p>8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>Cuando determina los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización debe asegurarse de que:</p> <p>a) los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:</p> <p>1) cualquier requisito legal y reglamentario aplicable;</p> <p>2) aquellos considerados necesarios por la organización;</p> <p>b) la organización puede cumplir las reclamaciones de los productos y servicios que ofrece.</p>	75 %	<ul style="list-style-type: none"> - personal asignado. - unidades. - confirmar supervisor de SST para la obra. - PETS. - requerimiento de herramientas y equipos, validado por el supervisor de operaciones. - EPP <p>Posterior a ello se crea un grupo de Whatsapp para las coordinaciones del proyecto, así mismo, se genera aun a reunión con el cliente para definir la fecha de inicio de operaciones..</p>
21	8.2.3.	<p>8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios</p> <p>8.2.3.1 La organización debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. La organización debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:</p> <p>a) los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma;</p> <p>b) los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido;</p> <p>c) los requisitos especificados por la organización;</p>	75 %	

		<p>d) los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables a los productos y servicios;</p> <p>e) las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe asegurarse de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.</p> <p>La organización debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.</p> <p>8.2.3.2 La organización debe conservar la información documentada, cuando sea aplicable:</p> <p>a) sobre los resultados de la revisión;</p> <p>b) sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.</p>		
22	8.2.4.	<p>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</p> <p>La organización debe asegurarse de que la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas correspondientes sean conscientes de los requisitos modificados, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios</p>	25 %	De acuerdo con lo indicado, en caso se genere un cambio ello se coordina con el cliente, de ser el caso se envía una nueva propuesta económica, se recomienda documentar la gestión de cambios.
23	8.3	<p>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</p> <p>8.3.1 Generalidades</p>	50 %	De acuerdo con lo indicado, si se realiza el diseño y desarrollo de los servicios en función a las necesidades del

	<p>La organización debe establecer, implementar y mantener un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior producción de productos y prestación de servicios.</p> <p>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</p> <p>Al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo, la organización debe considerar:</p> <p>a) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;</p> <p>b) las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables;</p> <p>c) las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;</p> <p>d) las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>e) las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios;</p> <p>f) la necesidad de controlar las interfaces entre las personas implicadas en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>g) la necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo;</p> <p>h) los requisitos para la posterior producción de productos y prestación de servicios;</p> <p>i) el nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes;</p>	<p>cliente, todo ello se maneja según los términos de referencia indicados por el clientes, así mismo, se cuenta con evidencia de las coordinaciones con el cliente para adjudicar el servicio según sus necesidades.</p> <p>Se recomienda documentar el proceso de diseño y desarrollo, incluyendo los cambios.</p>
--	--	--

	<p>j) la información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.</p>		
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo		
	La organización debe determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios que se van a diseñar y desarrollar. La organización debe considerar:		
	a) los requisitos funcionales y de desempeño;		
	b) la información proveniente de actividades de diseño y desarrollo previas similares;		
	c) los requisitos legales y reglamentarios;		
	d) normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar;		
	e) las consecuencias potenciales del fracaso debido a la naturaleza de los productos y servicios; Las entradas deben ser adecuadas para los fines de diseño y desarrollo, estar completos y sin ambigüedades. Deben resolverse las entradas del diseño y desarrollo contradictorios. La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.		
	8.3.4 Controles del diseño y desarrollo		
	La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:		
	a) los resultados a lograr están definidos;		
	b) las revisiones se realizan para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo de cumplir los requisitos;		

	<p>c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;</p> <p>d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;</p> <p>e) se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;</p> <p>f) se conserva la información documentada de estas actividades.</p> <p>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</p> <p>La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:</p> <p>a) cumplen los requisitos de las entradas;</p> <p>b) son adecuados para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;</p> <p>c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea adecuado, y a los criterios de aceptación;</p> <p>d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su uso seguro y correcto.</p> <p>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios o posteriormente,</p>		
--	---	--	--

		<p>en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.</p> <p>La organización debe conservar la información documentada sobre:</p> <p>a) los cambios del diseño y desarrollo;</p> <p>b) los resultados de las revisiones;</p> <p>c) la autorización de los cambios;</p> <p>d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.</p>		
24	8.4	<p>Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente</p> <p>Generalidades</p> <p>8.4.1 Generalidades</p> <p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.</p> <p>La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:</p> <p>a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;</p> <p>b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;</p>	25 %	<p>De acuerdo con lo indicado ya se cuenta con un cartera de proveedores definidos, sin embargo, no se ha establecidos los criterio de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores, se recomienda establecer los mecanismos necesarios para el cumplimiento de los requisitos.</p>

		<p>c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.</p>		
		<p>La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada adecuada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.</p>		
		<p>8.4.2 Tipo y alcance del control</p>		
		<p>La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.</p>		
		<p>La organización debe:</p>		
		<p>a) asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión</p>		
		<p>b) definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes;</p>		
		<p>c) tener en consideración:</p>		
		<p>1) el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y</p>		
		<p>reglamentarios aplicables;</p>		

		<p>2) la eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;</p> <p>d) determinar la verificación, u otras actividades, necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.</p> <p>8.4.3 Información para los proveedores externo</p> <p>La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.</p> <p>La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:</p> <p>a) los procesos, productos y servicios a proporcionar;</p> <p>b) la aprobación de:</p> <p>1) productos y servicios;</p> <p>2) métodos, procesos y equipo;</p> <p>3) la liberación de productos y servicios;</p> <p>c) la competencia, incluyendo cualquier calificación de las personas requerida;</p> <p>d) las interacciones del proveedor externo con la organización;</p> <p>e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por la organización;</p> <p>f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretenden llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.</p>		
25	8.5.1	8.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	75 %	

		<p>La organización debe implementar la producción y prestación del servicio bajo condiciones controladas.</p> <p>Las condiciones controladas deben incluir, cuando se aplicable:</p> <p>a) la disponibilidad de información documentada que defina:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar; 2. los resultados a alcanzar; <p>b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;</p> <p>c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o las salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;</p> <p>d) el uso de la infraestructura y el ambiente adecuados para la operación de los procesos;</p> <p>e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;</p> <p>f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, donde el elemento de salida resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;</p>		<p>El control de la prestación del servicio se da a través del supervisor de operaciones quien previamente coordina con el cliente ya en sus instalaciones para el inicio del servicio según la planificación realizada y el alcance, en cada una de las etapa definidas, así mismo el es gerente de operaciones quien monitores el desarrollo del servicio hasta lo obtener la conformidad del servicio de parte del cliente. No se cuenta con una evidencia formal de la conformidad del servicio, sin embargo, las valorizaciones del servicio se toman como conformidad, dado que el cliente no aceptaría la misma, si no está conforme.</p> <p>Una vez concluido el servicio se envía un informe del servicio ejecutado al cliente y posterior a ello se procede con la valorización.</p> <p>Se recomienda documentar e implementar el control de la prestación del servicio.</p>
--	--	--	--	--

		g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;		
		h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		
26	8.5.2	8.5.2 Identificación y trazabilidad La organización debe utilizar los medios adecuados para identificar las salidas cuando sea necesario para asegurar la conformidad de los productos y servicios. La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio. La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	75 %	Al respecto se lleva un control de servicio por cliente en función a su orden de compra, se evidencio que es trazable en las diferentes etapas del proceso según el muestreo realizado.
27	8.5.3	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	75 %	Los servicios se ejecutan en las instalaciones del cliente, donde se conserva la propiedad perteneciente al cliente, cada vez que se ejecuta un servicio, se envía un supervisor de campo, un líder de trabajo y según necesidad un supervisor de seguridad.

