

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 1 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Cambios realizados en este Documento
En 4.2.2 Manual de Calidad, se adicionó el código SGC SCN-SGC-PROC-011-2015 de "Aprobación de Documentación Interna" (05/02/2016).
En 4.2.3 Control de documentos, se adicionó el código SCN-SGC-GUIA-001-2015 de "Guía para Elaboración de Documentación de Calidad" (05/02/2016).
En 4.2.4 Control de los registros del SGC se coloca la frase: SCN-SGC-PROC-009-2015 "Procedimiento para control de los registros de calidad" en lugar de: procedimiento "Control de Registros" (05/02/2016).
En 5.2 enfoque al cliente se coloca: SCN-SGC-GUIA-002-2015 "Guía para evaluación de satisfacción del cliente" que cuenta con SCN-SGC-REG-002-2015 "Encuesta sobre satisfacción del cliente" en lugar de la frase: "sus procesos operativos" (05/02/2016).
En 5.4.1 Objetivos de calidad, se adiciona la frase "SCN-SGC-OM-001-2015 "Objetivos y metas del sistema de calidad" (05/02/2016).
En 7.4.1 Proceso de compras, se adiciona la frase: "se realiza de acuerdo a SCN-SGC-PROC-001-2015 "Procedimiento para selección de proveedores" (05/02/2016).
En 7.4.3 Verificación de productos comprados, se adiciona la frase: SCN-SGC-PROC-004-2015 "Procedimiento para verificación de productos comprados" (05/02/2016).
En 8.2.2 Auditoría interna se reemplaza la frase: Auditorías Internas de Calidad, por: SCN-SGC-PROC-006-2015 "Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad" (05/02/2016).
En 8.3 control del Servicio No conforme se cambia la frase: Procedimiento "Control de No Conformidades en Calidad", por: SCN-SGC-PROC-008-2015 "Procedimiento de control de las No conformidades, acciones preventivas y correctivas" (05/02/2016).
En Organigrama, se cambia el anterior v03, por el actualizado al 06/10/2016 en v04 (24/05/2017).
En 5.3.1 Política de calidad, se cambia la Política v03 por la actualizada v04 (24/05/2017).
En 4.2.3 Control de los documentos: Se elimina el ítem "Procesos certificados", y se adiciona los ítem "Guías", "Planes", "Programas", "Registros", (24/05/2017).
En 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos. Se cambia la frase "La aprobación de estos indicadores la realizan las gerencias corporativas en conjunto" por "La aprobación de estos indicadores la realiza la Gerencia Administrativa" (24/05/2017).
En Servicios que brinda SACRUN SAC. Se cambia el contenido del punto 5, de: "Elaboración de Perfiles y Expedientes Técnicos según SNIP" a "Elaboración de Perfiles y Expedientes Técnicos según el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones. D.L. 1252" (28/11/2018)
En 4.2.3 Control de documentos. Se elimina los puntos: "Protocolos de trabajo" y "Control de documentos" (28/11/2018)
En 5.5.3 Encargado del Sistema de Gestión de Calidad. Se elimina los puntos: Elaborar la propuesta del Plan Anual de Calidad; Actualizar periódicamente la Política de Riesgos y la asignación de los roles; Gestionar la actualización periódica de las Matrices de Riesgos Institucional, en concordancia con los documentos técnicos; Capacitar y difundir las Matrices de Riesgos; Monitorear el cumplimiento de los planes de tratamiento de los riesgos; Formalizar la emisión de la Matriz de Riesgo, mediante la firma del responsable directo (28/11/2018)
Se elimina el punto 5.5.4 Coordinadores de Calidad y Riesgos, por no corresponder a la naturaleza de nuestra empresa (28/11/2018)
Actualización y revisión, política, logo (09-03-2021)

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	VERSIÓN: 03		COPIA N°:	
	Elaborado por: Ing. Jaime Cusirramos Tejada		Fecha: 25/03/2015	
	Modificado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
	 ROCÍO JUANA MAMANI MAMANI Ingeniera De Seguridad Industrial y Minera CIP N° 263635	 SACRUN S.A.C. Jaime Monroy Rondon GERENTE ADMINISTRATIVO	 SACRUN S.A.C. Richard Ochoa Peña REPRESENTANTE LEGAL	
	Firma:	Firma:	Firma:	
	INGENIERO DE SEGURIDAD	GERENTE ADMINISTRATIVO	GERENTE GENERAL	
	Fecha: 09/03/2022	Fecha: 10/03/2022	Fecha: 10/03/2022	

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 2 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

CONTENIDO

PREAMBULO	3
DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN.....	3
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	3
ORGANIGRAMA	4
SERVICIOS QUE BRINDA SACRUN SAC	4
SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS.....	5
1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD.....	5
2. REFERENCIAS	6
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	6
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	8
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....	12
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	12
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	15

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 3 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

PREAMBULO

El presente Manual de Calidad es de propiedad de SACRUN SAC, y su distribución está controlada. La información contenida en él no debe ser divulgada total ni parcialmente, sin el consentimiento de la organización.

