

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

# PLAN ANUAL DE CALIDAD LIDERA EHSQ S.A.C 2025

| CONTROL DE CAMBIOS                                                                  |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por:                                                                      | Revisado por:                                                                                                                                    | Aprobado por:                                                                                                                                      |
| Annie Arzubialde                                                                    | David Arroyo                                                                                                                                     | David Arroyo                                                                                                                                       |
|  | <br>David M. Arroyo Delgado<br>Gerente General<br>LIDERA EHSQ | <br>David M. Arroyo Delgado<br>Gerente General<br>LIDERA EHSQ |
| Fecha: 05/01/2025                                                                   | Fecha: 05/01/2025                                                                                                                                | Fecha: 05/01/2025                                                                                                                                  |

|                                                                                   |                |                       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|-----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28  |
|                                                                                   | Rev. <b>01</b> |                       | <b>05.01.25</b> |

## TABLA DE CONTENIDO

|     |                                        |    |
|-----|----------------------------------------|----|
| 1.  | INTRODUCCIÓN .....                     | 3  |
| 2.  | ALCANCE DEL PLAN .....                 | 3  |
| 3.  | ENTRADAS DEL PLAN DE CALIDAD .....     | 3  |
| 4.  | CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....      | 4  |
| 5.  | SGC Y SUS PROCESOS .....               | 5  |
| 6.  | LIDERAZGO Y COMPROMISO .....           | 6  |
| 7.  | ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES ..... | 6  |
| 8.  | POLÍTICA DE CALIDAD .....              | 8  |
| 9.  | OBJETIVOS Y METAS DE CALIDAD.....      | 9  |
| 10. | RIESGOS Y OPORTUNIDADES .....          | 10 |
| 11. | RECURSOS .....                         | 10 |
| 12. | COMPETENCIA .....                      | 11 |
| 13. | TOMA DE CONCIENCIA .....               | 12 |
| 14. | COMUNICACIÓN .....                     | 12 |
| 15. | INFORMACIÓN DOCUMENTADA.....           | 12 |
| 16. | OPERACIÓN.....                         | 13 |
| 17. | SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....            | 15 |
| 18. | REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....        | 16 |

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Calidad se elabora en base a los lineamientos de la Norma ISO 9005:2015 y describe la metodología, organización, funciones del personal involucrado y lineamientos que **LIDERA EHSQ S.A.C.** empleará para la gestión de la calidad durante el desarrollo de sus actividades con la finalidad de promover una cultura organizacional de enfoque basado en procesos y satisfacción del cliente.

Los servicios que se encuentran en dentro del alcance de esta gestión son los Monitoreos ocupacionales y ambientales; así como capacitación EHSQ online, asincrónicos e in house, servicios de implementación y/o mantenimiento de Sistemas de gestión basado en normas internacionales, además de los servicios Outsourcing.

Todos los diferentes niveles de mando y supervisión deben tener claro el respaldo, apoyo, liderazgo y fomento de los lineamientos acordados para el aseguramiento de la seguridad en los procesos propios y terceros.

Por tanto, LIDERA EHSQ ha especificado las políticas, los objetivos, ha establecido un sistema de procedimientos para cumplirlos, ha asignado funciones, ha delegado autoridad y ha establecido programas de inspección y auditorías adecuados para verificar que se alcanzan los estándares de desempeño requeridos y la satisfacción del Cliente.

## 2. ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan de calidad aplica a todas las actividades, servicios y procesos desarrolladas por LIDERA EHSQ S.A.C.

## 3. ENTRADAS DEL PLAN DE CALIDAD

LIDERA EHSQ busca de manera continua y permanente la satisfacción del Cliente a través de la aplicación eficaz de su Sistema de Gestión de Calidad asegurando la conformidad de los requerimientos del servicio, especificaciones técnicas, exigencias planteadas durante el desarrollo de la actividad y los requisitos legales aplicables.

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1 Compresión de la organización

El propósito y dirección estratégica de **LIDERA EHSQ** se manifiesta mediante la Visión, Misión y Valores, los cuales direccionan a la organización y al sistema de gestión de la calidad y se mencionan a continuación:

#### Visión

Ser líderes en el mercado global de soluciones de seguridad ecológica, aportando a nivel local, nacional e internacional servicios de protección integral con un compromiso inquebrantable hacia la preservación del medio ambiente.

