

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	1 de 27



**PROYECTO: PAQUETE R-07 RÍO LACRAMARCA -
OBRASCON HUARTE LAIN S.A. SUCURSAL DEL PERÚ**

PROCEDIMIENTO

MANUAL DE CALIDAD

CODIGO: GQ-M-001

VERSIÓN N° 1

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Nombre: Rafael Soto Maúrtua	Nombre: Alicia Arrué Chávez	Nombre: Gonzalo De La Torre
Cargo: Supervisor	Cargo: Administración	Cargo: Gerencia General
Fecha: 01/02/2023	Fecha: 01/02/2023	Fecha: 01/02/2023

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	2 de 27

1. OBJETIVO

Describir la configuración del Sistema de Gestión de la Calidad de Tiempo Verde SAC.

2. ALCANCE

Este documento describe el Sistema de Gestión de Tiempo Verde SAC. en el que se detalla el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad.

3. RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad del Gerente General, el cumplimiento de lo establecido en el presente Manual de la Calidad.

4. REFERENCIAS

4.1 Referencias Normativas

Norma Internacional ISO 9001:2008

Requisito 4.2.2: Manual de la Calidad

5. DEFINICIONES

5.1. Sistema de gestión de la calidad

Sistema de gestión para dirigir y controlar una empresa con respecto a la Calidad.

5.2. Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

5.3. Acción preventiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

5.4. Acción correctiva

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.5. Manual de la calidad

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

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	3 de 27

NOTA:

Los manuales de la calidad pueden variar en cuanto a detalle y formato para adecuarse al tamaño y complejidad de cada organización en particular.

6. DESPLIEGUE

6.1. POLÍTICA DE CALIDAD TIEMPO VERDE SAC

TIEMPO VERDE SAC, es una empresa que pone en valor la importancia de los beneficios que brinda los espacios naturales, es por eso que nos dedicamos a la formulación, ejecución y mantenimiento de proyectos medioambientales, estamos comprometidos a superar las expectativas y requerimientos de nuestros clientes, para ello garantizamos impulsar una cultura de calidad basada en los siguientes principios:

- ❖ Tener una capacidad de respuesta que nos permite cumplir con los tiempos de entrega establecidos.
- ❖ Contar con la especialización de servicios.
- ❖ Formar líderes y trabajadores calificados, capacitados y motivados que cultivan los valores de la empresa.
- ❖ Promover el desarrollo y la consolidación de la innovación de nuevas tecnologías en un entorno de mejora continua de la eficacia de los procesos.
- ❖ Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios en el ámbito de su competencia.

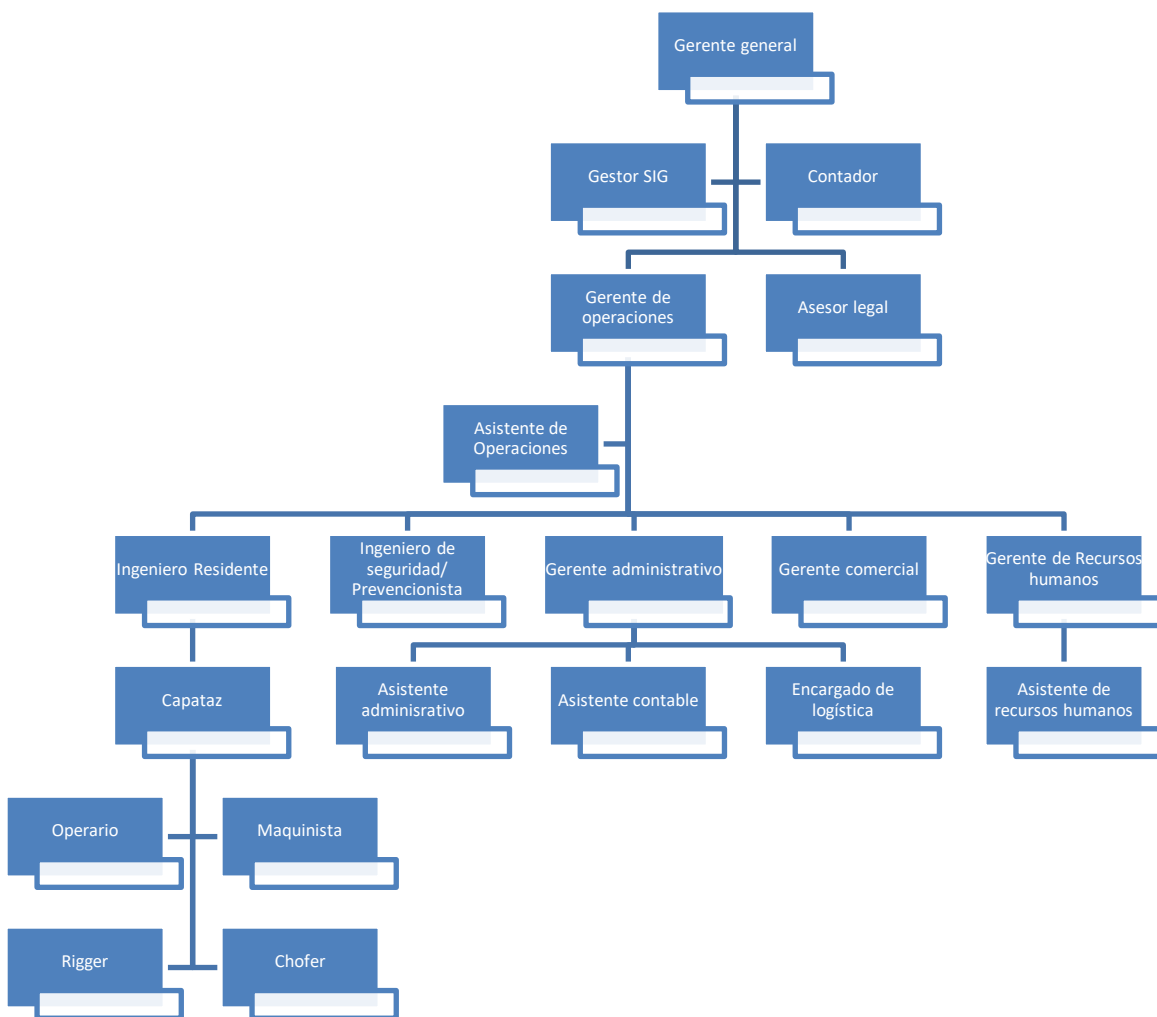
6.2. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de Tiempo Verde SAC., se aplica:

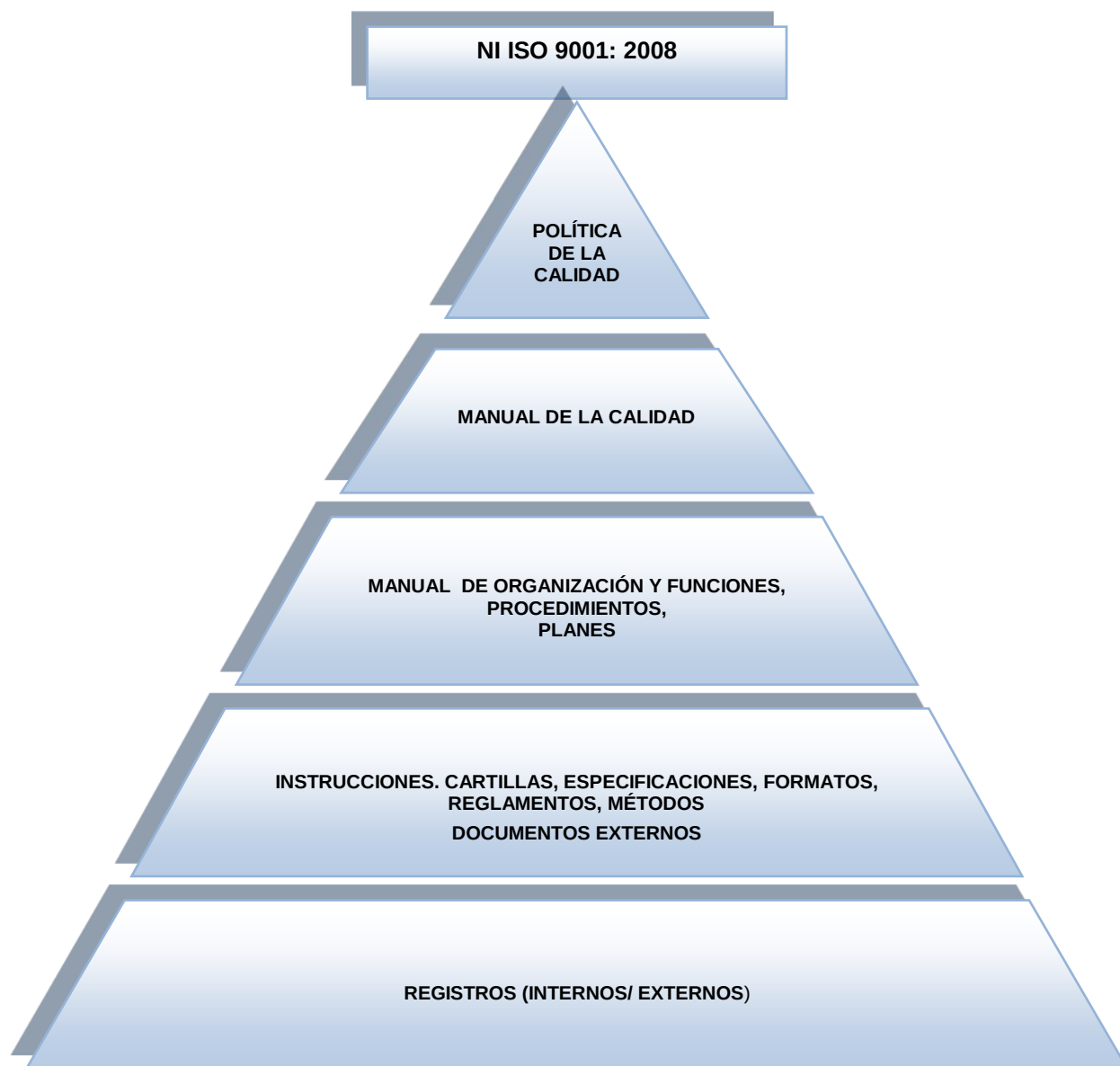
- ❖ Servicio de Instalación y mantenimiento de áreas verdes,
- ❖ Trasplante de árboles y Jardinería.