Existe una sola copia controlada del Manual de Calidad, la cual está en poder de la Gerencia General. Cuando se hagan modificaciones del Manual de Calidad, se harán modificaciones sobre la única copia controlada en papel y digitalización del mismo.

La Empresa se reserva el derecho de modificar este Manual de Calidad cuando lo considere conveniente

DECLARACIÓN DE LA DIRECCIÓN

SACRUN SAC, considera la Calidad como una actividad prioritaria dentro de la organización, entendiéndose ésta, la de “dar satisfacción a las necesidades del Cliente en cada momento, con un Servicio Competitivo”.

El Sistema de Gestión de la Calidad, se ha diseñado e implantado con el objetivo de mejorar los procesos de la empresa en relación con la calidad de sus servicios, así como de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, y la legislación que le sea aplicable, como asimismo de otros requisitos que la Empresa suscriba a tal efecto de manera voluntaria.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

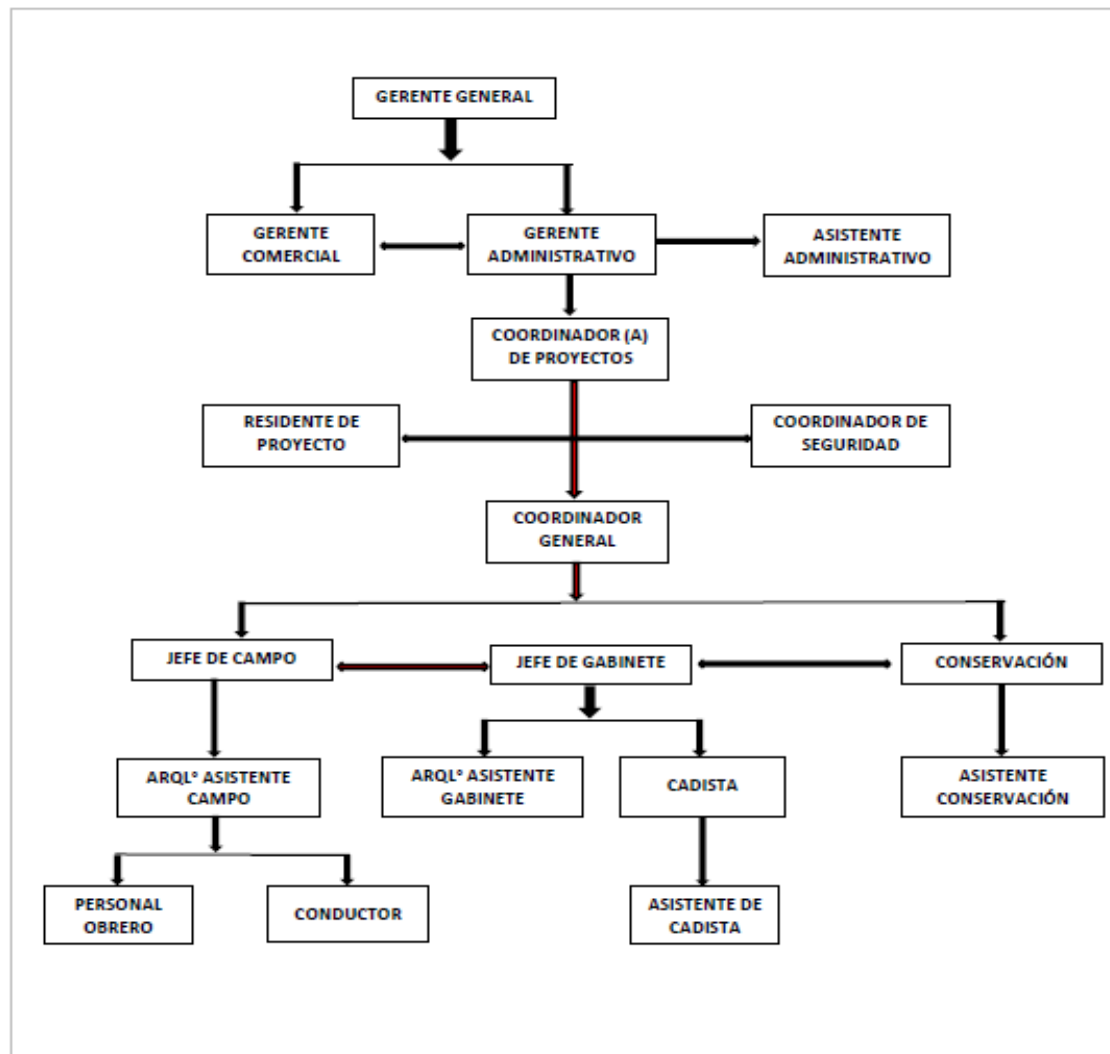
SACRUN S.A.C., es una empresa establecida en Arequipa, dedicada a la elaboración y ejecución de proyectos relacionados con la Arqueología y Medio Ambiente. Desarrolla sus actividades a través de las siguientes líneas de negocio: Ejecución de Líneas Base, Preparación y Ejecución de Proyectos Arqueológicos, Monitoreo Arqueológico en Obra y Trámites de CIRA.