#### Misión

Ofrecemos un servicio eficiente y sostenible a nuestros clientes mientras protegemos la naturaleza y las infraestructuras en minería, hidrocarburos, construcción, transporte, almacenamiento e industria. Nos comprometemos con la conservación ambiental y promovemos prácticas responsables en todas las operaciones.

#### Valores

- Compromiso
- Integridad
- Rapidez
- Eficiencia
- Confidencialidad
- Servicio
- Profesionalismo
- Respeto

**LIDERA EHSQ** determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica a través del FODA. La revisión del FODA se realiza cada año.

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

#### 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

**LIDERA EHSQ** determina las necesidades y expectativas a través del documento denominado como Matriz de determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, en dicho documento se ha determinado los grupos de interés que son pertinentes y las respectivas acciones para abordar sus requisitos.

#### 4.2 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad

**LIDERA EHSQ** ha determinado el siguiente alcance para su SGC:

**“PROCESOS DE CONSULTORÍA Y SERVICIOS DE MONITOREO OCUPACIONAL Y AMBIENTAL A NIVEL NACIONAL”.**

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, **LIDERA EHSQ S.A.C** no aplica el requisito **8.3**, dado que el cliente mediante contratos y protocolos establece el servicio a requerir.

No aplica el requisito **8.5.1 (f)** dado que no se requiere validar y revalidar de forma periódica la capacidad de conseguir los resultados planificados en todos los procesos en los que se prestan servicios, debido a que nuestros servicios pueden verificarse mediante actividades de seguimiento y medición, para asegurar que cumplan los requisitos del Cliente y las reglamentaciones vigentes.

### 5. SGC Y SUS PROCESOS

**LIDERA EHSQ** tiene determinados los procesos necesarios para su SGC, los cuales se encuentran en el Mapa de interrelación y secuencia de procesos.

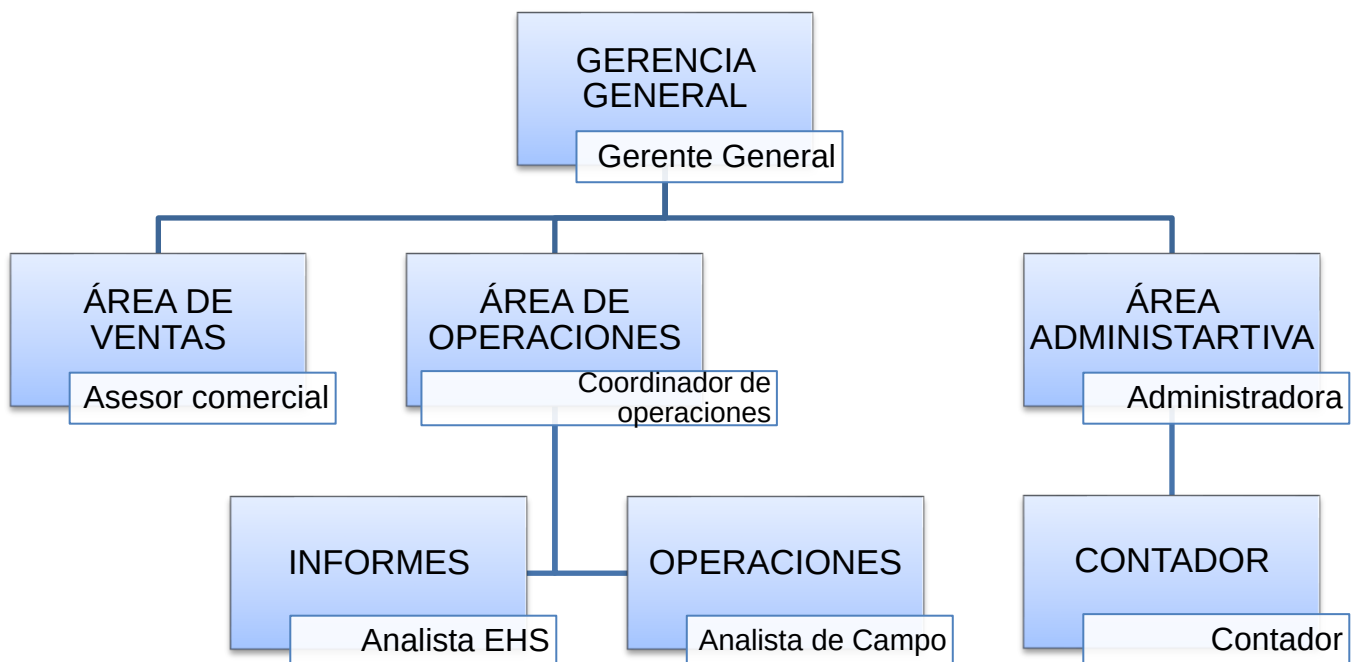
|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

