

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	1 de 13

MANUAL USUARIO
MANUAL DE CALIDAD

	<u>Nombre</u>	<u>Cargo</u>	<u>Fecha</u>
Elaborado por:	Sergio Estrada	Jefe de Proyectos	01/05/22
Revisado por:	Sergio Estrada	Representante en la Dirección	01/05/22
Aprobado por:	Diodoro Zamora	Gerente General	01/05/22

	MANUAL USUARIO		Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD		Versión	1
			Fecha	01/05/2022
			Página	2 de 13

1. OBJETIVO

Contar con un sistema de calidad documentado que nos permita asegurar el cumplimiento continuo de los requerimientos del cliente, a través del control y la administración eficaz de nuestros procesos.

2. ALCANCE

- Se aplicarán los requisitos de la Norma ISO-9001 versión 2015 al “Servicio de Vigilancia Privada”
- Exclusiones:
 - 8.3 Diseño y Desarrollo
 - 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Jefe de Proyectos** es responsable de hacer cumplir y supervisar el desarrollo del presente procedimiento.
- 3.2. El Gerente de Gestión y Desarrollo Humano** es responsable de revisar el presente documento, así como de proponer los cambios que sean necesarios.
- 3.3. El Gerente General** es responsable de aprobar este documento y ordenar su implementación, así como de aprobar los cambios posteriores al mismo, como parte de la mejora continua.

4. DEFINICIONES

- 4.1. ASOCIADO DE NEGOCIO.** - Cliente, proveedor o tercero vinculado a la cadena de suministro considerado con algún nivel de criticidad de acuerdo al modelo de gestión del riesgo de la organización.
- 4.2. SGC.** - Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.3. Cliente Interno:** Personal que labora en la Empresa CORPRISEG LOS HALCONES
- 4.4. No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- 4.5. Liberación:** Autorización para proceder con la siguiente fase del proceso.
- 4.6. Servicio No Conforme:** Servicio que no cumple con alguna de las características definidas como requisitos necesarios para ser aceptado.
- 4.7. Reproceso:** Acción tomada sobre un servicio no conforme para que cumpla los requisitos.
- 4.8. Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente explícita u obligatoria.
- 4.9. Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación, la eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- 4.10. Tratamiento:** Acciones emprendidas al presentarse un producto no conforme las cuales pueden ser por corrección o concesión.
 - ✓ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.
 - NOTA 1:** Una corrección puede realizarse junto a una acción correctiva.
 - NOTA 2:** Una corrección puede ser un reproceso.

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	3 de 13

✓ **Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un “producto no conforme” con los requisitos especificados.

4.11. Trazabilidad: Capacidad para seguir la historia, la aplicación o localización de todo aquello que este bajo consideración.

4.12. SAC: Son las solicitudes de las Acciones Correctivas (SAC).

5. **NORMATIVA**

5.1. Norma ISO 9001 – 2015: punto 4

6. **ENTRADAS Y SALIDAS**

6.1. Entrada: Requisito 4 de la Norma ISO 9001 - 2015

6.2. Salida: Manual de Calidad

7. **INDICADORES**

NO APLICA.

8. **DESCRIPCION DEL MANUAL**

8.1. **PRESENTACION DEL MANUAL**

El propósito del presente manual es brindar evidencia a todas las Empresas y al personal que trabaja con CORPRISEG LOS HALCONES S.A.C., sobre los controles específicos de nuestro Sistema Integrado de Gestión de Calidad y de Seguridad, que están indicados y establecidos en la norma ISO 9001-Versión 2015.

El correcto uso y desarrollo del mismo, dependerá de su aplicación y entendimiento efectivo en toda la Organización, cumpliendo con los requisitos del cliente, bases legales y reglamentarias, y de aquellos especificados, de manera que se pueda garantizar la calidad del servicio. Este manual también rige la creación de documentos relacionados con la calidad y será revisado de acuerdo a lo dispuesto por la Gerencia General, según sea necesario, con el compromiso de cumplir y hacer cumplir los requisitos establecidos, para que refleje el sistema de calidad actualmente en uso. Se expide basándose en copias controladas para todas las funciones internas que son afectadas por el sistema de calidad y en copias no controladas para clientes y proveedores.

