

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)		
	Código: SIG-CAL-PLA-001	Versión: 01	Fecha: 09/05/2022
PLAN DE CALIDAD			
ELABORADO POR:	REVISADOR POR:	APROBADO POR:	
KAREN BRUNO GREY	MANUEL CORDOVA ROMERO	RICHARD TAPIA MARCA	
JEFE HSE	GERENTE DE PROYECTOS	GERENTE GENERAL	
			
Fecha de Elaboración: 09.05.2022	Fecha de Revisión: 10.05.2022	Fecha de Aprobación: 10.05.2022	

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 2 de 10

ÍNDICE

1. OBJETIVO	3
2. LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	3
3. ALCANCE	3
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	3
4.1. Enfoque para el Aseguramiento de la Calidad del Proyecto	3
4.2. Enfoque para la Aseguramiento de la Calidad del Proyecto	4
4.3. Enfoque para el Control de la Calidad del Proyecto	4
5. LIDERAZGO	4
5.1. Política de Calidad	4
5.2. Objetivos de la Calidad	5
6. APOYO	6
6.1. Recursos para los Proyectos	6
6.2. Personas	6
6.2.1. Organigrama de Calidad de un Proyecto	6
6.2.2. Roles y Responsabilidades para la Gestión de la Calidad	7
6.3. Control de la Información Documentada	8
6.4. Toma de Conciencia	8
7. PLAN DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL	8
8. MEJORA CONTINUA	10
9. CONTROL DE CAMBIOS	10

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 3 de 10

1. OBJETIVO

Describir los procedimientos y normas para garantizar el cumplimiento de los requisitos y/o Estándares de Calidad para el Proyecto y sus entregables; así como asegurar y controlar de la calidad y la mejora continua.

2. LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C. es una Empresa que se dedica a brindar Soluciones Integrales de Ingeniería en Telecomunicaciones, para Empresas del sector Público y Privado; El soporte que brinda cubre todo el proceso de planificación, implementación, desarrollo y operación del sistema, en mejora del performance del sistema y mediante la integración de soluciones.

3. ALCANCE

El alcance de este Plan aplica al Sistema de Gestión de la Calidad aplicado en el diseño y ejecución de proyectos por parte de C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C., el mismo que involucra a todo el equipo, personal jerárquico y colaboradores de la organización.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C., ha establecido y documentado su Sistema de Gestión de la Calidad para ser implementado en todos los procesos de la organización y de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015; está basado en los principios de atención al cliente y de la mejora continua.

La empresa ha determinado los procesos necesarios para el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad, así como la interacción entre ellos; además, garantiza que estos se mantengan bajo control y operen eficazmente; por ello, la Gerencia General proporciona la información y recursos necesarios, determinando los criterios y métodos necesarios para lograrlo.

4.1. Enfoque para el Aseguramiento de la Calidad del Proyecto

Los principales beneficios de cumplir con los requisitos de calidad incluyen menos retrabajo, mayor productividad, costos menores, mayor satisfacción de los interesados y mayor rentabilidad. La realización de un análisis costo - beneficio para cada actividad de calidad permite comparar el costo del nivel de calidad con el beneficio esperado.

El costo de la calidad incluye todos los costos en los que se ha incurrido durante la vida del producto a través de inversiones para prevenir el incumplimiento de los requisitos, de la

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 4 de 10

evaluación de la conformidad del producto o servicio con los requisitos, y del no cumplimiento de los requisitos.

4.2. Enfoque para la Aseguramiento de la Calidad del Proyecto

Realizar el Aseguramiento de Calidad es el proceso de auditar los requisitos de calidad y los resultados obtenidos a partir de las medidas de control de calidad, a fin de garantizar que se utilicen los estándares de calidad y las definiciones operativas adecuadas. El beneficio clave de este proceso es que facilita la mejora de los procesos de calidad, ya que permite comparar el costo del nivel de calidad con el beneficio esperado.

4.3. Enfoque para el Control de la Calidad del Proyecto

El proceso de Controlar la Calidad, la Empresa utiliza un conjunto de técnicas operativas y de tareas para verificar que las salidas entregadas cumplirán con los requisitos. Se debería utilizar el aseguramiento de la calidad durante las fases de planificación y de ejecución del proyecto para proporcionar confianza respecto al cumplimiento de los requisitos de los interesados, y se debería emplear el control de calidad durante las fases de ejecución y de cierre del proyecto para demostrar formalmente, con datos fiables, que se han cumplido los criterios de aceptación del patrocinador y/o del cliente.