SACRUN S.A.C., está conformada por un equipo multidisciplinario de profesionales con amplia experiencia en estudio de impacto arqueológico y etnológico en obras de ingeniería. Gestión preventiva en planeamiento de Obras Públicas (Estudios Informativos, Diagnósticos, Proyectos de Construcción) y en ejecución de obras.

Nuestro objetivo es brindar el asesoramiento necesario y adecuado en cada uno de estos campos, ofreciendo proyectos y estudios vinculados a obras civiles, dando soluciones confiables y eficientes.

SACRUN, propone como principal valor, el dar a nuestros clientes y cada una de las personas relacionadas con nuestras actividades un trato y atención similar, concordando nuestras políticas de trabajo con los intereses del cliente; proponemos un trato orientado al “compromiso, responsabilidad y honestidad como prácticas cotidianas”

ORGANIGRAMA

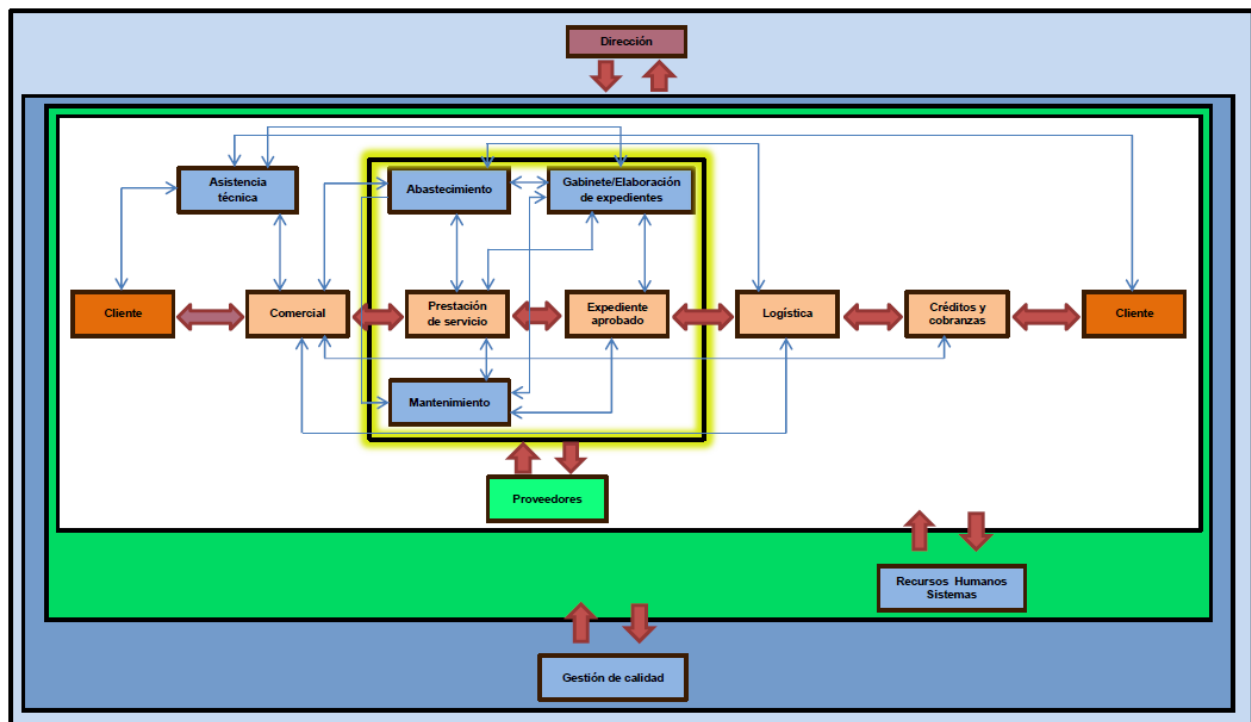


SERVICIOS QUE BRINDA SACRUN S.A.C.

1. Ejecución de Líneas Base.
2. Preparación y ejecución de Proyectos de Evaluación Arqueológica.
3. Preparación y ejecución de Proyectos de Rescate Arqueológico.
4. Tramitación de Certificados de Inexistencia de Restos Arqueológicos (CIRA) ante el Ministerio de Cultura.
5. Elaboración de Perfiles y Expedientes Técnicos según el Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.
6. Peritajes arqueológicos.
7. Monitoreo arqueológico en Obra.
8. Trabajos de museografía.
9. Preparación y ejecución de Planes de Manejo Arqueológico.
10. Puesta en valor de Sitios Arqueológicos.
11. Montaje de muestras.
12. Registro de bienes culturales muebles.
13. Estudios de antropología cultural, social, etnológico y de relaciones comunitarias
14. Conservación de Patrimonio Cultural.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 5 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

SECUENCIA E INTERACCIÓN DE LOS PROCESOS



1. OBJETO Y ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

- Transmitir la Política de Calidad a todo el personal propio y contratado de la empresa.
- Describir las directrices del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), implantado en SACRUN SAC.
- Difundir a los clientes y otras partes interesadas el Sistema adoptado por SACRUN SAC, estableciendo de esta manera relaciones de mutua confianza.

El Manual de Calidad se complementa con procedimientos y protocolos formalizados, codificados e implantados para cada actividad, los mismos que condicionan la satisfacción de los clientes.