En sus instalaciones ubicadas en Jirón Melitón Carbajal 507, Urbanización Ingeniería, Distrito de San Martín de Porres. Provincia de Lima - Perú.

6.3. ORGANIGRAMA

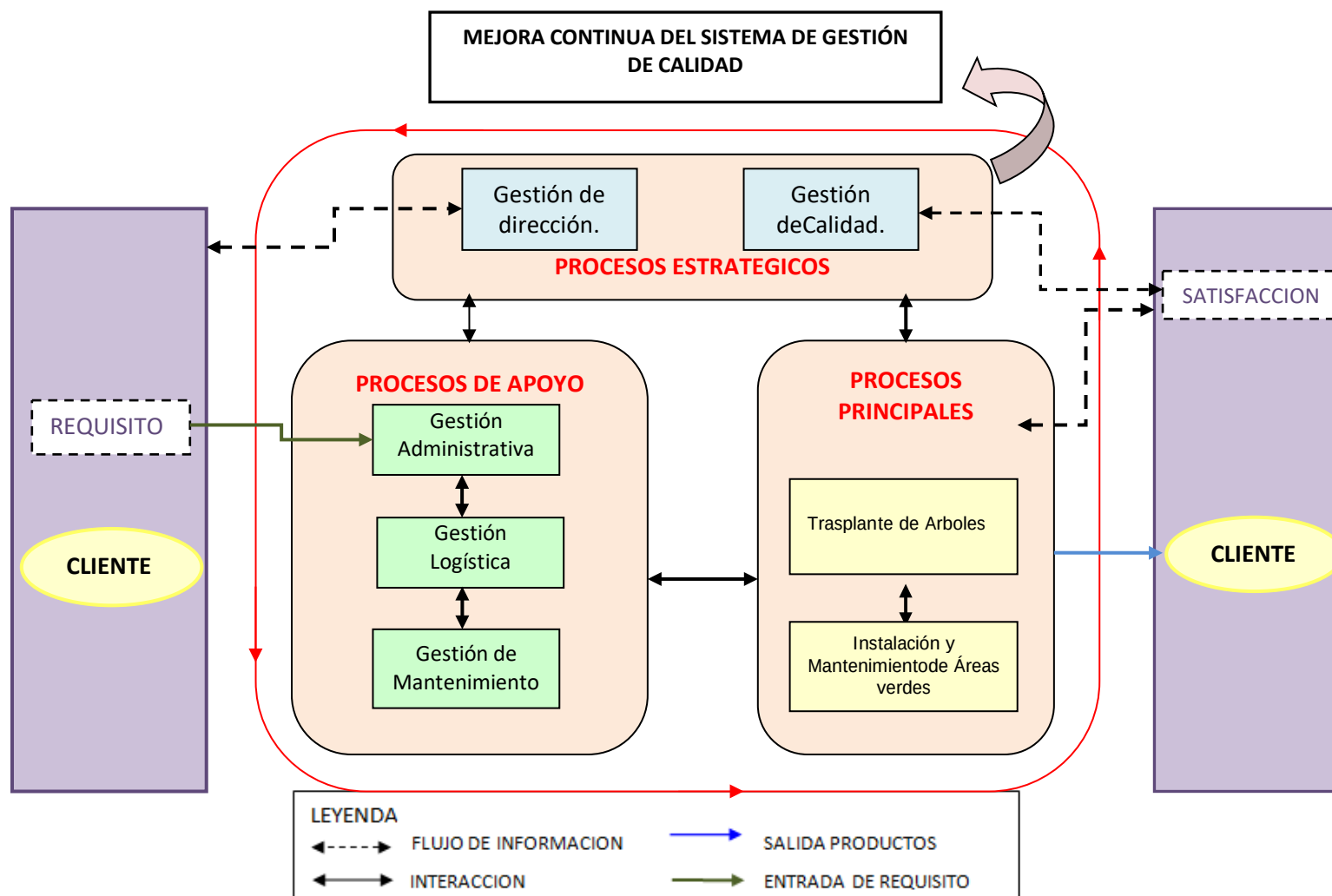


6.4. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACION



	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	6 de 27

6.5. INTERACCION DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD



	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	7 de 27

6.6. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

6.6.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

PROCESO: Gestión de la Dirección.				
OBJETIVO: Garantizar la eficacia y efectividad del sistema de Gestión de TIEMPO VERDE				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente General	Productos y/o servicios, Lo que se quiere lograr, Necesidades de los clientes. Análisis del entorno, mercado, clientes, la competencia, etc.	Planificación estratégica de la calidad. Establecer la Misión, Visión de la Empresa. Establecer y asegurar el cumplimiento de la Política de la Calidad de la Empresa. Planteamiento de los objetivos de la calidad.	Estrategias de la empresa Misión Visión Política de la Calidad Objetivos de la Calidad Factores claves de éxito o dimensiones de la calidad.	Personal de TIEMPO VERDE
INDECOPI	Norma Internacional ISO 9001: 2008 Requisitos.	Organización para el SGC. Nombramiento de los responsables del SGC. Otorgamiento de funciones de los responsables del SGC. Difusión de los responsables del SGC Elaborar y difundir la Red de comunicaciones del SGC	Nombramiento de: Representante de la dirección Comité de Calidad Red de comunicaciones del SGC	Personal de TIEMPO VERDE