- El desempeño técnico planificado versus el real,
- El desempeño del cronograma planificado versus el real.
- El desempeño del costo planificado versus el real.

5. LIDERAZGO

La Gerencia General expresa en su Política de Calidad, su compromiso con la implementación y mantenimiento de su Sistema de Gestión de la Calidad, la misma que está integrada a sus Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, así como de Gestión Ambiental.

La Gerencia General se asegura de que los recursos estén disponibles y asignados para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios.

5.1. Política de Calidad

La Gerencia General está involucrada en la implementación de su Sistema de Gestión de la Calidad y ha expresado este compromiso en la Política Integrada de Gestión, el mismo que se basa en los principios de satisfacción de los interesados, mayor rentabilidad y la mejora continua; en ese marco, esta gerencia se asegura de que los recursos estén disponibles y asignados para satisfacer los requisitos, tanto del cliente, como los legales y reglamentarios.

	PLAN DE CALIDAD		Código: SIG-CAL-PLA-001
			Fecha: 09/05/2022
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.		Versión: 01
			Página: 5 de 10

5.2. Objetivos de la Calidad

Con base en esta política, la Dirección establece los Objetivos de Calidad, los mismos que se comunican a toda la organización a través de un cuadro de objetivos, en el que también se registran y mantienen los resultados obtenidos. Además, anualmente se lleva a cabo la revisión del Sistema de Gestión de Calidad con la intención de aplicar el principio de mejora continua al sistema de gestión.

Tabla N° 1. Objetivos de la Calidad

Objetivos	Nombre del Indicador	Indicador	Verificación	Frecuencia	Meta
Garantizar la satisfacción de los interesados a través del cumplimiento de sus requisitos como los de nuestra organización.	Índice de satisfacción	(Actas de conformidad sin observaciones / Actas Totales) * 100%	Actas de conformidad	Semestral	> 80%
Garantizar el cumplimiento del marco legal vigente y aplicable.	Revisión de la matriz de Requisitos Legales	N° de Revisiones de la Matriz de Requisitos Legales	Matriz de Requisitos Legales	Anual	100%
Revisar periódicamente la Política de la Calidad con el fin de mantenerla actualizada y acorde a la empresa.	Revisión de la Política de Calidad	N° de Revisiones de la Política de Calidad	Política Integrada	Anual	100%
Difundir a todos nuestros grupos de interés nuestra Política de la Calidad, así mismo, lograr el entendimiento y compromiso de todos nuestros colaboradores para su aplicación efectiva y permanente.	Difundir la Política de Calidad	Difusión de la Política de Calidad	Programa de Capacitación y Sensibilización	Anual	100%

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 6 de 10

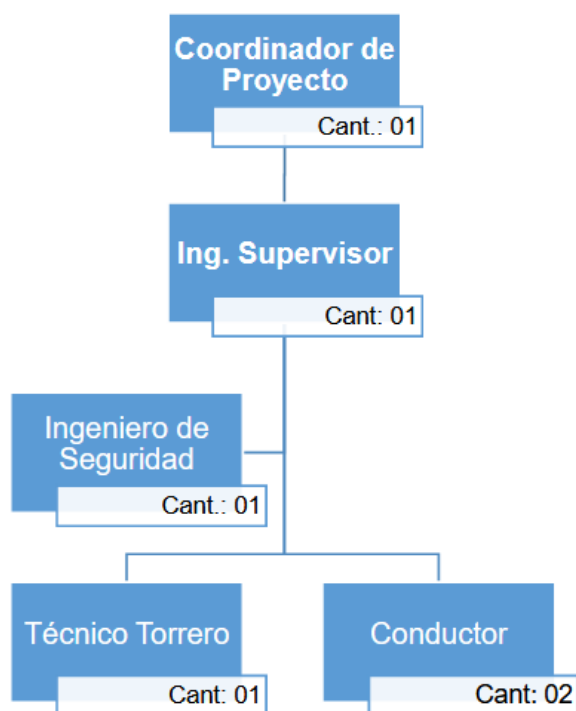
6. APOYO

6.1. Recursos para los Proyectos

Los recursos para cada proyecto que la organización emprende, son determinados y considerados en los presupuestos respectivos, los mismos que se determinan a partir del entendimiento de los requisitos de los clientes.

