

CO - PE - 1PE326 - 067 - SS - PN - 005

Servicio

Perú

Ríos Chicama y Virú

N° Sub
contrato

Disciplina

Tipo de
Documento

Número
secuencial

PLAN DE GESTION DE CALIDAD

Propuesto por

Revisado por

Aprobado por

Especialista Calidad de Ceorza S.A.C

Gerente Administrativo
de Ceorza S.A.C.

Gerente General
Ceorza S.A.C.



Ing. Marco A. Alvarez Figueroa
Reg. CIP. N° 254224



Jackeline Patricia Barrantes Chávez
Reg. CIP. N° 288579
GERENTE ADMINISTRATIVO
CEORZA S.A.C



Keydi Dianira Becerra Alvarado
DNI: 71031101
GERENTE GENERAL
CEORZA S.A.C

Marco Alvarez Figueroa, 10 de octubre 2024

Jackeline Patricia Barrantes Chávez, 10 de setiembre
,2024

Keydi Dianira Becerra Alvarado, 10 de setiembre
2024

Nivel de seguridad:
Publico

Alcance:
40095 Proyectos Río Chicama

Histórico de Versiones

Ver.	Fecha	Texto
Ver 00	10/09/2024	Versión final

Histórico de revisiones

Rev.	Fecha	Texto	Detalle
01	16.09.24	Revisión 1	Actualización de datos
02	20.09.24	Revisión 2	Levantamiento de observaciones

Documentación relacionada y aplicable

ISO 10005:2018	proporciona directrices para la creación, implementación y gestión de planes de calidad en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
Ley N° 29.117	Ley de Promoción de la Calidad Regulatoria
D.S. N°11-2011	Norma Técnica Peruana (NTP)
Ley N° 29.451	Ley de Protección al Consumidor
Ley N° 29.880	Sistema de Gestión de la Calidad en el Sector Público
Ley N° 29.351	Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
Ley N° 30.135	Ley de Contrataciones del Estado
Norma ISO 9001:2015	Sistema de Gestión de la Calidad
Norma ISO 14001:2015	Sistema de Gestión Ambiental
Norma ISO/IEC 27001:2013	Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información
Norma ISO 45001	Sistemas de gestión Seguridad y Salud en el Trabajo

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	4
2.1.	Objetivo General	4
2.2.	Objetivos específicos	4
3.	ALCANCE	4
4.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	5
5.	REQUISITOS, BASE LEGAL Y OTROS DOCUMENTOS	5
5.1.	REQUISITOS LEGALES EN CALIDAD	5
6.	ENTRADAS DE PLAN DE CALIDAD	6
6.1.	GESTIÓN DE CAMBIOS	6
6.2.	POLITICA DE CALIDAD	7
7.	RESPONSABILIDADES	8
8.	PROCESOS	11
8.1.	MAPA DE PROCESOS	11
9.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	12
10.	RECURSOS	12
11.	COMUNICACIÓN	14
12.	TERCIARIZACIÓN	16
13.	PRODUCCIÓN Y PROVCIÓN DEL SERVICIO	17
14.	SALIDAS	19
15.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	21
16.	AUDITORIAS	21
17.	ANEXOS	21
17.1.	ORGANIGRAMA PARA EL SERVICIO	21

1. INTRODUCCIÓN

CEORZA S.A.C. es una empresa especializada en Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente, Calidad y Minería acreditada en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales (RNCA) del SENACE, creada para contribuir con el desarrollo y la conservación ambiental a través de una disposición una gama de servicios asegurando altos estándares de calidad para nuestros clientes. Para CEORZA es importante contribuir con el desarrollo empresarial y la conservación ambiental, mediante la aplicación innovadora de la ingeniería y la capacitación especializada, proporcionando a nuestros colaboradores posibilidades de realización laboral y personal que incentiven la innovación y disposición al cambio, contribuyendo con responsabilidad social al bienestar de la comunidad. CEORZA cuenta con procedimientos estandarizados y un Sistema de Gestión de Calidad basado en los estándares de las normas internacionales.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

El principal objetivo del presente Plan de gestión de calidad es el establecer los lineamientos, alcances, estándares y actividades a desarrollar en el ejercicio de cumplimiento del Sistema de Gestión de calidad.

2.2. Objetivos específicos

- Supervivencia de la Flora sensible: Alcanzar una tasa de supervivencia del 90% en las cactáceas reubicadas durante los primeros seis meses post-traslado.
- Cumplimiento Normativo: Lograr un 100% de cumplimiento con todas las regulaciones ambientales y permisos necesarios antes del inicio del proyecto.
- Satisfacción de los Interesados: Obtener una calificación de satisfacción de al menos 85% en encuestas realizadas a las partes interesadas, incluyendo autoridades locales y comunidades, dentro de los tres meses siguientes a la finalización del proyecto.
- Eficiencia en el Uso de Recursos: Reducir en un 10% el uso de recursos (agua, energía, materiales) en comparación con proyectos similares anteriores, medido al término del proyecto.

3. ALCANCE

El Plan Calidad, es de aplicación a todas las instancias que intervengan en los proyectos realizados y personal involucrado de CEORZA, incluyendo a los subcontratistas y proveedores.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El nombre del proyecto es: “Mejoramiento y Ampliación del servicio de protección contra inundaciones, en ambos márgenes del río Chicama, tramo de la desembocadura al Océano Pacífico hasta el Puente Punta Moreno, distritos de Ascope, Chicama, Magdalena de Cao, Casa Grande, Santiago de Cao y San Benito, de la Provincia de Ascope del Departamento de La Libertad y la Provincia de Contumazá del Departamento de Cajamarca, CUI: 2501802”.