## 6. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La dirección tendrá la responsabilidad de asegurar y brindar todas las condiciones necesarias y suficientes para cumplir con los servicios y desarrollo de todas las actividades que enmarcan su desarrollo y entrega de informes finales.

La dirección designa a un coordinador como responsable de la planeación, desarrollo y control de las actividades, todo encaminado a satisfacer a los clientes y cumplir con los requerimientos legales exigidos y estipulados; así como los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de los servicios; de igual manera dicha persona es autónoma para tomar decisiones encaminadas al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de Calidad.

## 7. ORGANIZACIÓN Y RESPONSABILIDADES



### 7.1 Gerencia General

- Liderar el cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Promover y liderar el enfoque basado en procesos y a la satisfacción de los clientes internos de la empresa; y sobre todo al cliente externo.
- Motivar de manera eficaz a los coordinadores y administrador a llevar a cabo

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

su rol individual y colectivo en el cumplimiento del Plan de Calidad.

- Proveer los recursos necesarios para la implementación del Plan de Calidad.

## 7.2 Administradora

- Asegurar los recursos necesarios para el desarrollo del Plan Anual de Calidad.

## 7.3 Contador

- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.

## 7.4 Asesor comercial

- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.

## 7.5 Coordinador de operaciones

- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.
- Verificar que el personal a su cargo desarrolle sus actividades según lo establecido en la gestión de calidad.

## 7.6 Coordinador comercial y calidad

- Aprobar y vigilar el cumplimiento del Plan Anual Calidad.
- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.
- Verificar que el personal a su cargo desarrolle sus actividades según lo establecido en la gestión de calidad.

## 7.7 Analistas de campo - Operativos

- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.

## 7.8 Analistas EHS - Informes

- Cumplir con los estándares, instructivos y prácticas de trabajo establecidos dentro del sistema de gestión de Calidad.

|                                                                                   |                |                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | <b>PLAN ANUAL DE CALIDAD</b> | Página 1 de 28  |
|                                                                                   | Rev. <b>01</b> |                              | <b>05.01.25</b> |

## 8. POLÍTICA DE CALIDAD

La Gerencia de LIDERA EHSQ establece la Política de Calidad con el objetivo de definir el compromiso de la Alta Dirección con la satisfacción del cliente, el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y otros requisitos aplicables.



### Política de Calidad

**LIDERA EHSQ**, es una empresa dedicada a la consultoría y que brinda servicios relacionados a la seguridad, salud ocupacional, higiene y medio ambiente; con calidad y buena práctica profesional durante el servicio al cliente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de los requisitos legales y normativos aplicables.

Para todo ello, la empresa asume y se compromete a lo siguiente:

1. Satisfacer continuamente las necesidades y expectativas del cliente.
2. Cumplir con la normativa legal, otros aplicables vigentes y estándares internacionales voluntarios a nuestros servicios.
3. Garantizar la competencia y formación continua de nuestros trabajadores a través de programas de capacitación.
4. Incrementar la eficiencia en la detección y tratamiento de no conformidades.
5. Propiciar la mejora continua de nuestro desempeño de nuestro Sistema de Gestión de Calidad mediante la revisión de nuestros procesos.



