



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Ingeniería Industrial**

**Escuela Profesional de Ingeniería Industrial**

**Implementación del sistema de gestión de calidad en**

**Minerals Supply & Services SAC**

**TESIS**

**Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial**

**AUTOR**

**Jennifer Melisa MALÁSQUEZ PAETÁN**

**ASESOR**

**Ezzard Omar ÁLVAREZ DÍAZ**

**Lima, Perú**

**2017**



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Malásquez, J. (2017). *Implementación del sistema de gestión de calidad en Minerals Supply & Services SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ingeniería Industrial, Escuela Profesional de Ingeniería Industrial]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS  
(Universidad del Perú, DECANA DE AMERICA)  
FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL ✓

ACTA N°006-DAcad-FII-2017

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO  
PROFESIONAL DE INGENIERA INDUSTRIAL

El Jurado designado por la Facultad de Ingeniería Industrial, reunido en acto público en el Auditorio de la Facultad de Ingeniería Industrial, el día **Martes 30 de Mayo de 2017**, a las 11:00 horas, dio inicio a la sustentación de la tesis:

**“IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC”** ✓

Que presenta la Bachiller:

**MALÁSQUEZ PAETÁN JENNIFER MELISA**

Para optar el Título Profesional de Ingeniera Industrial en la Modalidad: **Ordinaria**. ✓

Luego de la exposición, absueltas las preguntas del Jurado y siendo las **12:15** horas se procedió a la evaluación secreta, habiendo sido **APROBADA** por **UNANIMIDAD** con la calificación promedio de **...DIECISEIS...**, lo cual se comunicó públicamente.

Ciudad Universitaria, 30 de Mayo del 2017

  
MG. SALAS BACALLA JULIO ALEJANDRO  
Presidente

  
MG. CAMPOS CONTRERAS CÉSAR  
Miembro

  
ING. GODOY MARTÍNEZ MANUEL RÓMULO  
Miembro

  
DR. ÁLVAREZ DÍAZ EZZARD OMAR  
Asesor

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios por brindarme esta oportunidad y de darme la fuerza y fe para culminar esta etapa de mi carrera, y darme la bendición de ser madre de un maravilloso niño que es la fuerza que me impulsa a seguir avanzando cada día, mi amado hijo Saúl.

A mis padres y hermanos por su amor incondicional, que han sido mi mayor soporte y apoyo en esta etapa, a mis tíos y tías y a todos mis primos por apoyarme en todo momento de mi vida.

Al Ing. Ezzard Omar Álvarez por su orientación y apoyo total durante mi carrera universitaria y la culminación de la presente tesis.

## INDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
INDICE .....	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
ÍNDICE DE ANEXOS.....	7
RESUMEN.....	9
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPÍTULO I: LA EMPRESA .....	12
1.1    MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.....	12
1.2    PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.3    FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3.1    PROBLEMA GENERAL.....	15
1.4    OBJETIVOS .....	15
1.4.1    OBJETIVO GENERAL.....	15
1.4.2    OBJETIVOS ESPECÍFICO.....	16
1.5    HIPÓTESIS .....	16
1.5.1    HIPÓTESIS GENERAL.....	16
1.6    IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	17
1.6.1    VARIABLES INDEPENDIENTES.....	17

1.7	METODOLOGÍA.....	19
1.7.1	INVESTIGACIÓN APLICADA.....	19
1.7.2	ALCANCE.....	19
1.8	JUSTIFICACIÓN.....	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....		21
2.1	ANTECEDENTES.....	21
2.2	BASES TEÓRICAS .....	22
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		34
3.1	IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.....	34
3.2	INVENTARIO DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.	35
3.3	CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.....	36
3.4	MAPEO DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.	38
CAPITULO IV: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008.....		40
4.1	REQUISITOS GENERALES.....	40
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	42
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	43
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN .....	43

5.2	ENFOQUE AL CLIENTE.....	44
5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	44
5.4	PLANIFICACIÓN .....	45
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.....	46
5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	47
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS .....	48
6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS.....	48
6.2	RECURSOS HUMANOS .....	49
6.3	INFRAESTRUCTURA .....	50
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO .....	51
7.	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.....	51
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	51
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE .....	52
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO .....	53
7.4	COMPRAS .....	53
7.5	PRODUCCIÓN .....	54
7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN..	56
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	57
8.1	GENERALIDADES .....	57
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	57
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....	59
8.4	ANÁLISIS DE DATOS .....	59

8.5 MEJORA .....	60
CAPÍTULO V: DATOS .....	61
PRODUCCIÓN.....	61
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	66
CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS.....	70

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

FIGURA 1: LOGO DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.....	12
FIGURA 2: MODELO ENFOQUE A PROCESOS ISO 9001:2008 .....	33
FIGURA 3: CLASIFICACIÓN DE PROCESOS .....	36
FIGURA 4: DIAGRAMA DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C. ....	39
FIGURA 5: INTERACCIÓN DE PROCESOS.....	42
FIGURA 6: EMPILAMIENTO DE SACOS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN.....	65
FIGURA 7: EMPILAMIENTO DE SACOS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	65

## **ÍNDICE DE TABLAS**

TABLA 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	18
TABLA 2: CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C. ....	35

TABLA 3: TERCERIZACIÓN DE PROCESOS.....	41
TABLA 4:% DE PRODUCCIÓN MENSUAL ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN .	61
TABLA 5: PRODUCTIVIDAD ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	61
TABLA 6: % DE PRODUCCIÓN DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008.....	62
TABLA 7: PRODUCTIVIDAD DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN .....	63
TABLA 8: GANANCIA POR TONELADA .....	64

### **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

GRÁFICO 1 : % DE PRODUCCIÓN MENSUAL ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008 .....	62
GRÁFICO 2: % DE PRODUCCIÓN MENSUAL DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008 .....	64

### **ÍNDICE DE ANEXOS**

ANEXO 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.....	70
ANEXO 2: REQUISITOS DEL CLIENTE.....	86
ANEXO 3: ORDEN DE PEDIDO .....	87
ANEXO 4: PERFIL DE PUESTO .....	88
ANEXO 5: ORGANIGRAMA FUNCIONAL.....	89
ANEXO 6: ORGANIGRAMA NOMINAL .....	89
ANEXO 7: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	91

ANEXO 8: ACTA DE REUNIÓN.....	92
ANEXO 9: SELECCIÓN DE PERSONAL.....	93
ANEXO 10: CAPACITACIÓN DE PERSONAL.....	96
ANEXO 11: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL.....	98
ANEXO 12: PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIONES.....	100
ANEXO 13: VENTAS .....	101
ANEXO 14: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	104
ANEXO 15: COMPRAS .....	107
ANEXO 16: INSPECCIÓN .....	113
ANEXO 17: PRODUCCIÓN .....	116
ANEXO 18: ORDEN DE COMPRA .....	118
ANEXO 19: PRODUCCIÓN Y CONTROL DE SACOS .....	119
ANEXO 20: REPORTE DE MOLIENDA.....	120
ANEXO 21: MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.....	121
ANEXO 22: AUDITORIAS INTERNAS.....	122
ANEXO 23: INDICADOR DE GESTIÓN.....	127
ANEXO 24: MATRIZ DE PRODUCTO NO CONFORME .....	128
ANEXO 25: CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME .....	128
ANEXO 26: GESTION DE MEJORA CONTINUA .....	131

## RESUMEN

La presente tesis realiza el análisis de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C., para el aumento de la productividad, mejora de la calidad, la importancia del ordenamiento de los procesos de la empresa.

La Norma ISO 9001:2008 es un sistema de gestión de calidad que cuenta con una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos que se ofrecen al cliente.

Los datos obtenidos en el proceso de producción luego de realizar la implementación de la Norma ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. fueron los siguientes:

PRODUCTOS	MESES		
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ARENA SILICEA	63%	63%	66%
GRAVA DE CUARZO	64%	66%	69%
CANTO RODADO	67%	69%	70%

Produciendo un aumento de la producción de las diferentes líneas de producción debido al ordenamiento de los procesos y la identificación de los indicadores para

detectar las desviaciones de producción; en caso del indicador de producción produjo las siguientes variaciones:

PRODUCTOS	MESES		
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ARENA SILICEA	2%	1%	8%
GRAVA DE CUARZO	4%	9%	6%
CANTO RODADO	5%	4%	9%

Los resultados del análisis de los últimos tres meses de luego de realizar la implementación del sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. en el producto de Arena Silicea tuvo un aumento de producción promedio del 3.67%, en el producto de Grava de Cuarzo tuvo un aumento de producción promedio del 6.33% y en el producto de Canto Rodado tuvo un aumento de producción promedio del 6.00%. Esto trajo un aumento en la ganancia de 1,031.27 soles en Arena Silicea, unos 811.90 nuevos soles en Grava de Cuarzo, y 1,748.15 nuevos soles en Canto Rodado.

La presente tesis reúne las características para realizar la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Minerals Supply & Services S.A.C. en cumplimiento de sus requisitos en las diferentes áreas de la empresa.

Del mismo modo se recomienda realizar el compromiso de la alta dirección con referente a la capacitación para el personal operativo, con la concientización sobre la importancia de la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. que les permitirá la mejora de sus procesos.

## **INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo tiene como finalidad de establecer la implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001: 2008 en la Empresa Minerals Supply & Services S.A.C., con el fin de aumentar la productividad mediante la mejora continua de los procesos con los recursos establecidos.

En el capítulo I se expone en forma general la información de la empresa, y el planteamiento del problema con la finalidad de tener un panorama para establecer las pautas a tomar para la implementación del sistema de gestión de calidad en Minerals Supply & Services S.A.C.

En el capítulo II se muestra el marco teórico donde se sustenta la investigación realizada, y los antecedentes que influyen en esta tesis.

En el capítulo III se trabaja el marco metodológico donde se realiza la identificación de los procesos, su clasificación y el mapeo respectivo.

En el capítulo IV se elabora la implementación del sistema de gestión de calidad en Minerals Supply & Services S.A.C. de acuerdo a los procesos identificados para realizar el aumento de la productividad con la mejora de procesos de la empresa.

Finalmente se aprecian las conclusiones y recomendaciones de la hipótesis planteada.

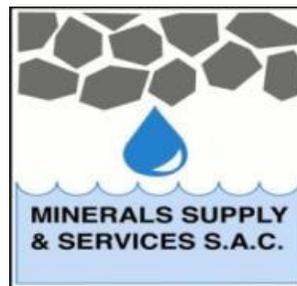
## **CAPÍTULO I: LA EMPRESA**

### **1.1 MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.**

Minerals Supply & Services S.A.C. es una empresa dedicada a la producción de medios filtrantes para agua con 15 años de experiencia en el rubro, constituida en Marzo del año 2001, logrando rápidamente posicionarse en el mercado, por su buena calidad, sus precios competitivos y disponibilidad.

Se produce principalmente los siguientes productos: Para lechos Filtrantes: Arena Sílice, Arena Cuarzosa y Antracita Granulada; Para soporte: Grava de Cuarzo, Grava Canto Rodado.

**FIGURA 1: LOGO DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C**



Fuente: Minerals Supply & Services S.A.C

### **1.1.1 MISIÓN**

Ofrecer productos que cumplan con los requerimientos de nuestros clientes, para ello contamos con un personal competente y calificado en sistemas de gestión de calidad y una organización comprometida con la satisfacción de nuestros clientes.

### **1.1.2 VISIÓN**

Ser una empresa líder a nivel nacional en la producción y comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua, en la cual nuestros clientes encuentren soluciones integrales a sus necesidades y una atención personalizada.

## **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El mercado industrial viene atravesando grandes cambios, la competitividad entre empresas ya no se basa solo en la productividad, sino que en la actualidad, debe estar orientada en un modelo activo, garantizando la calidad de sus productos, mejora continua de sus procesos; lo cual permite lograr el posicionamiento en el mercado industrial, aumento de la productividad y el ordenamiento de los procesos.

La tendencia actual en el ámbito empresarial es de ofrecer a sus clientes un producto con calidad certificada y contar con disponibilidad de productos que puedan competir en el mercado. Una de las metodologías más significativas para garantizar la calidad de un producto o servicio es la Implementación del Sistema de Calidad ISO 9001:2008.

En ese contexto, se percibe que la metodología ISO 9001:2008 es una norma internacional que centra todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para mejorar la calidad de sus productos o servicios.

En el caso de Minerals Supply & Services S.A.C. A pesar de contar con una producción estable, no cuenta con un ordenamiento definido de sus procesos, indicadores de producción ni garantía de calidad de productos para sus clientes.

Realizando la implementación de la norma ISO 9001:2008 se mejorará el ordenamiento de los procesos de la empresa, la identificación de los indicadores y el aumento de la productividad con los recursos que cuenta la empresa.

La empresa Minerals Supply & Services S.A.C. requiere optimizar los documentos y los procesos que maneja para el ordenamiento de la información con la que cuenta.

## **1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.3.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Al implementar la norma ISO 9001:2008 en la Empresa Minerals Supply & Services S.A.C. aumentará su productividad?

### **1.3.2 PROBLEMA ESPECIFICO**

Se cuenta como problema específico lo siguiente:

1. ¿En qué medida influye la determinación de los indicadores de calidad en los procesos de Minerals Supply & Services S.A.C. con respecto a la medición de la mejora de los procesos?

## **1.4 OBJETIVOS**

### **1.4.1 OBJETIVO GENERAL**

La presente tesis tiene como objetivo principal:

1. Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C., para aumentar la productividad mediante la mejora de procesos con los recursos establecidos.

## **1.4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICO**

Se tiene como objetivo específico el siguiente:

1. Determinar los indicadores de Calidad en los procesos de la empresa Minerals Supply & Services S.A.C para medir la mejora de los procesos.

## **1.5 HIPÓTESIS**

### **1.5.1 HIPÓTESIS GENERAL**

Si se implementa el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C., entonces aumentará la productividad mediante la mejora de procesos con los recursos establecidos.

### **1.5.2 HIPÓTESIS ESPECÍFICA**

1. La identificación de los indicadores de calidad permitirá medir la mejora de los procesos en Minerals Supply & Services S.A.C.

## **1.6 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

### **1.6.1 VARIABLES INDEPENDIENTES**

Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.

Sub Variables:

- Indicadores de Calidad.

### **1.6.2 VARIABLES DEPENDIENTES**

Productividad.

Sub- variables:

- Medición de los Procesos.

**TABLA 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

Problema Principal	Objetivo Principal	Hipótesis Principal	Variables	Indicadores y Metodología
¿Al implementar la norma ISO 9001:2008 en la Empresa Minerals Supply & Services S.A.C. aumentará la Productividad?	Implementar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. para aumentar la productividad mediante la mejora de procesos con los recursos establecidos	Si se implementa el Sistema de Gestión de Calidad en Minerals Supply & Services S.A.C., entonces aumentará la productividad mediante la mejora de los recursos establecidos.	<p><b>VARIABLES INDEPENDIENTES:</b></p> <p>Sistema de Gestión de Calidad.</p> <p>Sub- variable: 1. Indicadores de Calidad.</p>	<p><b>VARIABLES INDEPENDIENTES:</b></p> <p>1. Indicadores de Gestión.</p>
<b>Problemas Secundarios</b>	<b>Objetivos Secundarios</b>	<b>Hipótesis Secundarias</b>		
- ¿En qué medida influye la determinación de los indicadores de calidad en los Procesos de Minerals Supply & Services S.A.C. con respecto a la medición de la mejora de los procesos?	- Determinar los indicadores de calidad en los procesos de la empresa Minerals Supply & Services S.A.C. para medir la mejora de los procesos.	- La identificación de los indicadores de calidad permitirá medir la mejora de los procesos en Minerals Supply & Services S.A.C.	<p><b>VARIABLES DEPENDIENTE:</b></p> <p>Productividad</p> <p>Sub- variable: 1. Medición de Procesos.</p>	<p><b>VARIABLES DEPENDIENTES:</b></p> <p>1. Indicadores de % de Productividad.</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Alcance Explicativo</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental.</p>

## **1.7 METODOLOGÍA**

### **1.7.1 INVESTIGACIÓN APLICADA**

La investigación pretende identificar la metodología necesaria para aumentar la productividad mediante la mejora de procesos con los recursos establecidos por Minerals Supply & Services S.A.C.

### **1.7.2 ALCANCE**

La implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. abarca todos los procesos involucrados en la producción y comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua.

## **1.8 JUSTIFICACIÓN**

El propósito central del presente trabajo de tesis es realizar la implementación del sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001:2008 que permita a la empresa Minerals Supply & Services S.A.C. aumentar su productividad realizando una estructura organizacional, definición de los procesos y la detección de indicadores que permitirán detectar la variación de la productividad, corregir las fallas y determinar oportunidades de mejora en los procesos de producción.

La norma ISO 9001:2008 permite a la empresa contar con el ordenamiento de sus procesos, control de la calidad de sus productos y servicios y el prestigio ante el mercado competitivo, el cual permitirá la fidelización de sus clientes y obtener una nueva cartera de clientes por la garantía de sus productos de calidad.

Al producir el aumento de la producción de Canto Rodado, Arena Silicea y Cuarzo, con los recursos establecidos otorgará mayores ingresos económicos a Minerals Supply & Services S.A.C. y por ende un efecto económico a favor de sus trabajadores.

Por otro lado, en la empresa Minerals Supply & Services S.A.C. otorga oportunidad laboral a las zonas aledañas, contando con el 90% de sus trabajadores como habitantes de la zona de Manchay donde se encuentra ubicada la planta de Producción.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 ANTECEDENTES**

- i) (Aranda, 2014) en su tesis; Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad como parte de la mejora continua de una empresa de telecomunicaciones, sostiene:

“Gracias a la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad los procesos de la organización se encuentran estandarizados, lo cual lleva a menor re procesos, tiempos muertos, demora en las atenciones a los clientes”.

En esta tesis nos muestra la importancia de la estandarización de los procesos en una Organización, ya que esto lleva a la optimización de los procesos, como consecuencia el aumento de la productividad y el aumento de atención y satisfacción del cliente.

- ii) (TURIN SEDANO, 2014) en su tesis, Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, medio ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional para una empresa en la industria metalmecánica, sostiene:

“Durante el proceso de implementación, las capacitaciones han dado como consecuencia que el personal se preste a mejorar continuamente sus actividades en beneficio propio y el de la empresa”.

Se puede inferir de esta tesis la importancia de realizar un programa de capacitaciones al personal de una empresa, puesto que al realizar capacitaciones, talleres, etc, aumenta el valor del capital humano, esto favorece a que la empresa encamine a la disminución de errores y participar activamente en las mejoras continuas.

## **2.2 BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1 EVOLUCIÓN DE LA CALIDAD**

La calidad se ha encontrado presente a lo largo de la historia del hombre, desde el inicio del proceso evolutivo ha aprendido a controlar la calidad de productos que podía consumir y reconocer los que eran perjudiciales para su salud. En este proceso evolutivo no solo el hombre aplicó la calidad en los alimentos que le permitían subsistir, también abarcó hacia la fabricación de armas de caza y defensa, vestir, así como en la fabricación de sus viviendas.

Según (Lugo Marin, 2015) indica que en el año 2150 a.c. la calidad de las casas se regía en “si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado”. En caso de los fenicios trataban de eliminar los

errores, los inspectores cortaban la mano de la persona responsable de la mala calidad.

Según (Tarí Guilló, 2000) Con la aparición de los primeros gremios artesanales en la Edad Media, observamos los primeros ejemplos de lo que actualmente denominamos calidad. En este periodo, los artesanos, en quienes se identificaba tanto el trabajo directivo como el manual, elaboraban en pequeños talleres una cantidad reducida de producto destinada a un mercado local o de tipo urbano, donde existía una estrecha relación con los consumidores, lo que les permitía elaborar un producto que se ajustaba todo lo posible a los requisitos exigidos por los mismos.

- **Etapas 1930- 1949** (Luis, 2007), en esta etapa de la historia se da la producción en masa y se realiza la introducción de la inspección por muestreo, en vez de la inspección al 100%., dicha labor ya no se realiza solo al producto final, sino durante todo el proceso productivo.
- **Etapas 1950 – 1979** (Luis, 2007) en esta etapa se pasa de la inspección al control de todos los procesos, desde la parte inicial hasta la satisfacción final y el cumplimiento de las expectativas del consumidor.

- **Década de los 80** (Luis, 2007), se fundamenta en la Dirección Estratégica, donde se elabora para que esté encaminada al perfeccionamiento continuo. Se da énfasis a las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad de los productos permite una oportunidad competitiva entre sí.
- **Etapa 1990 hasta la actualidad** (Luis, 2007), en esta etapa se conoce el concepto de calidad total, el cliente está dispuesto a pagar por el producto que tenga calidad para él, donde se aprecia la calidad perceptible (es clave para que la gente compre) y la calidad factual (es responsable de lograr la lealtad del cliente con la marca y con la organización).

## **2.2.2 PRINCIPALES AUTORES DE CALIDAD**

En la historia se cuenta con muchos estudiosos del concepto de calidad, reconocidos por sus aportes académicos de disciplinas sobre esta rama de la producción, por eso se considera a cinco personajes de la historia como los gurús de la calidad, los cuales son: Williams Edward Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby y Armand V. Feigenbaum.