		<p>Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo que ha ocurrido.</p>		
28	8.5.4	<p>8.5.4 Preservación</p> <p>La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.</p> <p>NOTA La preservación puede incluir la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión o el transporte, y la protección.</p>	75 %	<p>El servicio se brinda según las especificaciones del cliente, y se entrega con un informe de servicios el cual cuenta con la conformidad del cliente, se recomienda documentar el proceso.</p>
29	8.5.5	<p>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</p> <p>La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.</p> <p>Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:</p> <p>a) los requisitos legales y reglamentarios;</p> <p>b) las potenciales consecuencias no deseadas asociadas con sus productos y servicios;</p>	75 %	<p>Depende de las condiciones del servicio, de acuerdo al servicio se cuenta con un tiempo de garantía de 1 año , en función a una carta fianza que el cliente lo solicite, al respecto también se puede brindar un servicio de asesoramiento, acompañamiento al cliente una vez concluido el servicio, se tiene el caso de la instalación de un tablero en una planta de envasado de gaseosa, con un sistema de código de barras, se realizó el acompañamiento de cómo se usa los escáner para la identificación de los códigos de barras.</p>

		c) la naturaleza, el uso y la vida prevista de sus productos y servicios;		Se recomienda documentar el proceso de actividades posteriores a la entrega.
		d) los requisitos del cliente;		
		e) retroalimentación del cliente;		
30	8.5.6	8.5.6 Control de los cambios La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados. La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión	75 %	Se atiende los cambios en función a las necesidades del cliente, previamente se coordina con ellos, como el caso de la atención de instalación de flujómetros. Donde inicialmente se solicitó 6, para luego incluir un adicional de 2, se cuenta con evidencia de la aceptación del cliente y la empresa.
31	8.6	8.6 Liberación de los productos y servicios La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios. La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	50 %	Se tiene la conformidad del servicio a través de la aceptación del informe técnico que se envía a los clientes, se recomienda asegurarnos que el cliente de conformidad al mismo

		<p>La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:</p> <p>a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación;</p> <p>b) trazabilidad a las personas que han autorizado la liberación.</p>		
32	8.7	<p>Control de las salidas no conformes</p> <p>8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.</p> <p>La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.</p> <p>La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:</p> <p>a) corrección;</p> <p>b) separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de productos y servicios;</p> <p>c) informar al cliente;</p> <p>d) obtener autorización para su aceptación bajo concesión.</p> <p>Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen.</p>	50 %	<p>De acuerdo con lo indicado no se ha dado un servicio no conforme en función a la propuesta aceptada por el cliente, así mismo, la liberación del servicio se da en cada una de las etapas del servicio, las mismas que son revisadas con el cliente y de existir observaciones se subsanan y posterior a ello se procede con la valorización.</p> <p>Se recomienda documentar el tratamiento de salidas no conformes.</p>

		<p>8.7.2 La organización debe mantener la información documentada que:</p> <p>a) describa la no conformidad;</p> <p>b) describa las acciones tomadas;</p> <p>c) describa las concesiones obtenidas;</p> <p>d) identifique la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.</p>		
33	9.1.1./9.1.2.	<p>9.1.1 Generalidades</p> <p>La organización debe determinar:</p> <p>a) a qué es necesario hacer seguimiento y qué es necesario medir;</p> <p>b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;</p> <p>c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;</p> <p>d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición. La organización debe evaluar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad. La organización debe mantener la información documentada como evidencia de los resultados.</p> <p>e) el grado de cumplimientos de requisitos legales y otros requisitos</p> <p>f) sus actividades y operaciones relacionadas con los peligros, riesgos y oportunidades</p> <p>g) el progreso en el logro de los objetivos</p> <p>h) la eficacias de los controles operaciones y de otros controles</p>	0 %	No se cuenta con indicadores de desempeño de los procesos.

		<p>9.1.2 Satisfacción del cliente</p> <p>La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.</p>		
		<p>9.1.2 Evaluación del cumplimiento:</p> <p>La organización deber:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Determinar la frecuencia y métodos para la evaluación del cumplimiento b) Evaluar el cumplimiento y tomar acciones c) Mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos d) Conservar información documentada 		
34	9.1.3.	<p>9.1.3 Análisis y evaluación</p> <p>La organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y la medición. Los resultados del análisis deben utilizarse para evaluar:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la conformidad de los productos y servicios; b) el grado de satisfacción del cliente; c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad; d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz; e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades; 	0 %	Se realiza el análisis y evaluación dado que no se cuenta con indicadores de gestión.

		f) el desempeño de los proveedores externos;		
		g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión		
35	9.2	9.2 Auditoría interna	0 %	A la fecha no se ha ejecutado auditorías internas del SIG se realizará posterior a la implementación.
		9.2.1 La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión		
		a) cumple:		
		1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;		
		2) los requisitos de las normas ISO		
		b) está implementado y mantenido eficazmente.		
		9.2.2 La organización debe:		
		a) planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas;		
		b) para cada auditoría, definir los criterios de la auditoría y el alcance de cada auditoría;		
		c) seleccionar los auditores y llevar a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;		

		d) asegurarse de que los resultados de las auditorías se informan a la dirección pertinente;		
		e) realizar las correcciones y tomar las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada;		
		f) conservar la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados de la auditoría.		
36	9.3	Revisión por la dirección	0 %	A la fecha no se ha realizado la revisión por la dirección, se realizará posterior a la implementación del SIG.
		9.3.1 Generalidades		
		La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.		
		9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección		
		La revisión por la dirección debe planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:		
		a) el estado de las acciones desde revisiones por la dirección previas;		
		b) los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;		
		c) la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión incluidas las tendencias relativas a:		
		1) satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;		
		2) el grado en que se han cumplido los objetivos		

		<p>3) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;</p> <p>4) no conformidades y acciones correctivas;</p> <p>5) resultados de seguimiento y medición;</p> <p>6) resultados de las auditorías;</p> <p>7) el desempeño de los proveedores externos;</p> <p>d) la adecuación de los recursos;</p> <p>e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1);</p> <p>f) oportunidades de mejora.</p> <p>9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección</p> <p>Las salidas de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:</p> <p>a) las oportunidades de mejora;</p> <p>b) cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión</p> <p>c) las necesidades de recursos.</p> <p>La organización debe conservar información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.</p>		
37	10.1./10.2	<p>Mejora</p> <p>10.1 Generalidades</p> <p>La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Estas deben incluir:</p>	75 %	<p>Se cuenta con un procedimiento de acciones correctivas y preventivas: SD- P-SGI-SGSST-006 DEL 01.03.2023</p> <p>al respecto indica que se identifica una no conformidad por:</p> <ul style="list-style-type: none"> - auditorías internas. - monitoreo de indicadores.

	<p>a) mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras;</p> <p>b) corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados;</p> <p>c) mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión</p> <p>d) reaccionar de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad</p> <p>10.2 No conformidad y acción correctiva</p> <p>10.2.1 Cuando ocurra una No conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, la organización debe:</p> <p>a) reaccionar ante la no conformidad y, cuando sea aplicable:</p> <p>1) tomar acciones para controlarla y corregirla;</p> <p>2) hacer frente a las consecuencias;</p> <p>b) evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:</p> <p>1) la revisión y el análisis de la no conformidad;</p> <p>2) la determinación de las causas de la no conformidad;</p> <p>3) la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente podrían ocurrir;</p> <p>c) implementar cualquier acción necesaria;</p> <p>d) revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada;</p> <p>e) si es necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación;</p> <p>f) si es necesario, hacer cambios al sistema de gestión</p>	<p>- Análisis de resultados de la satisfacción del cliente</p> <p>- quejas y reclamos.</p> <p>- inspecciones periódicas</p> <p>- encuestas de satisfacción al cliente.</p> <p>- desviación de no conformidades a los requisitos de los sistemas de gestión observados</p> <p>Se recomienda codificar el anexo de solicitudes de acciones correctivas.</p>
--	---	---

		Las acciones correctivas deben ser adecuadas a los efectos de las no conformidades encontradas.		
		10.2.2 La organización debe conservar información documentada como evidencia de:		
		a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción posterior tomada;		
		b) los resultados de cualquier acción correctiva.		
38	10.3.	10.3 Mejora continua	50 %	Es una oportunidad de mejora la implementación de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
		La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión		
		La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora continua		

Nota. Elaboración propia tomada del Diagnóstico Inicial realizado por consultora externa a la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

Anexo 2. Plan de Implementación del SIG.