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	8 de 27

Personal de TIEMPO VERDE	Actividades de la empresa	Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad y su aplicación a través de la organización. Determinar la secuencia e interacción de estos.	Lista de Procesos y dueños de procesos. Interacción de procesos.	Representante de la dirección
Gerente General Dueños de proceso	Política de la Calidad Objetivos de la Calidad Información de los procesos.	Planteamiento de indicadores de gestión. Selección de indicadores de gestión	Lista de Indicadores de Gestión	Dueños de proceso
Representante de la Dirección	Lista de Procesos y dueños de procesos.	Mapeo de procesos (Diagrama de flujo) Documentación del SGC.	Manual de la calidad. Documentos del SGC (Procedimientos, cartillas, especificaciones, reglamentos, manuales, etc.). Lista maestra de documentos internos Lista maestra de registros	Personal de TIEMPO VERDE
Clientes	Factores claves de éxito o dimensiones de la calidad.	Elaborar, Revisar y aprobar la encuesta medición de satisfacción del cliente.	Encuesta de Medición de la satisfacción del Cliente.	Representante de la dirección
Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.	Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	9 de 27

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente Representante de la Dirección	Conocimiento y cumplimiento de la Política de la Calidad, Objetivos de la calidad. Control de los tiempos establecidos en el plan de acción de los objetivos de la calidad.	ISO 9001:2008: • Manual de la Calidad • Misión, Visión. • Política de la Calidad. • Interacción de procesos. • Objetivos de Calidad.	ISO 9001:2008: • 4.2 Requisitos de la documentación • 4.2.2 Manual de la calidad • 5.1 Compromiso de la Dirección • 5.2 Enfoque al cliente • 5.3 Política de la Calidad • 5.4 Planificación • 5.4.1 Objetivos de la Calidad • 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad • 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación • 5.5.1 Responsabilidad y autoridad • 5.5.2 Representante de la dirección • 5.5.3 Comunicación interna

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	10 de 27

PROCESO: Gestión de la Calidad.				
OBJETIVO: Ejecutar la orden de trabajo según especificaciones del área comercial y el cliente.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Representante de la dirección	Procedimiento Control de Documentos	Asegurar el cumplimiento del numeral 4.2.3 Control de documentos: Asegurarse de la identificación de cambios, estado de versión y de inicio de vigencia de los documentos Asegurar la disponibilidad en los puntos de uso así como de las personas que no cuentan con una computadora. Asegurar la identificación y responsabilidad de uso para los documentos internos y externos Retirar o identificar los documentos obsoletos.	Cargo de documentos. Lista maestra de documentos internos. Lista maestra de documentos externos.	Dueños de proceso Representante de la dirección
Representante de la dirección	Procedimiento Control de Registros	Asegurar el cumplimiento del numeral 4.2.4 Control de registros: Asegurar que los registros sean legibles Asegurar que los registros estén identificados con su código y versión (Registros con formato) y con sus títulos para los registros se generan del sistema o los registros con formatos pre impresos. Asegurar que se invalidan con algún artificio los campos en blanco de los formatos, para evitar alguna alteración.	Lista maestra de registros	Dueños de proceso Representante de la dirección

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	11 de 27

Representante de la dirección	Control y Tratamiento del Producto / Servicio no Conforme	Identificar los productos no conformes en almacén de planta y durante la recepción de productos por cliente. Identificar área de productos no conformes en almacén Tratamiento del producto no conforme según el cuadro de responsabilidades que se ha establecido en el procedimiento	Registro de Producto no Conforme	Dueños de proceso Representante de la dirección
Representante de la dirección	Procedimiento de Auditorías Internas	Elaborar el Programa Anual de Auditorías Internas Elaborar Plan de Auditoría Difusión del plan de auditoría Implementar las actividades de la auditoría Reunión de apertura Ejecución de la auditoría Reunión de Cierre Elaborar Informe de Auditoría Enviar informe de auditoría a la Gerencia General	Programa Anual de Auditorías Internas y Revisión por la Dirección Plan de Auditoría Informe de Auditoría	Gerencia General Personal de TIEMPO VERDE
Personal de TIEMPO VERDE	Lista de indicadores de gestión. Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas	Medir la satisfacción del cliente. Controlar los productos no conformes. Medir los procesos del Sistema de Gestión. Analizar los resultados de las mediciones. Establecer acciones correctivas y/o preventivas.	Encuesta de satisfacción del cliente Registros de producto no conforme Resultado de los indicadores de gestión Solicitud de acciones correctivas y preventivas.	Dueños de proceso Representante de la dirección
Todos los procesos incluido él mismo	Encuesta de Medición de la Satisfacción del cliente Retroalimentación	Ejecutar la encuesta de medición de la satisfacción del cliente.	Informe de medición de la satisfacción del cliente Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	12 de 27

		Elaborar informe de satisfacción del cliente.		
		Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.		