8.2. **VISION**

Ser reconocida como empresa líder en Seguridad y Vigilancia Privada a nivel nacional, desarrollando un óptimo servicio con personal calificado y tecnología especializada, que permitan superar las expectativas de todos nuestros Clientes.

8.3. **MISION**

Brindar, implementar y desarrollar soluciones en seguridad integral, mediante el compromiso, calidad y eficiencia de nuestro servicio. Consolidarnos como socios estratégicos de nuestros Clientes, desarrollando una permanente labor de prevención, minimizando los riesgos y contribuyendo a generar mayor valor para el desarrollo de sus objetivos.

8.4. **POLITICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA EMPRESA**

En CORPRISEG LOS HALCONES S.A.C. brindamos servicios de seguridad y vigilancia privada, estamos comprometidos en ofrecer a nuestros clientes servicios de calidad, dándole una atención oportuna a sus requerimientos, el cual lo realizara personal capacitado y entrenado en todos los aspectos relacionados a la gestión del servicio.

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	4 de 13

Esta política sirve como marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de los sistemas integrados de gestión de la empresa.

Consideramos a la Seguridad y Salud en el Trabajo como principio fundamental en el desarrollo de todas nuestras actividades previniendo las lesiones y enfermedades ocupacionales en nuestros distintos puestos de trabajo dentro de la organización, identificando peligros, evaluando los riesgos y aplicando controles los cuales son apropiados al propósito, tamaño y contexto de la organización.

Promover, desarrollar, ejecutar y mantener estándares y procedimientos de trabajo seguro; educando, capacitando, entrenando y sensibilizando a nuestros trabajadores con el objeto de mejorar nuestra cultura de seguridad, la organización para esto se compromete a eliminar los peligros y reducir los riesgos en el marco de nuestro SST.

Nos comprometemos a implementar mecanismos para prevenir la contaminación ambiental usando de forma responsable los recursos y realizando una correcta segregación y disposición de los residuos generados por nuestras actividades, así como de la participación y consulta de los trabajadores relacionados al sistema de seguridad y salud ocupacional y del medio ambiente.

Mantenemos un sistema de gestión en control y seguridad para la ejecución del servicio que ofrecemos a nuestros clientes que pertenecen a la cadena logística internacional, implementando acciones que fortalezcan sensibilizada con la organización con el propósito de contrarrestar condiciones de riesgo y de no involucrándonos en actividades ilícitas (narcotráfico, contrabando, terrorismo, soborno, corrupción).

La empresa se compromete en promover dentro de su infraestructura y organización interna, las políticas y medidas necesarias para prevenir incurrir en un acto delictivo como el soborno y la corrupción.

Contamos con un sistema integrado basado en las normas: ISO 14001, ISO 45001, ISO 9001 y el SGCS BASC, cumplimos con los requisitos expresados en estas, con la normatividad legal y otros que nuestra organización suscriba.

La empresa informa y promueve que el uso de cualquier sistema de información y demás recursos informáticos por parte del empleado, trabajadores o usuarios de los sistemas de la empresa CORPRISEG, debe someterse a todas las instrucciones técnicas, que imparta la misma.

Garantizamos la eficacia y la mejora continua del desempeño de Sistema Integrado de Gestión mediante la motivación y compromiso de nuestra Alta Dirección y nuestros colaboradores.