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										
Requisito ISO 9001:2015	Requisito ISO 45001:2018	Actividad	Responsable	AÑO: 2024						
				ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE
PROCESO GERENCIA ESTRATÉGICA										
-	-	Revisión / Actualización - Misión Visión	Consultor / Responsable Alta dirección							
4.1	4.1	Elaboración - Formato Matriz FODA (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	Consultor / Responsable Alta dirección							
4.2	4.2	Elaboración - Formato Matriz de Partes Interesadas (ISO 9001:2015 / ISO 45001:2018)	Consultor / Responsable Alta dirección							
4.3	4.3	Elaboración - Mapa de procesos	Consultor / Responsable Alta dirección							
4.4	4.4	Revisión / Actualización del Alcance del SIG	Consultor / Responsable Alta dirección							
4.4	4.4	Ficha de Caracterización de Proceso PLANEAMIENTO / GERENCIA ESTRATÉGICA	Consultor / Responsable Alta dirección							
PROCESO SIG										

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN											
Requisito ISO 9001:2015	Requisito ISO 45001:2018	Actividad	Responsable	AÑO: 2024							
				ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
-	9.3	Ejecución - Revisión por la dirección 2024	Consultor / Responsable SIG								
Evaluación externa			Entidad externa								

Nota. Elaboración propia.

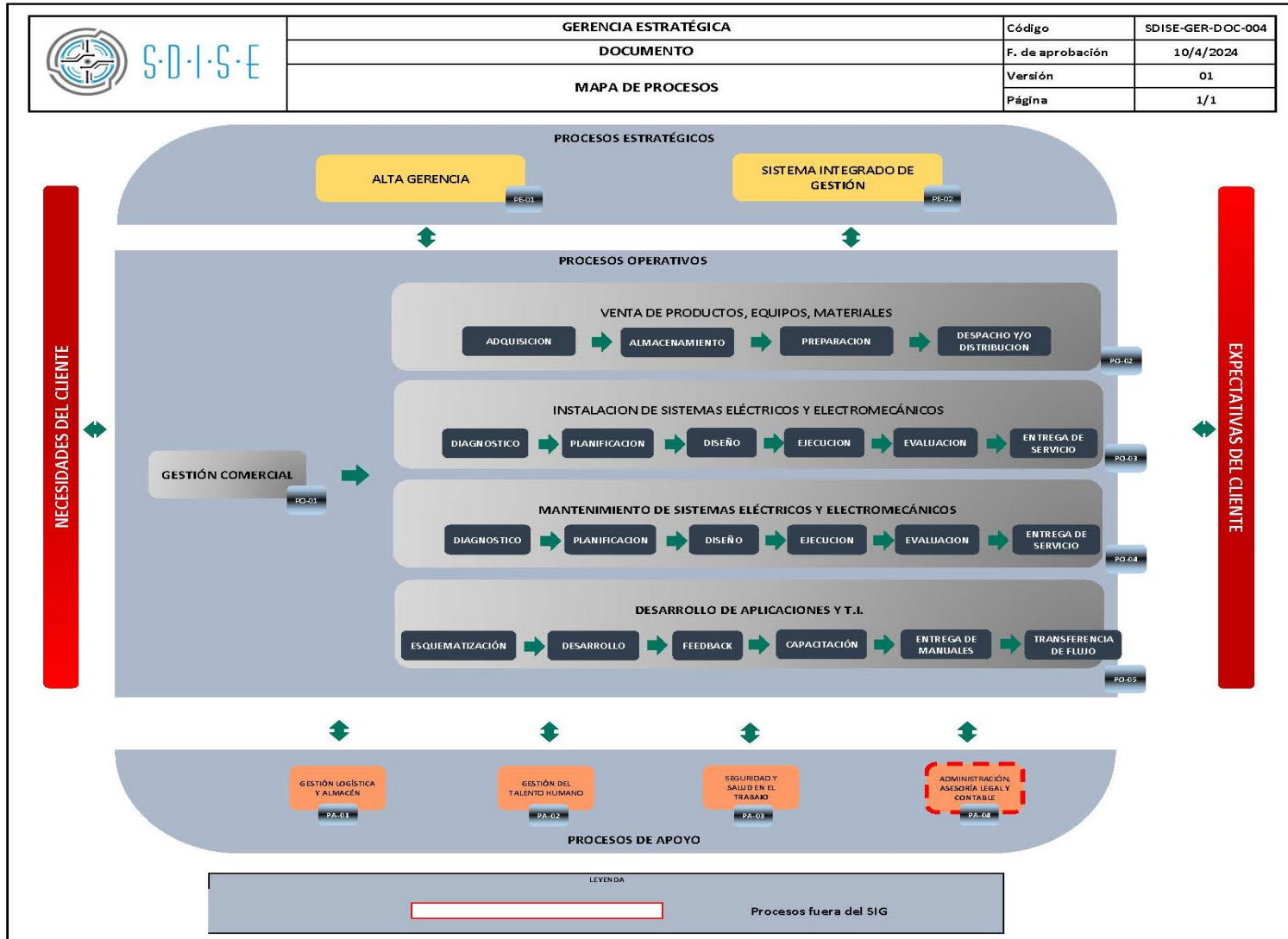
Anexo 3. Matriz FODA de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

RESPONSABLE		GERENCIA ESTRATEGICA DOCUMENTO				CÓDIGO		SDISE-GER-DOC-001	
		MATRIZ FODA				F. DE APROBACIÓN		5/4/2024	
						FECHA		5/4/2025	
ANÁLISIS FODA									
CUESTIONES INTERNAS									
		ISO 9001	ISO 45001	FORTALEZAS		ISO 9001	ISO 45001	DEBILIDADES	
		x	x	1. Personal competente para la realización de servicios		x	x	1. Dificultades en la formación especializada de personal ingresante producto de diferentes requisitos de clientes	
		x	x	2. Respeto por la ética y otros valores empresariales		x	x	2. Deficiente planificación y organización de información documentada entre áreas operativas y administrativas para atención de requerimientos de servicios	
		x	x	3. Herramientas y equipos certificados, de buena calidad y de marca reconocida		x	x	3. Exceso de confianza por consideraciones gerenciales	
		x	x	4. Ubicación estratégica para la prestación de servicios en el rubro minería e industria		x		4. Constante rotación de personal en áreas operativas específicas	
		x		5. Personal con trayectoria en el desarrollo de labores, genera confianza a clientes		x		5. No se cuenta con mecanismos para la medición de la percepción del cliente con respecto a los servicios brindados	
		x		6. Se cuenta con un alto grado de fidelización de clientes producto del buen servicio brindado		x		6. Sistemas de información con accesos a plataformas propias poco seguros.	
		x	x	7. Cumplimiento de requisitos legales identificados y aplicables		x		7. Deficiente atención y organización de requerimientos logísticos previos a la ejecución de servicios.	
		x		8. Se cuenta con suficiente capacidad para atender los requisitos de clientes					
		x	x	9. Se ofrecen servicios de automatización y desarrollo de software innovadores en la región					
		x	x	10. Adaptación al cambio.					
		OPORTUNIDADES				ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO	
		x	x	1. Certificar el Sistema integrado de gestión en base a ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018		F1.O2: Aprovechas el personal competente para ingresar a nuevos rubros.		D1.O2: Con el ingreso a nuevos rubros, el proceso de habilitación del personal podría mejorar.	
		x		2. Ingresar a nuevos rubros para la prestación de servicios (sector público y privado)		F3.O3: Nuestros proveedores nos brindan equipos modernos certificados para la ejecución de servicios.		D5.O1: Aprovechar la implementación del SIG para conocer la satisfacción del cliente.	
		x	x	3. Oferta de equipos operacionales modernos para la prestación de servicios		F4.O5: Debido a la ubicación estratégica se puede ejecutar servicios con clientes mineros.		D6.O4: Incorporar un cambio en los sistemas propios para mayor seguridad.	
		x		4. Incorporación de cambios tecnológicos de vanguardia en las operaciones de unidades industriales y mineras		F6.O8: Mantener la confianza y fidelización de clientes.		D7.O7: Aprovechar las nuevas tecnologías para mejorar el proceso logístico.	
		x		5. Estabilidad económica en el sector objetivo (unidades mineras) al cual se enfocan los servicios		F9.O7: Mediante las nuevas tecnologías se logra ampliar el servicio de automatización y desarrollo de software que es requerido por clientes.			
		x		6. Aprovechamiento de canales de difusión (redes sociales, páginas web, etc) para la comunicación de servicios ofrecidos y resultados obtenidos		F10.O6: Adaptarse al cambio también implica aprovechar las redes sociales y otros medios de difusión.			
		x		7. Acceder a nuevas tecnologías relacionadas con las marcas vinculadas al servicio o producto brindado					
		x	x	8. Incremento de la confianza de nuevos clientes en la prestación de servicios soportados por diversas marcas a nivel mundial					
		AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA				ESTRATEGIAS DA	
		x	x	1. Sustracción de personal competente capacitado por SDISE por otras organizaciones por ahorro de recursos		F2.A1: Reforzar los valores de la empresa a los trabajadores.		D2.A6: Mantener comunicación oportuna y constante dentro de la organización, así como, con los clientes.	
		x	x	2. Inestabilidad política del país (manifestaciones sociales)		F5.A3: Aprovechar al personal con experiencia que ya se encuentra habilitado en unidades mineras.		D3.A4: Coordinar y estar al pendiente de las adquisiciones antes, durante y después de la aprobación de Gerencia.	
		x		3. Tiempos de habilitación de personal para su ingreso a unidades mineras e industriales prolongados y específicos		F7.A8: Actualizar y cumplir las normas legales para la realización de las actividades.		D4.A1: Realizar evaluaciones de desempeño al personal.	
		x		4. Demoras en tiempos de entrega por parte de proveedores extranjeros		F8.A5: Aprovechar la capacidad operativa de la organización para posicionarse en el mercado.			
		x		5. Competidores en el rubro (tecnología)		F10.A7: La organización gestiona eficientemente la administración de recursos frente a imprevistos.			
		x	x	6. Cambios no previstos en la ejecución de servicios por parte del cliente		F7.A2: Cumplir las normas legales para la realización de las actividades.			
		x	x	7. Inflación del dólar					
		x	x	8. Cambios normativos aplicables no identificados					
CUESTIONES EXTERNAS									