David M. Arroyo Delgado  
Gerente General  
LIDERA EHSQ

David Máximo Arroyo Delgado  
**Gerente General**

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

## 9. OBJETIVOS Y METAS DE CALIDAD

| ÍTEM | OBJETIVO                                                                                                                                    | ACTIVIDAD                                                                                                                       | INDICADOR                                                                | META | RESPONSABLE                        |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------|
| 1    | <b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b><br>Aumentar la satisfacción de los clientes con una percepción de puntuación satisfactoria en las encuestas | Atender los reclamos de los clientes.                                                                                           | $\frac{\#reclamos\ atendidos}{\#reclamos\ recibidos} \times 100$         | 100% | Coordinador SGC                    |
|      |                                                                                                                                             | Realizar encuesta de satisfacción al cliente para medir el desempeño del servicio.                                              | $\frac{Encuestas\ de\ satisfacción}{\#servicios\ concluidos} \times 100$ | 100% | Coordinador SGC                    |
| 2    | <b>CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b><br>Capacitar, motivar y evaluar garantizando la competencia y formación permanente.           | Inducción u orientación general al personal nuevo                                                                               | $\frac{Inducciones\ realizadas}{\#personal\ nuevo} \times 100$           | 100% | Supervisor SST/<br>Coordinador SGC |
|      |                                                                                                                                             | Ejecutar el Programa de Capacitaciones.                                                                                         | $\frac{Capacitaciones\ realizadas}{5} \times 100$                        | 100% | Coordinador SGC                    |
| 3    | <b>NO CONFORMIDADES</b><br>Incrementar la eficiencia en el tratamiento de las no conformidades detectadas.                                  | Implementar planes de acción correctiva y preventiva y su seguimiento respectivo de la efectividad de las acciones correctivas. | $\frac{\#NC\ realizadas}{\#NC\ detectadas} \times 100$                   | 100% | Coordinador SGC                    |
| 4    | <b>MEJORA CONTINUA</b><br>Promover la mejora continua.                                                                                      | Incentivar propuestas de mejora.                                                                                                | $\frac{Propuestas\ innovadoras}{3} \times 100$                           | 100% | Coordinador SGC                    |
| 5    | <b>CERTIFICACIÓN</b><br>Obtener la certificación n ISO 9001:2015.                                                                           | Alcanzar y mantener la certificación ISO 9001 en un plazo de 12 meses.                                                          | $\frac{Certificación}{1} \times 100$                                     | 100% | Coordinador SGC                    |

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

## 10. RIESGOS Y OPORTUNIDADES

**LIDERA EHSQ** determina y aborda los riesgos y oportunidades de los diferentes procesos a través de la Matriz de identificación, análisis, evaluación y tratamiento del riesgo y oportunidades, en el cual se establece las acciones para abordar los riesgos y oportunidades. Se evalúa la eficacia de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades a través de los indicadores y/o resultados de cada proceso.

## 11. RECURSOS

### 11.1 Recursos humanos

**LIDERA EHSQ** se asegurará de que sólo se utilicen en el proyecto personal competente con suficiente calificación, experiencia y/o formación. **LIDERA EHSQ** se asegurará que todo el personal clave propuesto sea competente para dirigir este proyecto y cumpla en general con los requisitos del Cliente.

### 11.2 Infraestructura y ambiente de trabajo

**LIDERA EHSQ** ha determinado la siguiente infraestructura para la realización de sus procesos en sus instalaciones:

- Oficina Principal (Alquilado)
- Equipos de cómputo y software
- Materiales de oficinas
- Personal administrativo

Para la operación de los procesos garantiza un ambiente con niveles de iluminación, ruido y temperatura adecuados para el bienestar del personal. Asimismo, se asegura un ambiente tranquilo, libre de conflicto, no discriminatorio.

Por otro lado, proporciona la equipos, herramientas, materiales e insumos necesarios para lograr el cumplimiento de los requisitos para la prestación de los servicios, incluyendo los vehículos para el desplazamiento fuera de la zona de las instalaciones, así mismo establece todo el acondicionamiento según contrato en las instalaciones del cliente.

|                                                                                   |                |                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | <b>PLAN ANUAL DE CALIDAD</b> | Página 1 de 28  |
|                                                                                   | Rev. <b>01</b> |                              | <b>05.01.25</b> |

Se asegura de mantener operativo y vigente la infraestructura necesaria, para lo cual se cuenta con contratos, comprobantes de reparación, renovación, mantenimiento y/o cambio, según corresponda. Para el caso de mantenimiento de equipos de cómputo se encuentra contemplado en el contrato con terceros.

### **11.3 Materiales, productos y servicios**

**LIDERA EHSQ** es responsable de la planificación de los procesos de adquisición, mantenimiento y abastecimiento de los equipos y materiales oportuna y de calidad, que garantice el cumplimiento de la meta y la finalidad del Contrato.

Por otro lado, **LIDERA EHSQ** ha determinado los siguientes recursos para asegurar la conformidad del servicio los cuales son ejecutados por personal de **LIDERA**, el cual es supervisado por Coordinador de comercial.