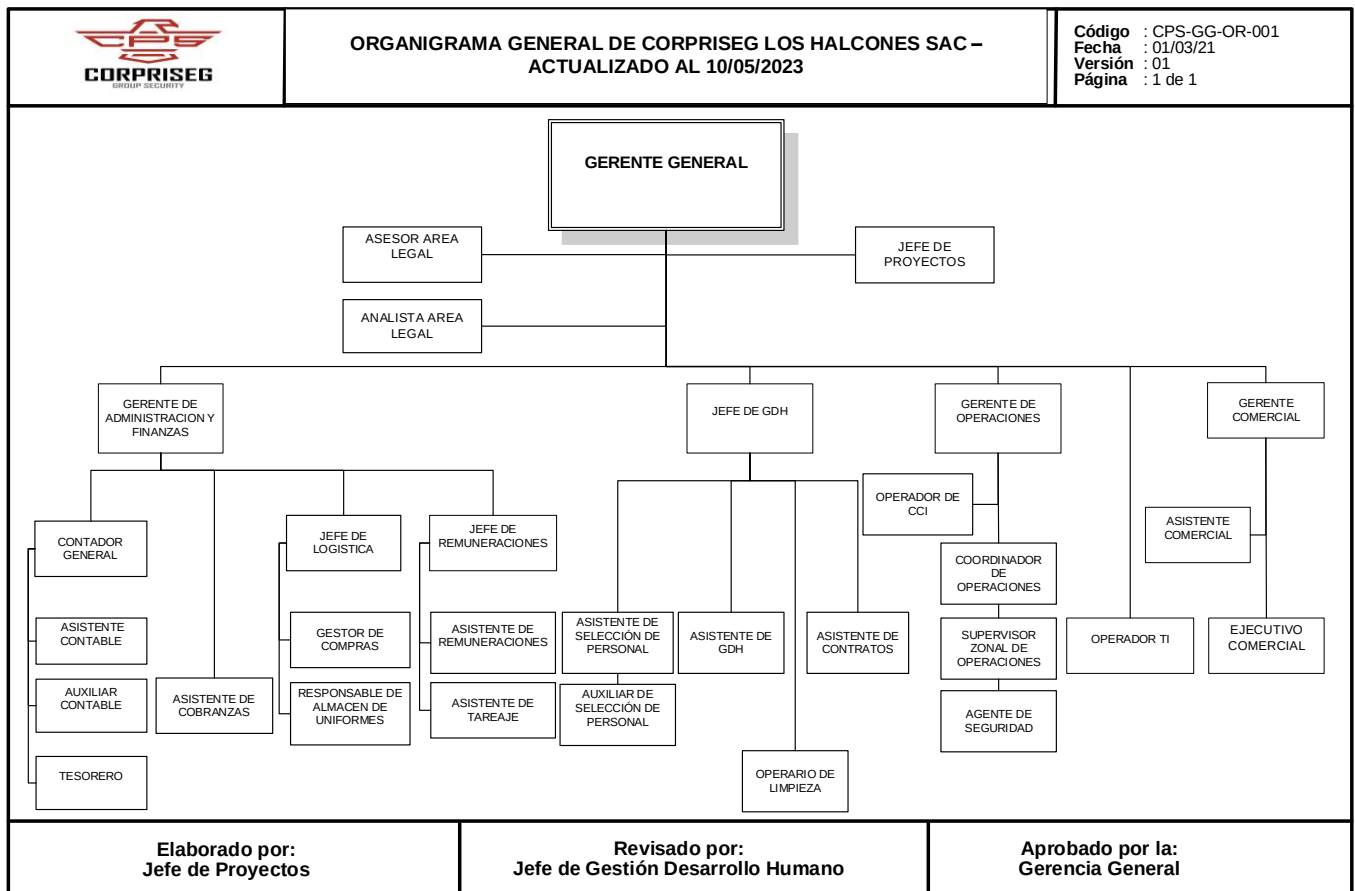
8.5. OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

1. Alcanzar niveles adecuados de nuestro servicio conforme a las expectativas de nuestros clientes.
2. Optimizar, Desarrollar y Agregar valor a los procesos
3. Mejorar la Rentabilidad de la Empresa
4. Captar, Desarrollar, Capacitar y Retener al personal permitiendo un adecuado crecimiento

8.6. ESTRUCTURA

	MANUAL USUARIO		Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD		Versión	1
			Fecha	01/05/2022
			Página	5 de 13

ORGANIGRAMA



8.7. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

- ✓ Prestación de servicios de seguridad privada en las modalidades de vigilancia fija, con y sin armas.

1. . CAMPO DE APLICACIÓN: El Sistema de Gestión de Calidad se describe en el presente Manual, se aplica a las actividades relacionadas con la prestación del servicio de CORPRISEG LOS HALCONES SAC., con el fin de gestionar la calidad de los servicios que ofrece para así mejorar continuamente la eficacia de los procesos.

“SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA EN EL DEPARTAMENTO DE LIMA”

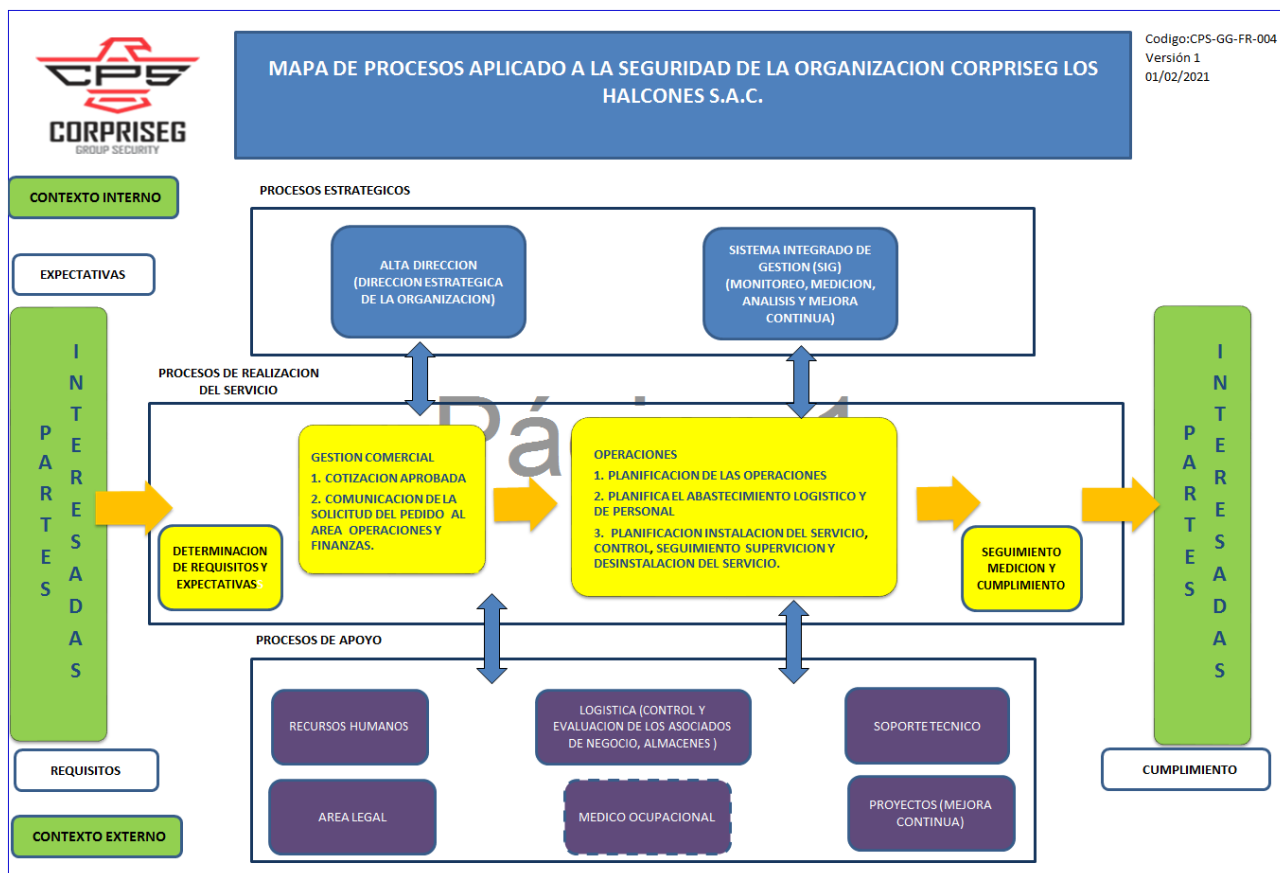
2. EXCLUSIONES:

- **8.3 Diseño y Desarrollo.** La empresa no realiza diseño y desarrollo del producto; únicamente ajusta sus procesos y actividades a las condiciones establecidas por sus clientes.

- **7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición.** La empresa dentro de su operación no emplea ningún tipo de equipo de medición que requiera ser verificado y/o calibrado.