6.2. Personas

6.2.1. Organigrama de Calidad de un Proyecto



	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 7 de 10

6.2.2. Roles y Responsabilidades para la Gestión de la Calidad

A continuación, se detalla los roles y responsabilidades del personal que interviene en el proyecto.

Tabla N° 2. Roles y Responsabilidades

Rol	Responsabilidades
Coordinador de Proyecto	Estará a cargo del desempeño y actividades del contrato. Este personal estará en nuestra Oficina de Lima.
Ingeniero Supervisor	Se encargará de las gestiones de materiales, trámites, cursos, alojamiento, alimentación y traslado del personal, entre otros. Tendrá a cargo el personal asignado al proyecto y las supervisiones de la ejecución de las actividades del proyecto. Realizar el seguimiento y control del avance de los proyectos para asegurar su cumplimiento en calidad y tiempo establecidos. Verificar que se esté realizando los trabajos de acuerdo a los estándares del Cliente. Enviar diariamente al término del día, el reporte de avance de los trabajos.
Ingeniero de Seguridad	Tendremos 01 supervisor de seguridad en todo momento para la supervisión, vigilancia y monitoreo del cumplimiento de las normal de Seguridad y Medio Ambiente establecido por C&R y el Cliente.
Técnico Torrero	Tendremos 1 técnico torrero que son los encargados de realizar los trabajos de altura requerido para la instalación de la torre y del sistema irradiante del sistema de radio cumpliendo en todo momento con las normas y medidas de seguridad establecido previamente por C&R y el Cliente. Conocer y respetar lo dispuesto en los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad (procedimientos, instructivos, políticas, reglamentos y otros).
Conductor	Conocer y respetar lo dispuesto en los Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad (procedimientos, instructivos, políticas, reglamentos y otros). Realizar las tareas de acuerdo a lo asignado por el supervisor de campo.

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 8 de 10

6.3. Control de la Información Documentada

El Supervisor de Seguridad difunde toda la documentación controlada a todo el personal de la organización y, sobre todo, de la obra; así garantiza que los procedimientos sean accesibles en los diferentes puntos de uso; además, verifica y controla que los formatos usados durante todo el proyecto, sean los aprobados por el Sistema de Gestión de la Calidad; así mismo, garantiza que los registros obtenidos en cada proceso, sean protegidos.

6.4. Toma de Conciencia

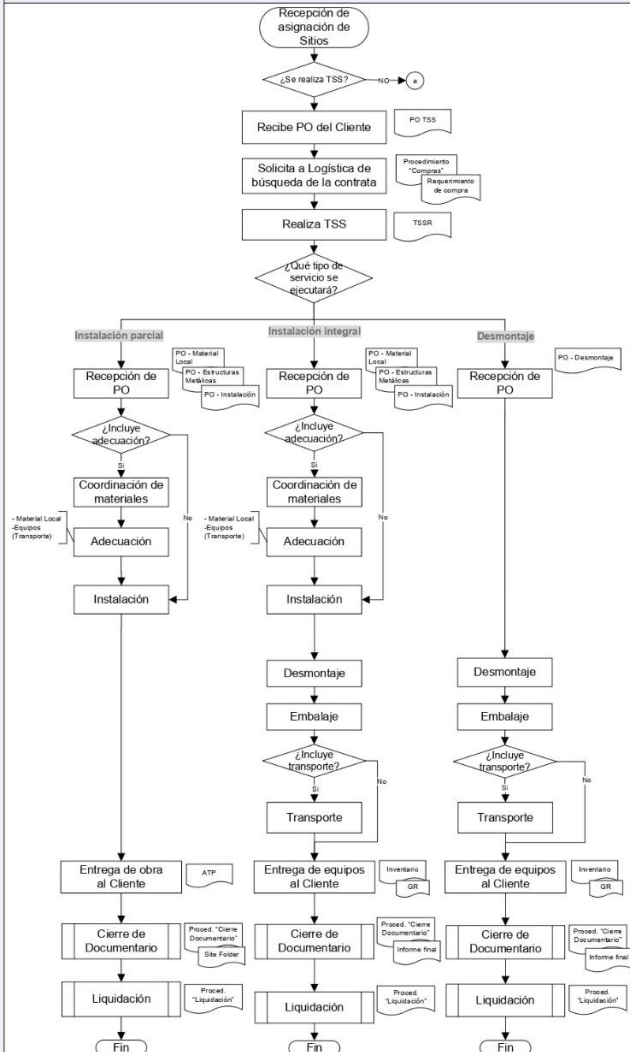
El Supervisor de Seguridad, en coordinación con el Ingeniero Supervisor y el Coordinador de Proyecto, planificará un Programa de Concientización y Capacitación, el mismo que incluye los procesos de operaciones; este programa está enfocado en difundir la Política de Calidad, así como los procedimientos operativos, la atención de reclamos y de mejora continua además de otros que considere pertinente.