### **11.4 Conocimiento de la organización**

**LIDERA EHSQ** ha determinado que el conocimiento de la organización se encuentra en:

- La Información Documentada: La cual es controlada, distribuida y puesta en práctica mediante los lineamientos establecidos en el Procedimiento de control de documentos y registros.
- El personal de **LIDERA EHSQ**: El cual recibe y actualiza periódicamente sus conocimientos mediante:
- Inducción: Para el personal nuevo.
- Plan de Capacitación, dirigido a todo el personal.

Los conocimientos se ponen a disposición mediante lo siguiente:

- Suministro de información relacionada a las actividades que desempeña.
- Seguimiento y soporte por parte del jefe inmediato.
- Otros.

## **12. COMPETENCIA**

**LIDERA EHSQ** ha determinado la competencia de su personal a través del Manual de Organización y Funciones; en la cual se ha establecido los perfiles de puesto. Asimismo, mantiene evidencias de las competencias de cada

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

colaborador. Para lograr y/o mantener la competencia el área de Administración planifica y ejecuta el Plan de capacitación.

### 13. TOMA DE CONCIENCIA

La toma de conciencia en LIDERA EHSQ sobre la política y objetivos de la calidad, contribución a la eficacia del SGC e implicancias por el incumplimiento del SGC se logra a través de publicaciones en lugares visibles, capacitaciones, retroalimentación sobre el desempeño del colaborador, entre otras acciones.

### 14. COMUNICACIÓN

Las comunicaciones internas se realizarán a través de los medios dispuestos por **LIDERA EHSQ** para asegurar una adecuada comunicación tales como: Microsoft Teams, teléfono, correo electrónico, etc. La elección del medio de comunicación se realizará de acuerdo a las necesidades del momento.

Las comunicaciones formales con el Cliente u otras partes interesadas serán siempre autorizadas por el Gerente General o el coordinador comercial, pudiendo éstas ser técnicas o administrativas. Los documentos y correspondencias que LIDERA EHSQ emita al Cliente deberán estar identificados, numerados y llevar la fecha correspondiente. Las comunicaciones con el Cliente podrán ser de diferentes formas, destacándose entre las principales las siguientes: Microsoft Teams, correo electrónico, etc.

### 15. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

El control documentario asegurará que los documentos relacionados con el SGC, operativos y otros aplicables a las labores realizadas dentro de las instalaciones de **LIDERA EHSQ**, así como de los servicios que ofrece la compañía realizados en las instalaciones del cliente.

Los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad se identifican con, al menos, la siguiente información:

- Identificación y nombre del documento
- Codificación asignada de acuerdo a la lista maestra de documentos
- Historial de las últimas revisiones incluyendo la presente.
- Identificación y firma del responsable de la revisión.
- Identificación y firma del responsable de la aprobación.

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

- Fechas de revisión y de aprobación.

## 16. OPERACIÓN

### 16.1 Planificación y control operacional

La planificación, implementación y control de los procesos para la provisión de los servicios se realiza según los siguientes documentos:

- Procedimiento de planeamiento y control - Operaciones

### 16.2 Requisitos para los servicios

**LIDERA EHSQ** ha determinado los requisitos del cliente para los servicios que brinda a través de las “**órdenes de servicio**”. Los requisitos varían de acuerdo a necesidad de cliente.

El Coordinador Comercial de LIDERA EHSQ revisa si se encuentra en la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios; en caso de no contar con la capacidad suficiente, LIDERA EHSQ comunica al cliente o proporciona alguna solución alternativa a su solicitud.

En caso se presenten situaciones de cambios en los requisitos para los servicios, éstos son comunicados vía e-mail al Gerente General y/o Coordinador Comercial y comunicados a las áreas correspondientes para su gestión.

La comunicación con el cliente está determinada según lo siguiente:

- Comunicación sobre información relativa a los servicios.
- Comunicación con el cliente para obtener su retroalimentación relativa respecto al servicio, incluyendo las quejas de los clientes; las encuestas se realizan a través de gestión de calidad.
- La comunicación con cliente lo realizan los colaboradores del área comercial de LIDERA EHSQ considerando los protocolos de cliente.