Anexo 4. Matriz de partes interesadas de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.

		GERENCIA ESTRATEGICA			CÓDIGO	SDISE-GER-DOC-002
		DOCUMENTO			F. DE APROBACIÓN	10/04/2024
RESPONSABLE		Angela Huaman			FECHA DE ACTUALIZACIÓN	10/4/2024
		MATRIZ DE PARTES INTERESADAS			VERSIÓN	01
Nº PARTES INTERESADAS		NECESIDADES	EXPECTATIVAS	FORMA DE CUMPLIMIENTO	REQUISITOS LEGALES	
1	CLIENTES: CIA MINERA ANTAPACCAI, HUSBAY, SOUTHERN, MINERA LAS BAMBAS, CORPORACIÓN RICO, FAB. CHOCOLATES LA IBÉRICA	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de los términos contractuales respecto al plazo, a la calidad y la seguridad y salud ocupacional - Colaboración en relación a desafíos de negocio - Experiencia importante en el rubro - Eficiencia y eficacia en la realización de servicios prestados - Cumplimiento de requisitos legales aplicables a la prestación del servicio 	<ul style="list-style-type: none"> - Obtener resultados satisfactorios en procesos de homologación como proveedores - Cumplimiento de estándares mínimos para proveedores y contratistas - Apoyo en la formulación de propuestas personalizadas y flexibles para la atención de sus requerimientos 	<ul style="list-style-type: none"> - Actas de conformidad firmadas - Propuestas técnico-económicas presentadas al cliente - Contratos - Facturas de venta - Ficha RUC/ Minuta de Constitución - Constancias de pago - Órdenes de compra/servicio - Encuestas de satisfacción - Facturas de compra (SCTR, seguro de vida ley, EMO, etc) 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 29783, D.S. N° 005-2012-TR - D.S. N° 024-2016-EM 	
2	PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> - Pagos puntuales según órdenes de trabajo, compra o servicios - Condiciones de trabajo seguras - Capacitaciones en materia SST y medio ambiente - Alcances del servicio correctamente definidos (calidad de la información) - Órdenes de trabajo y TDR (calidad de la información) 	<ul style="list-style-type: none"> - Afianzamiento de vínculos comerciales (fidelización de SUCCESS SDISE S.A.C. como cliente continuo) - Incremento progresivo de volúmenes de compra de insumos y/o materiales. - Difusión de la oferta de productos/servicios brindados por el proveedor o marca, a través de recomendaciones a empresas del rubro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comprobantes de pago - Facturas de venta - Comunicación de conformidad de servicios (whatsapp) - Recibos por honorarios - Informes de servicio profesional - Órdenes de compra - Registros de inducción general / específica - Contratos por locación de servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - D.S. N° 005-2012-TR Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - LEY N° 31362 Ley de pago de facturas MYPE a treinta (30) días - D.S. N°002-2018-PCM Decreto supremo que aprueba el nuevo reglamento de inspecciones técnicas de seguridad en edificaciones 	
3	COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento puntual del pago de sus remuneraciones - Ambientes de trabajo seguros y saludables (equipos de protección individual y colectivo) - Capacitaciones periódicas a nivel técnico, así como en materia de seguridad y salud en el trabajo - Línea de carrera - Pólizas de seguro para el desarrollo de sus labores 	<ul style="list-style-type: none"> - Recibir incentivos producto del óptimo desempeño laboral. - Incrementos salariales - Flexibilidad en los horarios - Programación de actividades de confraternidad - Grato ambiente laboral - Respeto de la duración de la jornada laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Boletas / vouchers de pago - Certificado de ITSE otorgado por Defensa Civil - Informes de monitoreos ocupacionales - Entrega de EMOS - Resultados de encuestas de clima laboral - Registros de capacitación del personal - Contratos de trabajo - Seguro de Vida Ley, SCTR, Seguro vehicular, SOAT 	<ul style="list-style-type: none"> - D.L. N° 728 Ley de fomento de empleo - Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - D.S. N° 005-2012-TR Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
4	ORGANISMOS REGULADORES Y GUBERNAMENTALES (MTPE, MINEM, etc)	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento del pago de impuestos - Cumplimiento de la normativa legal aplicable en materia de calidad, seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normativa extranjera más exigente - Transparencia en el cumplimiento de requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> - Declaraciones ante la SUNAT - Matriz de gestión de requisitos legales 	<ul style="list-style-type: none"> - Toda la normativa aplicable 	
5	COMPETIDORES:	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia en costos y calidad - Establecimiento de alianzas comerciales 	<ul style="list-style-type: none"> - Competencia leal 	<ul style="list-style-type: none"> - Cotizaciones - Propuestas económicas 	<ul style="list-style-type: none"> - D.L. N° 1044 Decreto legislativo que aprueba la ley de Represión de la competencia desleal 	
6	ALTA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Información oportuna y precisa para la toma de decisiones - Lograr la satisfacción del cliente - Implementación y el mantenimiento del SIG - Compromiso y eficiencia por parte de todos los colaboradores - Rentabilidad y sostenibilidad de la empresa - Contratación de personal calificado para el desarrollo de actividades - Mejora continua de los procesos internos de la organización 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de la cartera de clientes - Posicionamiento a nivel local - Cumplimiento del 100% de objetivos y metas - Lealtad de los colaboradores (confidencialidad de la información) 	<ul style="list-style-type: none"> - Información contable y financiera comunicada por whatsapp a gerencia. - Comunicación de registros de cobranzas a gerencia. - Encuestas de satisfacción - Certificación y seguimiento del SIG - Evaluación del desempeño de los colaboradores - Estados financieros positivos - Curriculum de los colaboradores alineados a su perfil de puesto 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 29571.- Código de protección y defensa del consumidor - Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo - D.S. N° 005-2012-TR Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo 	
7	SOCIEDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación de personal dentro del área de influencia del servicio brindado. - Contratación de proveedores locales dentro del área de influencia - Establecimiento de actividades de bienestar social - Control pertinente de aspectos ambientales generados producto de las actividades 	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento y participación en actividades de respuesta ante emergencias (simulacros) 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratos de trabajo - Contratos con proveedores / Órdenes de compra y/o servicio - Paneles fotográficos - Solicitudes comunitarias - Matriz de Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales 	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 28611 Ley general del ambiente - Ley N° 29783 - D.L. N° 728 Ley de fomento de empleo 	
8	PRODUCE (PROINNOVATE)	<ul style="list-style-type: none"> - Obtención de certificación en las normas establecidas - Cumplimiento de la entrega de informes de cierre de hitos en la implementación - Correcta ejecución de presupuestos y rendición de cuentas - Cumplimiento de procedimiento "Manual operativo integrado para la ejecución de proyectos" 	<ul style="list-style-type: none"> - Postulación a diversos concursos de cofinanciamiento para la mejora empresarial de MYPES. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informes de cierres de hito - Presentación de evidencias de los gastos realizados - Certificación en la norma establecida 		


Anexo 5. Mapa de procesos del SIG de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.