	MANUAL USUARIO		Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD		Versión	1
			Fecha	01/05/2022
			Página	6 de 13

8.8. MAPA DE PROCESOS



8.9. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

Para efectos de la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa ha definido y establecido procesos a partir de los cuales se constituyó el sistema general de procedimientos que se utiliza para el cumplimiento de los compromisos de calidad de la organización. Esta distribución obedece a la forma como se han estructurado los procedimientos de funcionamiento de la empresa, los cuales son el resultado de la aplicación práctica que se han venido ejecutando, los cuales se describen y desarrollan a continuación:

La descripción de los recursos e indicadores de los procesos se define en la Caracterización de cada uno de ellos "CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS". La operación y el control de los procesos se asegurarán mediante los indicadores vinculados en ellos que permiten su medición y análisis. En la caracterización de los procesos se definen los recursos, documentos necesarios para el apoyo, operación y seguimiento de estos procesos. Se han identificado indicadores para realizar el seguimiento, medición y análisis del proceso respectivo. El análisis de los indicadores y las Auditorías permiten garantizar el mejoramiento continuo del sistema.

✓ PROCESO GERENCIAL:

Este proceso realiza todas las actividades estratégicas de la organización, a

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	7 de 13

Través de las siguientes actividades relacionadas con:

- Responsabilidad autoridad y comunicación.
- Gestión de Recursos.
- Infraestructura.
- Responsabilidades de la dirección.
- Revisión por la dirección.
- Mejoramiento continuo

✓ **PROCESO ADMINISTRATIVO**

Las actividades realizadas necesarias para el control de los recursos y la Supervisión y ejecutando actividades relacionadas con:

- Compras.
- Control de calidad
- Almacenamiento

✓ **PROCESO DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**

Las actividades realizadas para administrar el personal de la organización, este proceso incluye:

- Solicitud de personal.
- Evaluación y Selección
- Reclutamiento.
- Contratación.
- Inducción.
- Capacitación.
- Terminación de Contrato

✓ **PROCESO DE GESTION DE LA CALIDAD**

Este proceso apoya al sistema de calidad de Seguridad CORPRISEG LOS HALCONES SAC, a través de las siguientes actividades:

- Organiza y sistematiza la información necesaria para la toma de decisiones.
- Consigna la información de los resultados de la medición y el seguimiento proceso.
- Coordinar las actividades relacionadas con el control de documentos y registros.
- Apoyar el control y el seguimiento de los requisitos definidos en los procedimientos.

✓ **PROCESO COMERCIAL**

Este proceso asume todas las actividades que identifican expectativas y necesidades de los clientes, buscando las mejores oportunidades de mercado proyectos relacionándose con los siguientes requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

- Enfoque y contacto permanente con el Cliente.
- Comercialización y venta de nuestros servicios.
- Satisfacción y fidelización del Cliente.

✓ **PROCESO DE OPERACIONES**

Es parte de los procesos claves de la organización, cumpliendo con los siguientes requisitos de gestión de calidad:

- Planificación y realización.
- Seguimiento, Supervisión y medición de los procesos.
- Control de la producción y medición de la prestación del servicio.

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	8 de 13

- Control del Servicio no conforme.
- Determinación de las Oportunidades de mejora
- Trazabilidad y cumplimiento de acciones dispuestas
- Satisfacción del cliente.

8.10. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.

✓ CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos referentes al Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad CORPRISEG LOS HALCONES SAC se controlan mediante lo establecido en el "procedimiento Elaboración y control de documentos y Registros CPS-PY-PR-003", requerido por la Norma.

✓ CONTROL DE REGISTROS

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., ha establecido y desarrollado los Registros de Calidad como fuente de información para evidenciar el cumplimiento de los requisitos y una operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad. El procedimiento "Elaboración y control de documentos y Registros", requerido por la Norma se ha establecido para la identificación, almacenamiento, protección, tiempo de retención y disposición de los registros de calidad.

✓ COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

- Asegura que el sistema de calidad sea definido, documentado, implementado en forma efectiva, mantenido, revisado y mejorado continuamente.
- Proveer de todos los recursos para la implementación y desarrollo eficaz del Sistema de Calidad de la organización (Declarado en el Documento General COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL CPS-GG-DG-002).

✓ ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General ha dispuesto el cumplimiento de las condiciones o términos de referencia del cliente, por lo que los requisitos o condiciones contractuales, se analizarán y planificarán desde la apertura de las licitaciones involucrando en este desarrollo al Proceso Comercial, Financiero, Recursos Humanos y de Operaciones, lo que nos permitirá evaluar el contenido de la Propuesta en todos sus aspectos, para asegurar que se tiene la capacidad de cumplir con las exigencias del Cliente.