Este Manual es de obligado cumplimiento, salvo las excepciones que en cada punto se consideren, para todo el personal y todas las actividades de SACRUN SAC, que tengan relación con la calidad de los servicios en las distintas fases.

1.1 Requisitos excluidos

En los Servicios que brinda SACRUN SAC no emplea productos del cliente (**Capítulo 7, punto 7.5.4 y 7.5.5** de la Norma ISO 9001:2015).

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 6 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

Esta exclusión no afecta la capacidad de SACRUN SAC para realizar Servicios que cumplan con los requisitos del cliente y los requisitos de ley aplicables.

2. REFERENCIAS

El Sistema de Gestión de la Calidad de SACRUN SAC, se ha establecido de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001: 2015 – “Sistemas de Gestión de la Calidad, Requisitos”

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

ISO: Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization).

Normas ISO: Son familias de normas de calidad. Por ejemplo: Gestión de Calidad (9001), Gestión Ambiental (14001).

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

Sistema de Gestión de Calidad: Estructura organizativa, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad.

Calidad: Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas.

Gestión de la calidad: Conjunto de actividades de la función general de la Dirección que determinan la Política de Calidad, los Objetivos y las Responsabilidades. Se implanta por medios tales como la Planificación de la Calidad, el Control de la Calidad, el Aseguramiento de la Calidad y la Mejora de la Calidad en el marco del Sistema de la Calidad.

Manual de Calidad: Documento que establece la Política de la Calidad y describe el Sistema de la Calidad de una organización.

Política de la Calidad: Directrices y objetivos generales de la organización relativos a la calidad, tal como se expresan formalmente por la dirección.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado en la Norma ISO 9001: 2008, en el Manual de Calidad, en la descripción de los Procesos.

Documentación de Procesos: Forma específica de llevar a cabo una actividad de acuerdo a un formato especificado en la organización.

Matriz de Riesgos: Herramienta usada para sistematizar el análisis de los procesos, sus riesgos, la severidad de los mismos, los controles asociados y la exposición al riesgo que presenta cada uno.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

SACRUN SAC, ha documentado e implantado un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma internacional ISO 9001:2015, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 7 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

- 4.1.1** Identificación de los Procesos, para la correcta gestión de Calidad, así como los métodos y criterios para asegurar el efectivo control de los mismos.
- 4.1.2** **Asegurar la disponibilidad de la información y recursos necesarios** para apoyar el correcto funcionamiento y seguimiento de los procesos desarrollados.
- 4.1.3** Medición, seguimiento y análisis de los procesos e implantación de las acciones necesarias para **Lograr los Resultados Planificados y la Mejora Continua.**

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 Generalidades

La documentación del SGC incluye los procesos requeridos por la norma aplicable, los documentos definidos por SACRUN SAC para asegurar el funcionamiento y seguimiento efectivo de los procesos desarrollados, **la Política y Objetivos de Calidad** de la empresa así como los registros que evidencian el cumplimiento de las distintas actividades desarrolladas.

La documentación del SGC se mantendrá digitalizada y actualizada en nuestro sistema interno para acceso de todas las personas de la empresa.

4.2.2 Manual de Calidad

SACRUN SAC, ha desarrollado el presente Manual de Calidad con el objeto de describir la Política, compromisos y responsabilidades que en materia de calidad asume, para conseguir la Gestión de Calidad en los procesos que impactan la satisfacción del cliente, así como su satisfacción total.

El encargado del SGC, es el responsable de elaborar, revisar y proponer actualizaciones al presente manual, según se produzcan en las distintas instancias de revisión del SGC, para su posterior aprobación por parte del representante de la Dirección, y luego su difusión según lo señalado en el Procedimiento del SGC SCN-SGC-PROC-011-2015 “Aprobación de Documentación Interna”

4.2.3 Control de los documentos

La documentación del Sistema de Gestión de Calidad de SACRUN SAC está estructurada en:

- Manual de calidad
- Guías.
- Planes.
- Programas.
- Registros.
- Procedimientos obligatorios del SGC:
 - a) Acciones correctivas, preventivas y recomendaciones.
 - b) Auditorías internas de Calidad.
 - c) Control de registros.
 - d) Control del servicio No conforme.

La elaboración, identificación y control de la documentación del sistema está descrita en la Guía SCN-SGC-GUIA-001-2015 “Guía para Elaboración de Documentación de Calidad”.

4.2.4 Control de los Registros del SGC

Todos los registros generados en SACRUN SAC, se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento del SGC.

Los registros de Calidad se conservan durante un período mínimo de tres años. La manera establecida para el control y mantenimiento de los registros de Calidad está descrita en el SCN-SGC-PROC-009-2015 “Procedimiento para control de los registros de calidad”.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 8 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia General SACRUN SAC establece su compromiso para el desarrollo y mejora del SGC a través de:

- 5.1.1 Establecer la Política de Calidad.
- 5.1.2 Establecer y seguir los objetivos de calidad.
- 5.1.3 Realizar las revisiones anuales del Sistema de Gestión de Calidad.
- 5.1.4 Asegurar la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales, para el correcto funcionamiento del SGC.
- 5.1.5 Asegurar el desempeño de la mejora continua.
- 5.1.6 Asegurar la motivación, formación y sensibilización del personal sobre la importancia de satisfacer al cliente.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de la empresa SACRUN SAC ha establecido una metodología para determinar las necesidades y expectativas de los clientes, tanto internos como externos, de forma que estas se puedan establecer como requisitos y lograr su satisfacción. La metodología está descrita en SCN-SGC-GUIA-002-2015 “Guía para evaluación de satisfacción del cliente” que cuenta con SCN-SGC-REG-002-2015 “Encuesta sobre satisfacción del cliente”.