Anexo 6. Carátula del manual de organización y funciones de SUCCESS SDISE S.A.C.

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	SDISE-GTH-MAN-001
	MANUAL	F. DE APROBACIÓN	23/05/2024
	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/169

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES 2024

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador SIG	Gerente de Administrativo	Gerente General
ANGELA SUSANA HUAMAN RAMIREZ	ERIKA PIEDRA TOLEDO	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
	 SUCCESS SDISE S.A.C. Erika Piedra Toledo GERENTE ADMINISTRATIVO	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
22-may-2024	22-may-2024	23-may-2024


Anexo 7. Tablero de control de objetivos y metas del SIG.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN										CÓDIGO	SDISE-SIG-FOR-009		
FORMATO										FECHA DE APROBACIÓN	24/04/2024		
TABLERO DE CONTROL DE OBJETIVOS Y METAS DEL SIG										VERSIÓN	01		
										PÁGINA	1/1		
POLÍTICA INTEGRADA	OBJETIVOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	INDICADOR	SISTEMA/ PROBLEMA	FORMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	METAS	RESPONSABLE DE BRINDAR DIA A DIA	PLANES DE ACCIÓN				
									ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	PLAZO	
Lograr la satisfacción del cliente en todas las actividades que realiza la organización.	OBJ 1: Lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos y exigencias.	Realizar encuestas de satisfacción a los clientes de ventas realizadas.	Índice de satisfacción al cliente - ventas	CALIDAD	1	Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción - ventas	Anual	92%	Lider II del Área de Desarrollo de Ingeniería de Ventas y Servicios	- Cumplimiento de los procedimientos operativos y supervisión en el control de los mismos.	- Horas hombre de trabajo - Equipos operativos (herramientas, máquinas) - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc)	Lider II del Área de Desarrollo de Ingeniería de Ventas y Servicios	Anual
		Realizar encuestas de satisfacción a los clientes de servicios realizados.	Índice de satisfacción al cliente - servicios	CALIDAD	1	Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción - servicios	Anual	92%	Lider II del Área de Desarrollo de Ingeniería de Ventas y Servicios	- Cumplimiento de los procedimientos operativos y supervisión en el control de los mismos.	- Horas hombre de trabajo - Equipos operativos (herramientas, máquinas) - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc)	Lider II del Área de Desarrollo de Ingeniería de Ventas y Servicios	Anual
Identificar y eliminar los peligros, reducir los riesgos para la seguridad y salud en el trabajo que se desarrollen debido a nuestras actividades a fin de prevenir, minimizar los incidentes, accidentes y las enfermedades ocupacionales relacionadas con el puesto de trabajo.	OBJ 2: Gestionar las acciones que propicien la protección de la seguridad y salud de los trabajadores previniendo los incidentes, accidentes y enfermedades ocupacionales en la organización identificando los peligros y riesgos e implementando las medidas de control necesarias para las	Ejecutar el seguimiento del Programa Anual de Vigilancia Médica	Cumplimiento de las actividades Programa Anual de vigilancia medica	SST	2	N° de actividades ejecutadas*100%/N° actividades programadas	Anual	85%	Médico Ocupacional	- Velar por el cumplimiento de los Planes y Programas de SST.	- Horas hombre de trabajo - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc) - Dispositivos legales vigentes - Ambientes para las operaciones y otros	Médico Ocupacional	Anual
		Ejecutar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo	Cumplimiento de las actividades programa anual de seguridad y salud en el trabajo		3	N° de actividades ejecutadas*100%/N° actividades programadas	Mensual	95%	Supervisor SSOMA I y II	- Velar por el cumplimiento de los Planes y Programas de SST.	- Horas hombre de trabajo - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc) - Dispositivos legales vigentes - Ambientes para las operaciones y otros	Supervisor SSOMA I y II	Mensual
Cumplir con la normativa legal vigente aplicable a la calidad, seguridad, salud en el trabajo y otra asumida voluntariamente por la empresa.	OBJ 3: Identificar e implementar los requisitos legales funcionales aplicables para los sistemas de gestión de calidad, seguridad y salud en el trabajo.	Elaborar la Matriz de Gestión de Requisitos Legales	Índice de cumplimiento legal	CALIDAD, SST	4	N° de requisitos legales implementados*100% / N° de requisitos legales identificados	Anual	95%	Jefe del Área Legal	- Implementar procedimientos y matrices de identificación y seguimiento de implementación de requisitos legales aplicables - Gestionar la implementación de los requisitos legales funcionales aplicables	- Horas hombre de trabajo - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc) - Dispositivos legales vigentes - Ambientes para las operaciones y otros - Otros requeridos por la normativa legal aplicable	Jefe del Área Legal	Anual
Mejorar continuamente el desempeño del sistema integrado de gestión.	OBJ 4: Dar tratamiento a la totalidad de No conformidades identificadas	Recopilar registros de No Conformidades.	Índice de mejora	CALIDAD, SST	8	N° de registros de acciones correctivas cerrados*100% / N° de registros de acciones correctivas abiertos	Anual	100%	Supervisor SSOMA I y II	- Implementar metodologías para el tratamiento de no conformidades y acciones correctivas - Seguimiento a la gestión de acciones correctivas planteadas	- Horas hombre de trabajo - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc) - Ambientes para las operaciones y otros - Otros requeridos de acuerdo a la acción correctiva planteada	Supervisor SSOMA I y II	Anual
Fomentar la consulta y participación de los trabajadores, y cuando existan, de sus representantes.	OBJ 5: Implementar mecanismos de consulta y participación para los trabajadores	Realizar reuniones ordinarias del CSST.	Índice de reuniones del CSST	SST	9	N° de reuniones ordinarias del CSST ejecutadas*100% / N° de reuniones ordinarias del CSST programadas	Mensual	100%	Supervisor SSOMA I y II	- Conformación del CSST - Ejecución de reuniones del CSST	- Horas hombre de trabajo - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, proyector, etc) - Ambientes para las operaciones y otros - Otros requeridos por el CSST	Supervisor SSOMA I y II	Mensual
Garantizar la compatibilidad o integración de los Sistemas de gestión existentes en la organización.	OBJ 6: Lograr la certificación del SIG	Realizar auditoría de certificación del SIG.	Índice de certificaciones	CALIDAD, SST	10	N° de certificaciones del SIG obtenidos*100% / N° de certificaciones del SIG pretendidas	Anual	100%	Coordinador SIG	- Implementar el SIG de acuerdo al plan establecido - Gestionar el proceso de certificación con una casa certificadora	- Horas hombre de trabajo - Equipos operativos (herramientas, máquinas) - Equipos administrativos (ordenadores, impresoras, fotocopiadoras, etc) - Dispositivos legales vigentes - Ambientes para las operaciones y otros	Coordinador SIG (Jefe del Área Legal)	Anual