### 16.3 Diseño y desarrollo de los servicios

**LIDERA EHSQ** ha considerado NO aplicable diseño y desarrollo para las actividades de servicio que desarrolla, lo cual se encuentra sustentado en el requisito 4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

#### 16.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

Los controles a aplicar a los procesos y servicios suministrados externamente se realizan a través del siguiente procedimiento:

- Procedimiento de Gestión de Compras

La información a los proveedores externos está en función a los productos y/o servicios que ellos suministran, dicha información se realiza a través de:

- Contratos con el proveedor.
- Órdenes de compra u órdenes de servicio.
- Comunicaciones vía e-mail.
- Comunicaciones telefónicas.
- Otros.

#### 16.5 Provisión del servicio

El control de la provisión del servicio se realiza a través de los siguientes documentos:

- Procedimiento de apertura
- Procedimiento de cierre
- Aseguramiento de calidad
- Gestión comercial

**LIDERA EHSQ** realiza la identificación y trazabilidad de servicios a través de las órdenes de servicios.

**LIDERA EHSQ** controla la propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos según lo siguiente:

- Registro de propiedad de cliente: En el caso de información documentada, se controla a través de correos electrónicos.
- Para propiedad de los proveedores externos: Se cuenta con los siguientes documentos:
  - Contratos de alquiler.
  - Contratos de servicios de locación.

**LIDERA EHSQ** aplica requisito 8.5.4 de preservación en el marco de su servicio de monitoreo ocupacional y ambiental, específicamente en el muestreo de agua, aire y suelo. La preservación de las muestras recolectadas se realiza conforme a los procedimientos establecidos para garantizar la integridad de los resultados antes de su

|                                                                                   |                |                              |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------|-----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | <b>PLAN ANUAL DE CALIDAD</b> | Página 1 de 28  |
|                                                                                   | Rev. <b>01</b> |                              | <b>05.01.25</b> |

envío al laboratorio. Este requisito también aplica a la entrega de documentos físicos, como informes y planos.

Para las actividades posteriores a la entrega, el cliente evalúa el nivel de percepción del servicio luego de concluir el servicio. Los resultados se registran en el “Encuestas de satisfacción al cliente”.

En caso se presenten cambios en la provisión del servicio, LIDERA EHSQ conserva información documentada sobre los resultados de la revisión de los cambios a fin de mantener la conformidad del servicio en el formato Gestión del cambio en provisión del servicio.

La liberación de los servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta la aprobación del cliente. La organización conserva la información documentada sobre la liberación de los servicios vía correo electrónico.

En caso de detectarse Salidas no Conformes, LIDERA EHSQ cuenta con el Procedimiento Servicios no Conformes. Una vez identificado se hace tratamiento según procedimiento de Aseguramiento de la calidad para servicios no conformes identificados por el Coordinador comercial.

## **17. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

**LIDERA EHSQ** planificará e implementará los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para demostrar la conformidad con los requisitos del Contrato, los objetivos de rendimiento del proceso, la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad previsto. El seguimiento, la medición y el análisis se indican a continuación:

- Satisfacción del cliente: Uso del cuestionario de la encuesta de satisfacción del cliente al finalizar el servicio. se analizarán las respuestas del cliente y se expondrán las áreas con menor puntaje obtenido a la alta dirección, ello con el fin de tomar medidas necesarias para mejorar las áreas débiles señaladas.
- Auditorías: Para comprobar el cumplimiento y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y de los procesos se llevarán a cabo auditorías

|                                                                                   |                |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|----------------|
|  | GG-PL-SGC- 001 | PLAN ANUAL DE CALIDAD | Página 1 de 28 |
|                                                                                   | Rev. 01        |                       | 05.01.25       |

internas periódicas por parte de auditores internos capacitados. Los resultados estarán disponibles a la Alta dirección y todas las acciones de mejora y seguimiento por los responsables de cada área según corresponda.

## 18. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

En **LIDERA EHSQ** se realiza 1 vez al año la revisión por la dirección, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes elementos de entrada:

- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad.
- Información sobre el desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - Grado de cumplimiento de los objetivos de la calidad.
  - Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - No conformidades y acciones correctivas.
  - Resultados de seguimiento y medición.
  - Resultados de las auditorías.
  - Desempeño de los proveedores externos.
- Adecuación de recursos.
- Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora.

El Coordinador SGC está encargado de la organización de acciones para la ejecución de la revisión por la dirección.