Estos procesos operativos se conservan durante un período mínimo de un año. Se revisarán y renovarán de acuerdo a las necesidades y expectativas de los clientes. Estarán a disposición de toda la organización en una pestaña del SGC.

Los requerimientos del cliente se difunden a través de distintos niveles de la organización y de la documentación, acordes al nivel que los utilizará, con el fin de asegurar que todas las funciones relevantes de la organización conozcan de manera inequívoca las necesidades del cliente.

5.3 POLÍTICA

5.3.1 Política de Calidad

Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad guían a SACRUN SAC, se plasman en su Política de Calidad, definida y ratificada por el Gerente General de la empresa.

POLÍTICA DE CALIDAD

Con el propósito permanente de mejorar sus servicios y satisfacer las necesidades de sus clientes, la Gerencia General de SACRUN SAC ha asignado los recursos necesarios para entregar un servicio basado en:

- Satisfacer los requerimientos de sus clientes.
- Mejorar continuamente los procesos y servicios.
- Cumplir con los requisitos reglamentarios (legales y otros que la empresa suscriba).

La Gerencia General asume que el cumplimiento de estos compromisos mantendrá a la empresa en una destacada posición y creando relaciones de largo plazo con sus clientes como con sus trabajadores, y a la vez mejorando la calidad de vida de los mismos.

La organización conoce y comprende esta política y la forma en que cada uno aporta al cumplimiento de ella.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 9 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

Esta política es revisada, controlada y actualizada en las revisiones del SGC, para su adecuación a la realidad de la Empresa y las necesidades de nuestros clientes.



Es Política de SACRUN S.A.C., brindar y mantener la más alta calidad de sus servicios y la confidencialidad, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes. Reconoce que el compromiso con sus clientes y la superación de las expectativas de los mismos, constituyen una responsabilidad de toda la empresa.

Para lo anterior SACRUN S.A.C., establece lo siguiente:

- Brindar servicios de Calidad, logrando satisfacer los requerimientos de nuestros clientes.
- Cumplir con la legislación vigente y normativa aplicables en materia de Calidad.
- Promover la mejora continua del desempeño del Sistema de Gestión Calidad, revisando periódicamente el cumplimiento de los requisitos del sistema y optimizar su desempeño.
- Promover una cultura organizacional que priorice la planificación, la integración, la calidad de vida, seguridad del personal, el bienestar de las comunidades locales y la preservación del medio ambiente.
- Capacitar, motivar y evaluar en forma permanente al recurso humano, asegurando la idoneidad de todo su personal.
- Fomentar la implicación de todos nuestros empleados, por medio del trabajo en equipo, la fluidez informativa, la comunicación interna y el reconocimiento de los logros.

Consecuentemente con lo enunciado SACRUN S.A.C. Se compromete a dirigir y promover un liderazgo permanente para exigir de todos los niveles de la empresa, su compromiso y valor agregado para la implementación efectiva de esta política como premisa fundamental para alcanzar la excelencia de nuestros servicios.

Arequipa, 09 de marzo del 2022



Richard Manuel Ochoa Peña
Gerente General

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 Objetivos de Calidad

El Gerente General aprueba los objetivos de calidad anuales, los cuales son medibles y coherentes con la Política de Calidad. Estos objetivos quedan determinados en SCN-SGC-OM-001-2015 "Objetivos y metas del sistema de calidad" y se refieren a lo siguiente:

- Satisfacción del Cliente
- Confiabilidad en la prestación de Servicios
- Eficiencia en los Servicios
- Seguridad Operativa
- Capacitación y Concientización del Personal

Dichos objetivos se difunden a todos los niveles de la organización implicados. La Gerencia General y su Comité Directivo, en la jornada anual de planificación estratégica, evalúa el avance en la consecución de estos objetivos.

Para el seguimiento de los indicadores comprometidos en los procesos y/o servicios para el logro de los objetivos de calidad, la Gerencia General efectúa un seguimiento y medición de las metas

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 10 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

comprometidas, para anticipar posibles acontecimientos que puedan dificultar el cumplimiento de dichos objetivos o que afecten la calidad del servicio; adicionalmente se aplicará un análisis de riesgos para la no entrega y/o culminación de los servicios comprometidos con nuestros usuarios, de acuerdo al SCN-SGC-PROC-013-2015 Procedimiento para afrontar retrasos en la ejecución de un proyecto, sin perjuicio de lo establecido en los Procedimientos de Acciones Preventivas, Correctivas y Recomendaciones del Producto No Conforme.