Anexo 8. Matriz de gestión de riesgos y oportunidades.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							código		
		FORMATO							FECHA DE APROBACIÓN	28/02/24	
MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES											
N°	PROCESO ASOCIADO	R/O	DESCRIPCIÓN DEL R/O	PARTE INTERESADA ASOCIADA	PROBABILIDAD	IMPACTO	INDICADOR DE RIESGO/ OPORTUNIDAD	ACCIONES A TOMAR	RESPONSABLE	RECURSOS	PLAZO
1	ALTA GERENCIA	x	No existe liquidar para la asignación de recursos para el mantenimiento del SIG	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	3	3	3	- Contar con una reserva financiera - Contar con buen historial crediticio con entidades bancarias - Control de gastos - Tener liquidez - Planificar presupuesto de áreas de la ejecución.	Gerente general	- HHT de Gerente general - Equipos informáticos	Mensual
2	ALTA GERENCIA	o	Elaboración presupuesto de gasto administrativo de los diferentes procesos.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Verificación constante y acompañamiento de la programación.	Gerente administrativo	- HHT de Gerente Administrativo - Equipos informáticos	Anual
3	SIG	x	Incumplimiento de las programaciones del SIG.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes / Ent. Gubernamental	2	2	4	- Sensibilización sobre la estandarización de los documentos del SIG.	Coordinador SIG	- HHT de Coordinador SIG. - Equipos informáticos	Mensual
4	SIG	o	Estandarización de listado maestro de documentos.	Trabajadores / Alta dirección	2	3	3	- Establecer alianzas estratégicas con clientes. - Fomentar un plan de pagos a crédito para los clientes.	Coordinador SIG	- HHT de Coordinador SIG. - Equipos informáticos. - Insumos de oficina.	Mensual
5	GESTIÓN COMERCIAL	x	Inestabilidad económica y social del país.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Promoción comercial mediante redes sociales. - Participación en ferias industriales y mercados.	Líder de Ventas	- HHT de Líder de Ventas. - Equipos informáticos	Anual
6	GESTIÓN COMERCIAL	o	Fluctuación de ventas.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Aumentar el presupuesto para adquirir productos. - Aumentar el precio de venta de los productos. - Establecer contratos con proveedores.	Líder de Ventas	- HHT de Líder de Ventas. - Equipos informáticos. - Recursos financieros para campañas promocionales.	Bimestral
7	GESTIÓN DE OPERACIONES (VENTA DE PRODUCTOS)	x	Incremento del costo de materia prima.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Actualizar brochure del área de ventas. - Capacitación del personal del área sobre productos de marcas reconocidas.	Asistente de Ventas / Jefe del Área Legal	- HHT de Asistente de Ventas / Jefe del Área Legal. - Equipos informáticos	Anual
8	GESTIÓN DE OPERACIONES (VENTA DE PRODUCTOS)	o	Acceso a nuevas tecnologías relacionadas con las marcas vinculadas al producto brindado	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	3	3	3	- Planificar envíos de productos - Plan de contingencias ante retrasos	Asistente de Ventas	- HHT de Asistente de Ventas. - Equipos informáticos	Anual
9	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	x	Demora por retrasos en la ejecución del servicio.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Acabar recomendaciones de salud. - Coordinar con personal de salud ocupacional.	Supervisor Operativo	- HHT de Supervisor Operativo - Equipos informáticos	Mensual
10	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	x	Contagio de enfermedades biológicas y físicas.	Trabajadores / Alta dirección	1	3	3	- Acelerar el procedimiento de reclutamiento de personal especializado.	Gerente de Operaciones / Médico Ocupacional	- HHT de Gerente de Operaciones / Médico Ocupacional. - Equipos informáticos	Mensual
11	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	o	Mejorar la comunicación con el cliente para fechas de entrega del servicio.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Reuniones virtuales con clientes. - Actualización del plan de trabajo.	Supervisor Operativo	- HHT de Supervisor Operativo - Equipos informáticos	Mensual
12	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	o	Capacitación y/o con sobre innovación de sistemas electrónicos y eléctrico-médicos.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Implementar Plan Anual de Capacitaciones Técnicas	Gerente de Operaciones	- HHT de Gerente de Operaciones. - Equipos informáticos	Anual
13	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	x	Rotación del personal operativo especializado.	Trabajadores / Alta dirección	2	2	4	- Acuerdos laborales de compromiso. - Fomentar el clima laboral - Coordinar con anticipación fechas con clientes.	Supervisor Operativo / Jefe del Área Legal	- HHT de Supervisor Operativo / Jefe del Área Legal. - Equipos informáticos	Semestral
14	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	x	Cambio de programación de fechas de ejecución de servicios.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	3	2	3	- Actualizar con programa de ejecución de servicios.	Gerente de Operaciones	- HHT de Gerente de Operaciones. - Equipos informáticos	Mensual
15	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	o	Personal con más de 3 años de experiencia especializada.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Pruebas de habilidades y conocimientos sobre su especialidad. - Entrevistas personal. - Seguimiento del desempeño	Gerente de Operaciones / Jefe del Área Legal / Supervisor Operativo / Jefe de Área	- HHT de Gerente de Operaciones / Jefe del Área Legal / Supervisor Operativo / Jefe de Área. - Equipos informáticos. - Insumos de oficina	Semestral
16	GESTIÓN DE OPERACIONES (MANTENIMIENTO DE SISTEMAS E-EM)	o	Acceso a herramientas y equipos actualizados tecnológicamente.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Mantenimiento semestral (Check List de Inspección). - Capacitación de personal para el correcto uso.	Gerente de Operaciones	- Equipos informáticos. - Insumos de oficina. - Recursos financieros para	Semestral
17	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACÉN	x	Demora en la entrega de productos por parte de proveedores externos.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	2	4	- Plan de contingencias ante retrasos	Asistente de Logística y Almacén	- HHT de Asistente de Logística y Almacén. - Equipos informáticos	Anual
18	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACÉN	o	Creación de software para registro de ingresos y salidas de bienes.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	3	3	3	- Creación de listado de códigos de herramientas, por familia. - Implementar procedimiento de ingresos y salidas de bienes (Inventari).	Asistente de Logística y Almacén	- HHT de Asistente de Logística y Almacén. - Equipos informáticos	Bimestral
19	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	x	Contratación de trabajadores sin el cumplimiento en su totalidad de los requisitos para el cargo.	Trabajadores / Alta dirección	3	2	3	- Procedimiento de reclutamiento de personal.	Jefe del Área Legal / Asistente de RRHH / Supervisor Operativo / Jefe de Área	- HHT de Jefe del Área Legal / Asistente de RRHH / Supervisor Operativo / Jefe de Área. - Equipos informáticos	Semestral
20	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	o	Acceso a portales de búsqueda de empleo.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Adquirir portales de empleo anualmente.	Supervisor Operativo / Jefe de Área	- HHT de Supervisor Operativo / Jefe de Área. - Equipos informáticos	Anual
21	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	x	Cambios normativos no aplicados.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Asesoramiento legal constante. - Actualizar matriz de requisitos	Supervisor de Seguridad / Jefe del Área Legal	- HHT de Supervisor de Seguridad / Jefe del Área Legal. - Equipos informáticos	Mensual
22	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	x	Falta de personal del área de seguridad para servicios operativos.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	3	3	- Búsqueda de personal competente.	Jefe del Área Legal / Asistente de RRHH	- HHT de Jefe del Área Legal / Asistente de RRHH. - Equipos informáticos	Semestral
23	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	x	Falta de actualización de procedimientos escritos de trabajo seguro (PETS).	Trabajadores / Alta dirección	2	2	4	- Planificación con personal de Gestión de Información	Supervisor Operativo / Supervisor de Seguridad	- HHT de Supervisor Operativo / Supervisor de Seguridad. - Equipos informáticos	Mensual
24	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	o	Implementación de facilidades ergonómicas en las áreas de la empresa.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Documentar actividades de inspección - Registrar áreas físicas de puestos de trabajo. - Cámara de análisis ergonomía	Supervisor de Seguridad / Asistente de Seguridad	- HHT de Supervisor de Seguridad / Asistente de Seguridad. - Equipos informáticos	Anual
25	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	o	Implementación de ISO 9001 e ISO 45001.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	3	3	3	- Búsqueda de asesor para implementación.	Supervisor de Seguridad	- HHT de Supervisor de Seguridad. - Equipos informáticos	Anual
26	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	o	Compromiso de Alta Gerencia.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Presentación de Política de SIG.	Supervisor de Seguridad / Gerente General	- HHT de Supervisor de Seguridad / Gerente General. - Equipos informáticos	Anual
27	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	o	Dinamismo de personal operativo en actividades de forma segura.	Trabajadores / Alta dirección	2	3	3	- Reconocimiento y premiación a las buenas prácticas en materia de seguridad y salud en el trabajo.	Supervisor de Seguridad	- HHT de Supervisor de Seguridad. - Equipos informáticos. - Insumos de oficina.	Mensual
28	GESTIÓN DE T.I.	x	Corte de internet.	Trabajadores / Alta dirección	2	3	3	- Mantenimiento de conexiones de cables de red y WiFi. - Verificación de tiempo respuesta modem principal y switch. - Programa de backups en servidores	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos. - Cables y Herramientas.	Mensual
29	GESTIÓN DE T.I.	x	Degradación y afectación en los servicios esenales (en la infraestructura de la nube).	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Actualización y adquisición de recursos de la máquina virtual en la nube. - Implementar Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos. - Recursos financieros para adquisición.	Anual
30	GESTIÓN DE T.I.	x	Infraestructura de TI insuficiente para desarrollo de software de clientes.	Trabajadores / Alta dirección	2	2	4	- Monitoreo periódico de las capacidades de infraestructura tecnológica.	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos.	Mensual
31	GESTIÓN DE T.I.	x	Fuga y/o pérdida de información o documentación crítica de la empresa o cliente.	Trabajadores / Alta dirección / Clientes	2	3	3	- Programación y ejecución de backups. - Encriptación de la información de base de datos. - Generar notificaciones respectivas al cliente sobre amenazas de fuga de información.	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos.	Mensual
32	GESTIÓN DE T.I.	o	Actualización del sistema informático de la organización.	Trabajadores / Alta dirección	3	3	3	- Elaboración de nuevo software para el registro documental de los procesos de la organización.	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos. - Recursos financieros para la compra de dominios, etc.	Anual
33	GESTIÓN DE T.I.	o	Inteligencia artificial para gestión de sistemas.	Trabajadores / Alta dirección	1	3	3	- Implementar OPEN IA para mapear base de datos del sistema de la empresa o cliente.	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos. - Recursos financieros para la compra de herramientas tecnológicas. - Entorno de desarrollo Integrado	Anual
34	GESTIÓN DE T.I.	o	Acceso a nuevas tecnologías para la mejora de desarrollo de sistemas.	Trabajadores / Alta dirección	2	2	4	- Capacitación al personal de TI para el uso de la herramienta tecnológica	Encargado de Desarrollo de Sistemas	- HHT de Enc. De Desarrollo de Sistemas. - Equipos informáticos. - Recursos financieros para la compra de herramientas tecnológicas. - Entorno de desarrollo Integrado	Mensual