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/ SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente General Representante de la Dirección	Cumplimiento del Programa Anual de auditorías Conocimiento de los documentos del SGC. Nº de no conformidades del SGC. Resultado de los indicadores de gestión Nº de Quejas y Reclamos del Cliente Resultados de la encuesta de satisfacción del cliente. Control y tratamiento de los productos no conformes. Nº de Acciones Correctivas y preventivas cerradas y pendientes de verificación.	ISO 9001:2008 ➤ Proc. Control de documentos ➤ Proc. Control de registros. ➤ Proc. Auditorías internas. ➤ Lista de Indicadores de Gestión ➤ Proc. Control de producto no conforme ➤ Proc. de Acciones Correctivas y Preventivas. ➤ Encuesta de la Satisfacción del cliente	ISO 9001:2008 ➤ 4.2.2 Manual de la Calidad ➤ 4.2.3 Control de los Documentos ➤ 4.2.4 Control de los Registros ➤ 8.2.1 Satisfacción del cliente ➤ 8.2.2 Auditoría Interna ➤ 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos ➤ 8.2.4 Seguimiento y medición del producto ➤ 8.3 Control del producto no conforme ➤ 8.4 Análisis de datos ➤ 8.5.2 Acción Correctiva ➤ 8.5.3 Acción Preventiva

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	13 de 27

6.6.2 PROCESOS PRINCIPALES O DE VALOR

PROCESO: Instalación y mantenimiento de Áreas Verdes				
OBJETIVO: Ejecutar lascontratos y/o órdenes de servicio según especificaciones del área Comercial y el cliente.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente General Gerente Administrativo	• Valorización • Contratos y/o orden de servicio	Recepción y revisión de los requerimientos del cliente	• Formato de Visitas • Valorización • Contrato y/o Orden de Servicio • Plan de Trabajo	Gerente de Operaciones Ingeniero Residente
Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	• Formato de Visitas • Valorización • Contrato y/o Orden de Servicio • Plan de Trabajo	Planificación de los proyectos/ servicios Programación de las actividades Control de calidad Control y Tratamiento de Producto no conforme Informe del avance valorizado Entrega de proyecto/ servicio	• Contrato y/o Orden de Servicios • Plan de Trabajo • Acta de Entrega • Control de Trabajo Diario • Control de Calidad • Control de Cambios	Gerente de Operaciones Ingeniero Residente
Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	• Detectar oportunidades de mejora en el puesto	• Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	14 de 27

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICIÓN/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	Cumplimiento del contrato y/o Orden de Servicio Cumplimiento del Plan de Trabajo Indicadores de Gestión Registro de productos no conformes	ISO 9001:2008 ➤ Manual de Gestión de Calidad GQ-M-001 ➤ Manual de Funciones GA-M-001 ➤ Proc. Planificación GO-P-001 ➤ Proc. de Trabajo GO-P-002 ➤ Proc. Control y Tratamiento del Producto No Conforme SGC-P-006	ISO 9001:2008 ➤ 7.1 Planificación de la realización del producto ➤ 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.5.1 Control de la Producción y de la prestación del Servicio ➤ 8.3 Control del producto no conforme

PROCESO: Trasplante de Árboles				
OBJETIVO: Ejecutar las órdenes de servicio según especificaciones del área Comercial y el cliente.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerencia General Gerencia Administrativa	• Valoración • Contrato y/o Orden de Servicio	Recepción y revisión de los requerimientos del cliente	• Formato de Visitas • Valorización • Orden de Servicio • Plan de Trabajo	Gerente de Operaciones Ingeniero Residente

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	15 de 27

Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	• Formato de Visitas • Valorización • Orden de Servicio • Plan de Trabajo	Planificación de los proyectos/ servicios Programación de las actividades Control de calidad Control y Tratamiento de Producto no conforme Informe del avance valorizado Entrega de proyecto/ servicio	• Orden de Servicios • Plan de Trabajo • Acta de Entrega • Control de Trabajo Diario • Control de Calidad • Control de Cambios	Gerente de Operaciones Ingeniero Residente
Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	• Detectar oportunidades de mejora en el puesto	• Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	Cumplimiento de la Orden de Servicio Cumplimiento del Plan de Trabajo Indicadores de Gestión Registro de productos no conformes	ISO 9001:2008 ➤ Manual de Gestión de Calidad GQ-M-001 ➤ Manual de Funciones GA-M-001 ➤ Proc. Planificación GO-P-001 ➤ Proc. de Trabajo GO-P-002 ➤ Proc. Control y Tratamiento del Producto No Conforme SGC-P-006	ISO 9001:2008 ➤ 7.1 Planificación de la realización del producto ➤ 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.5.1 Control de la Producción y de la prestación del Servicio ➤ 8.3 Control del producto no conforme