(Rodríguez, 2009) indica en su revista lo siguiente: Deming desarrolló el control estadístico de la calidad en 1940, demostrando que los controles estadísticos podían ser aplicados tanto en forma administrativa como en la producción, en tal sentido realiza los principios de Deming, los cuales establecen que mediante el uso de mediciones estadísticas, una compañía debería ver su funcionamiento para luego desarrollar la mejora de su sistema, los 14 principios son los siguientes:

1. Crear constancia en el propósito de mejorar el producto y servicio.
2. Adoptar a la empresa en la economía en que se vive.
3. Evitar la inspección masiva de productos.
4. Comprar por calidad (no por precio) y estrechar vínculos con los proveedores.
5. Mejorar continuamente en todos los ámbitos de la empresa.
6. Formar a los trabajadores para la mejora del desempeño.
7. Adoptar y e implantar el liderazgo.
8. Eliminar el miedo para que las personas den lo mejor de sí.
9. Romper las barreras entre departamentos.
10. Eliminar consignas, sustituyéndolas por acciones de mejora.
11. Eliminar incentivos y trabajo a.

12. Eliminar barreras a las personas que evitan sentirse orgullosas de su trabajo.
13. Estimular a la gente para su mejora personal.
14. Aplicar el PDCA y PHVA y evitar los siete pecados mortales.

(Rodríguez, 2009) señala que Joseph Durand quería comunicar en su enfoque que en lugar de esperar que los productos estuvieran terminados para proceder a encontrar sus defectos, se debía analizar todo el proceso de producción, con el ánimo de prevenir en lugar de corregir, y realizar así la auto supervisión en el personal desde la gerencia hasta el personal de planta.

Principales aportaciones: la trilogía de procesos de Juran, los cuales se encuentran interrelacionados:

- Planeación de la calidad. Es aquel proceso en el que se hacen las preparaciones para cumplir con las metas de calidad y cuyo resultado final es un proceso capaz de lograr las metas de calidad bajo las condiciones de operación.
- Control de la calidad. Es el que permite comparar las metas de calidad con la realización de las operaciones

y su resultado final es conducir las operaciones de acuerdo con el plan de calidad.

- Mejora de la calidad. Es el que rompe con los niveles anteriores de rendimiento.

(Rodríguez, 2009) indica que Kaoru Ishikawa, en 1986 define el control de calidad (CC) como: desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor. Entre sus grandes aportaciones se encuentran: el diagrama de Pareto, diagrama de causa – efecto, estratificación, hoja de verificación, histograma, diagrama de dispersión y gráfica de control de Shewhart. Es el padre de los círculos de calidad, a los cuales define como pequeñas unidades de trabajo próximos que potencian el desarrollo de habilidades, trabajo en equipo y rotación.

(Rodríguez, 2009) indica que Philip Crosby, tiene el pensamiento que la calidad es gratis, es suplir los requerimientos del cliente, al lograr cumplir con estos se logra los cero defectos. Creador del concepto de cero defectos. Desarrollo el concepto de los absolutos de la calidad total, cuyos principios son:

1. La calidad se define como cumplimiento de requisitos.
2. El sistema de calidad es la prevención.
3. El estándar de realización es cero defectos.
4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

(Rodríguez, 2009) indica que Armand V. Feigenbaum, define la calidad como el resultante de las características del producto y del servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente. Define un sistema de gestión de calidad total como la estructura de trabajo operativo acordada, que abarca a la empresa y a la planta, documentada en procedimientos de técnicos y administrativos integrados, a fin de orientar las acciones coordinadas del personal, las máquinas y la información, de la compañía en forma eficaz. Establece 19 pautas para el mejoramiento de la calidad, las cuales se enuncian a continuación:

1. Definición del control de calidad total
2. Calidad Vs calidad
3. Control
4. Integración

5. La calidad incrementa las ganancias.
6. Se espera calidad, no se la desea.
7. Los seres humanos influyen en la calidad
8. El CCT se aplica a todos los productos y servicios.
9. La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto.
10. El control del proceso.
11. Define el sistema de GCT
12. Beneficios
13. El coste de la calidad
14. Organice para el control de calidad
15. Facilidades de la calidad
16. Compromiso permanente por parte de la dirección.
17. Uso de herramientas estadísticas.
18. La automatización no es una solución
19. El control de calidad en las fuentes.

### **2.2.3 QUE ES ISO**

Siglas de la expresión inglesa *International Organization for standardization* (Organización Internacional de Estandarización), sistema de normalización internacional para productos y servicios.

(EcuRed, 2016) indica que ISO es una organización no gubernamental establecida en 1947. Su misión es promover el desarrollo de la estandarización y las actividades relacionadas con mira en el intercambio de bienes y servicios, y para promover la cooperación entre los países de lo intelectual, científico, tecnológico y económico.

#### **2.2.4 QUE ES ISO 9001:2008**

(Normas9000.com, 2016) La ISO 9001:2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

#### **2.2.5 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS**

(Calidad y Gestion, 2002) El enfoque basado en procesos es un principio de gestión para la obtención de resultados, y así se recoge en la familia de normas ISO 9000, que junto a los otros 7 principios conforman los denominados “Ocho principios de Gestión de Calidad”, los cuales son los siguientes:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Participación personal

- Enfoque en procesos
- Enfoque en sistema
- Mejora continua
- Enfoque en hechos
- Relación proveedor

Estos Principios de Gestión de la Calidad se encuentran descritos en la norma ISO 9000:2005 “Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario”, de manera que constituyen una referencia básica necesaria para el entendimiento y la implantación adecuada de los requisitos de ISO 9001 o las directrices de ISO 9004.

(Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistema de Gestión de Calidad- Requisitos, 2008) Para que una organización funcione en forma eficaz, tiene que determinar y gestionar numerosas actividades relacionadas entre sí. Una actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transforman en resultados, se puede considerar como proceso. Frecuentemente el resultado de un proceso constituye directamente el elemento de entrada del siguiente proceso.

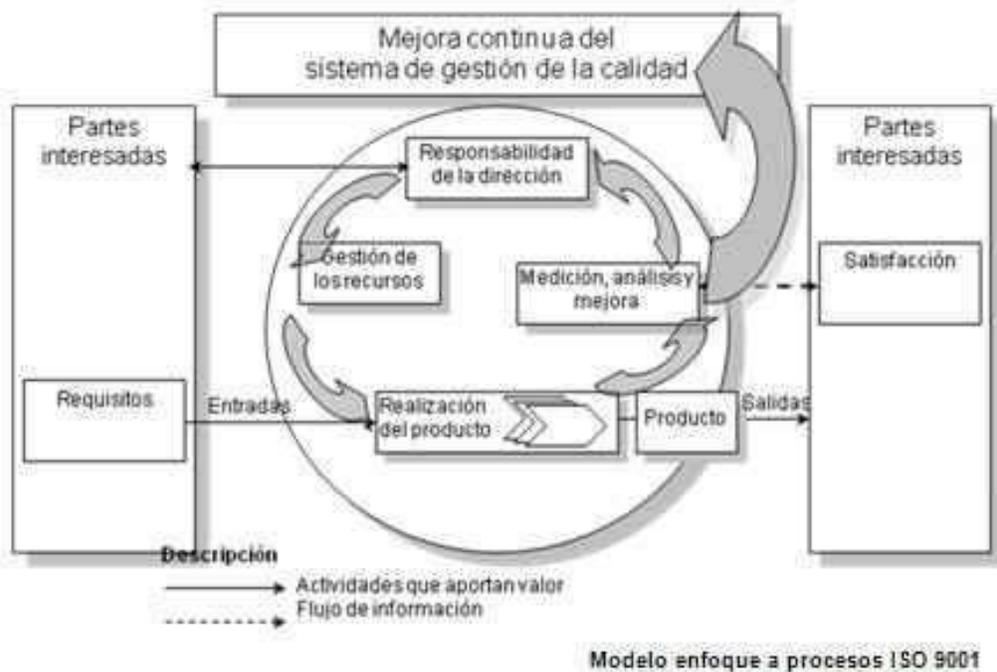
## 2.2.6 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

(Wikipedia, 2001) indica que el sistema de gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de los productos que se ofrecen al cliente. La empresa debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

- **Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
- **Procesos:** Se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
- **Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.

- **Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
- **Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

**FIGURA 2: MODELO ENFOQUE A PROCESOS ISO 9001:2008**



FUENTE: NORMA ISO 9001:2008

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

En este capítulo de la investigación se procederá a realizar de manera clara el rediseño de los procesos de Minerals Supply & Services S.A.C., para ello se tiene que identificar la cadena de producción de la empresa, responsabilidades de las mismas y capacidades del personal que labora en la empresa.

### **3.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.**

En Minerals Supply & Services S.A.C. se realiza diversas actividades, las cuales deben ser agrupadas para poder definir los procesos, y así la empresa puede trabajar en forma ordenada y eficiente. En este caso al estudiar las actividades y al realizar reuniones con el Gerente General y los Jefes de las diversas áreas se pueden definir los siguientes procesos:

- Proceso de Dirección
- Proceso de Gestión de Calidad
- Proceso Comercial
- Proceso de Logística
- Proceso de Almacén y Despacho
- Proceso de Producción
- Proceso de Recursos Humanos

- Proceso de Tecnología de la Información
- Proceso de Mantenimiento
- Proceso de Control de Calidad

### 3.2 INVENTARIO DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.

Luego de identificar los procesos de Minerals Supply & Services S.A.C. se procede a asignarle un código para reconocer en forma más resumida cada proceso para la elaboración de los documentos respectivos. A continuación se presenta en la siguiente tabla:

**TABLA 2: CODIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.**

PROCESO	CODIGO	SUBPROCESO
DIRECCIÓN	RD-01	REVISION POR LA DIRECCION
GESTIÓN DE LA CALIDAD	GC-01	GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
	GC-02	AUDITORIA INTERNA
	GC-03	GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
COMERCIAL	COM-01	VENTAS
	COM-02	ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS
LOGÍSTICA	LOG-01	COMPRAS
	LOG-02	MANEJO DE ALMACEN
	LOG-03	SELECCIÓN, EVALUACION Y RE-EVALUACION DE PROVEEDORES
ALMACÉN Y DESPACHO	AYD-01	ALMACENAMIENTO E IDENTIFICACION DE MATERIALES
	AYD-02	CONTROL DE DESPACHOS
PRODUCCIÓN	PROD-01	PRODUCCION
	PROD-02	CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
RECURSOS HUMANOS	RH-01	SELECCIÓN DE PERSONAL
	RH-02	CAPACITACION DE PERSONAL

<b>TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN</b>	TI-01	MANTENIMIENTO DE HADWARE Y SOFTWARE
	TI-02	ADMINISTRACION DE USUARIO
	TI-03	COPIA DE SEGURIDAD DE DATOS
<b>MANTENIMIENTO</b>	MNT-01	MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA
	MNT-02	MANTENIMIENTO DE MAQUINAS Y EQUIPOS
	MNT-03	ESTADO DE BAJA DE EQUIPOS, MAQUINAS Y HERRAMIENTAS
<b>CONTROL DE CALIDAD</b>	CC-01	INSPECCION

FUENTE: ELABORACION PROPIA

### 3.3 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.

Los procesos de la empresa se dividen en distintos tipos en función a la repercusión que tengan sobre el producto final.

FIGURA 3: CLASIFICACIÓN DE PROCESOS



FUENTE: (slideshare, 2006)

Para el caso de Minerals Supply & Services S.A.C. clasificaremos los procesos en tres tipos:

### **3.3.1. PROCESOS ESTRATÉGICOS**

(GRUPO MARKA, 2013) indica que son procesos relacionados a factores clave de planificación del ámbito de la dirección de la empresa. En este caso tenemos los siguientes:

- Proceso de Dirección
- Proceso de Gestión de Calidad

### **3.3.2. PROCESOS OPERATIVOS**

(GRUPO MARKA, 2013) Son los procesos medulares relacionados a la generación directa del producto. Se cuenta con los siguientes procesos:

- Proceso comercial
- Proceso de Producción
- Proceso de Almacén y Despacho
- Proceso de Control de Calidad.

### **3.3.3. PROCESOS DE SOPORTE**

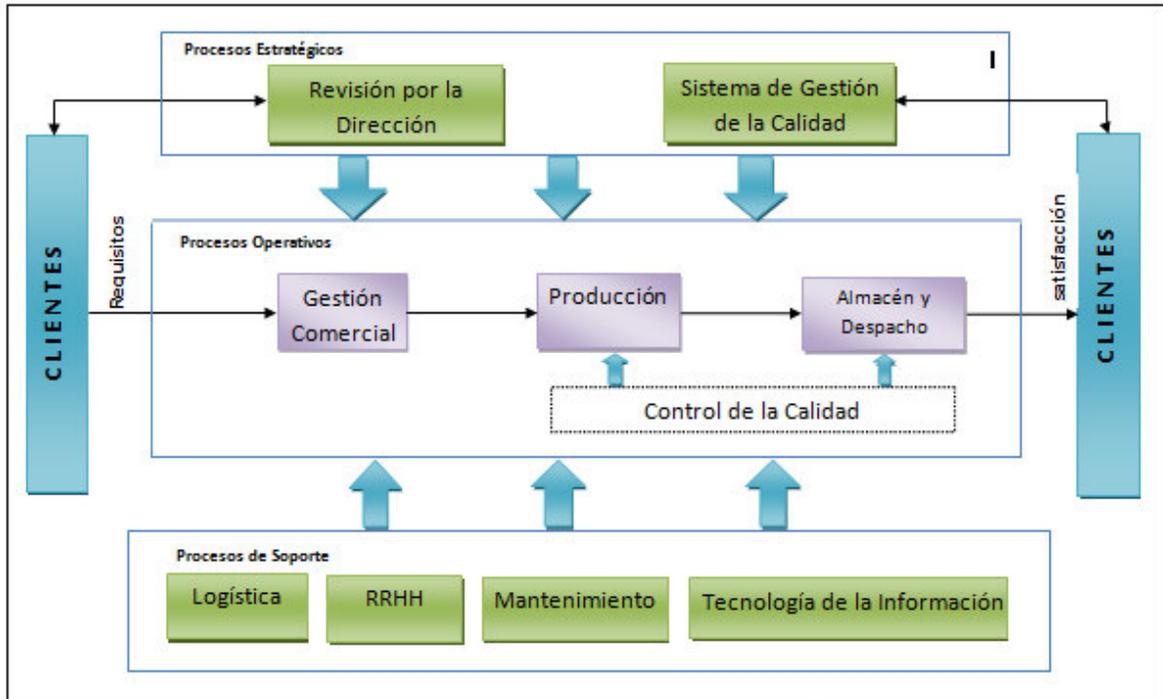
(GRUPO MARKA, 2013) Son los procesos de apoyo a los procesos operativos relacionados a los recursos y a las mediciones. Los procesos de soporte son los siguientes:

- Proceso de Logística
- Proceso de Recursos Humanos
- Proceso de Mantenimiento
- Proceso de Tecnología de la Información

## **3.4 MAPEO DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.**

Una vez realizada la clasificación de los procesos se debe representar en forma gráfica para así contar con una imagen genérica de la relación de los grupos de procesos entre sí, a continuación se presenta el siguiente diagrama de mapeo de procesos de Minerals Supply & Services S.A.C.

FIGURA 4: DIAGRAMA DE PROCESOS DE MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

## **CAPITULO IV: IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ISO 9001:2008**

En el presente capítulo se enumeran los requisitos de la implementación del sistema de gestión de calidad en Minerals Supply & Services S.A.C. en concordancia con la numeración de la norma ISO 9001:2008.

### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

Minerals Supply & Services S.A.C. distribuye sus procesos en tres grupos, los cuales son los siguientes:

#### **1. Procesos de Estratégicos**

1.1.Revisión por la Dirección

1.2.Sistema de Gestión de la Calidad

#### **2. Procesos Operativos**

2.1.Gestión Comercial

2.2.Producción

2.3.Control de la Calidad

2.4.Almacén y Despacho.

### 3. Procesos de Apoyo

3.1. Logística

3.2. Recursos Humanos

3.3. Mantenimiento

3.4. Tecnología de la Información

Cuando la empresa quiere tercerizar los procesos que puedan afectar la conformidad del producto y se asegura de controlarlos bajo la norma aplicable. Entre estos productos se encuentran los siguientes:

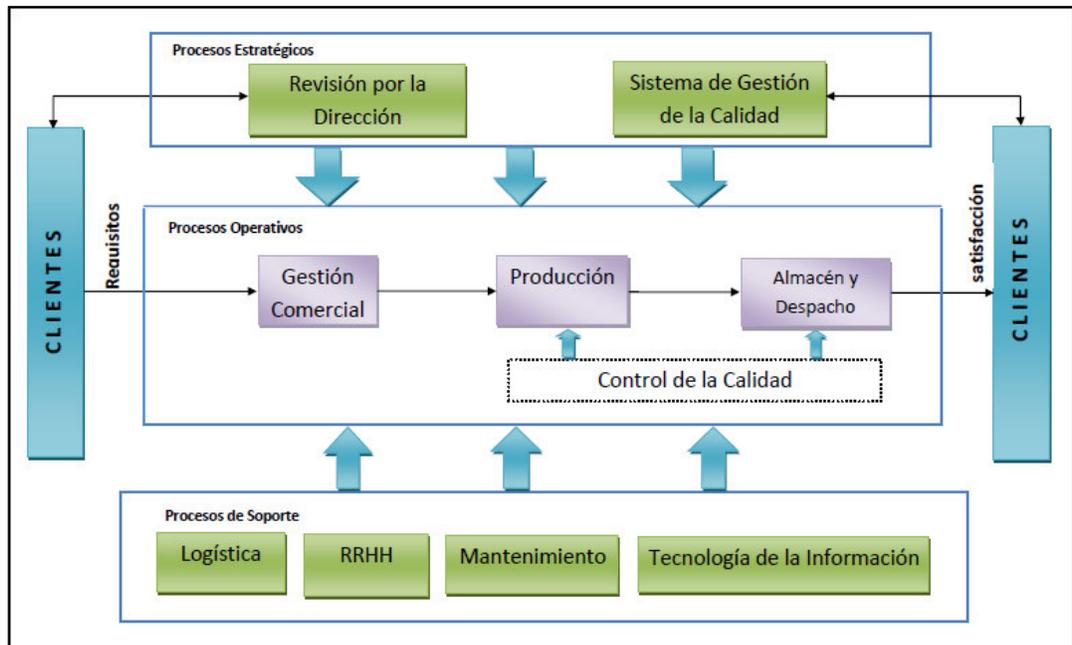
**TABLA 3: TERCERIZACIÓN DE PROCESOS**

<b>Proceso</b>	<b>Servicio Externo</b>
Almacén y Despacho	Transporte de Producto Terminado
Tecnología de la Información	Mantenimiento de Computadoras
Mantenimiento	Mantenimiento de Montacargas y Cosedoras / Calibración de equipos de medición/ Obras civiles.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

La interacción de los procesos de Minerals Supply & Services S.A.C. se puede apreciar en el siguiente gráfico el cual se esquematiza cómo interactúan.

**FIGURA 5: INTERACCIÓN DE PROCESOS**



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA

## 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

### 4.2.1 GENERALIDADES

Los documentación del Sistema de Gestión de Calidad de Minerals Supply & Services S.A.C. se encuentra disponible en cada una de las áreas de manera electrónica e impresa según sea el caso.

## **4.2.2 MANUAL DE CALIDAD**

En Minerals Supply & Services S.A.C. en reunión con la coordinadora y el comité de calidad se establece el Manual de Gestión de Calidad, el cual se rige conforme a los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, como soporte para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

## **4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS**

Se implementó un procedimiento documentado para asegurar que los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad sean controlados respecto a su elaboración aprobación, distribución, actualización y revisión, el documento referido es GC-P-03 (Anexo N° 1). El Representante de la Dirección y el Coordinador del SGC se aseguran del resguardo de la información y base de datos en medio electrónico con soporte del área de Sistemas.

## **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

### **5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN**

De acuerdo a las especificaciones de la norma se forma el Comité del Sistema de Gestión de la Calidad el cual establece realizar una reunión quincenal. El comité del sistema de Gestión de la Calidad se encarga de escoger al Representante de la Dirección, cumpliendo así con el

requisito 5 de la norma ISO 9001:2008. La Dirección se encarga de planificar reuniones con el personal de la empresa para comunicar los proyectos referidos a la mejora continua. El comité establece los objetivos y la política de Calidad, y el mejoramiento permanente del SGC.

## **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

Para el cumplimiento de este requisito el alta dirección en conjunto con el Representante de la Dirección, verifican que los requisitos del cliente sean identificados, conocidos y cumplidos por todos los niveles de la organización, a fin de asegurar su satisfacción, para ello se cuenta con los siguientes documentos: COM-OD-01 (Anexo N° 2) y COM-F-03 (Anexo N°3).

## **5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD**

El trabajo conjunto de la alta dirección y el comité de calidad de Minerals Supply & Services S.A.C. realizaron la elaboración y revisión de la política de calidad, el cual cumpla con los requisitos de la norma.