El Servicio de Rescate, Reubicación y Compensación de Flora Sensible - Cactáceas y Tillandsias se desarrollará en las áreas auxiliares priorizadas de cantera “Calvayunque”, se realizará en la cuenca hidrográfica del río Chicama, la cual se ubica en la parte norte del Perú, en la vertiente del Pacífico, entre los 7° 27' y 7° 57' de Latitud Sur y los 79° 18' y 78° 30' de Longitud Oeste, la cuenca del río Chicama limita por el norte con la cuenca Jequetepeque, por el este con la cuenca del Crisnejas, por el sur con la cuenca del río Moche y por el oeste con el océano pacífico. La cuenca comprende un área de 451,804 hectáreas y abarca los distritos de Ascope, Chicama, Magdalena del Cao, Casa Grande y Santiago de Cao de la provincia de Ascope, departamento de La Libertad.

5. REQUISITOS, BASE LEGAL Y OTROS DOCUMENTOS

5.1. Requisitos Legales En Calidad

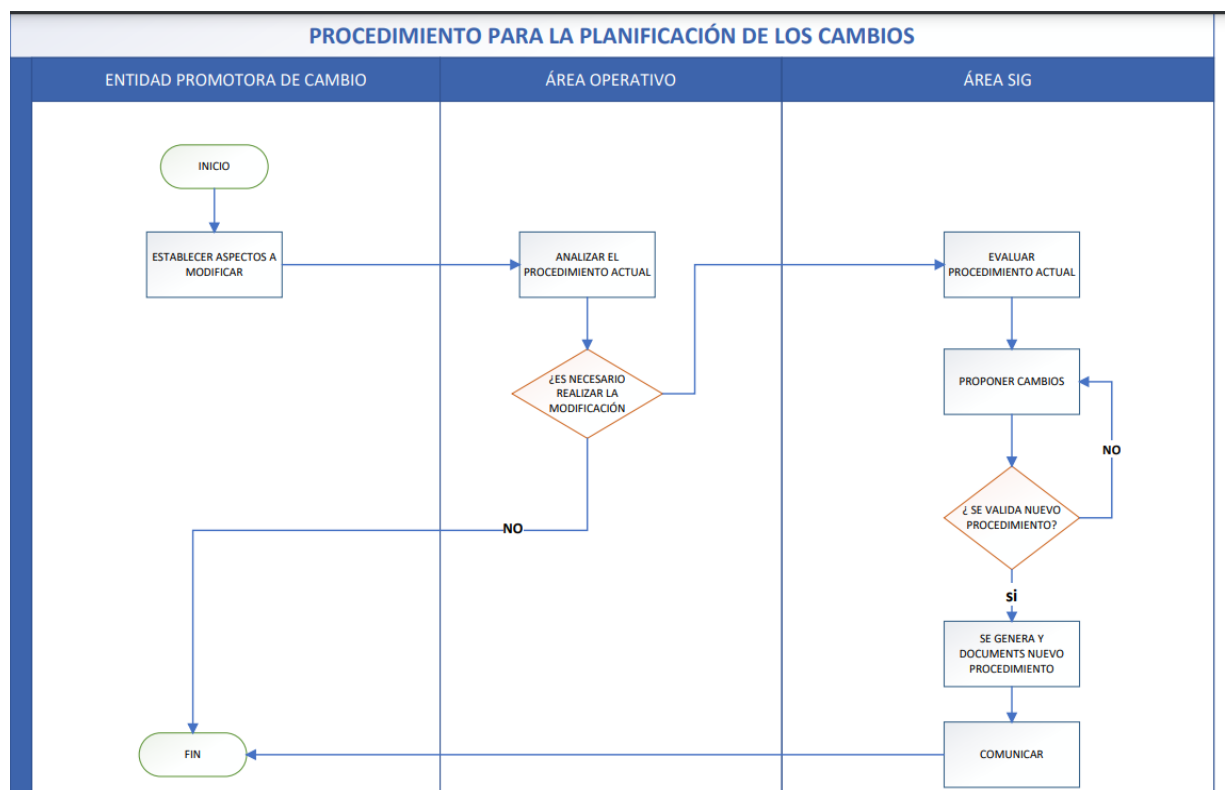
- Norma ISO 10005:2018 - Directrices para los Planes de Calidad
- Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad.
- Norma ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental
- Decreto Supremo N° 011-2011-PRODUCE - Norma Técnica Peruana (NTP)
- Ley N° 29.451 - Ley de Protección al Consumidor
- Sistema de Gestión de la Calidad en el Sector Público (Ley N° 29.880)
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29.351)
- Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30.135)
- Norma ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información

6. ENTRADAS DE PLAN DE CALIDAD

Para la realización del presente Plan de Calidad, es necesario contar con el diseño de Flujo de trabajo del servicio, esto nos ayudará a conocer la forma de trabajo, entes involucrados, recursos necesarios, etc. Para ello se utilizará la metodología PEPSU.

6.1. Gestión De Cambios

Para la Gestión del Cambio, se tendrá en consideración el presente Diagrama de Flujo para esta actividad en específico



Elaboración: CEORZA S.A.C.

6.2. Política De Calidad

POLÍTICA DE CALIDAD

CEORZA S.A.C. Consultora ambiental especializada y acreditada en el Registro Nacional de Consultoras Ambientales (RNCA) del SENACE; creada para contribuir con el desarrollo y la conservación ambiental. Diferenciándose por realizar cada uno de sus procesos con altos estándares de calidad, para generar entregables de alta percepción de calidad para sus clientes.