Anexo 9. Carátula del procedimiento IPERC.


	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO	SDISE-SST-PRO-001
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/16

PROCEDIMIENTO


IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
SUPERVISOR SSOMA I	SUPERVISOR SSOMA I	Gerente General
Victor Pedro Cueva Chavez	Santiago Raul Sucari Mamani	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
 VICTOR PEDRO CUEVA CHAVEZ Ingeniero De Minas CIP N° 293736	 Ing. SANTIAGO RAUL SUCARI MAMANI Registro 734661 - QUIMICO	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
13-ago-2024	13-ago-2024	14-ago-2024

Anexo 10. Formato del programa anual de seguridad y salud en el trabajo.




	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO				CÓDIGO	SDISE-SST-FOR-001												
	DOCUMENTO				FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024												
	PROGRAMA ANUAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL				VERSIÓN	01												
					PÁGINA	1/1												
DATOS DEL EMPLEADOR:																		
RAZON SOCIAL O DENOMINACION SOCIAL		RUC	DOMICILIO: Dirección, distrito, departamento, provincia		ACTIVIDAD ECONOMICA		TRABAJADORES EN EL CENTRO	SEDE										
Objetivo General																		
Objetivos específicos																		
Meta																		
Indicador																		
Presupuesto																		
Recursos																		
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVO ESPECÍFICO	ACTIVIDADES	META	INDICADORES	RESPONSABLES	SEGUIMIENTO MENSUAL												% CUMPLIMIENTO
						ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	

Anexo 11. Carátula del procedimiento de gestión de personal.


 S·D·I·S·E	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	CÓDIGO	SDISE-GTH-PRO-001
	PROCEDIMIENTO	F. DE APROBACIÓN	13/06/2024
	GESTIÓN DE PERSONAL	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/7

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE PERSONAL




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador SIG	Gerente Administrativo	Gerente General
ANGELA SUSANA HUAMAN RAMIREZ	ERIKA PIEDRA TOLEDO	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
	 SUCCESS SDISE S.A.C. Erika Piedra Toledo GERENTE ADMINISTRATIVO	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración: 12-jun-2024	Fecha de revisión: 12-jun-2024	Fecha de aprobación: 13-jun-2024

Anexo 12. Carátula del procedimiento de gestión de información documentada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	SDISE-SIG-PRO-001
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	04/04/2024
	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/11

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA





ELABORADO POR:	APROBADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador SIG	Gerente General	Gerente General
ANGELA SUSANA HUAMAN RAMIREZ	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
03-abril-2024	03-abril-2024	04-abril-2024

Anexo 13. Carátula del procedimiento de gestión de compras.


	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENES	CÓDIGO	SDISE-LOG- PRO-001
	PROCEDIMIENTO	F. DE APROBACIÓN	13/06/2024
	GESTIÓN DE COMPRAS	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/6

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE COMPRAS





ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente de Logística	Gerente de Operaciones	Gerente General
FABIOLA DEL ROSARIO HANCCO CONDO	ARNULFO JESUS PAREDES CARNERO	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
		 SUCCESS SDISE S.A.C.  Ing. Edgard Meléndez Lipa <small>GERENTE GENERAL</small>
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
12-jun-2024	12-jun-2024	13-jun-2024

Anexo 14. Carátula del procedimiento de gestión de proveedores.

 SDISE	GESTIÓN LOGÍSTICA Y ALMACENES	CÓDIGO	SDISE-LOG-PRO-002
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	13/06/2024
	GESTIÓN DE PROVEEDORES	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/5

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN DE PROVEEDORES




ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Asistente de Logística	Gerente de Operaciones	Gerente General
FABIOLA DEL ROSARIO HANCCO CONDO	ARNULFO JESUS PAREDES CARNERO	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
		 SUCCESS SDISE S.A.C.  Ing. Edgard Meléndez Lipa <small>GERENTE GENERAL</small>
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
12-jun-2024	12-jun-2024	13-jun-2024

Anexo 15. Carátula del procedimiento de gestión comercial.

	GESTIÓN COMERCIAL	CÓDIGO	SDISE-COM-PRO-001
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	08/05/2024
	GESTIÓN COMERCIAL	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/11

PROCEDIMIENTO

GESTIÓN COMERCIAL


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ingeniero Líder I de Desarrollo de Ventas y Servicios	Gerente General	Gerente General
LUIS ALEX YUFRA CARBAJAL	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
07-mayo-2024	07-mayo-2024	08-mayo-2024

Anexo 16. Formato de plan de trabajo.