Para fijar los objetivos de calidad, la Gerencia General se basa en los resultados obtenidos el año precedente y en las desviaciones detectadas respecto a los objetivos planteados.

5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La planificación del SGC en la Gerencia General, se realiza a partir de lo señalado en la Política de Calidad y Objetivos del SGC, los cuales se transmiten a los diversos procesos de la organización y se controlan por sus indicadores respectivos.

En las revisiones del SGC de la Gerencia, se revisa la adecuación, conveniencia y desempeño de los objetivos de calidad e indicadores.

Cada uno de los objetivos definidos se desarrolla en metas y programas en los que se describen los medios, plazos, responsables e indicadores de medición y son aprobados en la revisión por la Dirección. Anualmente se revisa los objetivos, metas y programas para ver su adecuación.

En las revisiones del SGC de la Gerencia General, se identifican y analizan cambios que puedan afectar al sistema, planificando y adecuando su impacto futuro.

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

El organigrama es señalado en el Anexo 1: “Organigrama funcional del Sistema de Gestión de Calidad SACRUN SAC”.

Las funciones y responsabilidades del personal que realiza tareas que puedan afectar la conformidad de los productos, se encuentran definidas en cada proceso del sistema de calidad.

5.5.2 Representante de la Dirección

El Representante de la Dirección es el Gerente General, con las siguientes funciones:

- Asegurar que se establecen, implementen y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mantenerse informado sobre el comportamiento del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejoramiento.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- Coordina las actividades y reuniones del comité directivo.

5.5.3 Encargado del Sistema de Gestión de Calidad

Le corresponden las siguientes funciones:

- Coordinar la revisión anual del funcionamiento del SGC.
- Liderar las actividades de mejoramiento continuo de los procesos de calidad.
- Recibir, analizar y canalizar las sugerencias y quejas de los clientes internos (dentro de los procesos de calidad) con el representante de la dirección.
- Asegurar que se mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.
- Transmitir las actividades de gestión de calidad de la Gerencia General.
- Exponer ante el comité directivo las revisiones del SGC.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 11 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

- Administrar el proceso de auditorías de calidad internas y externas, de No conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas, y de Servicio No Conforme y Control de la Documentación y Registro de Procesos.

5.5.4 Comité Directivo y Riesgos

Su función es revisar y actualizar la Política de Calidad, proponer mejoras al Sistema de Gestión de Calidad y promover el mejoramiento continuo de los procesos. A su vez se hace cargo de la supervisión de la gestión de riesgos, mediante la coordinación correspondiente.

5.5.5 Auditores de Calidad

Les corresponden las siguientes funciones:

- Participación en las auditorías internas de calidad.
- Apoyo a la realización del programa de Auditoría del SGC.

Los Auditores de Calidad deberán tener título profesional universitario. Podrán postular de manera excepcional para ser Auditores de Calidad, los funcionarios que tienen un título técnico-profesional.

5.5.6 Comunicación

Se ha establecido un sistema de comunicaciones entre toda la plana directriz vía e-mail. De estas comunicaciones se guarda un archivo informático con las comunicaciones y los registros de las contestaciones dadas a cada una de ellas.

5.6 REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

5.6.1 Generalidades

La revisión del Sistema de Gestión de la Calidad la realiza el Comité Directivo presidido por el Gerente General.

El objetivo de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad es asegurar que continúa siendo conveniente, adecuado y eficaz. La revisión incluye además la evaluación de las recomendaciones y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política y los objetivos.

Los temas considerados para la revisión son los siguientes:

- Política de Calidad.
- Estado de los objetivos de calidad.
- Retroalimentación de clientes (reclamos y satisfacción).
- Resultados de auditorías.
- Acciones correctivas, preventivas y recomendaciones.
- Mejoras del sistema.
- Asignación de recursos.
- Conformidad del servicio.
- Cambios que puedan afectar el SGC.
- Indicadores de desempeño.

Luego del análisis de los datos de entrada para la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, se adoptan en caso necesario, acciones encaminadas a lo siguiente:

- La mejora de la eficacia del SGC y de sus procesos.
- La mejora de los servicios en relación con el cliente.
- Las necesidades de recursos.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 12 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gerencia General establece los recursos humanos y materiales necesarios para la gestión, ejecución y supervisión de las actividades que afectan la calidad del servicio.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

Con el objeto de garantizar la aptitud de las personas en los distintos puestos, la Gerencia General ha definido los perfiles de competencia correspondientes a los cargos que afectan la calidad de los servicios.

La definición de los cargos y sus competencias, se encuentra definido en el SCN-SGC-MOF-001-2015 Manual de Organización y funciones de SACRUN SAC.

6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación

La Gerencia SACRUN SAC, ha establecido un sistema para:

- Determinar las necesidades de formación del personal que realiza trabajos que afectan la Calidad.
- Proporcionar la formación necesaria para satisfacer las necesidades detectadas.
- Registrar y archivar los documentos que acrediten la formación y experiencia del personal.

Las competencias del personal, se evalúa a partir de los resultados de:

- Proceso de Reclutamiento, Selección, Contratación e Inducción Específica.
- Proceso de Evaluación del Desempeño.
- Proceso de Capacitación.