La política de Calidad de la Empresa es la siguiente:

En MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C., empresa dedicada a la producción y comercialización de medios filtrantes para tratamiento de agua, nos comprometemos a:

- Cumplir con los requerimientos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes.

- Orientados a la NTP 311:330 (requisitos 4.0 / 5.3.4).

Para ello contamos con personal competente, procesos enfocados a la mejora continua de la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008.

## **5.4 PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

Los Objetivos de la Calidad en Minerals Supply & Services S.A.C son:

1. Cumplir con los requerimientos y aumentar la satisfacción de nuestros clientes
2. Orientación a la NTP 311:330. (Requisitos 4.0 y 5.3.4).
3. Capacitar, entrenar y evaluar constantemente al personal de nuestra empresa.

Estos objetivos son medibles y coherentes con la Política de Calidad y han sido documentados en la Planificación de los Objetivos de la Calidad.

El Representante de la Dirección se asegura del resguardo de la información y base de datos en medio electrónico con soporte del área de Tecnología de la Información.

## **5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La documentación que describen las actividades de la planificación del SGC de Minerals Supply & Services S.A.C., se mencionan en los siguientes documentos:

- Diagrama de Caracterización de Revisión por la Dirección.
- Diagrama de Caracterización del Sistema de Gestión de la Calidad.

## **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

### **5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

La Gerencia General de Minerals Supply & Services S.A.C asegura que las responsabilidades y autoridades estén definidas en cada uno de los documentos de los procesos asociados a su área, estos requisitos se encuentran registrados en el formato RH-F-11 (Anexo N° 4) Perfil de puesto.

Las líneas de comunicación entre las diferentes áreas quedan establecidas en el RD-OD-04 Organigrama Funcional (Anexo N° 5) y RD-OD-05 Organigrama Nominal (Anexo N°6).

### **5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección de Minerals Supply & Services S.A.C designa al Representante de la Dirección, por ello, los requisitos en este punto de la Norma ISO 9001:2008 se cumple a través de dicha participación.

### **5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

La Alta Dirección de Minerals Supply & Services S.A.C asegura que se establezcan los canales de comunicación internos apropiados considerando la eficacia del SGC, tales como:

- Medios escritos: informes, memorándum, actas de reunión.
- Medios Informáticos: correo electrónico
- Comité de Comunicación interna.
- Publicaciones internas: Periódicos murales.

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La Alta Dirección, revisa el funcionamiento del SGC, en forma semestral, de acuerdo al documento RD-P-01 (Anexo N°7) Revisión por la Dirección, en el cual se detalla la información de entrada que cada área presentará para la respectiva revisión, de acuerdo a los requisitos en este punto de la Norma.

Los registros de las revisiones hechas al SGC por parte de la Alta Dirección, están constituidas por RD-F-03 (Anexo N°8) Acta de Reunión, donde constan los resultados de la revisión y estas son custodiadas y difundidas por el Representante de la Dirección y/o Coordinador de SGC a los demás responsables de procesos, y a la vez difundidos por estos.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

En Minerals Supply & Services S.A.C se considera los recursos requeridos para los procesos del SGC, así como la partida referente a los recursos para implementar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes, entre otros.

El Gerente General, efectúa el seguimiento de los gastos así mismo determina nuevas necesidades a fin realizar los ajustes presupuestarios necesarios.

## **6.2 RECURSOS HUMANOS**

### **6.2.1 GENERALIDADES**

La Gerencia General de Minerals Supply & Services S.A.C asegura que el personal a cargo en el SGC, es competente para la ejecución de sus actividades, con base en la educación, formación, habilidades y experiencia.

Estas competencias son tomadas en cuenta para la contratación de nuevo personal de acuerdo al establecido en el procedimiento RH-P-01 (Anexo N°9) Selección de Personal.

### **6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN**

La Gerencia General, a través de la Sub Gerencia:

- a) Determinan y documentan la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten la conformidad con los requisitos del producto, esto se define en el formato RH-F-11 (Anexo N°4) Perfil de Puesto.
- b) Cuando sea aplicable, proporcionan la formación u otras acciones para lograr las competencias necesarias. Para ello se ha establecido el procedimiento RH-P-02 (Anexo N°10) Capacitación del Personal.

- c) Evalúan la eficacia de las acciones tomadas, mediante el RH-F-08 (Anexo N°11) Desempeño de Personal.
- d) Se asegura que el personal es consciente de la importancia del cumplimiento de la Política de la Calidad, documentación y requisitos del SGC, mediante el RH-F-06 (Anexo N° 12) Programa anual de Capacitaciones.
- e) Se mantienen los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal en los Files del Personal.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

La Gerencia General proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del producto:

- a) El Técnico de Mantenimiento administra y mantiene las diversas instalaciones de Minerals Supply & Services S.A.C.
- b) Para asegurar el funcionamiento de los equipos de cómputo involucrados en los diferentes procesos se contrata externamente el servicio.

## **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

La Gerencia General de Minerals Supply & Services S.A.C determina y gestiona las condiciones de ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

## **7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO**

Se realiza la actividad de planificación de los procesos necesarios para la producción de lechos filtrantes para tratamiento de agua de Minerals Supply & Services S.A.C, de acuerdo al siguiente documento:

- Diagrama de Caracterización de Producción
- Producción

En la documentación del SGC se han definido los recursos necesarios, los métodos y criterios de aceptación para la verificación y seguimiento del producto y los registros necesarios para brindar evidencia que los procesos y productos cumplen los requisitos.

## **7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE**

### **7.2.1 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

Los requisitos en este punto de la Norma, se han documentado en:

- COM-F-03 (Anexo N°3) Orden de Pedido

En el caso de que existan modificaciones en los requisitos del producto, en Minerals Supply & Services S.A.C se asegura de que la documentación correspondiente se actualice y que tanto el personal involucrado como los clientes estén informados de aquellas modificaciones. El documento relacionado es COM-P-01 (Anexo N° 13) Ventas.

### **7.2.2 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

En Minerals Supply & Services S.A.C se ha determinado e implementado disposiciones para la comunicación con los Clientes, determinando responsabilidades para:

- a) Proporcionar información de sus productos, utilizando entre otros, los siguientes medios de comunicación: páginas amarillas, página web, correo electrónico, teléfono.

- b) Las consultas, atención de solicitudes y, en su caso modificaciones.
- c) Retroalimentar las áreas pertinentes y la información del cliente. Las quejas para que sean atendidas y resueltas se aplica el procedimiento COM-P-02 (Anexo N°14) Atención de Quejas y Reclamos.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

En Minerals Supply & Services S.A.C. no aplica el diseño y desarrollo de sus productos, debido a que el cliente establece las especificaciones técnicas del producto en las órdenes de compra.

### **7.4 COMPRAS**

#### **7.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

El proceso general de Compras está definido y documentado en el LOG-P-01 Compras (Anexo N° 15).

El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al bien o producto adquirido, depende de su impacto en el producto.

La Jefatura Logística selecciona, evalúa y reevalúa a los proveedores, en función de su capacidad para suministrar los bienes y/o servicios, de acuerdo con sus requerimientos.

## **7.4.2 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

El área de Logística planta en coordinación con el área usuaria, verifica que los bienes o productos comprados cumplan con los requisitos de compra.

En caso de la compra de la materia prima, esta verificación se realizará por parte del área de control de calidad en coordinación con el área de Logística.

## **7.5 PRODUCCIÓN**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN**

En Minerals Supply & Services S.A.C se planifica y controla la realización del producto a través de:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- b) La disponibilidad de Fichas de Procesos, Procedimiento e Instructivos, establecidos en el punto 7.1.
- c) El uso del equipo apropiado, y el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d) La implementación de actividades de seguimiento de los procesos y producto.

- e) La implementación de actividades de liberación y entrega, así como las posteriores a ésta.

### **7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN**

En Minerals Supply & Services S.A.C. se puede verificar el resultado del proceso productivo mediante el seguimiento en la realización del producto terminado, como lo detalla el procedimiento de CC-P-01 (Anexo N° 16) Inspección y PROD-P-01 (Anexo N°17) Producción.

### **7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La identificación y trazabilidad de los productos prestados por Minerals Supply & Services S.A.C, se realizan a través de la LOG-F-07 (Anexo N°18) Orden de Compra, COM-F-03 (Anexo N°3) Orden de pedido, Orden de trabajo PROD-F- 02 (Anexo N°19) Producción y Control de Sacos, PROD-F-03 (Anexo N°20) Reporte diario por molino.

#### **7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

La empresa no recibe ningún bien o servicio por parte del cliente. Minerals Supply & Services S.A.C. es propietario de todos los productos que entrega al cliente.

#### **7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

Las diversas áreas involucradas en los procesos del SGC se aseguran que se manipulen, almacenen y conserven los productos de acuerdo a lo siguiente:

- Manejo de Almacén.
- Almacenamiento e Identificación de Materiales.
- Mantenimiento de infraestructura

### **7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

Minerals Supply & Services S.A.C determina el seguimiento y la medición a realizar, y equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la conformidad del producto.

Se establecen los procesos para asegurar que el seguimiento y medición pueda realizarse de manera coherente, realizando lo siguiente:

- Verificación y contrastación de Equipos.
- Mantenimiento de máquinas y equipos.

Minerals Supply & Services S.A.C evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. Asimismo, implementan las acciones apropiadas sobre el equipo y de cualquier servicio afectado.

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

En Minerals Supply & Services S.A.C planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad con los requisitos del producto;
- b) Asegurar la conformidad del SGC; y
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGC.

### **8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

#### **8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

En Minerals Supply & Services S.A.C, se ha establecido el instructivo COM-I-01 (Anexo N°21) Medición de la Satisfacción del Cliente como una medida del desempeño del SGC a fin de verificar si se ha cumplido con los requisitos del mismo.

#### **8.2.2 AUDITORÍA INTERNA**

Para el cumplimiento de la norma se ha establecido el procedimiento GC-P-02 (Anexo N°22) Auditoría Interna.

### **8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS**

Los procesos del SGC de Minerals Supply & Services S.A.C son evaluados para demostrar su eficacia para alcanzar los resultados planificados mediante indicadores de gestión establecidos en los Procedimientos.

Los propietarios de los procesos analizan los resultados de los indicadores del RD-F-02 (Anexo N° 23) Reporte de Indicador de Gestión para evaluar tendencias y cuando no se alcance lo planificado, se implementan correcciones y acciones correctivas y/o preventivas según sea conveniente.

Estos RD-F-02 (Anexo N° 23) Reporte de Indicador de Gestión son reportados al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad y al RED.

### **8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

Minerals Supply & Services S.A.C mide las características de calidad del producto para verificar si se cumplen los requisitos establecidos en la documentación del SGC.

Estas actividades de seguimiento se realizan en las etapas apropiadas de la prestación del producto manteniendo registros de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican las personas que autorizan la liberación de los productos.

Para ello contamos con lo siguiente:

- Diagrama de caracterización de Control de la Calidad.
- Inspección.
- Manipulación de equipos de Control de Calidad
- Verificación y contrastación de equipos.

### **8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

Los controles, las responsabilidades y las autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están establecidos en PROD-F-04 (Anexo N°24) Matriz de Producto No Conforme y PROD-P-02 (Anexo N° 25) Control de Producto No Conforme.

### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

En Minerals Supply & Services S.A.C se determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC y para evaluar donde pueda realizarse la mejora de la eficacia de dicho sistema. Esto incluye datos generados del resultado del seguimiento y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos provee información relacionada y no se limita a:

- a) La satisfacción del cliente.
- b) La conformidad con los requisitos del producto
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- d) Los proveedores.

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 MEJORA CONTÍNUA**

Minerals Supply & Services S.A.C mejora continuamente la eficacia del SGC mediante el uso de la política, objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.

### **8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA**

En el procedimiento GC-P-01 (Anexo N°26) Gestión de Mejora Continua se define los mecanismos para:

- Tomar acciones que eliminen las causas de las no conformidades detectadas y prevenir que no vuelvan a ocurrir; y,
- Tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia

Las acciones tomadas para eliminar las causas de las no conformidades o no conformidades potenciales serán apropiadas a la magnitud de los problemas.

## CAPÍTULO V: DATOS

### PRODUCCIÓN

Antes de la implementación de la norma ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C., dicha empresa manejaba los siguientes datos de producción de sus productos:

**TABLA 4:% DE PRODUCCIÓN MENSUAL ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN**

PRODUCTOS	MESES (PORCENTAJE)		
	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ARENA SILICEA	61%	62%	58%
GRAVA DE CUARZO	60%	57%	63%
CANTO RODADO	62%	65%	61%

PRODUCTOS	MESES (TONELADAS)		
	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ARENA SILICEA	50.05	50.87	47.59
GRAVA DE CUARZO	29.89	28.40	31.39
CANTO RODADO	70.84	74.27	69.70

Fuente: Elaboración Propia

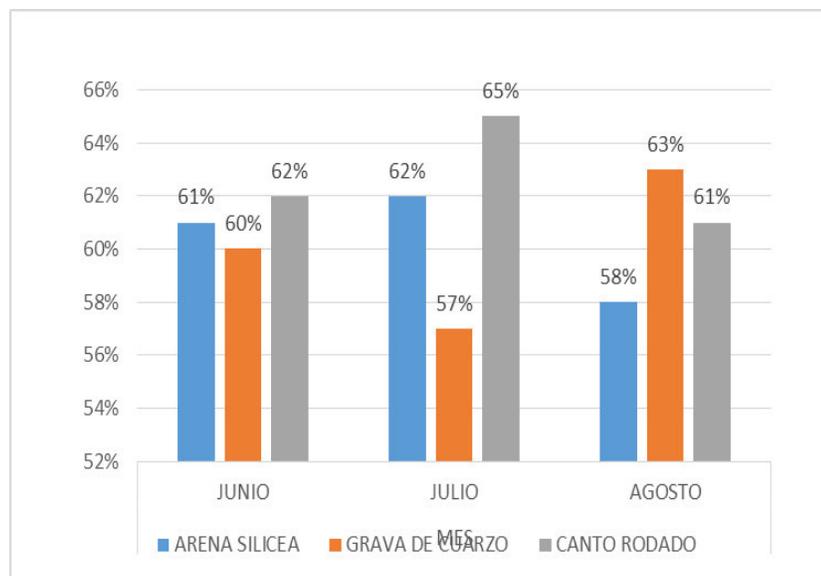
Como dato adicional se cuenta con siete personas (1344 hrs- hombre/ mes) en el área operativa, obteniéndose los siguientes datos de productividad:

**TABLA 5: PRODUCTIVIDAD ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN**

PRODUCTOS	PRODUCTIVIDAD (TON/HH.)		
	JUNIO	JULIO	AGOSTO
ARENA SILICEA	37.24	37.85	35.41
GRAVA DE CUARZO	22.24	21.13	23.36
CANTO RODADO	52.71	55.26	51.86

Fuente: Elaboración Propia

**GRÁFICO 1 : % DE PRODUCCIÓN MENSUAL ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008**



Fuente: Elaboración Propia

Luego de realizada la implementación de la Norma ISO 9001:2008 se puede apreciar en la recopilación de la información de producción una mejora mensual de los productos de Arena Silícea, Grava de Cuarzo y Canto Rodado.

**TABLA 6: % DE PRODUCCIÓN DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008**

PRODUCTOS	MESES (PORCENTAJE)		
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ARENA SILÍCEA	63%	63%	66%
GRAVA DE CUARZO	64%	66%	69%
CANTO RODADO	67%	69%	70%

PRODUCTOS	MESES (TONELADAS)		
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ARENA SILICEA	51.69	51.69	54.15
GRAVA DE CUARZO	31.88	32.88	34.37
CANTO RODADO	76.55	78.84	79.98

Fuente: Elaboración Propia

Manteniéndose la misma cantidad de personal (siete personas = 1344 hrs- hombre/ mes) en el área operativa, se obtienen los siguientes datos de productividad:

**TABLA 7: PRODUCTIVIDAD DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN**

PRODUCTOS	PRODUCTIVIDAD (TON/HH.)		
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE
ARENA SILICEA	38.46	38.46	40.29
GRAVA DE CUARZO	23.72	24.46	25.57
CANTO RODADO	56.96	58.66	59.51

Fuente: Elaboración Propia

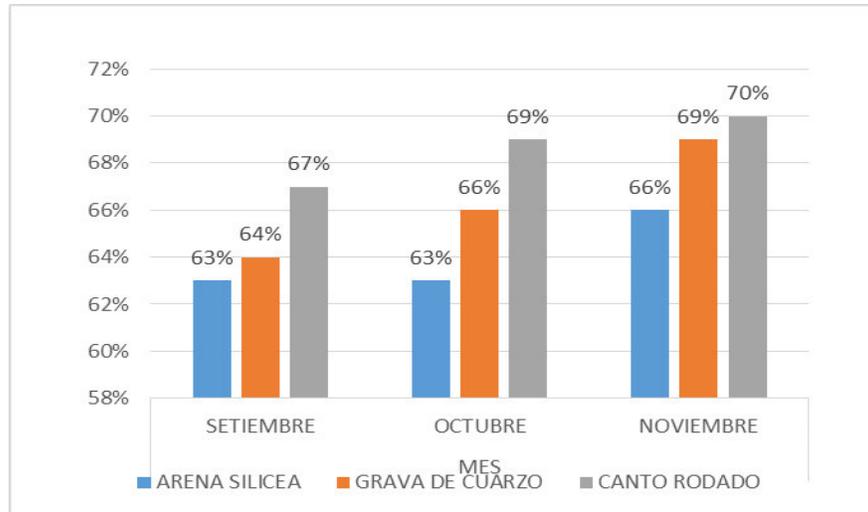
Al analizar los datos de productividad de las tablas N°6 y N°7 se puede observar que la productividad promedio de los productos ha aumentado de la siguiente manera:

ARENA SILICEA = 6%

GRAVA DE CUARZO = 11%

CANTO RODADO = 10%

**GRÁFICO 2: % DE PRODUCCIÓN MENSUAL DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL ISO 9001:2008**



Fuente: Elaboración Propia

**TABLA 8: GANANCIA POR TONELADA**

PRODUCTO	MES			PRECIO			
	SETIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	COSTO X SACO 40KG	PRECIO VENTA POR SACO	GANANCIA POR SACO	GANANCIA POR TON.
ARENA SILICEA	51.69	51.69	54.15	12.8	26.5	13.7	342.5
GRAVA DE CUARZO	31.88	32.88	34.37	19.4	29.7	10.3	257.5
CANTO RODADO	76.55	78.84	79.98	9.6	19.8	10.2	255

Al revisar el aumento de la producción de los tres últimos meses se puede observar que en el caso de la Arena Silicea tiene una ganancia promedio de 17,984.68 nuevos soles; con respecto a la Grava de Cuarzo se tiene una ganancia promedio de 8,508.66 nuevos soles, y en la producción de Canto Rodado se tiene una ganancia promedio de 20,006.45 nuevos soles.

## **ALMACENAMIENTO**

En Minerals Supply & Services S.A.C. antes de la implementación no se contaba con el ordenamiento de la Materia Prima (MT) y Producto Terminado (PT), lo cual se podía apreciar en los empilamientos de los sacos, como se muestra a continuación:

**FIGURA 6: EMPILAMIENTO DE SACOS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN**



**FIGURA 7: EMPILAMIENTO DE SACOS DE MATERIA PRIMA Y PRODUCTO TERMINADO DESPUÉS DE LA IMPLEMENTACIÓN**



## **CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **CONCLUSIONES**

1. La implementación de la norma ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. produjo un aumento de la productividad gracias a la mejora del proceso de producción y la aplicación de la trazabilidad de los productos tales como el Arena Silícea, Grava de Cuarzo y Canto Rodado. De acuerdo a los datos obtenidos en las Tablas N°6 y N°7 de productividad, se obtiene los siguientes aumentos de la productividad de cada producto:

ARENA SILICEA = 6%

GRAVA DE CUARZO = 11%

CANTO RODADO = 10%

2. Al realizar la clasificación de los procesos en Minerals Supply & Services S.A.C. se identificó los indicadores de cada proceso de Minerals Supply & Services S.A.C., los cuales permiten revisar el avance y el cumplimiento de la implementación del sistema de gestión de calidad y analizar la variación de la productividad de cada uno de los productos, entre los más representativos tenemos los siguientes indicadores:

- Aumento de la satisfacción del cliente.
- Disminuir el porcentaje de reclamos y/o quejas de nuestros clientes.
- Aumentar el porcentaje de productos conformes.
- Evaluación semestral de desempeño de personal
- Medir la eficacia de las capacitaciones al personal.

3. Realizar el enfoque basado a procesos ha permitido la optimización de los procesos en Minerals Supply & Services S.A.C., la asignación de responsabilidades de cada una de las áreas y la trazabilidad del producto desde el ingreso de la materia prima hasta el despacho del producto terminado, lo que permite garantizar la calidad del producto que se ofrece al cliente.