Los líderes del proceso tienen la responsabilidad de evaluar los requisitos del cliente y verificar la capacidad de control (Se evalúa cada 6 meses el Indicador Satisfacción al Cliente).

8.11. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

La planificación del Sistema de Gestión de Calidad de Seguridad CORPRISEG LOS HALCONES SAC, se realiza de acuerdo al Acta de Implementación, procedimientos implementados y mantenidos en los diferentes frentes de trabajo de la Empresa y a través de Reuniones, Comités y sus Actas de Reunión.

8.12. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La responsabilidad y autoridad está determinada en el "manual de funciones" establecido, y en el organigrama. En el "mapa de procesos" se visualizan las líneas de comunicación que reflejan la manera de ser de CORPRISEG LOS HALCONES SAC., en la que todos los integrantes pueden dirigirse directamente a cualquier miembro de la organización.

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	9 de 13

✓ **REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El Gerente General designa como Representante del Sistema de Gestión de Calidad (*) a un Miembro de la Organización, que tiene la responsabilidad y autoridad de asegurar que los requerimientos del Sistema de Calidad se ponen en práctica y se mantienen al día, informando a la Gerencia de su desempeño y asegurándose de que se promueve la toma de conciencia en todos los niveles de la Empresa.

8.13. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Gerencia ha definido que revisará el Sistema de Gestión de Calidad una vez terminada cada uno de los ciclos de auditorias para identificar y analizar las fallas actuales convirtiéndolas en oportunidades de mejora continua de la Organización.

De estas revisiones se dejará como Registro un Informe de las revisiones por la Dirección (ACTA DE REVISION CPS-GG-FR-003).

8.14. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

✓ **PROVISIÓN DE RECURSOS**

La Gerencia proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad (COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL CPS-GG-DG-002).

✓ **RECURSOS HUMANOS**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC, determinó la competencia del personal requerido en los diferentes procesos, su educación, formación y habilidades y experiencia “en el manual de funciones”.

La Empresa contrata personal capacitado y preparado para realizar las funciones y actividades correspondientes con responsabilidad, pero en los casos que se identifique necesidades de formación o capacitación mediante las evaluaciones de desempeño establecidas en el “procedimiento de capacitación CPS-RH-PR-003” y “Procedimiento de Gestión de GDH CPS-RH-PR-001) se toman las medidas necesarias.

✓ **INFRAESTRUCTURA**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., cuenta con una Infraestructura que garantiza el cumplimiento de los diferentes procesos establecidos por la Organización. Esta Infraestructura incluye una oficina donde funcionan las Áreas Administrativas, Área de almacén; Equipamiento de cómputo y comunicación, de acuerdo a los recursos establecidos en las caracterizaciones por gestión que estableció la organización.

✓ **AMBIENTE DE TRABAJO**

El Equipo de Trabajo está motivado al contar con los elementos necesarios para cumplir con sus funciones y con el trato establecido en las leyes laborales y de nuestra Organización, logrando que haya un ambiente agradable para desempeñarse en sus labores.

8.15. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

✓ **PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para la ejecución de los Servicios, la planeación del servicio requerido se realiza a través de lo especificado por el cliente en las bases u otro documento relacionado (Acta de instalación de Servicios CPS-OP-FR-003).

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	10 de 13

La Evaluación de Riesgos y Peligros que se realizan a los servicios deben considerar e incluir procedimientos donde se encuentran las variables a controlar durante la prestación del servicio y las características de calidad a tener en cuenta durante su Evaluación (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos CPS-OP-FR-002 y de la Matriz de Riesgos de CORPRISEG LOS HALCONES SAC CPS-GG-FR-001).

✓ **PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., Realiza la prestación de servicio cumpliendo los requisitos de sus clientes determinados en los contratos suscritos con ellos y en otros documentos como:

- Especificaciones (Por ejemplo, en las BASES).
- Términos de referencia.
- Propuesta Técnica
- Estructura de Costos
- Acta de Aceptación por el Cliente
- Instalación o levantamiento de puesto (Acta de Instalación de Servicios).