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	16 de 27

6.6.3 PROCESOS DE SOPORTE O APOYO

PROCESO: Gestión de Ventas/ Comercialización				
OBJETIVO: Fidelizar la cartera de clientes actual y conseguir nuevos clientes.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente General Gerente Administrativo	- Base de datos de clientes - Páginas Web	- Enviar e-mails, Cartas de presentación, catálogos de productos. - Búsqueda de clientes nuevos. - Contactar con el cliente - Coordinar con Gerencia de Operaciones para la visita a instalaciones del cliente - Elaborar Valorización - Seguimiento a la valorización	- Cartas, e-mails. - Lista de Clientes Potenciales - Planeamiento de visitas al cliente	Gerente General Gerente Administrativo
Gerente General Gerente Administrativo	Recomendaciones de clientes	- Revisión de los requerimientos del cliente. - Elaborar propuesta - Presentación de la propuesta a cliente - Seguimiento a la aceptación - Firmar contrato	- Validación - Contrato - Orden de Servicio	Gerente General Gerente Administrativo
Cliente Externo	Contrato y/o orden de servicio.	- Planificación de los proyectos/ servicios - Programación de las actividades	- Validación - Contrato y/o orden de servicio.	Cliente Externo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	17 de 27

Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.	Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo
--------------------------------------	-------------------	---	-------------------------	--------------------------------------

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente General Gerente Administrativo	Indicadores de Gestión de ventas Reporte de Quejas y reclamos del cliente Resultados de la encuesta de medición de la satisfacción del cliente	ISO 9001:2008 ➤ Manual de la Calidad. GQ-M-001 ➤ Proc. Gestión de ventas	ISO 9001:2008 ➤ 7.2 Procesos relacionados con el cliente ➤ 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto ➤ 7.2.3 Comunicación con el cliente

PROCESO: Gestión de Recursos Humanos				
OBJETIVO: Proveer del mejor talento humano a TIEMPO VERDE y mejorar su competencia.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente General Gerentes de área	- Requerimiento de personal - Perfil de competencia	- Preparar la convocatoria del personal de acuerdo a los perfiles de competencia del puesto.	Convocatoria de Personal	Comunidad
Comunidad	Curriculum Vitae de los postulantes	- Selección Preliminar - Entrevistas Personales - Contratación.	- Contrato de personal - Ficha de personal	Todos los procesos

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	18 de 27

Todas las áreas	Acta de Inducción	Hacer conocer las diferentes funciones y actividades de cada área y los lineamientos generales de la Empresa (Misión, visión, política de la calidad, objetivos, manual de la calidad, interacción de procesos.); horarios de entrada y salida, red de comunicaciones.	Acta de Inducción al personal nuevo firmada por cada responsable de área	Asistente Administrativo
Asistente Administrativo	- Fichas del personal - Perfil de competencia	Elaborar el plan de necesidades de capacitación que debe reflejar la diferencia entre el Perfil de Competencia y la Ficha Personal en cada puesto.	Plan de Necesidades de capacitación	Asistente Administrativo
Asistente Administrativo	Plan de Necesidades de Capacitación.	- Elaborar el PACEC en el cual se incluye la lista de posibles cursos que necesite el personal para capacitación - Evaluar ofertas de capacitaciones externas. - Asignar un capacitador interno o externo.	Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización (PACEC)	Asistente Administrativo Gerente General
Asistente Administrativo	Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización	- Preparación de material entregable en caso de ser necesario. - Enviar a personal a capacitación, si es externa.	- Entrega de Certificados - Informe del cumplimiento del Programa Anual de Capacitación, Entrenamiento y Concientización	Gerente General
Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.	Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	19 de 27

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Asistente Administrativo	Registro Control de asistencia a capacitación y entrenamiento. Informe de Cumplimiento del programa de capacitación, entrenamiento y concientización. Indicadores de Gestión	ISO 9001:2008 ➤ Manual de Organización y Funciones ➤ Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación del personal. ➤ Procedimiento de Capacitación, entrenamiento y concientización del personal.	ISO 9001:2008 ➤ 6.2 Recursos humanos ➤ 6.2.1 Generalidades ➤ 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

PROCESO: Gestión Logística				
OBJETIVO: Asegurar la provisión oportuna de materiales, insumos y herramientas para la ejecución del proyecto/ servicio y la entrega oportuna a los clientes de a TIEMPO VERDE .				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Encargado de Logística	• Reporte de Inventario de Almacén • Lista de stock de seguridad • Requerimiento de Compra • Lista de proveedores Calificados.	• Búsqueda y selección de Proveedores. • Evaluación del Desempeño de los Proveedores.	• Lista de proveedores calificados • Resultado de la evaluación del desempeño del Proveedor.	Encargado de Logística

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	20 de 27

Encargado de Logística	- Requerimiento - Orden de compra - Lista de Proveedores Aprobados.	- Recepcionar los requerimientos del personal. - Verificar Stock - Solicitar cotizaciones a proveedores. - Evaluar cotizaciones. - Emitir y verificar Orden de compra y enviar al proveedor. - Seguimiento a las compras	- Solicitud de cotización al proveedor - Orden de Compra	ProveedorAprobado
ProveedorAprobado	- Guía de Remisión - Factura - Materiales solicitados	- Recepcionar materiales, insumos y herramientas. - Verificar documentos y contrastarlos con los productos recibidos. - Almacenar los productos. - Realizar el Tratamiento a los Productos No Conformes. - Almacenar los productos Conformes, en las zonas designadas.	- Guía de Remisión Visada - Registro de producto No Conforme	Encargado de Logística
Encargado de Logística	- Lista de Stock - Inventario de Almacén	- Control de inventarios de Almacén - Inventario físico de Almacén periódico - Actualización del inventario - Elaborar orden de Compra	- Registro de Control de Inventarios - Lista de Stock - Orden de compra	Encargado de Logística Asistente Administrativo
Encargado de Logística	- Lista de proveedores - Registro de productos no conformes.	Reevaluar a los proveedores en función a su desempeño.	Registro de evaluación del proveedor.	Encargado de Logística