LOGO DEL CLIENTE	PLAN DE TRABAJO			
CLIENTE:				Rev. 01
PROYECTO:		Fecha:		
LICITACIÓN:		Página:	1 de 2	

PROYECTO:	SERVICIO	
CLIENTE		
LICITACIÓN:		
CÓD. DOCUMENTO:		
REVISIÓN:	Rev. 01	

Elaborado y Aprobado por:		Estado:
Nombres y Apellidos		Emitido para cotización
Firma	Cargo:	Fecha:

LOGO DEL CLIENTE	PLAN DE TRABAJO		
CLIENTE:			Rev. 0
PROYECTO:		Fecha:	
LICITACIÓN:		Página:	2 de 2

1. OBJETIVOS

- Priorizar la calidad y desarrollo de un buen servicio puntualizando la planificación
- Realizar un servicio con el tiempo programado, contar con personal capacitado y acreditado especializado para el servicio, realizar una correcta elaboración del informe adecuado junto al reporte del estado de los equipos y la rendición que contemple un protocolo de pruebas y verificación del estado de la solución implementada; junto a la valorización del servicio, reforzando en todo momento de la actividad una conducta basada en la seguridad y en una cultura de trabajo eficaz.
- Demás objetivos

2. DEFINICIÓN Y DETALLES DEL PROYECTO

2.1. Alcance específico:

2.2. Personal:

2.3. Movilidades:

2.4. Equipos y herramientas:

2.5. EPPs:

2.6. Materiales para el servicio:

2.7. Tiempo de ejecución:

3. DESARROLLO DE LOS TRABAJOS:


3.1. Tareas Generales

3.2. Tareas Específicas

3.3. Normativa legal y reglamentaria aplicable




3.4. Conclusiones y recomendaciones

Anexo 17. Carátula del procedimiento de no conformidades y acciones correctivas.


	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	SDISE-SIG-PRO-004
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	16/05/2024
	NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/6

PROCEDIMIENTO


NO CONFORMIDAD Y ACCIONES CORRECTIVAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Coordinador SIG	Gerente General	Gerente General
ANGELA SUSANA HUAMAN RAMIREZ	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa <small>GÉRENTE GENERAL</small>	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa <small>GÉRENTE GENERAL</small>
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
15-mayo-2024	15-mayo-2024	16-mayo-2024

Anexo 18. Matriz de planificación de cambios.



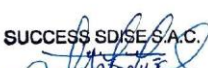
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN				CÓDIGO	SDISE-SIG-FOR-011
	FORMATO				F. DE APROBACIÓN	15/05/2024
	MATRIZ DE PLANIFICACION DE CAMBIOS				VERSIÓN	01
					PÁGINA	1/1
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PROPÓSITO DEL CAMBIO	ACCIONES A REALIZAR	PLAZO IMPLEMENTACIÓN	RECURSOS	RESPONSABLE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Actualización de Política SIG	Asegurar el cumplimiento de compromisos	-Difusión del documento. -Entrega del documento.	Inmediato	- HHT de Coordinador SIG. - Equipos informáticos. -Insumos de oficina.	Coordinador SIG.
ALTA GERENCIA	Actualización de Matriz FODA	Aplicar nuevas estrategias	-Identificar estrategias que complementen las fortalezas, oportunidades, debilidades y/o amenazas al SIG.	Anual	- HHT de Coordinador SIG y Gerente General. - Equipos informáticos. -Insumos de oficina.	Coordinador SIG / Gerente General
GESTIÓN COMERCIAL	Apertura a nueva cartera de clientes	Ser socios estratégicos de empresas a nivel nacional	-Búsqueda de portales web de las principales empresas del país para licitar.	Anual	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Ingreso de personal líder del proceso.	Comunicar el procedimiento del proceso.	-Entrega virtual de documentación del proceso.	Inmediato	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	Coordinador SIG
GESTIÓN DE DESARROLLO DE APLICACIONES Y TI	Actualización del servidor	Registrar documentación de las gestiones de áreas	-Creación de carpeta anual que incluye los documentos asociados a la organización.	Anual	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	
GESTIÓN DE LOGÍSTICA Y ALMACEN	Actualización de formatos de requerimiento de equipos, herramientas y materiales.	Mejorar el detalle de la solicitud.	-Identificar la información requerida para atender la solicitud.	Anual	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	Logística y Almacen
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	Cambios de normas legales.	Aplicar la normativa vigente.	-Actualizar matriz de requisitos legales.	Anual	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	Área legal
GESTIÓN OPERATIVA	Cambios o ampliación de alcance del servicio.	Aplicar los requerimientos de la oferta del servicio.	-Actualizar documentación operativa como Plan de Trabajo, PETS, IPERC, entre otros. -Comunicación oportuna a las áreas involucradas.	A requerimiento	- HHT de Personal. - Equipos informáticos.	Área de Operaciones / Área de Proyectos / Área de Planeamiento

Anexo 19. Carátula del plan de preparación y respuesta a emergencia.


	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO	SDISE-SST-DOC-003
	DOCUMENTO	FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
	PLAN DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIA	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/21

DOCUMENTO

PLAN DE PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
SUPERVISOR SSOMA I	SUPERVISOR SSOMA I	Gerente General
Victor Pedro Cueva Chavez	Santiago Raul Sucari Mamani	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
 VICTOR PEDRO CUEVA CHAVEZ Ingeniero De Minas CIP N° 293736	 Ing. CN. SANTIAGO RAUL SUCARI MAMANI Registro 734661 - QUIMICO	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:
13-ago-2024	13-ago-2024	14-ago-2024

Anexo 20. Carátula del procedimiento de investigación de accidentes e incidentes.

	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	CÓDIGO	SDISE-SST-PRO-006
	PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES	VERSIÓN	01
		PÁGINA	1/9

PROCEDIMIENTO

INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES E INCIDENTES

ELABORADO POR: SUPERVISOR SSOMA I	REVISADO POR: SUPERVISOR SSOMA I	APROBADO POR: Gerente General
Victor Pedro Cueva Chavez	Santiago Raul Sucari Mamani	EDGARD DIANTONY MELENDEZ LIPA
 VICTOR PEDRO CUEVA CHAVEZ Ingeniero De Minas CIP N° 293736	 Ing. CIP-SANTIAGO RAUL SUCARI MAMANI Registro F14661 - QUIMICO	 SUCCESS SDISE S.A.C. Ing. Edgard Meléndez Lipa GERENTE GENERAL
Fecha de elaboración: 13-ago-2024	Fecha de revisión: 13-ago-2024	Fecha de aprobación: 14-ago-2024

Anexo 21. Certificado ISO 9001:2015 de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.



CERTIFICADO

No. 513565



Por la presente se certifica el Sistema de Gestión de la Calidad de la compañía

SUCCESS SDISE S.A.C

AV. HARTLEY MZA. D LOTE. 29 URB. LA MELGARIANA AREQUIPA - AREQUIPA - JOSE
LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
04001 Arequipa
Perú

ha sido evaluado y se encuentra en conformidad con la Norma

ISO 9001:2015

aplicable a

**Servicios de instalación y mantenimiento mecánico,
instrumental y eléctrico a sistemas de control, calibración,
automatización, instrumentación, integración, tecnología de la
información, distribución de suministros y desarrollo de
software para proyectos en industria y minería a nivel
nacional.**

El certificado ha sido publicado con el No. de registro 513565 con un periodo de validez desde el 18 de marzo de 2025 hasta el 17 de marzo de 2028.
La fecha de primera expedición es 18 de marzo de 2025.


Aprobado por


Impreso por



Código de validez: **A2542CCD-BC4**

Compruebe la validez del certificado introduciendo este código en www.ll-c.info

Anexo 22. Certificado ISO 45001:2015 de la empresa SUCCESS SDISE S.A.C.





CERTIFICADO

No. 513565

Por la presente se certifica el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo de la compañía

SUCCESS SDISE S.A.C
 AV. HARTLEY MZA. D LOTE. 29 URB. LA MELGARIANA AREQUIPA - AREQUIPA - JOSE LUIS BUSTAMANTE Y RIVERO
 04001 Arequipa
 Perú

ha sido evaluado y se encuentra en conformidad con la Norma

ISO 45001:2018

aplicable a

Servicios de instalación y mantenimiento mecánico, instrumental y eléctrico a sistemas de control, calibración, automatización, instrumentación, integración, tecnología de la información, distribución de suministros y desarrollo de software para proyectos en industria y minería a nivel nacional.

El certificado ha sido publicado con el No. de registro **513565** con un periodo de validez desde el 18 de marzo de 2025 hasta el 17 de marzo de 2028.
 La fecha de primera expedición es 18 de marzo de 2025.



Aprobado por



Impreso por







Código de validez: **0E01DF91-476**
 Compruebe la validez del certificado introduciendo este código en www.ll-c.info

LL-C (Certification) Czech Republic a.s. | Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8