Para establecer, implementar, mantener y generar valor en todas nuestras operaciones; sin aceptar ningún compromiso que pueda afectar a la calidad de nuestros servicios y de acuerdo a la legislación vigente, la empresa se compromete a:

- Brindar a nuestros clientes **servicios de alta calidad**; implementando las mejores prácticas de aseguramiento de la calidad, cumpliendo rigurosamente con los requisitos legales y regulares nacionales, así como otros requisitos aplicables.
- Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y accionistas, a través de la aplicación de procedimientos y tecnología de vanguardia.
- Asegurar y perfeccionar las competencias claves de nuestros colaboradores, para **asegurar el desempeño y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad**.
- Gestionar la calidad bajo un enfoque sistémico de procesos, asegurando la participación de los trabajadores en la **mejora continua** de los mismos.
- Gestionar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad de los servicios y la satisfacción de los clientes.
- Integrar la Gestión de la calidad a los otros Sistemas de Gestión, alineando los objetivos a nuestra visión.
- Mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de calidad, con ayuda de los colaboradores y haciendo uso de herramientas tecnológicas.

El Gerente General de CEORZA, entiende la importancia de contar con un Sistema de Gestión de Calidad para asegurar servicios y procesos de calidad.

Esta política es comunicada a todos los colaboradores que trabajan en CEORZA S.A.C. y puesta a disposición en general.



7. RESPONSABILIDADES

Responsable del PROYECTO /FORESTAL

- Realizar el inventario de las poblaciones de Cactáceas identificadas.
- Responsable del rescate de las cactáceas.
- Responsable de establecer el vivero.
- Coordinar la plantación de las cactáceas rescatadas o propagadas del área.
- Asegurar que las condiciones de suelo, exposición solar y riego, sean apropiadas para la especie.
- Supervisar el mantenimiento continuo de las cactáceas.
- Identificar y estudiar diversas especies de cactáceas, su distribución y características biológicas.
- Realizar estudios de los ecosistemas donde crecen las cactáceas, analizando condiciones de suelo, clima y competencia con otras plantas.
- Restauración de hábitats: Implementar proyectos de reforestación o restauración en áreas degradadas utilizando cactáceas nativas.
- Evaluar el crecimiento y la salud de las cactáceas plantadas, así como su adaptación al medio ambiente.
- Identificar y gestionar plagas y enfermedades que puedan afectar a las cactáceas.
- Registrar avances y resultados del proyecto, elaborando informes técnicos y de progreso.

Especialista SSOMA

- Asegurar que las políticas y procedimientos de SSOMA sean implementados y seguidos en todas las actividades de la organización.
- Monitorear y supervisar las condiciones de trabajo para prevenir accidentes y enfermedades laborales. Esto incluye la aplicación de controles de ingeniería, administrativos y el uso adecuado de equipos de protección personal (EPP).
- Promover y mantener programas de salud ocupacional que incluyan la evaluación de riesgos para la salud, exámenes médicos periódicos y la promoción de hábitos saludables entre los trabajadores.
- Supervisar las prácticas que afectan al medio ambiente, asegurando el cumplimiento de regulaciones ambientales y promoviendo la reducción de impactos ambientales negativos.
- Organizar y facilitar sesiones de capacitación en temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente para todos los niveles de empleados, asegurando que estén conscientes de los riesgos y las medidas preventivas.

- Investigar accidentes, incidentes peligrosos y enfermedades relacionadas con el trabajo para identificar causas subyacentes y tomar medidas correctivas para prevenir su recurrencia.
- Realizar auditorías regulares de SSOMA para evaluar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, y recomendar mejoras cuando sea necesario.

Administrador

- Establece metas, objetivos y estrategias para el funcionamiento eficiente de la organización.
- Asignar tareas, recursos y responsabilidades de manera efectiva para lograr los objetivos establecidos.
- Asegurarse que cumplan con sus responsabilidades y contribuyan al éxito de la organización.
- Realiza seguimiento de los procesos y resultados para garantizar que se cumplan los estándares de calidad y eficiencia.
- Toma decisiones importantes para resolver problemas, asignar recursos y adaptarse a cambios en el entorno laboral.
- Comunicarse de forma clara y efectiva con todos los niveles de la organización, así como con clientes y proveedores.

Responsable de Logística y RR. HH

- Asegurar la disponibilidad de equipos de protección personal y otros suministros de seguridad.
- Coordinar el transporte y la logística para las actividades de campo con consideraciones de seguridad.
- Mantener el inventario de equipos de seguridad y gestionar su mantenimiento.
- Se encarga de identificar, atraer y contratar talento adecuado para la organización.
- Evalúa y supervisa el desempeño de los empleados, proporciona retroalimentación y desarrolla planes de mejora.
- Diseña programas de capacitación y desarrollo profesional para mejorar las habilidades y competencias de los empleados.
- Establece políticas de compensación, salarios y beneficios para los empleados.
- Fomenta un ambiente de trabajo positivo, resuelve conflictos y promueve la satisfacción y el bienestar de los empleados.
- Asegura que la organización cumpla con las leyes laborales y normativas vigentes en relación con el personal.

Asistente Forestal

- Realizar inspecciones de áreas forestales.
- Evaluar la salud de los árboles y la biodiversidad del ecosistema.