6.3 INFRAESTRUCTURA

La Gerencia General pone especial énfasis en que la infraestructura y/o edificación de la empresa sea la más adecuada, para cumplir con los objetivos de la institución y los requerimientos de los clientes.

La infraestructura incluye las edificaciones, espacio de trabajo, equipos para elaboración y servicios, así como también sala de reuniones equipada adecuadamente con material logístico y cañón multimedia.

Los funcionarios y personal de trabajo disponen además de un sistema de comunicaciones mediante celular, red privada de internet, que permiten una comunicación interna y externa rápida y confiable.

La Gerencia General dispone de una página web, (www.sacrun.com), que permite otorgar un mejor servicio a sus clientes.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

La Gerencia General se preocupa porque el ambiente de trabajo sea adecuado para desarrollar las actividades de servicio al cliente, y que tengan una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal, relacionado con una buena calidad del servicio.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La Gerencia General ha establecido un sistema de control y planificación de los procesos, basado en:

- La definición de objetivos de calidad y requisitos para el servicio.
- El establecimiento de procesos, documentos y la entrega de los recursos específicos para desarrollar el servicio.
- Ejecutar actividades de verificación y seguimiento para la aceptación.
- La generación y conservación de registros necesarios para demostrar evidencia de que los servicios resultantes cumplen con los requisitos.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 13 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

Cada uno de los procesos, se han enmarcado en el siguiente esquema, siendo periódicamente revisado:

Proceso transversal	Tipo de proceso	Proceso
Mejoramiento de la Gestión	Apoyo	Sistema de Gestión de Calidad
Investigaciones	Apoyo	Generación de informes
Administración de bienes estratégicos	Estratégico	Gestión y resolución de reclamos
Recursos humanos	Soporte	Reclutamiento, selección, contratación de personas
	Soporte	Gestión de remuneraciones
	Soporte	Evaluación del desempeño
	Soporte	Capacitación
Planificación presupuestaria	Soporte	Gestión presupuestaria y contable
Adquisiciones	Soporte	Gestión de compras

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Gerencia General identifica los requisitos de los servicios, a través de las especificaciones legales que se recogen en el sistema informático en el portal Web.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La Gerencia tiene establecido un sistema para asegurar la revisión continua de los requisitos del cliente, a partir de los requisitos legales identificados.

El objetivo de esta revisión es garantizar que:

- Los requisitos exigidos están definidos de forma clara e inequívoca.
- Existen y están disponibles los recursos técnicos y humanos para suministrar los requisitos del cliente, conforme a los requisitos legales.
- Se registran los resultados y decisiones de la revisión.
- Se controla la modificación de los requisitos establecidos.

7.2.3 Comunicación con el cliente

La responsabilidad en la comunicación con el cliente, recae operativamente en la Administración, y para la información transparente y oportuna a través del portal web.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

La Organización planificará y controlará el diseño y desarrollo de sus servicios. Durante la planificación del diseño determinará:

- Las etapas del diseño.
- La revisión, verificación y validación, para cada etapa del diseño.
- Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La Gerencia General realizará reuniones de coordinación entre las personas involucradas en el diseño y desarrollo para tener una comunicación eficaz, así como para asignar responsabilidades, actualizando el diseño y desarrollo conforme progresa.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

La organización determina qué requisitos debe cumplir el servicio que se presta y mantiene registros como evidencia. Para ello tiene en cuenta lo siguiente:

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 14 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables de acuerdo al proyecto arqueológico.
- c) La información referencial de diseños realizados anteriormente.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño y desarrollo se presentarán en cuadros de fácil análisis y verificación, lo que permitirá su aprobación. Proporcionarán información apropiada y suficiente de la prestación de servicio, en cuanto a características y utilidad.

7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo

De acuerdo a la planificación, la Gerencia realizará revisión del diseño y desarrollo, para evaluar los resultados del servicio prestado, así como para identificar cualquier problema con la prestación del servicio, proponiendo las acciones correctivas necesarias.

7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo

De acuerdo a lo planificado se realizará la verificación para asegurarse de que el servicio cumple con los requisitos y se registrará estos resultados así como cualquier acción que se considere necesaria.

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo

Igualmente y de acuerdo a lo planificado se realizará la validación del servicio, para asegurarse que el servicio es capaz de cumplir los requisitos exigidos por el cliente. La validación se realizará antes de la entrega del servicio ejecutado.

7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

Los cambios y/o correcciones del diseño y desarrollo identificados, se mantendrán en los registros correspondientes. Estos cambios se revisarán, verificarán y validarán por Gerencia General, debiendo ser aprobados antes de su implementación. Se incluirá también el efecto que producen estos cambios y acciones necesarias.

7.4 COMPRAS

7.4.1 Proceso de compras

Las compras que realiza SACRUN SAC se encuentran enmarcadas dentro del sistema de Mercado Público. La selección de proveedores se realiza de acuerdo a SCN-SGC-PROC-001-2015 "Procedimiento para selección de proveedores", y atiende los siguientes criterios:

- Antecedentes de la empresa.
- Oferta técnica y oferta económica.