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	21 de 27

Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.	Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo
--------------------------------------	-------------------	---	-------------------------	--------------------------------------

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Asistente de gerencia	Informe de Auditoría de Interna Registro de evaluación de proveedores Resultados de indicadores de Gestión Reporte de Quejas y Reclamos Resultados encuesta de medición de la satisfacción del cliente	ISO 9001:2008 ➤ Proceso de Selección y Evaluación de Proveedores. ➤ Proceso de Recepción, verificación y almacenamiento ➤ Proceso de Gestión de compras ➤ Procedimiento de Entrega Interna de Materiales ➤ Proceso de Control de producto no conforme ➤ Proceso de Control de Inventarios	ISO 9001:2008 ➤ 7.4 Compras ➤ 7.4.1 Proceso de compras ➤ 7.4.2 Información de las compras. ➤ 7.4.3 Verificación de los productos comprados ➤ 7.5.5 Preservación del producto ➤ 8.3 Control del producto no conforme

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	22 de 27

PROCESO: Mantenimiento				
OBJETIVO: Garantizar que las instalaciones y maquinas se encuentren en buenas condiciones para asegurar el buen desempeño de las actividades de la organización y la disponibilidad de los equipos en operaciones.				
PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS	CLIENTES
Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	- Programa de Mantenimiento Preventivo - Equipo en mal estado	- Inspección de las instalaciones - Supervisión y Verificación del correcto funcionamiento de los servicios. - Solicitar los recursos. - Informar a la Administración cuando se requieran de algún tipo de servicio, reparación o renovación; que este fuera de lo programado.	Requerimientos	Gerente Administrativo
Gerente de Operaciones Ingeniero Residente	- Requerimiento - Proveedor externo	- Ejecutar el mantenimiento - Elaboración o reprogramación del Programa de Mantenimiento Preventivo	- Comprobantes del servicio de mantenimiento - Programa de Mantenimiento Preventivo Anual. - Reporte de Mantenimiento	Gerente de Operaciones Ingeniero Residente
Gerencia General Gerencia Administrativa	Infraestructura	Supervisar y mantener las señalizaciones de seguridad en buen estado.	Zonas seguras identificadas en las instalaciones de la empresa.	Gerencia General Gerencia Administrativa
Todos los procesos incluido él mismo	Retroalimentación	Atender la necesidad de modificaciones o mejoras de todas las actividades realizadas.	Oportunidades de mejora	Todos los procesos incluido él mismo

	MANUAL DE LA CALIDAD	Código:	GQ-M-001
		Versión:	01
		Fecha:	01/02/2023
		Página:	23 de 27

RESPONSABLES	PARAMETROS DE CONTROL/MEDICION/SEGUIMIENTO	DOCUMENTOS	REQUISITOS
Gerente de Operaciones	Cumplimiento del Programa de Mantenimiento Preventivo Anual Indicadores de Gestión Equipos en buen estado y sin paradas durante la fabricación.	ISO 9001:2008 • Procedimiento de Mantenimiento Preventivo • Programa de mantenimiento preventivo	ISO 9001:2008 • 6.3 Infraestructura • 6.4 Ambiente de trabajo

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	24 de 27

7. PLAN DE PUNTOS DE INSPECCIÓN, REGISTROS DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA CONTRATOS Y/O SERVICIOS:

El Plan de puntos de inspección, registros de control y aseguramiento de calidad establece el conjunto de acciones que se llevarán a cabo para la comprobación de la correcta ejecución de las actividades del proyecto establecidas en la planificación del mismo. Su propósito es proporcionar un entendimiento del progreso del proyecto de forma que se puedan tomar las acciones correctivas apropiadas cuando la ejecución del proyecto se desvíe significativamente de su planificación.

A continuación, las actividades a realizar durante la gestión del proyecto:

7.1 Elaboración del informe de inspección, registro de control y aseguramiento de calidad (seguimiento para contratos y/o servicios)

Alcance: El Jefe de Proyecto es el responsable de elaborar el Informe de Seguimiento. Dicho informe es una fuente de información básica para el conocimiento del progreso del proyecto por parte del Comité de Seguimiento y una herramienta muy útil para la gestión del proyecto. Este documento persigue los siguientes objetivos:

- ✓ Comunicar el grado de progreso del proyecto, según contrato y/o servicio.
- ✓ Informar de las incidencias y riesgos encontrados según plan de calidad de OHLA.
- ✓ Proponer un plan de acciones a realizar para el próximo periodo de seguimiento.
- ✓ Comunicar la relación de entregables y cambios que deban ser aprobados.
- ✓ Resaltar modificaciones en el alcance o peticiones de cambio.