- Ayudar en la conservación y restauración de hábitats naturales.
- Participar en proyectos de reforestación.
- Realizar censos de especies y seguimiento de cambios en el medio ambiente.
- Colaborar con investigadores en estudios sobre el uso del suelo y la conservación.
- Ayudar en la preparación de informes y presentaciones.
- Ayudar en la planificación y ejecución de actividades de manejo forestal.
- Monitorear el uso sostenible de los recursos naturales.
- Cuidar y mantener herramientas y equipos utilizados en el campo.
- Asegurar que se sigan las normas de seguridad en el uso de herramientas.
- Trabajar con otros profesionales, como biólogos, ecólogos y técnicos ambientales.
- Participar en reuniones y planificación de proyectos.
- Elaborar informes sobre actividades realizadas y resultados obtenidos.
- Mantener registros precisos de las actividades de campo.
- Asegurar que todas las actividades se realicen de acuerdo con las regulaciones ambientales y de conservación.

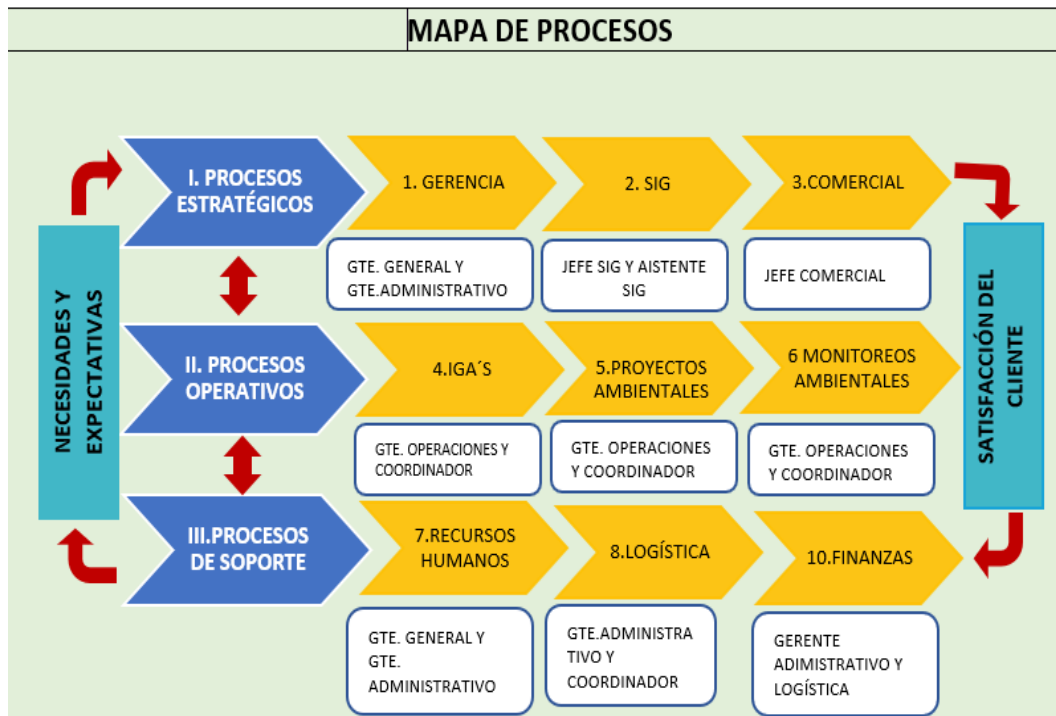
Operarios de campo

- Ayudar en la preparación de materiales y herramientas necesarios para las tareas asignadas, asegurándose de que estén listos y disponibles en el lugar de trabajo.
- Colaborar en la instalación, montaje o desmontaje de equipos, estructuras o componentes según las instrucciones del obrero o supervisor.
- Transportar materiales, herramientas y equipos dentro del sitio de trabajo, asegurándose de manejarlos de manera segura y eficiente.
- Proporcionar asistencia directa durante las operaciones, como sujetar objetos, sostener herramientas, o realizar tareas simples bajo supervisión para facilitar el trabajo de los obreros.
- Mantener limpio y ordenado el área de trabajo, recogiendo desechos, herramientas y materiales utilizados para mantener un entorno seguro y eficiente.
- Ayudar en la preparación de áreas de trabajo antes del inicio de actividades, incluyendo la instalación de protecciones, señalización y otros dispositivos de seguridad según sea necesario.
- Colaborar en tareas específicas como cavar zanjas, limpiar terrenos, cargar y descargar materiales, entre otras labores que requieran fuerza física y destrezas básicas.
- Seguir procedimientos de seguridad establecidos y utilizar equipos de protección personal (EPP) adecuados durante todas las actividades.

8. PROCESOS

8.1. Mapa De Procesos

El mapa de procesos de CEORZA, es el siguiente:



9. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Referente a la información documentada, CEORZA establece los siguientes documentos:

REQUISITO	DENOMINACIÓN
4.3	Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental
4.4.2	Sistema de Gestión de la calidad y sus procesos
5.2	Política integrada de gestión
6.1.1	Generalidades (Referido a los RyO y procesos)
6.1.2	Acciones para abordar Riesgo y Oportunidades
6.1.3	Requisitos Legales y Otros Requisitos
6.2.1	Objetivos del SIG
7.1.5	Recursos para el seguimiento, trazabilidad de mediciones
7.2	Competencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
7.5.2	Creación y actualización
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios / Cambios
8.3	Diseño y desarrollo
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.5	Producción de provisión del servicio
8.6	Liberación de los productos y servicios
8.7	Control de salidas no conformes
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación)
9.2	Programa de auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección
10.2	No conformidad y acción correctiva

Elaboración: CEORZA S.A.C.