✓ **REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

En CORPRISEG LOS HALCONES SAC., el proceso comercial se encarga de revisar los requisitos de los clientes en base a una información clara y específica de sus necesidades, plasmadas en los pliegos de condiciones especificando diseño y otros documentos externos, antes de realizarse la revisión final por parte del Gerente General de la organización. En la adjudicación del Contrato la Gerencia revisa las licitaciones y el contenido del mismo con la Propuesta ofertada, si está conforme procederá a firmar, caso contrario clarificará las diferencias para su legalización y así evaluar el cumplimiento de todas ellas, que garanticen su cabal satisfacción.

Cuando el cliente no exprese sus requerimientos por escrito, CORPRISEG LOS HALCONES SAC. Preparará un documento en el que se especifiquen las condiciones y quede expresa en él su aceptación.

En el desarrollo del servicio, todo cambio de las condiciones inicialmente pactadas, quedarán formalizadas y la gerencia si lo considera conveniente dará conocimiento por medio de un E-Mail a las personas involucradas en el Proceso y/o modificara el plan de trabajo vigente.

✓ **COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

En la prestación del servicio, el Gerente General y/o Gerente de Operaciones se comunica directamente con el cliente reportando soluciones a las solicitudes que el mismo realiza, atiende todas las inquietudes del cliente. En el caso que se originen cambios en las condiciones contractuales iniciales, el Gerente asume la responsabilidad de establecer las modificaciones en un "otro si" o un "nuevo contrato" en conjunto con el cliente. Para comunicaciones con entidades concernientes al tema laboral serán atendidas por el Gerente Gestión y Desarrollo Humano de la organización. La comunicación entre los distintos niveles de la compañía se realiza en todos los sentidos y de acuerdo al "mapa de procesos" y al procedimiento Instructivo de Comunicación CPS-GG-PR-002.

✓ **COMPRAS**

Las compras son realizadas de acuerdo al procedimiento establecido en los "procedimientos de compras". Las compras representativas para la organización son lideradas por el Gerente Administrativo y Financiero y el Gerente General.

✓ **PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Prohibido imprimir, fotocopiar o reproducir este Documento

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	11 de 13

Las condiciones controladas para el Contrato están situadas en cada “Acta de Instalación”, serán implementadas y controladas por el Gerente de operaciones y en casos específicos por la Gerencia General.

• **IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., Ha definido que la identificación del servicio a través de todas las etapas de prestación del servicio, llevando un control específico sobre todos los documentos, actividades y procedimientos que maneja, requisitos establecidos a través de los procedimientos definidos en control de registros, correspondencia, manejo de almacén, el Acta de Instalación del Servicio CPS-OP-FR-003 y la Información del Servicio en las unidades CPS-OP-FR-001.

• **PROPIEDAD DEL CLIENTE**

El Gerente de Operaciones tiene la responsabilidad de cautelar y proteger la vida e integridad física de las personas, instalaciones y patrimonio del cliente. Para ello establecerá el dispositivo de seguridad requerido, con los implementos correspondientes, de acuerdo al contrato suscrito, así como efectuará una evaluación de peligros y riesgos, que determinen las potencialidades o situaciones de peligros y riesgos no consideradas por el cliente, recomendando su aplicación (Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos CPS-OP-FR-002) y del procedimiento Daño o Pérdida a la Propiedad del Cliente CPS-PY-PR-006.

• **PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

Para preservar los productos se verifica la necesidad de hacer uso de un Almacén en la sede central, donde se almacenarán de acuerdo al tipo de material, se le asignará su ubicación con su debida identificación dada por el encargado del almacén (Gestión Almacén de Uniformes CPS-LG-PR-002 y Gestión de Almacenes de Economatos y Artículos de Limpieza CPS-LG-PR-011.

8.16. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

✓ **GENERALIDADES**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., Cuenta con la información necesaria para lograr el mejoramiento continuo. Se ha establecido indicadores los cuales se convierten en información y conocimiento beneficioso para la organización, evaluación de satisfacción del cliente, evaluación y reevaluación de proveedores. etc., siendo esta una herramienta para la mejora continua de la eficiencia del sistema de gestión de calidad.

✓ **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

El Gerente General o niveles altos de la empresa, realizan las actividades de Evaluación de la satisfacción del cliente de acuerdo al “Indicador de Satisfacción del Cliente”.