Además, se ha establecido que todo nuevo ingresante debe recibir un proceso de inducción antes del inicio de sus labores.

7. PLAN DE ASEGURAMIENTO Y CONTROL

Se elaboró un diagrama de flujo para el control del proceso.

	PLAN DE CALIDAD		Código: SIG-CAL-PLA-001
			Fecha: 09/05/2022
			Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.		Página: 9 de 10

Telecomunicaciones							
	Diagrama de Flujo	Responsable	Puntos de Control	Método	Equipos	Criterio de Aceptación	Registro
PLANIFICACIÓN TSS TSAT/TLMSA HI UNISI PACKING TRANSPO ENTRBSA DOCUMENTACIÓN		Gestor de Telecomunicaciones	Si	Inspección	---	- Cantidad de Sitios. - Regiones asignadas.	Plan conforme
		Gestor de Telecomunicaciones	Si	Inspección	---	Documentos validados	- PO. - TSS (Validación sitio).
		Coordinador de Telecomunicaciones	No	---	---	---	---
		C&R	Si	Inspección	---	Aceptación del Cliente	Correo de aceptación
		Gestor de Telecomunicaciones	No	---	---	---	---
		Coordinador de Telecomunicaciones	No	---	---	---	---
		C&R	Si	Inspección	---	- Tipo de material - Cantidad - Modelo	- Guía de Remisión - Reporte fotográfico
		C&R	Si	Prueba: - Certificación de puntos de red	- Certificadora de red - Certificadora de fibra - Toquímetro - Cekur brindado por el Cliente - Medidor de BER	Estándar de Calidad del Cliente	Check List de Verificación
		C&R	No	No	---	---	---
		C&R	Si	Inspección	---	Documentos validados	Inventario
		C&R	No	Inspección	---	Documentos validados	- Guía de Remisión - Reporte fotográfico
		Supervisor de Telecomunicaciones	Si	Inspección	---	Documentos validados	- ACTA DE ACEPTACIÓN - Reporte fotográfico
		Coordinador de Cierre documentario	Si	Inspección	---	Documentos validados	Site Folder
		Facilitador Técnico	Si	Inspección	---	- Documentos validados	- Liquidación - O/C adicionales - Sustento de adicionales

	PLAN DE CALIDAD	Código: SIG-CAL-PLA-001
		Fecha: 09/05/2022
		Versión: 01
	C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C.	Página: 10 de 10

8. MEJORA CONTINUA

C & R INTEGRAL SERVICE S.A.C., considera que esta es la forma más efectiva de mejora de la calidad y la eficiencia en nuestra empresa; esta depende del compromiso hacia la mejora de todos los niveles, especialmente de la Alta Dirección. De esta manera se permite desarrollar políticas, establecer objetivos y procesos, así como tomar las acciones necesarias para mejorar su rendimiento.

Este proceso tiene como entradas, los resultados de los controles de calidad y de las herramientas del aseguramiento de estas, el análisis de las encuestas de satisfacción de nuestros clientes y todas las incidencias auto detectadas por cualquier miembro de nuestra organización. Es el Jefe HSE, en coordinación con el Gerente General, quien determina si se requiere establecer acciones correctivas para mejorar nuestros procesos y es, además, el encargado de determinar la eficacia de estas medidas.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Cambios realizados en el documento			
N° de Versión	Fecha	Ítem	Descripción del Cambio
01	09/05/2022	-	Adopción del Plan de Calidad.