10. RECURSOS

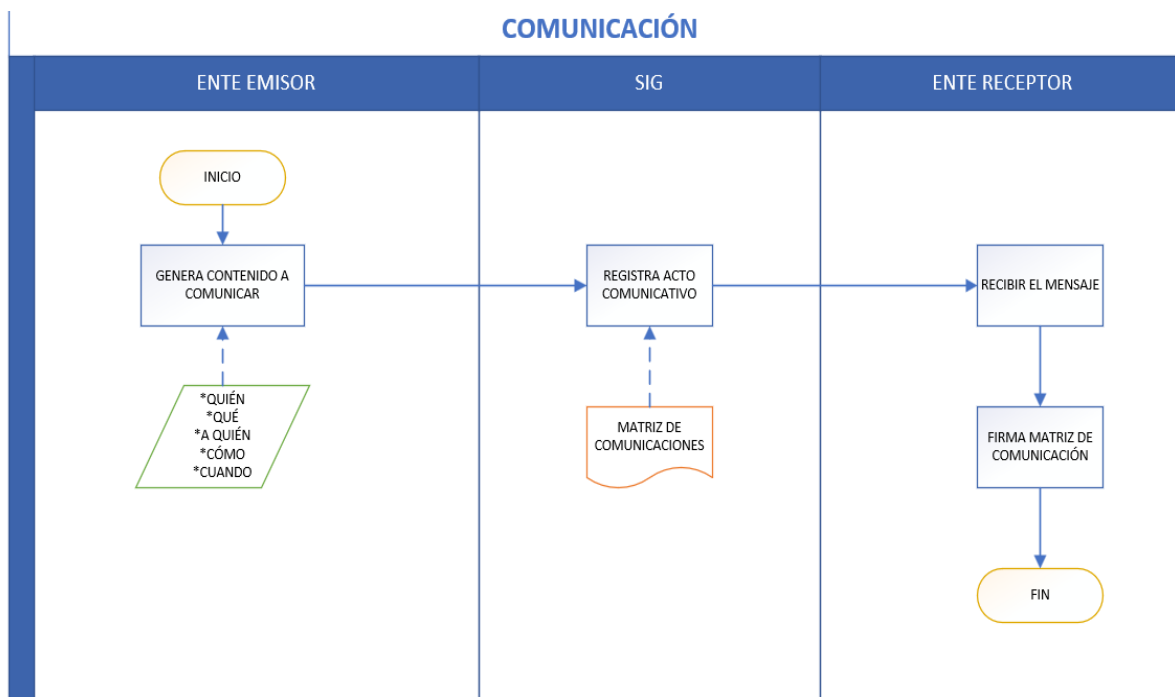
Respecto a los recursos necesarios para le ejecución de Proyectos ambientales, se determinan el siguiente Diagrama PEPSU.

FORMATO DE CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO	ELABORACIÓN DE PROYECTOS AMBIENTALES					
CÓDIGO DE FORMATO	SIGC-MT-OGI06-00					
RESPONSABLE						
INDICADOR						
¿Qué espera el proceso? * Mitigar riesgos * Aprovechar oportunidades	P	E	P	S	U	¿Qué espera el usuario? * + valor agregado
	Proveedores	Entradas	Proceso	Salida	Usuario	
	Proveedores de entrada	Entradas para cada paso del procedimiento, Inc. Info	Dividir el procedimiento en pasos (5 o 6)	Las salidas de cada paso, Inc. Info	Receptores de las salidas	
Qué el Área operativa en coordinación con el área comercial, generen la prospección y explicación operativa del servicio	*Empresa Odoo *Área comercial	*Conversaciones *Ventas *Material audiovisual *Chat en vivo * Material publicitario	Realizar la prospección con el cliente y el Área comercial	Prospección y explicación operativa del servicio	Cliente	Que haya recibido la prospección y la explicación del servicio
Qué el Área operativa recopile la información tanto de cliente como del servicio	*Área ambiental de cada ministerio *Área comercial	*Información *Normativa por IGA y por sector	Recopilación de información del cliente y del servicio	Información del cliente y del servicio requerido	Área operativa	Obtener la información del cliente y del servicio
Qué el Área operativa realice la creación del proyecto y del producto	* Empresa Odoo	*Proyectos *Conocimiento *Fabricación	Crear el proyecto y el producto	Creación del proyecto y del producto	Área operativa	La codificación del proyecto y el producto
Que el Área operativa realice la planificación del proyecto en coordinación con el área de RR.HH y Logística	* Microsoft *Empresa Odoo *Área logística *Área Recursos Humanos *Especialistas	*Estructura * Fabricación *Responsables *Tiempo *Recursos *CRM *Formatos *Recursos para salida a campo (Transporte, insumos, drone, mapas, mano de obra especializada)	Planificar proyecto	Proyecto planificado	Área operativa y Cliente	Se obtenga la planificación del proyecto y sea aprobada por el cliente
Que el Área operativa realice planificación del proyecto por segunda vez al no haber sido aprobada por el cliente la primera planificación.	* Microsoft *Empresa Odoo *Área logística *Área Recursos Humanos *Especialistas	*Estructura * Fabricación *Responsables *CRM *Tiempo *Recursos *Virtual / Físico * Método de envío	Planificación del proyecto por segunda vez	Proyecto planificado	Área operativa y cliente	Se obtenga la segunda planificación del proyecto y sea aprobada por el cliente
Qué el Área operativa realice la ejecución del proyecto	*Empresa Odoo *Microsoft *Especialistas	*Cronómetro *Word compartido *Plantilla *Recursos para salida a campo (Transporte, insumos, drone, mapas, mano de obra especializada)	Ejecutar el proyecto	Proyecto ejecutado	Área operativa	Qué se haya ejecutado el proyecto
Qué se realice la evaluación de control técnico y/o de calidad con el Área SIG y el Responsable del proyecto	*Empresa Odoo *SIG	*Calidad *Check List *Word compartido *Calendario	Realizar la evaluación de control técnico y de calidad	Control Técnico y de Calidad	Área SIG y Responsable del proyecto	Qué el documento haya pasado los controles de calidad
Que CEORZA envíe el informe preliminar a cliente para su aprobación	*Área operativa *Empresa Odoo	*PDF(con marca de agua)	Enviar informe preliminar a cliente	Informe Preliminar enviado	Cliente	Qué haya recepcionado el informe preliminar del proyecto y se apruebe
Qué CEORZA realice el levantamiento de las observaciones por parte del cliente(informe preliminar)	*Microsoft *Área operativa	*Word *Responsable	Realizar el levantamiento de observaciones	Observaciones levantadas	Cliente	Aprobación de las observaciones levantadas
Que CEORZA envíe el informe final a cliente	*Microsoft *Área operativa	*Word *Responsable del proyecto	Pactar reunión de entrega de informe final	Recepción del informe final	Cliente	Que recepcione el informe final del proyecto
Qué el cliente envíe el informe final del proyecto a la entidad auditora	*CEORZA	*Informe final (PDF) *Responsable	Enviar informe final	Recepción del informe final	Entidad auditora	Que se recepcione el informe final del proyecto para que se emitan las observaciones