✓ **AUDITORÍA INTERNA**

CORPRISEG LOS HALCONES SAC., ha establecido la forma en que se harán las Auditorías Internas para determinar si el Sistema de Gestión de la calidad es conforme con lo planificado y requerido en la norma ISO 9001 versión 2008 se ha implementado y mantenido eficazmente, mediante el “procedimiento de auditorías internas CPS-PY-PR-001”.

✓ **SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	12 de 13

El método de CORPRISEG LOS HALCONES SAC, para hacer seguimiento y medición a los Procesos es mediante los indicadores de gestión que se han establecido en cada uno de ellos, los que nos permiten la elaboración de acciones correctivas y preventivas, además del cumplimiento del Procedimiento Monitoreo, Medición y Mejora Continua CPS-PY-PR-004.

✓ **CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

El Control del Servicio No Conforme en CORPRISEG LOS HALCONES SAC, se hace mediante lo estipulado en el “Procedimiento Control del Servicio No Conforme CPS-PY-PR-005”

✓ **ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis de los datos, se hace con base en los indicadores de gestión y las demás evidencias de la gestión de calidad, Seguridad, a través de la revisión por la dirección utilizando herramientas estadísticas y métodos de presentación de información de gráficas (Procedimiento Monitoreo, Medición y Mejora Continua CPS-PY-PR-004).

✓ **MEJORA CONTINUA**

El proceso administrativo y en función del Representante de la dirección, supervisa que exista una mejora continua mediante el uso de la política de calidad, Seguridad, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas, preventivas y la revisión por la Dirección (Gerencia General) tal como se indica en los procedimientos Revisión por la Gerencia CPS-GG-PR-003, Monitoreo, Medición y Mejora Continua CPS-PY-PR-004.

✓ **ACCIONES CORRECTIVAS**

Los responsables de cada proceso son responsables de la toma de acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir, se ha establecido el “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas CPS-PY-PR-002”.

✓ **ACCIONES PREVENTIVAS**

El Representante de la dirección canaliza los análisis de datos claves y críticos en la operación de la prestación del servicio de CORPRISEG LOS HALCONES SAC., con el objeto de determinar las oportunidades de mejora, contando con el apoyo del “Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas CPS-PY-PR-002”.

9. DOCUMENTACION

- Auditoria Interna CPS-PY-PR-001
- Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas CPS-PY-PR-002
- Elaboración y Control de Documentos CPS-PY-PR-003
- Procedimiento Monitoreo, medición y Mejora Continua CPS-PY-PR-004
- Procedimiento Revisión por la Gerencia CPS-GG-PR-003
- Procedimiento de Liderazgo CPS-GG-PR-004
- Mapa de Procesos CORPRISEG LOS HALCONES SAC CPS-GG-FR-004
- Procedimiento Gestión de Riesgos CPS-GG-PR-001
- Criterios para seleccionar evaluar dar de baja reevaluar a Proveedores CPS-LG-TB-001
- Evaluación y Selección de Proveedores CPS-LG-PR-001
- Gestión Almacén de Uniformes CPS-LG-PR-002
- Generación de Ordenes de Compras CPS-LG-PR-005

	MANUAL USUARIO	Código	CPS-GG-MU-002
	MANUAL DE CALIDAD	Versión	1
		Fecha	01/05/2022
		Página	13 de 13

- Gestión Almacén de Economatos artículos de Limpieza y otros CPS-LG-PR-011
- Selección de Clientes CPS-CO-PR-001
- Información del Servicio en las Unidades CPS-OP-FR-001
- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos CPS-OP-FR-002
- Acta de Instalación de Servicios CPS-OP-FR-003
- Entrevista con el Cliente CPS-OP-FR-020
- Cronograma de Actividades previas para la instalación CPS-OP-FR-005
- Control de Servicios No Conformes CPS-PY-PR-005
- Registro de los Servicios No Conformes CPS-PY-RE-008
- Perdida a la Propiedad del Cliente CPS-PY-PR-006

10. GLOSARIO

(*) Representante del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa es el Jefe de Proyectos.

Revisión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	10/05/2021	Se implemento la Política SIG actualizada y el Organigrama General actualizado