## **RECOMENDACIONES**

1. Realizar el compromiso de la alta dirección con referente a la capacitación para el personal operativo, con la concientización sobre la importancia de la implementación del sistema de calidad ISO 9001:2008 en Minerals Supply & Services S.A.C. que les permitirá la mejora de sus procesos.
2. Continuar con la metodología de la implementación de sistemas de mejora para la empresa, como implementar la norma OSHAS 18001 de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
3. Revisar en forma continua los resultados de las auditorias, analizando las mejoras de las no conformidades, teniendo en forma activa la participación del personal.
4. Realizar una clasificación ABC sobre los clientes de la empresa, para determinar la importancia de cada uno de ellos, para así determinar los parámetros de venta y de producción, y los productos de mayor demanda de cada uno de ellos.

## CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

1. Aranda, C. K. (2014). *Implementacion de un Sistema de Gestion de Calidad como parte de la mejora continua de una empresa de Telecomunicaciones*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
2. *Calidad y Gestion*. (2002). Recuperado el 27 de 08 de 2016, de <https://calidadgestion.wordpress.com/2013/03/11/enfoque-basado-en-procesos-como-principio-de-gestion/>
3. Deming, E. (1986). *Fuera de la Crisis*. Madrid: MIT Press.
4. *EcuRed*. (12 de 09 de 2016). Recuperado el 23 de 06 de 2016, de EcuRed - Conocimiento con todos y para todos: <http://www.ecured.cu/ISO>
5. *GRUPO MARKA*. (2013). Recuperado el 20 de 07 de 2016, de <https://grupomarka.wordpress.com/2013/06/24/enfoque-de-procesos-el-mapa-de-procesos/>
6. Lopez, C. (11 de 07 de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el 07 de 07 de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/joseph-m-juran-y-la-planificacion-de-la-calidad/>
7. Lugo Marin, J. (2015). *La Gerencia de Calidad en La Economia Digital*. Lulu.com.
8. Luis, R. A. (10 de Agosto de 2007). *Gestiopolis*. Recuperado el 9 de Junio de 2016, de <http://www.gestiopolis.com/evolucion-de-la-calidad-iso-9000-y-otros-conceptos-de-calidad/>
9. *Norma Internacional ISO 9000:2005. Sistema de Gestion de la Calidad, Fundamentos y vocabulario*. (2005). Ginebra, Suiza.

10. *Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistema de Gestion de Calidad-Requisitos.* (2008). Suiza.
11. *Normas9000.com.* (23 de 04 de 2016). Obtenido de <http://www.normas9000.com/que-es-iso-9000.html>
12. Rodriguez, J. I. (01 de 08 de 2010). *SlideShare.* Recuperado el 03 de 07 de 2016, de <http://es.slideshare.net/joseph251/historia-de-la-calidad>
13. Rodríguez, M. C. (2009). EL CONCEPTO DE CALIDAD: HISTORIA, EVOLUCION E IMPORTANCIA PARA LA COMPETITIVIDAD. *Revista de la universidad de la salle*, 20.
14. *slideshare.* (2006). Recuperado el 28 de 07 de 2016, de <http://es.slideshare.net/juanlugomarin/jl-curso-gestin-por-procesos-e-indicadores-de-gestion>
15. Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total: fuente de ventaja competitiva.* Murcia, España: Publicaciones Universidad de Alicante.
16. TURIN SEDANO, E. (2014). *Implementacion de un Sistema de Gestion de la Calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional para una empresa en la industria metalmecanica.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
17. *Wikipedia.* (20 de 05 de 2001). Recuperado el 2016 de 07 de 18, de [https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_de\\_la\\_calidad#cite\\_note-QTW-1](https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad#cite_note-QTW-1)

# ANEXOS

## ANEXO 1: GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 03 Página : 1 de 16
---	--	--

### 1. OBJETIVO

Garantizar que los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), se controle, considerando una correcta identificación, estructura, emisión y distribución a las diversas áreas de MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC.

### 2. ALCANCE

A la documentación interna y externa, así como los registros involucrados en el SGC de MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Documentación Interna

Conjunto de documentos elaborados por MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC, con la finalidad de normar y/o estandarizar las políticas, principios y actividades de la institución.

#### 3.2. Documentación Externa

Son todas aquellas normas, regulaciones nacionales e internacionales y/o legislaciones externas aplicables a MINERALS SUPPLY & SEERVICES SAC y a su SGC.

#### 3.3. Documento Controlado

Es el documento disponible electrónicamente en la red interna) o en copias impresas debidamente identificadas.

#### 3.4. Registro

Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

No se considera

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN INTERNA

##### 5.1.1. Clasificación de Documentos:

##### a. MANUAL DE GESTION (MG)

Compendio de información sobre un tema específico. Por ejemplo:

##### I. Manual de Gestión de la Calidad.

Define el compromiso de la Gerencia con respecto al cumplimiento de las Norma ISO 9001:2008, dentro de este manual se encuentra un resumen del SGC, e incluye:

Elaborado por: Jennyfer Maláquez Pacán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03
		Versión : 03
		Página : 2 de 16

- 1° Alcance del SGC, con las justificaciones de las exclusiones.
- 2° Referencia de los procedimientos requeridos por el SGC.
- 3° Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

**b. DIAGRAMA DE CARACTERIZACIÓN (DC)**

Es el documento que describe cómo se desarrolla un proceso, proporcionando información general de las actividades desarrolladas o subprocesos involucrados en este. Tiene la finalidad de identificar aspectos primordiales como el Objetivo del Proceso y el logro de éste a través de los indicadores de gestión los proveedores e insumos para la ejecución de actividades así como los productos y clientes de las mismas.

Un diagrama de caracterización establece:

- I. Objetivo del Proceso.
- II. Control del Proceso.
- III. Alcance del Proceso.
- IV. Propietario del Proceso
- V. Sub-procesos o actividades del proceso donde se especifica:

Proveedor	Insumo	Subprocesos	Producto	Cliente
-----------	--------	-------------	----------	---------

- VI. Recursos: Personal, Instalaciones, Equipos y Tecnología,

Personal	Instalaciones	Equipos	Tecnología
----------	---------------	---------	------------

- VII. Documentos de Sustento (Procedimientos, instrucciones u otros documentos aplicables al proceso, etc.)
- VIII. Registros, que genere el proceso.
- IX. Requisitos de la Norma ISO 9001, mencionar los requisitos que se aplican al desarrollar el proceso.
- X. Requisitos Legales, aplicables en el desarrollo del proceso.
- XI. Indicadores, los cuales se analizan con la finalidad de medir si el desarrollo del proceso ha sido eficaz con objetivo del proceso.

Elaborado por: Jennyfer Maláquez Paetán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 03  Página : 3 de 16
---	--	--

**c. PROCEDIMIENTOS (P)**

- I. Describen las actividades a seguir para el desarrollo de un proceso o subproceso, así como los responsables, controles que deben de realizarse y registros que se generan durante el desarrollo de las actividades.
- II. Se debe desarrollar procedimientos documentados cuando la organización evalúe la falencia de lineamientos para desarrollar actividades, uniformidad de criterios en el personal o constantes rotación de un personal.
- III. Estructura de un Procedimiento:
  - 1° Objetivo:  
Establecer los objetivos que se deben de obtener con el contenido del Procedimiento.
  - 2° Alcance:  
Indicar el ámbito y/o fronteras para la aplicación del Procedimiento, así como cualquier factor limitativo.
  - 3° Definiciones:  
Definición de los términos complejos, a tener en cuenta, dentro del desarrollo del procedimiento.
  - 4° Documentos Asociados:  
De requerirse, pueden ser Normativas, puntos del Manual u otros: procedimientos, instrucciones y registros de otros procesos; que se utilicen dentro del desarrollo del procedimiento.
  - 5° Desarrollo:  
Indicar quién, qué y cómo desarrollar las actividades del proceso.  
  
Se puede elaborar de las siguientes formas o su combinación:
    - i. Literal, describiendo a detalle el desarrollo del procedimiento.
    - ii. Gráfica, con un diagrama de flujo.
    - iii. Matricial, donde se describen actividades con su(s) responsable(s) y podría relacionarse a un diagrama de flujo insertado en el anexo.
  - 6° Registros:

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pactin Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*



## GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código : GC-P-03

Versión : 01

Página : 4 de 16

Especificar los registros que se generan en el desarrollo de las actividades, los cuales nos permiten verificar el cumplimiento o los resultados obtenidos de éstas.

- 7° Anexos:  
Se indican los documentos anexos al Procedimiento, tales como:
- i. Diagramas de Flujo, cuando hayan desarrollado el procedimiento de forma matricial.
  - ii. Especificaciones de cierto criterio del procedimiento.
  - iii. Otros que se considere necesario.

### d. INSTRUCCIONES (I)

- I. Describen detalladamente cómo se lleva a cabo las tareas de una actividad específica.
- II. Estas instrucciones se implementan cuando se requiera detallar una actividad específica a nivel operativo y para uniformizar las tareas a realizar.
- III. Estructura Referencial:
  - 1° Objetivo:  
Establecer los objetivos que se deben de obtener con el contenido de la instrucción.
  - 2° Definiciones:  
Definición de los términos complejos dentro del desarrollo de la instrucción.
  - 3° Desarrollo:  
Indicar qué y cómo se va ejecutar las tareas para cumplir con la instrucción.
  - 4° Controles:  
Indicar qué tipo de actividades se realizarán para verificar el cumplimiento o los resultados obtenidos de éstas.
  - 5° Registros:  
Especificar los registros que se generan en el desarrollo de las tareas, los cuales nos permiten verificar el cumplimiento o los resultados obtenidos de éstas.

### e. FORMATOS (F)

Es el documento donde se hace registro de las actividades ejecutadas dentro del SGC.

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pacán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 5 de 16
---	--	--

- f. OTROS DOCUMENTOS (OD), Tales como:
- I. Políticas: Son las directrices relacionadas a un objetivo y que norman el desarrollo de una organización.
  - II. Estructura Orgánica: Disposición sistemática de las áreas que integran una institución, conforme a criterios de jerarquía y especialización, ordenados de tal forma que sea posible visualizar los niveles jerárquicos y sus relaciones de dependencia.
  - III. Mapa de Procesos: Gráfico que identifica cuáles son los procesos de dirección, operativos y de apoyo así como su interacción dentro del SGC.
  - IV. Otros que sean necesario y normen la operatividad del proceso u organización.
  - V. Otros que sean necesario y normen la operatividad de la institución.

#### 5.1.2. Procedimiento

Es aplicable al control de la documentación interna.



ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Presenta Documento para inclusión o modificación.-	Propietario del Proceso
	a. Cuando exista la necesidad de elaborar o modificar un documento, solicita al Coordinador del SGC, proporcione el documento en archivo modificable.	
	b. Para la elaboración o modificación de documentos (Diagramas de Caracterización, manuales, procedimientos, instructivos), tienen que cumplir con lo siguiente	
	1º Estructura, de acuerdo a la clasificación del documento (Ver pto. 5.1.1).	
	2º Configuración del documento (Ver Anexo "A").	
	3º Identificación de cambios en nuevas versiones:	

Elaborado por: Jennifer Malásquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección



## GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código : GC-P-03  
Versión : 01  
Página : 6 de 16

- Inserciones:
    - Subrayado – Color: negro
    - Eliminaciones: Tachado- Color negro
- c. Entrega al Coordinador del SGC, para su respectiva revisión.
- 02 Revisa propuesta de Documento.-** **Coordinador del SGC**
- Revisa el documento propuesto, verificando su aceptabilidad y adaptabilidad al proceso, con la finalidad que cumpla con los fines para lo que ha sido diseñado o modificado, la normativa externa aplicable al proceso y los lineamientos de Minerals Supply & Services SAC
- 03 ¿Está de acuerdo?** **Coordinador del SGC**  
Sí: va a la actividad 05.  
No: va a la actividad 04.
- 04 Realizan modificaciones técnicas.-** **Propietario del Proceso**
- Efectúa las modificaciones al documento propuesto.  
Va a la actividad 03.
- 05 Verifica y Aprueba el documento.-** **Coordinador del SGC**
- Verifica que el documento cumpla con las disposiciones del presente procedimiento, los requisitos ISO 9001:2008 y lineamientos de la empresa.
- En caso de incumplimiento, contacta al Coordinador y Propietario del Proceso para hacer el descargo y las modificaciones técnicas correspondientes.
- Se registra el documento modificado y/o nuevo en el formato "Lista Maestra de registros MSS-GC-F-09"
- 06 Difunde documento interno.-** **Coordinador del SGC**
- Una vez que se aprobó el documento, debe de:
- a. Convertir el archivo digital en PDF y colgarlo en RED INTERNA (O DISCO COMPARTIDO X:), derivando los documentos a las carpetas correspondientes. Debe asegurarse que el archivo digital sea la revisión vigente del documento aprobado y si hay una versión anterior del documento, se elimina el PDF

Elaborado por: Jensifer Malásquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección



correspondiente.

- b. Con respecto a los documentos obsoletos en archivos modificables y que han sido modificados con una nueva versión, éstos son guardados en la carpeta "Documentación Obsoleta"
- c. En caso ser necesario, distribuir copias de los documentos del SGC a otra institución, cliente, auditores internos o por fines de capacitación, se comunica al Coordinador del SGC y se entrega una copia del documento colocando la identificación "DOCUMENTO VIGENTE A LA FECHA DE RECEPCIÓN". La EMPRESA no se responsabiliza por actualizar los cambios, salvo a solicitud del interesado.

**07 Comunica y actualiza Lista.-**

Comunica a todos los involucrados en el proceso, a través de correo electrónico, la creación y/o las modificaciones de documentos.

**Propietario del Proceso**

Dependiendo del nivel o complejidad del documento, se coordina y ejecuta la capacitación de difusión relativa de los documentos nuevos o modificados.

Actualiza la *MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Documentación Interna* y la envía al Coordinador del SGC.

Para el caso de los procesos estratégicos esto es comunicado por el Coordinador del SGC.

**Coordinador del SGC**

Se comunica mediante Red Interna ISO el documento generado o de la nueva versión así como también la lista maestra actualizada.

**08 Accede al documento.-**

**Usuario**

El Usuario puede acceder al documento mediante la red interna de Minerals Supply & Services SAC.

Visualiza carpetas relacionadas a los procesos, ingresando al que se encuentra involucrado. Puede acceder al documento (Sólo lectura en PDF). Los cambios realizados con relación a la anterior revisión del documento, pueden ser identificados de acuerdo a lo descrito en el párrafo 5.1.2 Act. 01.b.

Elaborado por: Jennyfer Maliaquez Pactin Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03
		Versión : 01
		Página : 8 de 16

El Usuario no debe imprimir o fotocopiar el documento de la RED INTERNA. En el caso en cuenta con copia del documento, debe de asegurarse de la vigencia del mismo, verificando en la **MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Documentación Interna**.

## 5.2. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN EXTERNA

### 5.2.1. Generalidades:

La Documentación Externa está compuesta por aquellas normas, regulaciones nacionales e internacionales y/o legislaciones aplicables al SGC de Minerals Supply & Services SAC.

La responsabilidad del Control de la Documentación Externa está distribuida de acuerdo a las Áreas existentes dentro de Minerals Supply & Services SAC.

### 5.2.2. Procedimiento:

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	Controla la normativa externa aplicable al proceso.-  a. Identificar anualmente o cuando se requiera que documentos externos son aplicables a su proceso.  b. Asegurarse de la vigencia de los documentos que poseemos, a través de información brindada por las autoridades u organismos competentes.  c. Registra la información en la <b>MSS-GC-F-12 Lista Maestra de Documentación Externa</b> .	Propietario del Proceso
02	¿Documentos vigentes?  Sí : va a la actividad 03. No : va a la actividad 05.	Propietario del Proceso
03	Verifica que los documentos se encuentren en los puntos de uso.	Propietario del Proceso
04	¿Está conforme?  Sí : Fin No : va a la actividad 05.	Propietario del Proceso

Elaborado por: Jennyfer Maliaquez Pactin Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección



## GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Código : GC-P-03

Versión : 01

Página : 9 de 16

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <p><b>05 Adquiere los documentos normativos.-</b></p> <p>Adquiere los documentos normativos vigentes y necesarios para el SGC.<br/>(Ver MSS-LOG-P-01 Procedimiento de Compras)</p>   | <p><b>Propietario del Proceso</b></p> |
| <p><b>06 Actualiza la Lista de Documentos Externos.-</b></p> <p>Actualiza la MSS-GC-F-12 <i>Lista Maestra de Documentación Externa</i>, y envía una copia al Coordinador del SGC.</p>  | <p><b>Propietario del Proceso</b></p> |
| <p><b>07 Difunde documento externo.-</b></p> <p>La difusión puede ser a través de la Red interna, carpeta compartida con el nombre de "Documentos Externos", ruta especificada o lugar para el almacenamiento. Para el caso de los documentos en físicos se entrega al Dueño del proceso o a quien éste designe.</p> <p>Asimismo envía un comunicado a los usuarios para que conozcan quién tiene la custodia del documento, de tal manera que éste pueda ser solicitado para su uso.</p> <p>Dependiendo del nivel o complejidad del documento, se coordina la capacitación de difusión, si hay la necesidad de un especialista se coordina con el área Legal de la institución.</p> | <p><b>Propietario del Proceso</b></p> |
| <p><b>08 Control de documentos externos obsoletos.-</b></p> <p>Los documentos externos obsoletos y en físico, se eliminan.</p> <p>En caso que se requieran guardar para consultas o informativos, se les debe identificar como "DOCUMENTO DE CONSULTA".</p>  | <p><b>Propietario del Proceso</b></p> |

### 5.3. CONTROL DE LOS REGISTROS

#### 5.3.1. Generalidades:

- a. Los registros son aquellos documentos que proveen evidencias objetivas (información) de las actividades efectuadas o de los resultados obtenidos

Elaborado por: Jensifer Maliaquez Pactin Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 10 de 16
---	--	---

- b. La información de los registros puede ser llenada en plantillas, simples documentos (Ej.: Cartas, Informes, etc.) o formatos establecidos a necesidad de cada área o proceso.

5.3.2. Procedimiento:

ACT	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
01	<p><b>Identifica los registros relacionados a su proceso.-</b></p> <p>Identifica y determina los controles para el registro en la <i>MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Registros</i> la siguiente información:</p> <p>a. PROCESO: Nombre del proceso al que pertenece los registros a mencionar en esta lista.</p> <p>b. FECHA: Indicar la fecha que se llena o actualiza la lista.</p> <p>c. IDENTIFICACIÓN.- A través de la designación del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Nombre del registro.</li> <li>ii. Tipo de registro: Físico, Electrónico.</li> <li>iii. Referencia Normativa: Indicar el código del documento (Procedimiento, Instrucción, etc.) donde se solicita el uso del registro.</li> <li>iv. Código del Formato, en caso exista uno establecido para llenar el registro.</li> <li>v. Versión, vigente del registro</li> </ul> <p>d. ALMACENAMIENTO.- A través de la designación del:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i. Responsable de archivar el registro.</li> <li>ii. Archivo: Nombre de la carpeta, ruta de red, file, archivador u otro lugar donde se encuentre el registro.</li> <li>iii. Ordenamiento: Mencionar como se ordena</li> </ul>	Propietario del Proceso

Elaborado por: Jennifer Maláquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 11 de 16
---	--	---

el registro en el file, carpeta o ruta.  
Ejemplo: Correlativo, Cronológico,  
Numérica, etc.

**e. PROTECCIÓN**

- i. Responsable de Custodia: Nombrar el cargo.
- ii. Acceso: Nombrar el cargo de quienes pueden acceder al documento.

**f. RETENCIÓN Y DISPOSICIÓN.-** Determinar en las opciones:

- i. Archivo Activo: Indicar el tiempo que debe permanecer en archivo activo (Documentos con acceso inmediato).
- ii. Archivo Pasivo: Indicar el tiempo máximo de conservación.
- iii. Disposición Final: Puede ser destrucción, eliminación, reciclaje, etc.

**02 Llena y controla registros.-**

**Personal**

El personal debe llenar los registros de manera que sean legibles para su aceptación en la Red interna.

Para registros físicos: Cuando no corresponda llenar un casillero o información requerida coloca una raya de tal manera que dé el cierre respectivo.

Para el caso de registros electrónicos, Cuando no corresponda llenar un casillero o información requerida se coloca N.A. (No aplica).

Asimismo debe de mantener actualizado los registros de acuerdo a lo indicado en la **MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Registros.**

Elaborado por: Jensifer Maláquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado González Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado González Gerente General
--	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 12 de 16
---	--	---

**03 Verificación de registros.-**

Verifica que los registros se llenen y controlen correctamente, de acuerdo a lo indicado en la **MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Registros.**

Se realiza semestralmente o en cualquier momento que el Coordinador del SGC lo estime conveniente, la revisión completa de todas las listas maestras de:  
Documentación Interna,  
Documentación externa y de Registros,  
De todos los procesos que conforman el SGC.