11. COMUNICACIÓN

CEORZA, establece el siguiente flujograma para la comunicación:



Además, que establecer la Matriz de Comunicación, la cual tiene el siguiente uso:

CEORZA					CÓDIGO	SISC-MA-AG101-0
MATRIZ DE COMUNICACIONES					VERSIÓN	00
Fecha de revisión del documento:						
Quién comunica	Qué comunica	A quién comunica	Cómo comunica	Cuándo comunica	Referencias de los formatos	Firma
Asistente de SGC	Política de la Calidad	A cada uno de las partes interesadas Internas que forman parte de CEORZA : * Gerente General * Gerente administrativo * Gerente de operaciones * Jefe Comercial * Jefe de SIG * Coordinador de Monitoreo Ambiental * Coordinador de Instrumentos de gestión ambiental * Coordinador de Proyectos ambientales * Coordinador de logística * Coordinador de finanzas * Coordinador de Recursos humanos.	* Comunicación Verbal y a través de material audiovisual para mejor comprensión * Registro de Acta de Reuniones	25/04/2023	Requisito 5.2.1 Política de la calidad	
Asistente de SGC	Objetivos de la Calidad	A cada uno de las partes interesadas Internas que forman parte de CEORZA : * Gerente General * Gerente administrativo * Gerente de operaciones * Jefe Comercial * Jefe de SIG * Coordinador de Monitoreo Ambiental * Coordinador de Instrumentos de gestión ambiental * Coordinador de Proyectos ambientales * Coordinador de logística * Coordinador de finanzas * Coordinador de Recursos humanos.	* Comunicación Verbal y a través de material audiovisual para mejor comprensión * Registro de Acta de Reuniones	26/04/2023	Requisito 6.2. Objetivos	
Asistente de SGC	Contribución con el	A cada uno de las partes interesadas Internas que forman parte de CEORZA : * Gerente General * Gerente administrativo * Gerente de operaciones * Jefe Comercial * Jefe de SIG * Coordinador de Monitoreo Ambiental * Coordinador de Instrumentos de gestión ambiental * Coordinador de Proyectos ambientales * Coordinador de logística * Coordinador de finanzas * Coordinador de Recursos humanos.	* Comunicación Verbal y a través de material audiovisual para mejor comprensión * Registro de Acta de Reuniones	25/04/2023	Cuestionario de evaluación	
Asistente de SGC	Implicaciones con el	A cada uno de las partes interesadas Internas que forman parte de CEORZA : * Gerente General * Gerente administrativo * Gerente de operaciones * Jefe Comercial * Jefe de SIG * Coordinador de Monitoreo Ambiental * Coordinador de Instrumentos de gestión ambiental * Coordinador de Proyectos ambientales * Coordinador de logística * Coordinador de finanzas * Coordinador de Recursos humanos.	Comunicación Verbal y a través de material audiovisual para mejor comprensión * Registro de Acta de Reuniones	26/04/2023	Cuestionario de evaluación	

12. TERCIALIZACIÓN

Los procesos de terciarización son de mucha relevancia, es por ello que CEORZA cuenta establece un flujograma para la evaluación de sus proveedores:

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE PROVEEDORES			
Términos básicos			
* Todo Proveedor de productos o servicios deberá estar constituido, para poder ofrecer sus productos o servicios de acuerdo a su giro o especialidad			
* Para solicitar un producto de servicio, debe estar registrado en la lista de proveedores de CEORZA			
* Por prevención, CEORZA debe contar en lo posible con diversos Proveedores externos calificados por producto o servicio, pueden existir excepciones			
SELECCIÓN DE PROVEEDORES			
* Los proveedores externos de productos y servicios que actualmente trabajan con CEORZA (por antigüedad o buen servicio) se encuentran registrados en la lista de proveedores seleccionados y aprobados.			
* Para la Selección de un nuevo Proveedor externo de productos o servicios, debe pasar por el proceso de evaluación del proveedor.			
* De ser aceptado un Proveedor externo de productos o servicios, deberá ser incluido en la Lista de Proveedores Aprobados.			
EVALUACIÓN ANUAL DE PROVEEDORES			
* Para la evaluación anual de Proveedores externos aprobados, se utiliza los mismos criterios de evaluación pero se realizará anualmente en la primera quincena de cada enero.			
* Los criterios a evaluar se registrarán en el formato de evaluación.			
* Se podrán observar las calificaciones de los proveedores en el Registro de Evaluación.			
Criterios de Evaluación			
Se asignará una valoración porcentual (peso) a cada criterio (el cual al final dará una sumatoria de 100%) e individualmente se le agregará un criterio de 10 a 100, y posteriormente se realizará la multiplicación para tener un puntaje final.			
CALIDAD (30%)			
La evaluación sobre la Calidad del Producto o Servicio, se basa en el cumplimiento de las Especificaciones que el área de Gestión de Calidad. Personal encargado, Jefe de control de calidad y el Coordinador de Compras y Almacén			
Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de acuerdo a la tabla			
TABLA DE RANGO DE EVALUACIÓN POR:			
CALIDAD	DE	A	CALIFICACIÓN
*Cumplimiento de las Especificaciones Técnicas. *Cumplimiento de las exigencias o Normas Administrativas.	70	100	Aceptado
*Observación en el cumplimiento de las Especificaciones * Técnicas / Administrativas y del Sistema de Gestión de Calidad, sin influir en los resultados.	40	60	En Observación
* No cumplió con las Especificaciones Técnicas/Administrativas o requisitos del SGC	10	30	No Aceptado
PLAZO DE ENTREGA O CUMPLIMIENTO (30%)			
* El plazo de entrega se basa en el cumplimiento de las especificaciones acordadas en la fecha compromiso, establecida entre el responsable de la contratación y el Proveedor de productos y/o servicios.			
* La evaluación del cumplimiento es realizada por: Coordinador de Compras y Almacén, en el caso de Control de Calibración de Equipos es realizada por el Jefe de Mantenimiento.			
* Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla.			
TABLA DE RANGO DE EVALUACIÓN POR:			
CUMPLIMIENTO DE ENTREGA Y PLAZO	DE	A	CALIFICACIÓN
*Entrega adelantada o en fecha	70	100	Aceptado
* Entrega con atraso y SIN consecuencias en el resultado	40	60	En Observación
* Entrega con atraso y CON consecuencias en el resultado	10	30	No Aceptado
PRECIO (20%)			
*El precio será un factor a tomar en cuenta, ya que el valor de las materias primas puede variar estacionalmente o también por cada proveedor.			
*Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla			
PRECIO	DE	A	
Precio por debajo del promedio del mercado	70	100	
Precio promedio del mercado	40	60	
Precio por encima del promedio del mercado	10	30	
DESCUENTO O FINANCIAMIENTO (10%)			
*Descuento o financiamiento es un factor de suma importancia, ya que el proveedor brinda opciones de pago, ya que da posibilidades a CEORZA de afrontar los altos costos de la materia prima según sea el caso.			
*Puntaje máximo 100 y calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la tabla			
DESCUENTO O FINANCIAMIENTO	DE	A	
Otorga descuento y/o financiamiento	60	100	
No otorga descuento y/o financiamiento	10	50	
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA (10%)			
* El proveedor Externo debe estar comprometido a entregar toda la información necesaria, para poder dar conformidad ante algún requerimiento y comprobar la calidad del producto y/o servicio ofrecido por el proveedor			
* Puntaje máximo 100 y Calificación en múltiplos de 10 de acuerdo a la Tabla			
DOCUMENTACIÓN ENTREGADA	DE	A	
Documentación entregada oportunamente	70	100	
Documentación entregada con retraso	40	60	
Documentación no entregada o incompleta.	10	30	

* EN OBSERVACIÓN

*Se registra EN OBSERVACIÓN a todo aquel proveedor externos que en los criterios de Calidad o Cumplimiento cuente con una calificación entre 40 y 60

* Los proveedores externos que se encuentren en este factor se le realizará un seguimiento, viendo como levanta las observaciones que pueda tener y se pueda evaluar nuevamente.

*NO ACEPTADO

* Se considera NO ACEPTADO al que califique con un valor entre 10 y 30.

* Con este rango el proveedor externo de productos o servicios se considera como NO ACEPTADO

CEORZA LISTADO DE PROVEEDORES								CÓDIGO:	SIGC-MT-AGI20-00
								2	VERSIÓN: 2
ITEM	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN	RUBRO	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO	CELULAR	APRECIACIÓN	
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

		SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y RE - EVALUACIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS					CÓDIGO:	SIGC-MT-AGI20-00	
							2	VERSIÓN: 2	
CRITERIO DE EVALUACIÓN		% ASIGNA	PARÁMETROS (Asignar puntajes según corresponda)					CALIFICACIÓN	
CALIDAD		30%	No Aceptado (10 - 30)		En observación (40-60)		Aceptado (70-100)		
CUMPLIMIENTO DE ENTREGA Y PLAZO		30%	No Aceptado (10 - 30)		En observación (40-60)		Aceptado (70-100)		
PRECIO		20%	Encima del		Promedio del mercado		Debajo promedio de Mercado		
DESCUENTO O FINANCIAMIENTO		10%	No descuento y/o financiamiento			Otorga Desc. y/o financiamiento (60-100)			
DOCUMENTACIÓN SOLICITADA		10%	No entregada o		Entregada con retraso		Entregada Oportunamente (70-		
							CALIFICACIÓN TOTAL:		

De esta manera se tiene una evaluación cuantitativa de los proveedores con la finalidad de garantizar que los servicio o productos cumplan con los requerimientos técnicos y de calidad a un costo competitivo.