Actividades:

- ✓ Recopilar la información relacionada con el estado del proyecto según contrato y/o servicio
- ✓ Elaborar el Informe de Seguimiento según contrato y/o servicio.
- ✓ Elaborar la Agenda de Reunión.

Entregable:

- ✓ Informe de seguimiento

7.2 Convocatoria de la reunión de seguimiento

Alcance: El Gestor de Proyecto convocará a los diferentes miembros del proyecto para la celebración de la reunión de seguimiento; para ello, se enviará vía mail a los miembros del proyecto involucrados. La convocatoria en la que adjuntará el Informe de seguimiento elaborado y la agenda de reunión correspondiente, con el objetivo de que los miembros del Comité de Seguimiento puedan remitir al Gestor de Proyecto las modificaciones que estimen oportunas.

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	25 de 27

Actividades:

- ✓ Enviar convocatoria de la reunión de seguimiento.

Entregables:

- ✓ Convocatoria de la Reunión de seguimiento enviada

8. REUNION PARA ESTABLECER PLAN DE PUNTOS DE INSPECCIÓN, REGISTROS DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA CONTRATOS Y/O SERVICIOS:

Alcance: En esta reunión se tratarán y discutirán los puntos relevantes relacionados con el progreso del proyecto y se establecerán acuerdos con el Comité de Seguimiento acerca del alcance, el planeamiento, la gestión de riesgos, etc. Durante la reunión se validará el Informe de Seguimiento correspondiente, revisando la planificación actualizada, actividades realizadas, actividades a realizar, etc., y se comprobará que todos los acuerdos especificados en actas de reuniones anteriores estén recogidos en el Informe de Seguimiento del periodo actual.

También será objeto de esta reunión comentar los posibles riesgos y problemas asociados a la ejecución del proyecto y en el caso que sea necesario comunicar modificaciones en el alcance del proyecto.

Actividades:

- ✓ Celebrar reunión de seguimiento según contrato y/o servicio.
- ✓ Seguimiento del avance del proyecto.
- ✓ Revisar planificación del proyecto.
- ✓ Solucionar conflictos y tomar las medidas necesarias para solucionar los riesgos y problemas identificados.

Entregables:

- ✓ Acta de reunión de seguimiento

9. ELABORACIÓN DEL ACTA DE REUNIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE PLAN DE PUNTOS DE INSPECCIÓN, REGISTROS DE CONTROL Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD PARA CONTRATOS Y/O SERVICIOS

Alcance: El Jefe de Proyecto elaborará el Acta de Reunión de Seguimiento celebrada y actualizará el Informe de Seguimiento con los comentarios aportados en la reunión. El objetivo es poder recoger todos los temas tratados, así como los temas pendientes y futuros pasos a realizar en el proyecto. Para ello, se deberá seguir el Acta de Reunión.

Actividades:

- ✓ Elaborar acta de reunión de seguimiento
- ✓ Actualizar el Informe de Seguimiento, siempre y cuando aplique una actualización.

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	26 de 27

Entregables:

- ✓ Acta de Reunión y el Informe de Seguimiento actualizado

9.1 Envío del acta de reunión e informe de seguimiento

Alcance: El Acta de reunión de seguimiento y el informe de seguimiento se deberá aprobar de forma explícita por parte de todos los asistentes a la reunión de seguimiento (Comité de Seguimiento). Para ello, el Gestor de Proyecto remitirá vía mail ambos documentos.

Actividades:

- ✓ Enviar el Acta de Reunión y/o el Informe de Seguimiento

Entregables:

- ✓ Acta de Reunión de seguimiento enviada y el Informe de Seguimiento enviado.

9.2 Revisión y validación del acta de reunión e informe de seguimiento

Alcance: Los miembros del Comité de Seguimiento remitirán al Jefe de Proyecto las modificaciones y comentarios que consideren necesarios incorporar al Acta de Reunión y al Informe de Seguimiento.

Actividades: Revisar y validar el Acta de Reunión de seguimiento

Entregables: Comentarios y modificaciones al Acta de Reunión e Informe de Seguimiento enviados.

9.3 Actualización del informe de seguimiento y acta de reunión

Alcance: El Jefe de Proyecto deberá actualizar el Informe de Seguimiento y el Acta de Reunión con los comentarios aportados por el Comité de Seguimiento.

Actividades: Aprobar el Acta de Reunión y Aprobar el Informe de Seguimiento.

Entregables: Actualización del estado del Acta de Reunión de seguimiento.

9.4 Aprobación del acta de reunión e informe de seguimiento

Alcance : El Gestor de Proyecto deberá aprobar el Acta de Reunión y el Informe de Seguimiento. En el caso de que transcurrido un tiempo prudencial no hubiera comentarios por parte del Comité de Seguimiento, se procederá a la aprobación del Acta de Reunión.

Actividades:

- ✓ Aprobar Acta de Reunión.
- ✓ Aprobar Informe de Seguimiento.

	MANUAL DE LA CALIDAD		Código:	GQ-M-001
			Versión:	01
			Fecha:	01/02/2023
			Página:	27 de 27

Entregables:

- ✓ Actualización del estado del Acta de Reunión de seguimiento
- ✓ Actualización del estado del Informe de Seguimiento

10. HISTORIAL DEL DOCUMENTO

Versión: 01. 2023.