**Propietario del Proceso**

**Propietario del Proceso / Coordinador del SGC**

**6. REGISTROS**

**6.1. MSS-GC-F-10 Lista Maestra de Documentación Interna**

**6.2. MSS-GC-F-12 Lista Maestra de Documentación Externa**

**6.3. MSS-GC-F-09 Lista Maestra de Registros**

**7. ANEXOS**

**7.1. Anexo A:** Configuración de documentos

**7.2. Anexo B:** Contenido de Formatos

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03
		Versión : 01
		Página : 13 de 16

## ANEXO A

### CONFIGURACIÓN DE DOCUMENTOS (EXCEPTO FORMATOS)

#### 1. FORMATO

##### 1.1. FUENTE:

Fuente: Normal - ARIAL 11  
Excepto gráficos o documentos que serán publicados en cuadros.

##### 1.2. NUMERACIÓN Y VIÑETAS – Esquema numerado - Personalizar:

Formato de Número – Fuente: Arial 11							
Nivel:							
1	1.						
2		1.1.					
3			1.1.1				
4				a.			
5					l.		
6						1º	
7							l.

#### 2. ENCABEZADO

##### 2.1. TABLA - Modelo:

	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>	Código : MSS-XX-Y-NN
		Versión : NN
		Fecha : AA/BB/CCCC
		Página : X de Y

##### 2.2. DATOS DE TABLA:

2.2.1. Se coloca a todas las páginas y secciones de la página.

2.2.2. En la primera columna debe colocarse el LOGO de la EMPRESA.

2.2.3. En la segunda columna

Debe ir identificado el título del documento con fuente mayúscula,  
negrita y centrado- Ejemplo: **GESTION DE DOCUMENTOS Y  
REGISTROS**

2.2.4. En la tercera y cuarta columna se debe colocar:

##### a. Código del documento.

Elaborado por: Jennifer Maláquez Partán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 14 de 16
---	--	---

- b. Número de versión actual : Iniciando desde la 01
- c. Fecha de Vigencia
- d. Página X de Y: donde:
  - X: Número de página.
  - Y: Total de Páginas.

### 3. CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

#### 3.1. ESTRUCTURA DE CÓDIGO: MSS-XX-Y-NN , donde:

- XX: Siglas del Proceso
- YY Sigla de Tipo de documento.
- NN: Número correlativo del documento

#### 3.2. INICIALES DE DOCUMENTOS:

- MG Manual de Gestión
- DC: Diagrama de Caracterización
- P: Procedimiento
- I: Instrucción
- F: Formato

#### 3.3. SIGLA DE PROCESOS:

Tipo de Proceso	Sigla	Nombre del Proceso
Procesos de Gestión	GC	Sistema de Gestión de la Calidad
	RD	Revisión por la dirección
Procesos Operativos	COM	Gestión Comercial
	PROD	Producción
	AYD	Almacén y Despacho
	CC	Control de la Calidad
Procesos de Apoyo	LOG	Logística
	TI	Tecnología de Información
	MNT	Mantenimiento
	RH	Recursos Humanos.

Elaborado por: Jenniffer Malásquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 15 de 16
---	--	---

#### 4. PIE DE PÁGINA

##### 4.1. TABLA - Modelo:

Elaborado por: Nombre Cargo	Revisado por: Nombre Cargo	Aprobado por: Nombre Cargo
-----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

##### 4.2. PROPIEDADES DE TABLA:

###### 4.2.1. Cantidad

- a. Columnas: 3
- b. Filas: 3

##### 4.3. DATOS:

- 4.3.1. Se coloca en el pie de página del documento.
- 4.3.2. Debajo de la tabla se coloca el siguiente mensaje *"Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección"*

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS</b>	Código : GC-P-03 Versión : 01 Página : 16 de 16
---	--	---

**ANEXO B**  
**CONTENIDO DE FORMATOS**

**1. GENERALIDADES**

- 1.1. La aplicación de este anexo, es para los formatos generados en el SGC, se exceptúa aquellos impresos en stock (talonarios, hojas), los pre-establecidos por requerimientos normativos legales y los elaborados antes de la vigencia de este procedimiento.
- 1.2. Cuando sea necesario modificar el contenido del formato o la impresión de un nuevo stock, deben aplicar este anexo, considerando una nueva versión.

**2. ENCABEZADO**

- 2.1. En la parte superior - izquierda del documento, se coloca el LOGO de la EMPRESA
- 2.2. En la parte superior - central del documento, se coloca el Nombre del Formato
- 2.3. En la parte superior - derecha del documento, se coloca:
  - 2.3.1. Código del documento (Ver Anexo "A" pto. 3)
  - 2.3.2. Versión del documento: Ej. V.01
  - 2.3.3. Fecha de autorización el formato

Modelo:

	<b>LISTA MAESTRA DE REGISTROS</b>	<table border="1"> <tr> <td>CODIGO: MSS-GC-F-09</td> </tr> <tr> <td>VERSIÓN: 01</td> </tr> <tr> <td>FECHA: 13/05/2012</td> </tr> </table>	CODIGO: MSS-GC-F-09	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/05/2012
CODIGO: MSS-GC-F-09					
VERSIÓN: 01					
FECHA: 13/05/2012					

- 2.4. Para el caso de formatos pre impreso no se considera el encabezado, solamente el desarrollo del formato.  
**Nota:** Los formatos pre impresos con codificación BPMG se utilizarán hasta que se terminen, solo se considerarán el contenido de los mismos.

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pactán Coord. Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

## ANEXO 2: REQUISITOS DEL CLIENTE

	<b>Requisitos del Cliente</b>	<b>Código :</b> COM-OD-01 <b>Versión :</b> 01 <b>Página :</b> 1 de 1
---	-------------------------------	--

Para establecer los requisitos del Cliente, Minerals Supply & Services S.A.C. considera los siguientes puntos:

### 1. Cliente

- Se debe tener en cuenta las especificaciones del producto que el Cliente requiere, los cuales se encuentran registrados en las M\$\$-COM-F-03 Orden de Pedido.

### 2. Producto

- Corroborar la calidad de la materia prima desde la entrega del mismo por parte del proveedor.
- Realizar el seguimiento de la calidad del producto durante todo el proceso productivo, verificando que se cumpla con las especificaciones requeridas por el cliente.

### 3. Minerals Supply & Services S.A.C.

- Cumplir con los tiempos de entrega establecidos con el Cliente.
- Orientados a la NTP 311:330 (requisitos 4.0 / 5.3.4).
- Formas de Pago establecidas por tipo de cliente.
- Entrega de la M\$\$-COM-F-04 Hoja técnica y M\$\$-COM-F-05 Hoja de Seguridad del Producto.

### 4. Requisitos Legales

- Cumplir con la Ley 29783 Ley de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Cumplir con R.S N°0056 - 2006 – SUNAT
- RES 032 - 2006 – SUNAT
- Libro de Reclamaciones

Elaborado por: Jennifer Molásquez Paetón Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yesenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

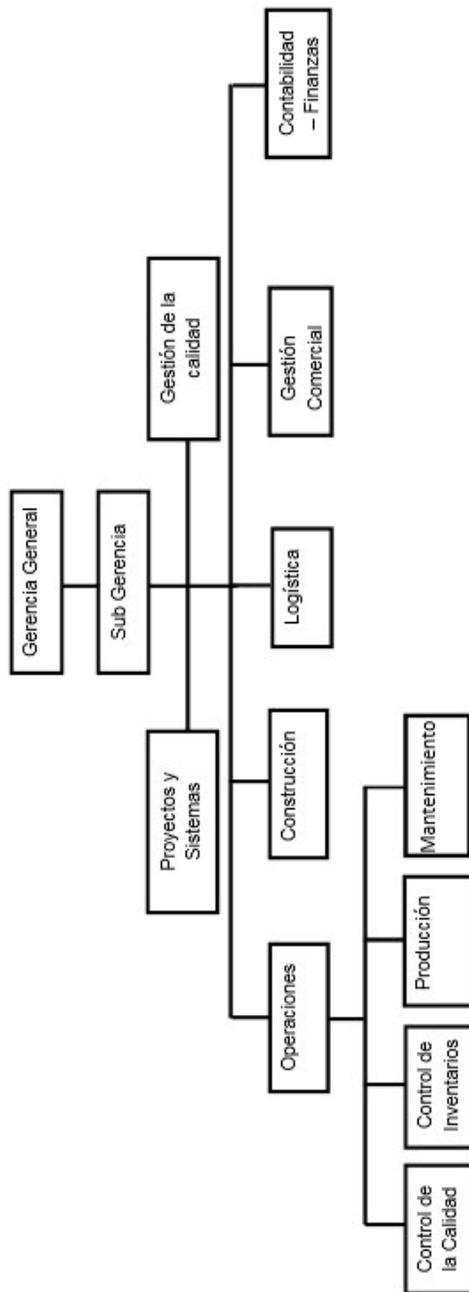


## ANEXO 4: PERFIL DE PUESTO

	<b>PERFIL DE PUESTO</b>		CÓDIGO: RH-F-11
			VERSION: 01
<b>NOMBRE DEL PUESTO</b>			
<input type="text"/>			
<b>REPORTA</b>			
<input type="text"/>			
<b>LE REPORTAN</b>			
<input type="text"/>			
<b>PERFIL ACADEMICO</b>			
Carrera profesional 1			
<input type="text"/>			
Carrera profesional 2			
<input type="text"/>			
Educación			
<input type="checkbox"/> Superior <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Cualquiera			
Grado académico (mínimo requerido) (si es necesario marcar varios aceptables)			
<input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Bachiller			
<input type="checkbox"/> Titulado <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado			
<b>PERFIL LABORAL</b>			
Experiencia requerida			
(si es necesario marcar varios aceptables)			
<input type="checkbox"/> Cero <input type="checkbox"/> 6 Meses <input type="checkbox"/> De 1 a 3 años			
<input type="checkbox"/> De 4 a 5 años <input type="checkbox"/> De 6 a 10 años <input type="checkbox"/> De 11 a 15 años			
Nivel alcanzado			
<input type="checkbox"/> Junior <input type="checkbox"/> Semisenior <input type="checkbox"/> Senior			
Maximo cargo ocupado			
(si es necesario marcar varios aceptables)			
<input type="text"/>			
Manejo de personal			
<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No      Cantidad: _____			
<b>HABILIDADES PERSONALES</b>			
Lengua			
<input type="text"/>			
Habilidades del lenguaje			
<input type="checkbox"/> Oratoria <input type="checkbox"/> Redacción <input type="checkbox"/> Ortografía			
Habilidades manuales			
<input type="checkbox"/> Digitación rapida <input type="checkbox"/> Otros: _____			
Habilidades de manejo			
<input type="checkbox"/> Moto <input type="checkbox"/> Auto <input type="checkbox"/> Camioneta/Camión			
Brevete			
<input type="checkbox"/> A-1 <input type="checkbox"/> A-2 <input type="checkbox"/> Moto			
<b>COMPUTACION</b>			
Software requerido			
<input type="text"/>			
Nivel de MS Excel			
<input type="checkbox"/> Basico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Avanzado			
Nivel de MS Word			
<input type="checkbox"/> Basico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Avanzado			
Nivel de Internet			
<input type="checkbox"/> Basico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Avanzado			
Operación/Reparación de PC			
<input type="checkbox"/> Basico <input type="checkbox"/> Medio <input type="checkbox"/> Avanzado			
<b>PERFIL PERSONAL</b>			
Sexo			
<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Indistinto			
Edad			
<input type="checkbox"/> De 18 a 23 <input type="checkbox"/> De 24 a 30 <input type="checkbox"/> De 31 a 35			
<b>LABORES A DESEMPEÑAR</b>			
(Lista no limitativa)			
1.	<input type="text"/>		
2.	<input type="text"/>		
3.	<input type="text"/>		
4.	<input type="text"/>		
5.	<input type="text"/>		
6.	<input type="text"/>		
7.	<input type="text"/>		
8.	<input type="text"/>		
9.	<input type="text"/>		
10.	<input type="text"/>		
<b>OBSERVACIONES</b>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			
<input type="text"/>			

## ANEXO 5: ORGANIGRAMA FUNCIONAL

+		<b>ORGANIGRAMA FUNCIONAL</b>	Código : RD-OD-04 Versión : 01 Página : 1 de 1
---	---	------------------------------	--

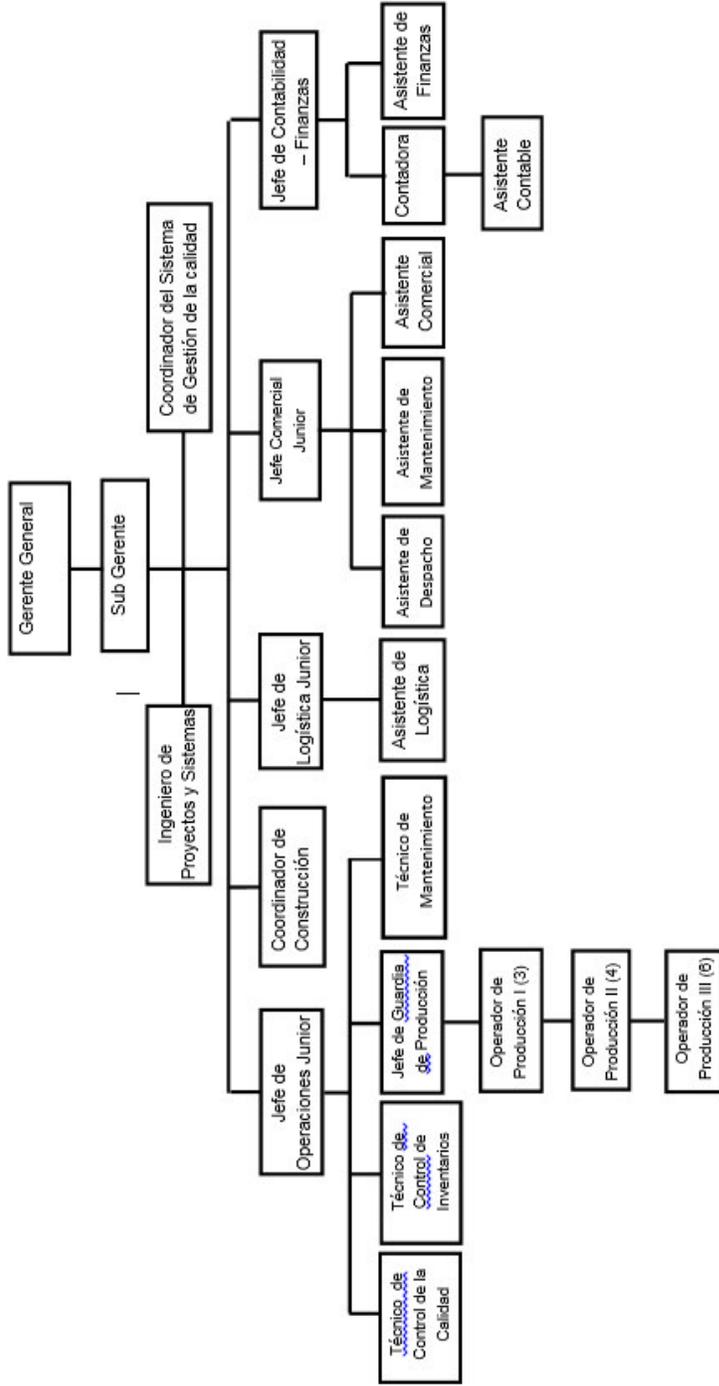


Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. De Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---



**ORGANIGRAMA NOMINAL**

Código : RD-OD-05  
 Versión : 01  
 Página : 1 de 1



Elaborado por: Jennifer Malásquez Peñán Coord. Del sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

## ANEXO 7: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	<b>REVISION POR LA DIRECCION</b>	Código : RD-P-01
		Versión : 01
		Página : 1 de 3

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones por la dirección que tienen como objetivo verificar la continua adecuación y efectividad, así como definir los lineamientos para el proceso de mejora y desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.).

### 2. ALCANCE

Se aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Norma ISO 9001:2008 – Requisito 5.2, 5.6.

### 4. DEFINICIONES

No aplica.

### 5. RESPONSABLES

- 5.1. La Gerencia General debe convocar y presidir la reunión de la Revisión por la Dirección.
- 5.2. Los Jefes de Área tienen la responsabilidad de preparar, recopilar, procesar, suministrar y archivar la información pertinente a su proceso para llevar a cabo la revisión por la Dirección.
- 5.3. Es responsabilidad de los Miembros del Comité del S.G.C.: Revisar, evaluar y proponer mejoras al sistema. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos producto de la revisión.

### 6. DESARROLLO

#### 6.1. FRECUENCIA Y CONVOCATORIA

- (1) El S.G.C. se revisa semestralmente, posterior a la realización de las Auditorías Internas. La Gerencia General o Representante de la Dirección convoca al Comité de la Calidad del S.G.C. para revisar el desempeño del sistema de gestión, de ser posible mediante documento escrito o vía email a los integrantes, con al menos 7 días hábiles de anticipación al desarrollo de la misma.

- (2) Los integrantes del Comité de la Calidad son:

- Gerente General
- Jefe de Operaciones
- Representante de la Dirección
- Coordinador de Construcciones
- Coordinador del SGC
- Técnico de Control de la Calidad

**INVITADOS** (en función al tema a tratar y dependiendo de cada Proceso)  
Jefes/ Coordinadores / Asistentes.

Adicionalmente con la finalidad de tomar conocimiento y/o monitorear los avances del sistema, el Comité se puede reunir de forma extraordinaria y efectuar las recomendaciones para mejorar su eficiencia y/o establecer los correctivos necesarios, quedando los acuerdos registrados en el *MSS-RD-F-03 Acta de Reunión*

Elaborado por: Jennifer Malisquez Poetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Tjijá RED/ Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 8: ACTA DE REUNIÓN

	<b>ACTA DE REUNION</b>	Código : RD-F-03
		Versión : 01
		Página : 1 de 1

<input type="checkbox"/> Alta Dirección	<input type="checkbox"/> Comité de Gestión	<input type="checkbox"/> Comité de Comunicación
<input type="checkbox"/> Otros:		

Siendo las \_\_ hrs. Del día \_\_ de \_\_ de \_\_\_\_ se reunieron las siguientes personas con la finalidad de:

\_\_\_\_\_

### 1. PARTICIPANTES

Nombres y Apellidos	Cargo	Firma

### 2. AGENDA

Horario	Descripción	Responsable

### 3. REVISIÓN DE COMPROMISOS PENDIENTES

Nº	Desarrollo	Responsable	Fecha Ejec.	Avance %	Comentarios

### 4. ACUERDOS / COMPROMISOS

Nº	Desarrollo	Responsable	Fecha de ejecución

Se concluye la reunión a las --- hrs. Comprometiéndose los participantes a cumplir los acuerdos/compromisos establecidos en la presente acta, según su asignación y presentando sus avances o resultados en la próxima reunión que se programe.

## ANEXO 9: SELECCIÓN DE PERSONAL

	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código : RH-P-01 Versión : 01 Página : 1 de 3
---	------------------------------	---

### 1. OBJETIVO :

Establecer los lineamientos para seleccionar y clasificar los postulantes idóneos para satisfacer las necesidades de personal de Minerals Supply & Services SAC.

### 2. ALCANCE:

A todos los procesos de Minerals Supply & Services SAC.

### 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Batería:** Conjunto de test de aptitudes cuyo fin es medir destrezas y habilidades propias del ser humano.
- 3.2. **Difusión de la evaluación:** Dar a conocer el proceso y los resultados de la evaluación.
- 3.3. **Evaluación:** Se refiere al proceso de determinar el mérito, valor, calidad, o beneficio de un producto o resultado de algo.
- 3.4. **Inducción:** proceso que se lleva a cabo para que el futuro trabajador se integre con la institución. Asimismo servirá de guía y facilitará el flujo de conocimientos para el normal desenvolvimiento de las actividades inherentes a su puesto de trabajo.
- 3.5. **Informe psicotécnico:** resultados de las evaluaciones suministradas al postulante, las conclusiones y recomendaciones que se llegan después de la revisión de pruebas.

### 4. DOCUMENTOS A SOCIADOS

Evaluación Psicológica-

### 5. DESARROLLO

ACT.	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<b>Recepción del Requerimiento de Personal</b> Recepciona el requerimiento de los propietarios de los procesos, quienes presentan su solicitud, en el formato de <i>MSS-RH-F-01 Solicitud de Requerimiento de personal</i> .	<b>Sub Gerente</b>
2	<b>Reclutamiento de Personal</b> Realiza la convocatoria en el mercado laboral utilizando medios de reclutamiento externos (Bolsas de trabajo virtual o institucional, avisos publicitarios en diarios reconocidos de Lima Metropolitana) o reclutamiento interno (Comunicado de puesto vacante en el mural de Minerals Supply & Services SAC).	<b>Ingeniero de Proyectos y Sistemas</b>
3	<b>Evaluación Curricular</b> Se procede con la preselección curricular, de acuerdo al perfil de puesto y al requerimiento solicitado; tomando en cuenta la experiencia laboral, formación académica, tiempo de permanencia en cada empresa, logros obtenidos en cada empresa, grados académicos, y cualquier otro aspecto descrito en el formato de requerimiento de personal.	<b>Sub Gerente</b>
4	<b>Primera entrevista</b>	<b>Sub Gerente</b>

Elaborado por: Jennifer Malésquez Paetán Coord. Del sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Andrés Alvarado Gonzales Sub Gerente	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código : RH-P-01 Versión : 01 Página : 2 de 3
---	------------------------------	---

Se realiza la primera entrevista, con la finalidad de comprobar que los postulantes que se presentan cumplen con el **MSS-RH-F-11 Perfil del puesto** y reúnen las condiciones solicitadas. De esta entrevista se selecciona como máximo a 3 candidatos para el puesto.