13. PRODUCCIÓN Y PROVICIÓN DEL SERVICIO

Para una adecuada provisión del servicio, CEORZA considera diferentes criterios y/o aspectos que considera, de tal forma que al dar cumplimiento a los aspectos referidos, se pude tener un alto grado de confiabilidad en que dicho servicio cumpla con los requisitos que satisfagan plenamente a nuestros clientes:

ASPECTO		PROYECTOS AMBIENTALES
CRITERIOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE PROYECTOS AMBIENTALES	DEMANDA	*La ley N° 28611 Ley N°28611 General del Ambiente; de obligatorio cumplimiento destinado a la protección del Ambiente. *Existe una alta demanda para brindar soluciones sostenibles y se viene realizando proyectos por todo el norte del país y operando a nivel nacional.
	ECONÓMICO	*Acceso a financiamiento; Contribución a viabilizar los proyectos y a maximizar su rentabilidad económica. *Mejora de imagen y reputación: contribución con la viabilidad y sostenibilidad. *Oportunidad de mercado y desarrollo de nuevos servicios. *Generación de ahorros de costos a largo plazo.
	TÉCNICO	*Contamos con un staff, cualificado que brinda el soporte operativo necesario para realizar cualquier tipo Proyecto Ambiental
	METODOLOGÍA	*informe y/o estructura establecida *Trabajo en campo y gabinete
	EQUIPOS Y TECNOLOGÍA	*Contamos con proveedores acreditados que garantizan disponibilidad y confiabilidad en los resultados, así mismo contamos con equipos propios para realizar los diferentes Proyectos ambientales y ofrecer servicio de calidad, eficiencia en los servicios y satisfacer los requisito de los cliente.
	LEGAL Y REGULATORIO APLICABLE	*Ley 28611; reglamentos con respecto a la realización de de los programas anuales medio ambientales *D.L 1252 ; que aprueba la sistema nacional de programación multianual y gestión de inversiones públicas *Reglamento del decreto legislativo N° 1362, decreto legislativo que regula la promoción de la inversión privada mediante asociaciones público privadas y proyectos en activos, aprobado mediante el decreto supremo N° 240-2018-EF
	RESPONSABILIDAD SOCIOAMBIENTAL	*Ceorza, esta comprometido a integrar los aspectos sociales y ambientales en cada una de sus actividades, así como en la prestación de los servicios a sus clientes, y en el impacto de sus operaciones internas y a promover prácticas medioambientales responsables y de sostenibilidad.

14. SALIDAS

Las salidas o productos que CEORZA genera, pasa a lo largo del proceso de elaboración de diferentes puntos de control, en algunos casos estos puntos de control son críticos, pues la finalidad es garantizar que todos los entregables cumplan con los criterios que se establece en la planeación, siendo estos requerimientos técnicos, de estructura, de forma y legales.

Para cada uno de los tipos de servicios, se realiza un planeamiento diferente, pues se entiende que cada proyecto tiene sus particularidades, así como sus procedimientos específicos, lo cual condiciona el seguimiento y control.

Previo a hacer la liberación de un producto o entregable, este pasa un Control de Calidad final, con la ayuda de una herramienta que es el Check List, cuando el entregable final cumpla el 100% del check list, se le agrega al documento una “Hoja de aseguramiento de la calidad”, donde se estipula que dicho documento cumple con los requisitos de especificados, además en dicha hoja se agrega la firma del profesional responsable y un código QR que conduce al documento de manera virtual.

La Hoja de Aseguramiento de la Calidad es la siguiente:



INFORME DE MONITOREO AMBIENTAL



HOJA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Este documento cumple con los estándares de calidad del SGC de CEORZA en lo referente a fondo y forma. Los criterios de evaluación se basan en el cumplimiento de estructura de acuerdo con el tipo de documento y sector respectivo; así mismo, se cumple con la norma APA 6ta edición, en algunos casos las tablas tienen un formato diferente con fines de mejora en la visualización.

La información que contiene el presente documento es de carácter confidencial y está prohibida su reproducción total o parcial sin la autorización explícita del cliente. El documento será alojado en el repositorio virtual de la consultora por un periodo de 3 años desde la emisión de este documento, al cual se puede acceder mediante el código QR de la presente hoja, para ello se requerirá acceso a la consultora.

El presente documento contiene la siguiente información general.

CÓDIGO DE FORMATO	SIGC-DO-OCA02-02
CLIENTE	SERVICIOS MÚLTIPLES LAS TORRECITAS S.R.L.
NOMBRE DEL PROYECTO	"Monitoreo Ambiental de la calidad de aire y niveles de ruido"
NÚMERO DE PROYECTO	019-2023-Ceorza
PERIODO DE ELABORACIÓN	06-06-2023 al 13-06-2023
FECHA DE REVISIÓN	13-06-2023
PROFESIONAL ENCARGADO	Ing. Marco Alvarez Figueroa
FIRMA DEL PROFESIONAL ENCARGADO	



CÓDIGO QR DEL DOCUMENTO

15. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Posteriormente a la entrega del producto final, que en el caso de la Elaboración de Proyectos ambientales es un Informe Final, este pasa a manos del cliente, al cual posteriormente se le aplica una “Encuesta de Satisfacción” donde el cliente tiene la oportunidad de calificar el trabajo realizado, además de haber algún tipo de observación, esta tendrá que ser levantada por el equipo técnico encargado del proyecto.

16. AUDITORIAS

CEORZA considera que las auditorías son de vital importancia para el mantenimiento y cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad, para ello CEORZA PROGRAMA una Auditoría anual en el mes de noviembre. Para la ejecución de dicha auditoría se basa en la norma internacional ISO 19011.

En una primera instancia, se establece una auditoría interna que permita identificar las desviaciones del sistema con el propósito de tomar medidas correctivas, para posteriormente realizar una auditoría externa de ser necesario.

17. ANEXOS

17.1. Organigrama Para El Servicio