En caso de incumplimiento por el proveedor, se informa al responsable de compras para determinar la sanción o cambio del proveedor.

La Gerencia Administrativa gestionará la adquisición de bienes y servicios.

7.4.2 Información de las compras

Toda la información de adquisición de bienes y servicios, permanecerá en custodia de la Gerencia Administrativa.

7.4.3 Verificación de los productos comprados

La verificación se realiza en el momento de recepción de materiales, y de acuerdo a los requisitos y especificaciones estipulados por la Gerencia Administrativa en SCN-SGC-PROC-004-2015 "Procedimiento para verificación de productos comprados".

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 15 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

7.5 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 Control de la prestación del servicio

La Gerencia General ha definido las actividades relativas a sus servicios en los correspondientes procesos, de forma tal que se controlan de acuerdo a lo detallado en el punto 7.1.

7.5.2 Validación de la prestación del servicio

No aplica, debido a que en el alcance del Sistema de Gestión de Calidad, los servicios pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o de medición, posteriores o antes de que el servicio sea culminado.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

7.5.3.1 Identificación

Todos los materiales, documentos y registros relativos al servicio se encuentran identificados y tienen una trazabilidad en el sistema informático establecido por la Gerencia General de la empresa.

7.5.4 Propiedad del cliente

No aplica, ya que la empresa no utiliza bienes ni documentación de propiedad del cliente.

7.5.5 Preservación del producto

No aplica, ya que la empresa sólo brinda servicios y no productos.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La institución realiza mantenimiento de los equipos de seguimiento y precisión, a fin de mantener activos todos los indicadores de seguimiento y medición que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

La Gerencia General ha planificado, definido y puesto en práctica herramientas de análisis y medición encaminadas a la Mejora Continua de los servicios prestados: Gestión de no conformidades, gestión de indicadores, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, auditorías, reclamos y sugerencias.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

Dado que la satisfacción del cliente es uno de los objetivos principales del Sistema de Gestión de Calidad de la Gerencia General, el fin de todas las actividades se orienta, por un lado a conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y por otro a adecuar el servicio a sus requerimientos. El enfoque hacia el cliente y la colaboración de todo el personal de la empresa, es imprescindible para conseguir este propósito.

8.2.2 Auditoría interna

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 16 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

La Gerencia General ha definido un sistema de auditorías periódicas internas, para comprobar la eficacia y el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la ISO 9001:2015, y los intereses propios de la empresa.

La metodología de desarrollo de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, se describe en el procedimiento SCN-SGC-PROC-006-2015 "Procedimiento para Auditorías Internas de Calidad".

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El objetivo del Sistema de Gestión de Calidad para la Gerencia General, es asegurar la capacidad continua de los distintos procesos para satisfacer los requisitos de los clientes, fijando indicadores para medir la eficacia de los mismos. La aprobación de estos indicadores la realiza la Gerencia Administrativa.

8.2.4 Seguimiento y medición de los servicios

El seguimiento de los servicios, se realiza a través de las verificaciones efectuadas durante su desarrollo, y durante las evaluaciones realizadas a su finalización. Dichos controles están referenciados en los documentos correspondientes, que definen y gestionan los distintos procesos desarrollados por la organización.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

Todo reclamo u observación del cliente se trata de acuerdo a lo indicado en SCN-SGC-PROC-005-2015 "Procedimiento para gestión de incidencias".

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

La organización ha establecido documentalmente toda la información generada por el Sistema de Gestión de Calidad, lo que se encuentra recogido en los siguientes elementos del sistema:

- Encuestas de satisfacción del cliente.
- Reclamos de clientes.
- Auditorías.
- No conformidades detectadas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Indicadores.

Estos elementos tienen como objeto determinar la adecuación, eficacia y la tendencia del Sistema de Gestión de Calidad e identificar áreas de mejora del mismo. Todos estos datos son analizados periódicamente por la Gerencia, con la finalidad de aplicar mejoras en el Sistema de Calidad, y por ende la satisfacción del cliente.

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

A través de la recolección de datos de los procesos y su análisis posterior, la Gerencia General facilita la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, teniendo como referencia la Política de Calidad, Objetivos de Calidad, resultados de Auditorías, Acciones Correctivas y Preventivas, los indicadores de Calidad y la Revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad. Los indicadores son revisados semestralmente.

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 17 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

8.5.2 Acción correctiva preventiva

La Gerencia General ha establecido un procedimiento para eliminar las causas de las No Conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición respectivamente. El contenido es el siguiente:

- Identificar las No Conformidades, Acciones Preventivas y Correctivas y el Control de los servicios No Conformes.
- Revisar, analizar y determinar las causas reales de las No Conformidades reales o potenciales.
- Determinar las acciones correctivas o preventivas necesarias.
- Asignar responsables y fechas de cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas.
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas.
- Hacer seguimiento, verificación y revisión de la eficacia de las acciones.

Se debe cumplir con lo establecido en el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y Recomendaciones para la mejora

	SACRUN SAC MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	Código: SCN-SGC-MCAL-001-2015	Pág. 18 de 18
		Fecha: 09/03/2022	Versión: 03

ANEXO 1:

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD SACRUN SAC