- |           |  |                        |
|-----------|--|------------------------|
| <b>5</b>  | <b>Examen Psicotécnico</b>   | <b>Empresa Externa</b> |
|           | Se realiza el examen psicotécnico a los candidatos seleccionados   |                        |
| <b>6</b>  | <b>Verificación de Referencias Laborales</b>   | <b>Sub Gerente</b>     |
|           | Se realiza la verificación de los antecedentes laborales, con el fin de determinar la veracidad de los datos obtenidos y el desempeño laboral del candidato. Se solicita información con respecto al motivo de salida, fechas en las que el candidato laboró en la empresa anterior, el desempeño y las relaciones con sus compañeros de trabajo, entre otros.   |                        |
| <b>7</b>  | <b>Selección Final</b>   | <b>Sub Gerente</b>     |
|           | Se presenta la selección final de los postulantes mediante el <b>MSS-RH-F-05 Informe entrevista y psicotécnico colectivo</b> , y define al personal seleccionado.  |                        |
| <b>8</b>  | <b>Evaluación médica</b>   | <b>Sub Gerente</b>     |
|           | Se comunica con el personal seleccionado y le indica la evaluación médica a seguir en la entidad médica externa.   |                        |
| <b>9</b>  | <b>Confirmación de Contratación</b>  | <b>Sub Gerente</b>     |
|           | La evaluación médica es satisfactoria:<br>Si: Comunicarse con el personal para verificar la evaluación, en caso el trabajador confirma la contratación pasar a act. 10, de lo contrario, regresa a act. 7.<br>No: Actividad 7.   |                        |
| <b>10</b> | <b>Contratación de Personal</b>  | <b>Sub Gerente</b>     |
|           | Comunica al postulante seleccionado la decisión de contratación por un periodo de prueba, y se le solicita sus documentos personales de acuerdo a la <b>MSS-RH-F-02 Documentación a presentar</b> , donde se detallan los documentos como: certificado de antecedentes policiales, certificado de antecedentes penales (solo cuando así lo requiera el Sub Gerente), declaración jurada de domicilio, fotocopia de DNI, constancias de estudio, certificados de trabajo de experiencias anteriores, entre otros. |                        |

Luego de la recepción de documentos se procede a la elaboración del legajo para recursos humanos, el cual incluirá la documentación pertinente como: Llenado de **MSS-RH-F-03 Ficha Administrativa de personal**.

A su vez se elabora el contrato de trabajo, de acuerdo a los términos considerados por el Sub Gerente y se solicita al colaborador y representantes de la empresa, la firma del Contrato respectivo.

Elaborado por: Jennifer Meléndez Peatán Coord. Del sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Andrés Alvarado Gonzales Sub Gerente	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>	Código : RH-P-01 Versión : 01 Página : 3 de 3
---	------------------------------	---

**11 Inducción de personal**

Realiza la inducción al personal nuevo y lo registra en el *RH-F-04 Registro de asistencia de inducción al personal*. A continuación se le entrega la documentación respectiva de acuerdo a sus funciones, registrando el en formato de *GC-F-14 Cargo de entrega de documentos*.

Finalizado el periodo de prueba se realizará la *RH-F-08 Evaluación de desempeño*.

**Propietario del Proceso**



**6. REGISTROS**

- 6.1. RH-F-01 Solicitud de requerimiento de personal
- 6.2. RH-F-02 Documentación a presentar
- 6.3. RH-F-03 Ficha Administrativa de Personal
- 6.4. RH-F-04 Registro de Asistencia de Inducción de personal
- 6.5. RH-F-05 Informe Psicotécnico Colectivo
- 6.6. GC-F-14 Entrega de Documentos
- 6.7. Evaluaciones psicológicas y/o psicotécnicas aplicables

**7. ANEXO**

No se considera.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Peetán Coord. Del sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Andrés Alvarado Gonzales Sub Gerente	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 10: CAPACITACIÓN DE PERSONAL

	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	Código : RH-P-02 Versión : 01  Página : 1 de 2
---	---------------------------------	---

### 1. OBJETIVO :

Establecer los lineamientos para preparar al personal en la ejecución de diversas tareas particulares de Minerals Supply & Services SAC, potenciando aptitudes, habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto actual.

### 2. ALCANCE:

Todos los trabajadores de Minerals Supply & Services SAC involucrados en el alcance del SGC.

### 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Aptitudes:** Combinación de rasgos y habilidades que hacen que una persona realice mejor cierto tipo de operaciones o actividades.
- 3.2. **Capacitación:** Proceso destinado a promover, facilitar, fomentar y desarrollar las aptitudes, habilidades o grados de conocimiento de trabajadores.
- 3.3. **Perfil de puesto:** Conjunto de conocimientos, características intelectuales y habilidades necesarias para desempeñarse en un puesto de trabajo o cargo.
- 3.4. **Eficacia:** Nivel o grado en el que se alcanzan los objetivos de un programa en función de su orientación a resultados.
- 3.5. **Necesidad:** es la brecha que hay entre los resultados actuales y los deseados de una organización o institución.
- 3.6. **Ejecución del programa:** es la puesta en marcha de las capacitaciones previamente programadas.

### 4. DOCUMENTOS A SOCIADOS

- 4.1. Procedimiento de Compras (MSS-LOG-P-01)
- 4.2. Selección, Evaluación y re- evaluación de proveedores (MSS-LOG-P-03)

### 5. DESARROLLO

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Identificar las Necesidades de Capacitación</b> La identificación de necesidades inicia con la <i>MSS-RH-F-08 Evaluación de desempeño del Personal</i> , esta evaluación se realiza considerando la siguiente periodicidad: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Operativo: Evaluación mensual.</li> <li>• Personal Administrativo: Evaluación trimestral.</li> </ul> Luego identifica las necesidades de capacitación del personal a cargo, considerando el <i>MSS-RH-F-11 Perfil de puesto</i> establecido, registra sus necesidades en el formato <i>MSS-RH-F-12 Requerimiento de Capacitación</i> y las remite a Sub Gerencia.	<b>Propietario del proceso</b>

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Andrés Alvarado Gonzales Sub Gerente	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohíbe la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>CAPACITACIÓN DE PERSONAL</b>	Código : RH-P-02 Versión : 01 Página : 2 de 2
---	---------------------------------	---

Nota: La decisión del reemplazo del personal queda sujeto a sugerencia del Jefe inmediato y a la aprobación del Sub Gerente.

- |                 |   |  |
|-----------------|---|--|
| <p><b>2</b></p> | <p><b>Recepciona las necesidades de capacitación:</b><br/>Recepciona el formato de <i>MSS-RH-F-12 Requerimiento de Capacitación</i>.</p>  | <p>Sub Gerente</p>   |
| <p><b>3</b></p> | <p><b>Evalúa las Necesidades de Capacitación</b><br/>Revisa y prioriza necesidades, aprobando su planificación e inclusión en el programa anual de capacitación.</p>  | <p>Sub Gerente</p>   |
| <p><b>4</b></p> | <p><b>Elaborar el Programa anual de Capacitación</b><br/>Se procede con el registro de las capacitaciones identificadas en el formato de Necesidades de Capacitación aprobado por Gerencia General, al Formato de <i>MSS-RH-F-06 Programa Anual de Capacitación</i>, el mismo que contendrá los cursos previamente establecidos y de necesidad de los procesos.</p>   | <p>Sub Gerente e<br/>Ingeniero de<br/>Proyectos y<br/>Sistemas</p> |
| <p><b>5</b></p> | <p><b>Comunicar el programa de capacitación:</b><br/>Una vez elaborado el programa de capacitación se procede a su comunicación a los procesos involucrados en el alcance del SGC.</p>  | <p>Sub Gerente o<br/>Ingeniero de<br/>Proyectos y<br/>sistemas</p> |
| <p><b>6</b></p> | <p><b>Ejecutar el programa de capacitación:</b><br/>Se procede a ejecutar el programa de capacitación teniendo en cuenta el formato de <i>MSS-RH-F-07 Registro de Asistencia a la Capacitación</i> o Certificados o constancias de la capacitación. Asimismo realiza un seguimiento continuo a la ejecución del programa, considerando re-programaciones del ser el caso, y colocarlas en el <i>MSS-RH-F-07 Registro de Asistencia a la Capacitación</i>.<br/><br/>A los tres meses (03) de culminada la capacitación, se solicita al propietario del proceso la <i>MSS-RH-F-13 Evaluación de la eficacia de la capacitación</i>.</p> | <p>Sub Gerente o<br/>Ingeniero de<br/>Proyectos y<br/>sistemas</p> |
| <p><b>7</b></p> | <p><b>Evaluar la eficacia de la capacitación:</b><br/>Evalúa la eficacia de capacitación con la finalidad de determinar el logro o mejora de la competencia del personal. Esto se registra en el formato <i>MSS-RH-F-13 Evaluación de Eficacia de la Capacitación</i>.</p>  | <p>Propietario del<br/>proceso</p>                                 |
- 6. REGISTROS**
- 6.1. RH-F-06 Programa de Anual de Capacitaciones
  - 6.2. RH-F-07 Registro de asistencia de capacitación
  - 6.3. RH-F-08 Evaluación de desempeño de personal
  - 6.4. RH-F-11 Perfil de Puesto
  - 6.5. RH-F-12 Requerimiento de Capacitación |
  - 6.6. RH-F-13 Evaluación de la eficacia de la capacitación
- 7. ANEXOS**
- No se considera

Elaborado por: Jenniffer Malisquez Poetan Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Andrés Alvarado Gonzales Sub Gerente	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 11: EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE PERSONAL

	<b>EVALUACION DE DESEMPEÑO DE PERSONAL</b>	CÓDIGO: RH-F-08
		VERSION: 01

NOMBRE: \_\_\_\_\_  
EVALUADOR: \_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_  
CARGO: \_\_\_\_\_

<p style="text-align: center;"><b>INSTRUCCIONES:</b></p> <p>1.-Lee atentamente cada una de las siguientes instrucciones, si alguna duda consulte con el personal responsable de RRHH</p> <p>2.-Lea bien el contenido de la competencia y comportamiento a</p> <p>3.-En el espacio relacionado a comentarios, es necesario que lo adicional que usted quiere remarcar</p> <p>4.- No se olvide de firmar la hoja de evaluación</p> <p>5.- No escribir en la parte sombreada</p>	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">ESCALA DE CALIFICACION</th> </tr> <tr> <td>Excelente</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Bueno</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Regular</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Malo</td> <td>1</td> </tr> </table>	ESCALA DE CALIFICACION		Excelente	4	Bueno	3	Regular	2	Malo	1	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">PUNTAJE FINAL</th> </tr> <tr> <td>75 - 100</td> <td>Apto para continuar</td> </tr> <tr> <td>65 - 74</td> <td>Necesita Mejorar</td> </tr> <tr> <td>53 - 64</td> <td>Sometido a prueba</td> </tr> <tr> <td>&lt; = 52</td> <td>Debe ser reemplazado</td> </tr> </table>	PUNTAJE FINAL		75 - 100	Apto para continuar	65 - 74	Necesita Mejorar	53 - 64	Sometido a prueba	< = 52	Debe ser reemplazado
ESCALA DE CALIFICACION																						
Excelente	4																					
Bueno	3																					
Regular	2																					
Malo	1																					
PUNTAJE FINAL																						
75 - 100	Apto para continuar																					
65 - 74	Necesita Mejorar																					
53 - 64	Sometido a prueba																					
< = 52	Debe ser reemplazado																					

PUNTOS A EVALUAR	PERIODOS DE EVALUACION											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sep	Oct	Nov	Dic
<b>ORIENTACION DE RESULTADOS</b>												
1.-Se preocupa por alcanzar y sobrepasar las metas												
2.-Cumple oportunamente con las tareas que se le encomienda												
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>												
3.-Produce trabajos de buena calidad												
4.-No comete errores en el trabajo												
5.-Hace uso racional de los recursos												
6.-No Requiere de supervisión frecuente												
7.-Mantiene limpio y en orden su área de trabajo												
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>												
8.-Se muestra cortés con sus compañeros												
9.-Claridad en la comunicación												
10.-Evita los conflictos dentro del equipo												
<b>INICIATIVA</b>												
11.-Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos												
12.-Se adapta rápidamente al cambio												
13.-Deseo de superación en el trabajo												
14.-Muestra facilidad para integrarse al equipo												
15.-Se anticipa a las dificultades												
16.-Tiene gran capacidad para resolver problemas												
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>												
17.-Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo												
18.-Tiene aptitudes como líder de grupo, asume las responsabilidades												
<b>ORGANIZACIÓN</b>												
19.-Está altamente comprometido con el trabajo y la organización												
20.-Ingresa puntualmente a laborar												
21.-Planifica sus actividades												
22.-Hace uso de indicadores												
23.-Es leal y constante en la empresa, se puede confiar en el												
<b>AREA DE TRABAJO</b>												
<b>PUNTAJE TOTAL</b>												

<b>COMPROMISOS DE MEJORA DE PERSONAL</b>	
<b>FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA</b>	<b>COLABORADOR</b>
<b>ENERO</b>	<b>ENERO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>FEBRERO</b>	<b>FEBRERO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>MARZO</b>	<b>MARZO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>ABRIL</b>	<b>ABRIL</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>MAYO</b>	<b>MAYO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>JUNIO</b>	<b>JUNIO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>JULIO</b>	<b>JULIO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>AGOSTO</b>	<b>AGOSTO</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>SEPTIEMBRE</b>	<b>SEPTIEMBRE</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>OCTUBRE</b>	<b>OCTUBRE</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>NOVIEMBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR
<b>DICIEMBRE</b>	<b>DICIEMBRE</b>
Fecha: _____	Fecha: _____
FIRMA DE EVALUADOR	FIRMA DE COLABORADOR



## ANEXO 13: VENTAS

	<b>VENTAS</b>	Código : COM-P-01 Versión : 01 Página : 1 de 4
---	---------------	--

### 1. OBJETIVO

Asegurar la captación de clientes de MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC atendiendo oportunamente sus solicitudes de cotización, y la entrega del producto con las especificaciones requeridas.

### 2. ALCANCE

A la venta del producto que ofrece MINERALS SUPPLY & SERVICES SAC, teniendo en consideración las diferentes formas de pago de nuestra cartera de clientes, y el manejo de documentos que intervienen en el proceso.]

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Pago al Contado

Se considera al pago total del producto por parte del cliente, antes de entrega del mismo.

#### 3.2. Crédito Parcial

Se considera al tipo de pago que se realiza con un adelanto del monto de la venta por parte del cliente antes de la entrega del producto, y la diferencia a plazos. Para este tipo de pago se debe considerar lo siguiente:

- Los requisitos de los clientes para poder ser acreedores de un crédito son: llenar el formulario de *MSS-COM-F-02 Solicitud de Crédito* en la cual deberá detallar sobre la situación económica actual del cliente, referencias comerciales, bancarias, financieras, firma y sello de los representantes legales.
- La autorización del crédito parcial lo determinan: Jefe de Finanzas y/o Gerente General.
- El pago de crédito lo determina el Jefe de Finanzas, las cuales se evalúan según el tipo de cliente. Dado el caso: Adelantos del 20, 30, 50 ó 70% al momento de la transacción de la venta y el saldo en el plazo los cuales pueden ser 7, 15, 30, 45 ó 60 días de plazo sin intereses.

#### 3.3. Crédito Total

Se considera al pago del producto por parte del cliente en plazos establecidos después de la entrega del mismo. Para este tipo de pago se debe considerar lo siguiente:

- Los requisitos de los clientes para poder ser acreedores de un crédito son: llenar el formulario de *MSS-COM-F-02 Solicitud de Crédito* en la cual deberá detallar sobre la situación económica actual del cliente, referencias comerciales, bancarias, financieras, firma y sello de los representantes legales.
- La autorización del crédito total lo determinan: Jefe de Finanzas y/o Gerente General.

Elaborado por: Jennifer Maláquez Partán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yecenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado González Gerente General
--	--	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección.*

	<b>VENTAS</b>	Código : COM-P-01 Versión : 01  Página : 2 de 4
---	---------------	--

- El pago de crédito lo determina el Jefe de Finanzas, las cuales se evalúan según el tipo de cliente. Dado el caso: Plazos que pueden ser 7, 15, 30, 45 ó 60 días sin intereses.

**Nota:**

- El monto de la venta no deberá sobrepasar el crédito otorgado, para montos superiores es necesario tener la autorización del Jefe de Finanzas.
- Si el plazo de crédito del cliente se vence, este incurrirá en mora y no podrá solicitar otro crédito hasta que halla cancelado el anterior.
- La cancelación de las facturas serán realizadas una vez que el cliente haya realizado el último pago.
- Por cada cliente que se le conceda un crédito se registrara en el archivo de "Créditos a Clientes", este archivo queda bajo la custodia del vendedor.
- El Jefe Comercial deberá proporcionar la información (formularios) correspondiente a los clientes para optar a un crédito.

**4. DOCUMENTOS A SOCIADOS**

4.1. Reporte de Producto Terminado MSS-PROD-F-07

**5. DESARROLLO**



ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Captación de Clientes</b> El cliente se informa de nuestra empresa por la pagina web (www.filtermedia.com.pe), por las páginas amarillas o las Cartas de presentación enviadas vías correo electrónico por Gestión Comercial.	Jefe Comercial
2	<b>Recepción de Información de Planta</b> Recepciona diariamente el <i>MSS-PROD-F-07 Reporte de Producto Terminado</i> enviado vía correo electrónico por el Jefe de Operaciones	Jefe Comercial
3	<b>Contacto con el Cliente</b> Establece el contacto con el cliente en forma presencial, vía telefónica o a través de un e-mail con una solicitud de cotización.	Jefe Comercial
4	<b>Asesoramiento</b> Asesora al cliente sobre los productos que ofrece Minerals Supply & Services SAC, y las diferentes formas de pago: al contado, crédito parcial, crédito total.	Jefe Comercial
5	<b>Verificación de información</b> Visualiza el <i>MSS-PROD-F-07 Reporte de Productos Terminados</i> enviada por planta para la verificación de stock del producto terminado que requiere el cliente, de no haber stock suficiente coordina vía telefónica o vía correo electrónico con el Jefe de Operaciones la posible fecha de entrega del pedido.	Jefe Comercial

Elaborado por: Jennyfer Maláquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yocenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
--	--	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>VENTAS</b>	Código : COM-P-01 Versión : 01  Página : 3 de 4
---	---------------	--

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>6 Cotización</b><br/> Con la información obtenida procede a elaborar la <i>MSS-COM-F-01 Cotización</i>.<br/> Envía la cotización vía e-mail al Cliente, lo imprime y lo archiva en el file del cliente, y el archivo virtual lo ingresa en la carpeta respectiva del Outlook.<br/> Si la cotización con el cliente fue presencial, se registra en el cuaderno de llamadas.</p>   | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>7 Confirmación de Pedido</b><br/> Recepciona la Orden de Compra del cliente vía e-mail, escrita o por fax, confirmando el pedido del material.<br/> Debe verificar que la información descrita en la Orden de Compra sea la misma que aparece en la <i>MSS-COM-F-01 Cotización</i> enviada.</p>  | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>8 Requerimiento del Producto Terminado</b><br/> Elabora la <i>MSS-COM-F-03 Orden de Pedido</i> para la atención del pedido del cliente en planta. Envía la <i>MSS-COM-F-03 Orden de Pedido</i> vía correo electrónico al Jefe de Operaciones y al Técnico de Control de Inventarios</p>  | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>9 Requerimiento de Análisis Granulométrico</b><br/> Realiza el análisis granulométrico al producto y los resultados los <u>envía</u> vía correo electrónico al Jefe Comercial, embolsa la muestra y la envía al Jefe comercial para que lo envíe al Cliente.</p>   | <p><b>Técnico de control de la Calidad</b></p>  |
| <p><b>10 Cambios y/o cancelación del Pedido(Si aplica)</b><br/> Revisan los acuerdos de la cotización realizada si el Cliente realiza algún cambio y/o cancelación del producto, toma decisiones y comunica los resultados a los procesos involucrados vía telefónica o por medio del correo electrónico.</p>  | <p><b>Jefe Comercial / Gerente General</b></p>  |
| <p><b>11 Ingreso de información</b><br/> Ingresa los datos de la venta realizada en el Sistema Concar</p>  | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>12 Emisión de la factura</b><br/> Ingresa los datos de la venta al Sistema Concar y emite la Factura de acuerdo a la cotización aprobada por el cliente y Minerals Supply &amp; Services SAC</p>   | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>13 Documentación de Despacho</b><br/> Pregunta al Jefe de Operaciones el estado de entrega de la <i>MSS-COM-F-03 Orden de pedido</i><br/> El día del despacho del material envía vía e-mail al Técnico de Control de Inventarios y al Jefe de Operaciones la guía de remisión - remitente, <i>MSS-COM-F-04, Hojas técnica, MSS-COM-F-05 Hoja de Seguridad</i> del producto; o en su defecto envía los dos últimos documentos en formato PDF al correo del cliente.</p> | <p><b>Jefe Comercial</b></p>                    |
| <p><b>14 Confirmación de despacho</b><br/> Comunica al Jefe Comercial la finalización del despacho y la salida del transporte hacia las instalaciones del cliente.</p>   | <p><b>Técnico de Control de Inventarios</b></p> |

□

Elaborado por: Jensifer Maliaquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yecenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 14: ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código : COM-P-02 Versión : 01 Página : 1 de 4
---	--------------------------------------	--

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a seguir para que la atención de una queja o reclamo de nuestros clientes se realice en forma oportuna.

### 2. ALCANCE

A los reclamos presentados por los productos prestados en Minerals Supply & Services SAC, incluye los reclamos ingresados en el Libro de Reclamaciones.]

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Queja:

Expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de quejas; donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

#### 3.2. Reclamo:

Es toda queja expresada por el Cliente, cuando hay insatisfacción con los productos brindados por Minerals Supply & Services SAC (incumplimiento de requisitos establecidos).

#### 3.3. Nivel de Reclamos:

- 3.3.1. Complejidad baja: Son aquellos reclamos de fácil y rápida solución atendidos por un personal asignado.
- 3.3.2. Complejidad media: Son aquellos reclamos que por su grado de complejidad, se derivan al Responsable del área involucrada, para su atención.
- 3.3.3. Complejidad alta: Son aquellos reclamos que se derivaran tanto al Responsable del área involucrada, como a la sub. Gerencia para su atención.

#### 3.4. Reclamo Procedente

Cuando se analiza el reclamo y se prueba que hay responsabilidad de Minerals Supply & Services SAC y el cliente tiene la razón.

#### 3.5. Reclamo Improcedente:

Cuando después del análisis se determina que el reclamo no tiene fundamento.

#### 3.6. Recurso de Reconsideración:

Cuando el Cliente no está de acuerdo con la respuesta de improcedencia de su reclamo o no se encuentra conforme con la solución que haya dado Minerals Supply & Services SAC, y vuelve a solicitar su análisis y atención.

Elaborado por: Jennyfer Maláquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yecenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código : COM-P-02 Versión : 01 Página : 2 de 4
---	--------------------------------------	--

#### 4. DOCUMENTOS A SOCIADOS

4.1. Gestión de Mejora Continua MSS-GC-P-01

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1. Generalidades:

##### 5.1.1. Personas que pueden interponer un reclamo:

Clientes.

##### 5.1.2. Formas de Presentación de una Queja o Reclamo.

- a. Personal: Presencialmente en las Oficinas de Minerals Supply & Services SAC, donde se brindará el Libro de reclamaciones.
- b. Escrito: Carta, Fax o E-mail.

##### 5.1.3. Tiempos para la Atención de los reclamos:

- a. Complejidad baja: Hasta 7 Días útiles.
- b. Complejidad media: Hasta 10 Días útiles.
- c. Complejidad alta: Hasta 20 Días útiles

##### 5.2. Procedimiento:

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepción del reclamo</b> Recepciona el reclamo del Cliente, si se presenta por escrito o con documentos de sustento, o en el caso que el reclamo sea presentado vía e-mail.	Jefe Comercial
2	<b>Comunicación Preliminar con el Cliente</b> Comunica al cliente en un lapso de 48 horas la recepción de su reclamo, notificándole que éste será resuelto dentro del plazo establecido. De ser el caso se solicita al Cliente alguna documentación adicional como sustento del reclamo que debe ser presentada en un plazo no mayor a 10 días.	Jefe Comercial
3	<b>Direcciona el reclamo</b> a. Identifica el nivel de complejidad del reclamo, considerando lo establecido en pto. 3.2 del presente procedimiento, <u>en coordinación con el Jefe del Área involucrada para su atención.</u>	Jefe Comercial
4	<b>Analiza el reclamo.</b>	

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Partín Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yocenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS</b>	Código : COM-P-02 Versión : 01 Página : 3 de 4
---	--------------------------------------	--

- |   |  |
|---|--|
| <p>Se realiza el análisis del reclamo, evaluando las causas y la responsabilidad de Minerals Supply &amp; Services SAC ante lo presentado, así como determina las acciones a seguir para la resolución del reclamo.</p>   | <b>Jefe Comercial</b>                        |
| <p><b>5</b> ¿Aprueba el reclamo?<br/> Sí: va a la actividad 08.<br/> No: va a la actividad 08</p>   | <b>Jefe Comercial</b>                        |
| <p><b>6</b> Ejecuta acciones.-<br/> Ingresa los datos del reclamo en el Libro de Reclamaciones y abre una <i>MSS-GC-F-01 Solicitud de Acción de Mejora</i>, ejecuta las acciones necesarias para solucionar el reclamo. Adjunta toda la documentación de sustento.</p>  | <b>Jefe Comercial</b>                        |
| <p><b>7</b> Da seguimiento a la solución del reclamo.-<br/> Da seguimiento a la solución del reclamo registrándolo en la <i>MSS-COM-F-10 Matriz de Seguimiento de Reclamos</i>, asegurándose que se cumplan con los plazos establecidos o acordados, y cuando se encuentre en su competencia, debe verificar que las acciones ejecutadas sean satisfactorias para el Cliente.</p> | <b>Jefe Comercial y</b><br><u><b>RED</b></u> |
| <p><b>8</b> Comunicación con el Cliente.-<br/> Se comunica al Cliente, (Vía e-mail o carta) lo que corresponda:<br/> a. Reclamo procedente con acciones de solución acordadas o ejecutadas.<br/> b. Reclamo no procedente, comunicando el análisis y haciendo el sustento respectivo.</p>   | <b>Jefe Comercial</b>                        |
| <p><b>9</b> ¿El cliente está satisfecho?<br/> Sí: va a la actividad 11.<br/> No: va a la actividad 10</p>   | <b>Jefe Comercial</b>                        |
| <p><b>10</b> Recepciona el Recurso de Reconsideración.-<br/> Si el cliente no está de acuerdo con la atención de su reclamo, presenta su recurso de Reconsideración y se considera como complejidad alta.</p>   | <u><b>Gerente General</b></u>                |
| <p><b>11</b> Da cierre al reclamo.-<br/> Da por atendido el reclamo y registra sus comentarios u observaciones en la <i>MSS-GC-F-01 Solicitud de Acción de Mejora</i>.<br/> Por cada reclamo presentado y solucionado se tiene un expediente foliado.<br/> Se comunica al cliente la resolución del recurso impuesto de reconsideración, aplicando el punto 10.</p>               | <b>Jefe Comercial</b>                        |

Elaborado por: Jennyfer Maliaquez Pactón Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yecenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 15: COMPRAS

	<b>COMPRAS</b>	Código : LOG-P-01 Versión : 01 Página : 1 de 6
---	----------------	--

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para gestionar la compra de bienes y/o servicios, a fin de satisfacer las necesidades de Minerals Supply & Services.

### 2. ALCANCE

A las compras de todos los bienes y servicios, que se realizan a los proveedores críticos

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Proveedor Crítico

Es toda persona jurídica o natural que nos provee un bien, servicio y/o producto, que tienen impacto directo para el desarrollo de un proceso del Sistema de Gestión de la Calidad.

MSS ha definido dos tipos de proveedores críticos:

##### 3.1.1. Proveedor Estratégico

Son aquellos proveedores de bienes, servicios y/o productos, que tienen impacto directo para el desarrollo de un proceso específico del SGC y son gestionados por el propietario del proceso que tiene el conocimiento técnico.

##### 3.1.2. Proveedor General

Son aquellos proveedores de bienes, servicios y/o productos que son utilizados en más de un proceso del SGC y son gestionados por Logística.

#### 3.2. Reposición de Stock

Compra de productos para mantener el stock en el almacén de la MSS.

#### 3.3. Bienes

Maquinarias, repuestos, Muebles, computadoras, impresoras y equipos varios.

#### 3.4. Productos

Insumos, materias primas, artículos de oficina y otros que cubren las necesidades de Minerals Supply & Services SAC.

En Materia Prima se cuenta con cinco tipos:

- AT: Antracita
- CM: Grava de Cuarzo
- RY: Grava de Canto Rodado
- SL: Arena de Cuarzo
- ZU: Arena Cuarzosa

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pacón Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Arceana Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>COMPRAS</b>	Código : LOG-P-01 Versión : 01 Página : 2 de 6
---	----------------	--

### 3.5. Servicios

Es el resultado de una compra o contratación como son impresiones, transporte, mantenimiento en general y otros servicios requeridos por Minerals Supply & Services SAC.

### 3.6. Requerimiento

Documento que determina la cantidad de producto y/o servicio solicitado, verificando las cantidades existentes.

### 3.7. Orden de Compra

Documento oficial que utiliza el departamento de compras para solicitar el producto que requiere al proveedor. Se utiliza dicho documento si el monto a pagar al proveedor excede los S/. 400.00 soles\_o cuando el proveedor lo solicite. Debe indicar las cantidades, calidad, cantidad a pagar, forma de pago y lugar de entrega, en forma clara y concisa.

### 3.8. Orden de Servicio

Documento oficial que utiliza el departamento de compras para solicitar el servicio que requiere al proveedor. Debe indicar fecha y hora de servicio, lugar donde se realizará el servicio, descripción, cantidad a pagar y forma de pago, en forma clara y concisa.

### 3.9. Autorización de Pago

Documento oficial que utiliza el departamento de compras para solicitar el producto que requiere al proveedor. Se utiliza dicho documento si el monto a pagar al proveedor no excede los S/. 400.00 soles. Debe indicar las cantidades, calidad, cantidad a pagar, forma de pago y lugar de entrega, en forma clara y concisa.

### 3.10. Cotización

Documento que se solicita al proveedor en la negociación de un producto o servicio.

## 4. DOCUMENTOS A SOCIADOS

- |  |              |
|--|--------------|
| 4.1. Procedimiento Manejo de Almacén                                   | MSS-LOG-P-02 |
| 4.2. Procedimiento Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores | MSS-LOG-P-03 |
| 4.3. Lista de Proveedores Generales y Estratégicos                     | MSS-LOG-F-01 |
| 4.4. Reglamento de Comprobante de pago (Sunat)                         |              |

Elaborado por: Jeniifer Maliaquez Paeón Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Arosaca Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
--	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>COMPRAS</b>	Código : LOG-P-01 Versión : 01  Página : 3 de 6
---	----------------	--

## 5. DESARROLLO

### 5.1. COMPRAS GENERALES



ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Recepciona Requerimiento</b>	
	<p>a. Recepciona el formato de <b>LOG-F-24 Stock y Requerimiento de Insumos y Repuestos</b> vía correo electrónico del área de Almacén de materiales, donde debe indicar los detalles del requerimiento, con el VB del Jefe de Operaciones, Sub Gerente y Asistente de Logística</p> <p>b. Para servicios Recepciona Vía correo electrónico el requerimiento de servicio.</p>	Jefe de Logística
2	<b>Aprueba atención de la necesidad:</b>	
	<p>Aprueba la atención del Requerimiento de acuerdo a lo recibido por el área de compras, el formato de <b>LOG-F-12 Cuadro comparativo</b> (Si es un producto nuevo).</p>	Gerencia General
	<p>Valida el producto y/o servicio solicitado para generar una su atención oportuna. Es compra de Bienes:</p>	Jefe de Logística
	<p>Si: pasa a actividad 03</p>	
	<p>No: pasa actividad 04</p>	
3	<b>Compra de Bienes:</b>	
	<p>Emite la <b>LOG-F-07 Orden de compra o LOG-F-06 Autorización de pago.</b></p>	Jefe de Logística
	<p>Imprime el documento, firma y sella el documento, luego se envía al Gerente General y/o sub Gerencia para la firma y sello respectivo. A continuación saca una copia del documento (En caso de LOG-F-07 Orden de Compra), o el original de la LOG-F-06 Autorización de Pago, y entrega el documento a Finanzas para la programación del pago al proveedor.</p>	
	<p>Cuando sea necesario y así se especifique en la negociación, se puede considerar solicitar la verificación del bien de lo requerido en el pedido, en las instalaciones del proveedor.</p>	
	<p>Envía a LOG-F-07 Orden de Compra vía correo electrónico y/o fax al proveedor para que genere el pedido.</p>	
	<p>Pasa a act. 5</p>	
4	<b>Servicio:</b>	Jefe de Logística
	<p>En servicio de transporte realizado en Lima se considera lo siguiente</p>	
	<p>Se realizará una <b>MSS-LOG-F-04 Valorización de flete</b> donde se ingresarán los datos necesarios, se dará V°B° por el Jefe de logística y enviada a finanzas para el pago respectivo</p>	
	<p>En los demás servicios requeridos de emite la orden de servicio.</p>	
	<p>Pasa a act. 5</p>	

Elaborado por: Jennyfer Maliaquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Arosana Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>COMPRAS</b>	Código : LOG-P-01
		Versión : 01
		Página : 4 de 6

**5 Da conformidad a la atención del proveedor:**

Una vez que el proveedor atendió nuestra compra y/o servicio, se coordina la conformidad de la atención, según corresponda:

**Jefe de Logística**

a.- En compra automática y compra única, la conformidad es realizada por el Asistente de almacén de Materiales con el VºBº respectivo en el formato **LOG-F-28 Reporte de Compras** y enviando vía correo electrónico al área de logística

b.- En servicios lo realiza el Propietario del proceso que solicitó el servicio, en el formato de **LOG-F-02 Encuesta de satisfacción al cliente Interno**.

De no estar conforme con el bien, producto y/o servicio adquirido se coordina acciones de enmienda con el proveedor.

□

**5.2. Compra de Materia Prima**

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Solicitud de Materia Prima</b> Recepciona vía correo electrónico el MSS-PROD-F-09 Requerimiento de Materia Prima y Producto Terminado enviado por el Jefe de Operaciones, teniendo en cuenta el rango de aceptación y la cantidad requerida y fecha de entrega.	<b>Jefe de Logística</b>
2	<b>Compra de Arena silícea, Grava de Canto Rodado, Arena Cuarzosa y Antracita</b> El transporte llega a la planta, previamente pesado en bruto. Realiza un <b>CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima</b> a una muestra para verificar la calidad del material. Verifica que los datos de la empresa en las guías del proveedor y el transportista sean los correctos. Terminado la descarga del material, el chofer irá a destarar el camión para obtener el peso neto del material, este estará registrado en el ticket de balanza emitido del lugar donde se realizó el pesaje. Pasa a actividad 4 a	<b>Técnico de Control de la Calidad</b>  <b>Técnico de control de Inventarios</b>
3	<b>Compra de Grava de Cuarzo</b> Recepciona el material, y previa coordinación con el Operario I realizan el pesaje de la grava de cuarzo en el formato de <b>ALM-F-06 Pesaje de Materia Prima</b> . A la grava de cuarzo se le realiza el <b>MSS-CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima</b> correspondiente. Pasa a actividad 4 b	<b>Técnico de control de Inventarios</b>  <b>Técnico de Control de la Calidad</b>
4	<b>Envío de documentación</b> Con un máximo de 24 hrs. Enviará los documentos de la materia prima según sea el caso:	<b>Técnico de control de Inventarios</b>

Elaborado por: Jensifer Maláquez Partín Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Arceana Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado González Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>COMPRAS</b>	Código : LOG-P-01 Versión : 01  Página : 5 de 6
---	----------------	--

a.- Para SL, RY, AT y ZU será: Guía de remisión remitente, guía de remisión transportista, **CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima** y ticket de balanza

b.- Para CM será: **ALM-F-06 Pesaje de Materia Prima, CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima**, y en caso el proveedor cuente con RUC enviará la Guía de Remisión Remitente

Enviará **CC-F-03 Control de Calidad de materia prima** debidamente firmado por el Jefe de Operaciones, Gerente y Técnico de Control de la Calidad al área de Logística.

El pesaje será firmado por el Jefe de Operaciones, Sub Gerente y técnico de Control de Inventarios.

**5 Realización de documentos**

Luego de recibir los documentos procederá a realizar el formato de **LOG-F-12 Liquidación de compra de Materia Prima**, y se procederá sacar copia de todos los documentos para armar dos conjuntos de documentos en el orden que se indica a continuación, según el tipo de materia prima:

**Jefe de Logística**

**a.- Para SL, RY, AT, ZU y CM ( Siempre y cuando el proveedor cuente con RUC):**

**\*Compras**

- Liquidación de Compra de Materia Prima MSS-LOG-F-09
- Original de Pesaje
- Copia de guía de Remisión Remitente
- Copia de guía de Remisión Transportista (Si aplica a la compra)
- Original de Control de la Calidad MSS-CC-F-03

**\*Finanzas**

- Liquidación de Compra de Materia Prima MSS-LOG-F-09
- Copia de Pesaje
- Original de guía de Remisión Remitente
- Original de guía de Remisión Transportista
- Copia de Control de la Calidad MSS-CC-F-03

**b.- Para CM (Solo para proveedores que no cuenten con RUC)**

**\*Compras**

- Liquidación de Compra de Materia Prima MSS-LOG-F-09
- Original de Pesaje de Materia Prima MSS-ALM-F-06
- Copia de guía de Remisión Remitente
- Copia de Liquidación de compra
- Original de Control de la Calidad MSS-CC-F-03

**\*Finanzas**

- Liquidación de Compra de Materia Prima MSS-LOG-F-09
- Copia de Pesaje de Materia Prima MSS-ALM-F-06
- Original de guía de Remisión Remitente
- Original de Liquidación de compra

Elaborado por: Jennifer Maliaquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Aroseca Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>COMPRA S</b>	Código : LOG-P-01 Versión : 01  Página : 6 de 6
---	-----------------	--

-Copia de Control de la Calidad MSS-CC-F-03

**6 Pago de Materia Prima**

Recibe los dos conjuntos de documentos, los revisa y procede a colocar su VºBº, se los devuelve al Jefe de Logística. **Gerente General y/o Sub Gerente**

Recepciona los documentos visados y entrega el juego correspondiente a finanzas para que proceda con la programación del pago. **Jefe de Logística**

**10 Ingreso de información**

Traslada los datos de las liquidaciones de compra de materia prima al **LOG-F-16 Cuadro de Reporte cronológico de Proveedores de MP y Servicio de transporte**, el cual debe de enviarse todos los lunes a Gerencia General. **Jefe de Logística**

**6. REGISTROS**

- 6.1. LOG-F-02 Encuesta de Satisfacción al Cliente Interno
- 6.2. LOG-F-04 Valorización de Flete
- 6.3. LOG-F-06 Autorización de Pago
- 6.4. LOG-F-07 Orden de Compra
- 6.5. LOG-F-08 Orden de Servicio
- 6.6. LOG-F-09 Liquidación de Compra de Materia Prima
- 6.7. LOG-F-10 Liquidación de Compra
- 6.8. LOG-F-12 Cuadro Comparativo
- 6.9. LOG-F-16 Reporte Cronológico de Proveedores de Materia Prima y Servicio de Transporte
- 6.10. LOG-F-24 Stock y Requerimiento de Insumos y Repuestos
- 6.11. LOG-F-28 Reporte de Compras

**7. ANEXOS**

No aplica.

Elaborado por: Jennyfer Maliaquez Pactán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Marilú Campos Arocas Jefe de Logística	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzalez Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 16: INSPECCIÓN

	<b>INSPECCION</b>	Código : CC-P-01 Versión : 01 Página : 1 de 3
---	-------------------	---

### 1. OBJETIVO

Asegurar la calidad de los medios filtrantes en todo el proceso productivo de acuerdo a los requerimientos del cliente.

### 2. ALCANCE

Dirigido al proceso de inspección de la materia prima, y producto terminado.

### 3. DEFINICIONES

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- |                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| 4.1. Productos no Conformes | PROD-P-02 |
| 4.2. Orden de Pedido        | COM-F-03  |

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. Recepción e Inspección de Materia Prima

- El Técnico de Control de la Calidad toma muestras representativas de cada tipo de Materia Prima (100 gr. a 200 gr. para arenas y 1000 gr. a 1500 gr. para gravas).
- Analiza las muestras tomadas.
- Registra los datos en el formato de *CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima*.
- Recibe o rechaza la Materia Prima según los resultados de la inspección en el Laboratorio de Granulometría registrados en el formato de *CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima* respecto a la *MSS-LOG-F-07 Orden de Compra*, en caso de ser rechazado Colocar en el formato de *CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima* el motivo del rechazo.

**NOTA:** En caso de cumplir en un 80% con lo requerido (resultados de análisis) se informará al área Logística para regularizar el pago del proveedor y aceptación del producto.

#### 5.2. Inspección de Producto durante el Proceso de Clasificado

El Técnico de Control de Calidad es el encargado de determinar los límites de aceptación del producto y los parámetros para la toma de muestras según las especificaciones requeridas del cliente.

- Cuando se trata de un nuevo pedido antes de empezar la clasificación de materia prima se debe efectuar una prueba o ensayo de clasificación con

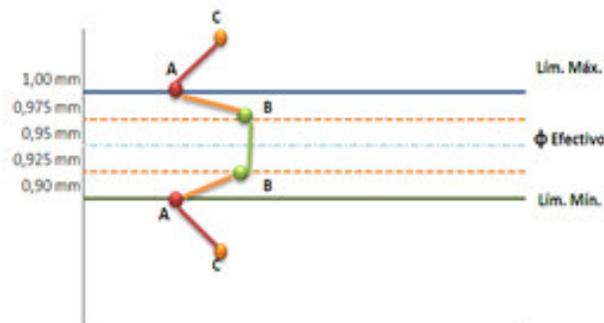
Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ejg Victorio Toribio Técnico de Control de la Calidad	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la Reproducción Total o Parcial de este documento sin la autorización del Representante de la Dirección.

	<b>INSPECCION</b>	Código : CC-P-01 Versión : 01 Página : 2 de 3
---	-------------------	---

un peso aprox., entre 100 kg – 200 kg., de materia prima, con la finalidad de obtener la granulometría requerida en la Orden de Pedido. Después de lograr el resultado según las especificaciones de la se procede a llenar totalmente la tolva según *PROD-I-01 Alimentación de Materia Prima*. No se considera como producto terminado los primeros y los últimos 2 sacos, éstos deben ser reprocesados.

- La toma de muestras está dividido en dos tipos: para orden de pedido y para stock.
  - Para orden de Pedido: Para este tipo de muestra se considera si el cliente lo requiere el diámetro efectivo( $\phi$ ), Coeficiente de uniformidad (CU) y el peso retenido en el rango de mallas; para el diámetro efectivo las muestras se realizarán de acuerdo a los límites de aceptación, ejemplo:  
Si el producto requerido por el cliente tiene un diámetro efectivo de 0.90 mm, sus límites de aceptación serán de  $L_{máx.}=0.90$  mm y  $L_{mín.} = 1.00$  mm.



- Si el análisis de la muestra tiene un  $\phi$  Efectivo que se encuentra:
- ❖ Entre A y C será reprocesado, según procedimiento de *PROD-P-02 Control de Producto No Conforme*.
  - ❖ Entre A y B se realizará la toma de muestras por cada 1 o 2 sacos.
  - ❖ En B se realizará la toma de muestras cada 6 a 10 sacos.
- Stock de medidas tradicionales: Se realiza entre 1 a 3 muestras diarias para verificar que el producto cumple con los requerimientos del cliente.
- La cantidad de la muestra a tomar se realiza de acuerdo al tipo de Materia Prima (100 gr. a 200 gr. para arenas y 1000 gr. a 1500 gr. para gravas).

Elaborado por: Jennifer Malésquez Paetán Coord. del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Fredy Victorio Toribio Técnico de Control de la Calidad	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	---	---

Prohibida la Reproducción Total o Parcial de este documento sin la autorización del Representante de la Dirección.

	<b>INSPECCION</b>	Código : CC-P-01 Versión : 01 Página : 3 de 3
---	-------------------	---

- Analiza las muestras tomadas, cuyos resultados son llenados en el **CC-F-01 Reporte de Granulometría y control de Calidad**.
- El Técnico de Control de la Calidad comunica al Operador si el producto es conforme, y el operador procede a cerrar los sacos y derivar al embalaje del producto.
- Los productos que no cumplan con los requisitos del cliente seguirán el proceso de **PROD-P-02 Productos no Conformes**.

### 5.3. Inspección del Producto Terminado

El Técnico de Control de la Calidad evalúa el estado de envase y embalaje del producto terminado según **CC-F-05 Check List de Envasado y Embalaje**.

## 6. REGISTROS

- 6.1. **CC-F-01 Reporte de Granulometría y control de Calidad**.
- 6.2. **CC-F-03 Control de Calidad de Materia Prima**.
- 6.3. **CC-F-05 Check List de Envasado y Embalaje**.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Fredj Victorio Toribio Técnico de Control de la Calidad	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la Reproducción Total o Parcial de este documento sin la autorización del Representante de la Dirección.

## ANEXO 17: PRODUCCIÓN

	<b>PRODUCCIÓN</b>	Código : <b>PROD-P-01</b>
		Versión : <b>01</b>
		Página : <b>1 de 2</b>

### 1. OBJETIVO

Asegurar la planificación, control y producción de acuerdo a los requisitos de nuestros clientes en los plazos establecidos.

### 2. ALCANCE

Desde la recepción de la MSS-COM-F-03 Orden de Pedido hasta el envasado del producto terminado.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Materia Prima

Se considera a los insumos minerales no metálicos que compra Minerals Supply & Services SAC, los cuales son:

- Antracita (AT)
- Grava de Cuarzo (CM)
- Grava de Canto Rodado (RY)
- Arenas Silíceas (SL)
- Arenas Cuarzosas (ZU)

#### 3.2. Producto Terminado

Se considera a los tipos de medios filtrantes envasados que comercializa Minerals Supply & Services SAC, los cuales son:

- Antracita (AT)
- Grava de Cuarzo (CM)
- Grava de Canto Rodado (RY)
- Arenas Silíceas (SL)
- Arenas Cuarzosas (ZU)

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- |  |             |
|--|-------------|
| 4.1. Instructivo de Alimentación de Materia Prima    | (PROD-I-01) |
| 4.2. Instructivo de Molienda                         | (PROD-I-02) |
| 4.3. Instructivo de Clasificación, envasado y pesaje | (PROD-I-03) |

### 5. DESARROLLO

ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Envío de Requerimiento.-</b> Envía vía correo electrónico la <i>COM-F-03 Orden de Pedido</i> indicando las especificaciones del cliente al área de Control de inventarios y Jefatura de Operaciones.	Jefe de Ventas
2	<b>Envío de Stock</b> Envía vía red interna el <i>ALM-F-07 Kardex de Materia Prima</i> y <i>ALM-F-08 Kardex de producto terminado</i> , al Jefe de Operaciones, para su programación respectiva.	Técnico de Control de Inventarios

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Mirzo Zuloeta Lagos Jefe de Operaciones	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gerente General
--	--	--

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>PRODUCCIÓN</b>	Código : PROD-P-01 Versión : 01  Página : 2 de 2
---	-------------------	---

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>3 Programa de Planificación y Control de la Producción</b><br/> Revisa el <i>PROD-F-08 Programa de Planificación y Control de la producción anterior</i>, donde visualiza las máquinas y operarios disponibles.<br/> Con los datos obtenidos procede a realizar el <i>PROD-F-08 Programa de planificación Y Control de la producción</i>.</p> <p><b>4 Entrega Orden de Trabajo.-</b><br/> Entrega orden de trabajo (<i>PROD-F-02 Producción y Control de Sacos o PROD-F-03 Reporte diario por molino O PRO-F-06 Reporte de trabajos generales</i>) al personal operario para la realización de las actividades correspondientes de molienda, alimentación de tolvas y clasificación.</p> <p><b>5 Alimentación de Materia Prima</b><br/> Se realiza la alimentación de la materia Prima de acuerdo al <i>PROD-I-01 Alimentación de Materia Prima</i>.</p> <p><b>6 Molienda de MP.-</b><br/> La molienda de Materia Prima se realiza para Gravas de Cuarzo y Arenas Silíceas, según instructivo <i>PROD-I-02 Instructivo de Molienda de Gravas de Cuarzo y Arenas Silíceas</i>.</p> <p><b>7 Clasificación, envasado y pesaje.-</b><br/> La clasificación, envasado y pesaje de producto terminado y materia prima se realiza según lo estipulado en el <i>PROD-I-03 Instructivo de clasificación, envasado y pesaje</i>.</p> | <p><b>Jefe de Operaciones</b></p> |
|--|---|

□

**6. REGISTROS**

- 6.1. *PROD-F-02 Producción y Control de Sacos*
- 6.2. *PROD-F-03 Reporte diario por molino*
- 6.3. *PRO-F-06 Reporte de trabajos generales*
- 6.4. *PROD-F-08 Programa Semanal de Planificación y Control de la Producción.*

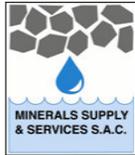
**7. ANEXOS**

No se considera.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Mirzo Zuloeta Lagos Jefe de Operaciones	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gerente General
--	--	--

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

**ANEXO 18: ORDEN DE COMPRA**

	<b>ORDEN DE COMPRA</b>	<b>CÓDIGO: LOG-F-07</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>

La Molina,

**Orden de Compra No.**

**Señores:**

**Solicitado por:**

**RUC:**

**MSS-RUC:**

**Dirección:**

**Condiciones de Pago:**

**Teléfonos:**

**Lugar de entrega:**

**Atención:**

**Fecha de Entrega:**

**Teléfono:**

**E-mail:**

Sírvase remitirnos en las condiciones establecidas, lo siguiente:

<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Especificaciones Técnicas</b>	<b>P. Unit Soles</b>	<b>Total Soles</b>
			<b>IGV %</b>	
			<b>Total S/.</b>	

**Condiciones de compra:**

- En la factura y guía deberá especificarse el # de Orden de Compra
- Presentar el legajo completo de documentos: Facturas, Guía de Remisión - Remitente, Guía del transportista y Orden de compra con sus respectivas copias
- Los insumos a recibir deben de ser los mismos en cantidad y calidad según lo especificado en la Orden de Compra.
- La mercadería deberá tener certificado de Análisis y # de Lote.
- La fecha de vencimiento de la factura se definirá a partir de la recepción de mercadería
- Se aplicará una Penalidad de 0.5% diario por atraso de entrega del material sobre el importe total de la Orden Compra
- Nos reservamos el derecho de anular la orden de compra en caso de incumplimiento de entrega de materiales

Autorizado por:

Requerido por:



## ANEXO 20: REPORTE DE MOLIENDA

MINERALS SUPPLY & SERVICES S.A.C.

Nº 000001

### REPORTE DE MOLIENDA

Fecha: \_\_\_\_\_

H. Inicio Operario: 

--	--

H. Término Operario: 

--	--

Operador I: \_\_\_\_\_

MP: \_\_\_\_\_

Hr. Inicio: 

--	--

Operador: \_\_\_\_\_

Molino: \_\_\_\_\_

Hr. Término: 

--	--

#### Maquinas/ Accesorios utilizados

Carretilla    Tolva mediana    Rampa para alimentación    Otros: \_\_\_\_\_

Item	Cod. de Mat (molido)	Tipo de Sx.	Peso por Sx.	Cant. De Sx.
1				
2				
3				
4				
5				
6				

ant. de mini tolvas alimentada

#### Comentarios del Operador

\_\_\_\_\_  
VºBº Jefe de Producción

Objetos encontrados dentro de la MP

No  SI  Especificar: \_\_\_\_\_

CÓDIGO:	MSS-PROD-F-03
VERSIÓN:	01

Nº 000001

### MANTENIMIENTO

#### CHECK LIST DE MOLINO

Hr. Inicio: \_\_\_\_\_

Hr. Término: \_\_\_\_\_

#### INICIO DE TRABAJO

- MOLINO LUBRICADO
- MOLINO GRADUADO
- BOTONERA OPERATIVA
- SIN CONDICIONES INSEGURAS

Comentarios según check list:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Operador

## ANEXO 21: MEDICIÓN DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

	<b>MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE</b>	Código : COM-F-01 Versión : 01 Página : 1 de 1
---	--	--

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades para conocer la percepción del Cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos y la atención de sus necesidades, lo cual nos permite Implementar las acciones de mejora necesarias para la eficacia de nuestro SGC.

### 2. DEFINICIONES

No aplica.

### 3. DESARROLLO

- 3.1. El Jefe Comercial debe aplicar el presente procedimiento semestralmente.
- 3.2. El Gerente General elaboran o validan el *MSS-COM-F-08 Encuesta de Satisfacción al Cliente*.
- 3.3. El Area Comercial envía vía correo electrónico o carta la consulta de satisfacción al cliente. De ser el caso la satisfacción recibe por parte del cliente el archivo vía e-mail la carta de felicitación.
- 3.4. El Jefe Comercial envía al Cliente el *MSS-COM-F-08 Encuesta de Satisfacción al Cliente*, mediante carta o correo electrónico. Debiendo de asegurarse de recabar las encuestas desarrolladas y ser entregadas en un plazo máximo de 10 días calendario.
- 3.5. Si en el plazo máximo que se hayan establecido no se cuenta con las encuestas desarrolladas el Jefe Comercial coordina con el Gerente General si la muestra es suficiente, de lo contrario tomar otro tipo de acción para obtener la Información del Cliente.
- 3.6. El Jefe comercial tabula los datos y realiza el análisis respectivo, de ser necesario reúne al personal involucrado en los ítems evaluados para mayor análisis.
- 3.7. Luego el Jefe Comercial elabora el *Informe de Medición de Satisfacción del Cliente*, con los resultados obtenidos, en coordinación con el Gerente General realiza el análisis y conclusiones donde indican las sugerencias para la toma de acciones de mejora y se presenta dicho Informe en la Reunión de Revisión del SGC para la evaluación de adopción de Acciones de Mejora.

### 4. CONTROLES

- 4.1. Revisión de los archivos de mail de felicitación.
- 4.2. Revisión de los datos de la encuesta.

### 5. REGISTROS

- 5.1. *COM-F-08 Encuesta de Satisfacción del Cliente*.
- 5.2. Informe de Medición de Satisfacción del Cliente.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paedán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Yesenia Pérez Vela Jefe de Gestión Comercial	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 22: AUDITORIAS INTERNAS

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código : GC-P-02 Versión : 01 Página : 1 de 5
---	----------------------------	---

### 1. OBJETIVO

Determinar si el Sistema de Gestión:

- 1.1. Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO9001 establecidos por Minerals Supply & Services SAC.
- 1.2. Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

### 2. ALCANCE

Aplica a todos los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. Hallazgo

Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de la auditoria. Estos hallazgos pueden indicar lo siguiente:

##### 3.1.1. No conformidad (NC)

Incumplimiento de un requisito.

##### 3.1.2. Oportunidad de Mejora (OM)

Recomendaciones que realiza el auditor interno, para mejorar el SGC, a partir de las cuales se deben generar acciones correctivas, preventivas y planes de acción, según sea el caso.

#### 3.2. Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

#### 3.3. Auditor

Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoria

#### 3.4. Equipo Auditor

Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoria

### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

- 4.1. Procedimiento: Gestión de Mejora Continua AC y AP      MSS-GC-P-01
- 4.2. NTP- ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario
- 4.3. Guías de Prácticas de Auditoria ISO 9001      ISO – IAF  
[www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup](http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup)

### 5. DESARROLLO

#### 5.1. SELECCION Y EVALUACION DE AUDITORES INTERNOS

##### 5.1.1. Auditores Internos (Colaboradores de Minerals Supply & Services SAC)

Para que el personal de Minerals Supply & Services SAC se encuentre calificado como auditor interno, debe de cumplir lo siguiente:

Elaborado por: Jennifer Malásquez Peetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticlla RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohíbe la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código : GC-P-02
		Versión : 01
		Página : 2 de 5

**a. Selección y Evaluación de Auditores Internos:**

**I. Requerimientos de Selección:**

- 1° Haber recibido entrenamiento por lo menos en una auditoria interna.
- 2° Haber laborado por lo menos seis (06) meses en Minerals Supply & Services SAC antes la fecha de inicio de la Auditoria Interna. Se puede excluir este requisito, previa coordinación con Gerencia General y Recursos Humanos.
- 3° Haber aprobado un curso de Auditores Internos y/o Auditor Lider ISO 9001:2008

**II. Evaluación de desempeño:**

Se realiza una vez culminado el proceso de auditoria, utilizando los criterios del formato *MSS-GC-F-11 Selección y Evaluación de Auditores Internos* debiendo tomar en cuenta:

- 1° Si los resultados de la evaluación se dan entre Bueno o Muy Bueno, el auditor continúa en la *MSS-GC-F-05 Relación de Auditores Internos*.
- 2° Si tiene resultado "Regular" se debe tomar acciones para la mejora de su desempeño como auditor.
- ▲ 3° Si tiene resultado "Deficiente" no se debe contar con el evaluado para próximas auditorias, y se le retira de la *GC-F-05 Relación de Auditores Internos*.

**b. Calificación de Auditor Lider:**

Para calificar a un auditor interno como Auditor Lider, se debe considerar que:

- I. Haya participado como auditor en 03 (Tres) auditorias internas.
- II. En las evaluaciones de desempeño de auditor, tenga como resultados de calificación "muy bueno".

**5.1.2. Auditores Externos**

- a. Auditor Lider ISO 9001.
- b. Experiencia en mínimo Tres (03) auditorias, durante un periodo no mayor de tres (03) años.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticla RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

*Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección*

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código : GC-P-02
		Versión : 01
		Página : 3 de 5

## 5.2. PROCEDIMIENTO



ACT.	DESCRIPCION	RESPONSABLE
01	<b>Elabora Programa Anual</b> Anualmente, elabora en el Formato <i>MSS-GC-F-07 Programa Anual de Auditoria</i> , programa las auditorias ha realizar en el año en curso, evaluando el estado y la importancia de los procesos, así como a las áreas involucradas en el SGC y determina la frecuencia (mes de ejecución) de la auditoria, luego lo presenta al Gerente General para su aprobación.	Coordinador del SGC y/o Auditor Lider
02	<b>¿Aprueba Programa?</b>  SI: va a la actividad 03. NO: va a la actividad 01.	Gerente General
03	<b>Difunde Programa</b>  Comunica a las áreas el <i>MSS-GC-F-07 Programa Anual de Auditoria</i> .	Coordinador del SGC
04	<b>Coordina auditoria</b>  Aproximadamente en la primera semana del mes en el que se ha previsto la Auditoria Interna, coordina con el personal auditado (Responsable del Proceso o Jefe de Area), la fecha en que debe de realizarse la auditoria.	Coordinador del SGC
05	<b>¿Se cuenta con auditores internos?</b>  Ver <i>MSS-GC-F-05 Relación de Auditores Internos</i> Si: va a la actividad 07. No: va a la actividad 06.	Coordinador del SGC
06	<b>Coordina contratación de Auditores</b>  Coordina con el Gerente General la contratación de un Auditor Externo (evaluado como proveedor), previa negociación de la propuesta presentada por el auditor y el cumplimiento del procedimiento de Minerals Supply & Services SAC.	Coordinador del SGC
07	<b>Elabora Plan de Auditoria Interna</b>  Elabora en el Formato <i>MSS-GC-F-04 Plan de Auditoria Interna</i> , la ejecución de la Auditoria Interna; en el que designa:	Coordinador del SGC

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticiá RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código : GC-P-02 Versión : 01 Página : 4 de 5
---	----------------------------	---

- a. Fecha y hora.
  - b. Auditores (Auditor Líder y Auditores, teniendo en consideración que no auditen su propio trabajo).
  - c. Procesos – áreas que se auditarán.
  - d. Propietario del proceso o del área a auditar.
  - e. Criterios de Auditoría a utilizar: Cláusulas de las Normas ISO9001:2008 y/u otros documentos del SGC
- En caso la auditoría se realice por un Auditor Contratado, este PLAN debe ser coordinado y aprobado con el Auditor.

- |    |  |  |
|----|--|--|
| 08 | <b>Comunica a las áreas</b><br><br>Comunica el <i>MSS-GC-F-04 Plan de Auditoría Interna</i> , para conocimiento y difusión a todo el personal.   | <b>Coordinador del SGC</b>                                     |
| 09 | <b>Prepara auditoría.-</b><br><br>Preparan la auditoría revisando la documentación relacionada al SGC, Solicitudes de acciones de mejora a verificar, informes de auditorías anteriores, entre otros.<br><br>Los auditores elaboran un <i>MSS-GC-F-06 Check List de Auditoría interna</i> donde si estimen conveniente resalten los puntos a auditar, teniendo en consideración las cláusulas de la Norma ISO 9001 y documentos del SGC, incluyendo la Política y Objetivos del SGC. | <b>Auditor Interno</b><br><br><b>Coordinador del SGC</b>       |
| 10 | <b>Realiza Reunión de Apertura</b><br><br>En esta reunión se comunica alcances de la auditoría, criterios y metodología, tiempo de ejecución, colaboración con los auditores, forma de informar los resultados de la auditoría, etc.<br>Registran la participación de los asistentes, en una <i>MSS-GC-F-03 Lista de Asistencia</i> .  | <b>Auditor Interno – Líder</b><br><br><b>Personal Auditado</b> |
| 11 | <b>Ejecuta auditoría</b><br><br>Auditan los procesos / áreas designadas debiendo enfocar la auditoría sobre el desempeño, controles, registros, productos / servicios y la eficacia de los procesos.<br>En caso de hallazgos, le comunica al auditado.   | <b>Auditor Interno</b>   |
| 12 | <b>¿Esta de acuerdo con Hallazgo?</b><br><br>Si: va a la actividad 14.<br>No: va a la actividad 13.  | <b>Personal Auditado</b>                                       |
| 13 | <b>Verifica evidencias</b><br>Verifica las evidencias que pueda mostrarle el auditado, si son satisfactorias no procede el Hallazgo, en todo caso y según el criterio del auditor se puede considerar una  | <b>Auditor Interno</b>   |

Elaborado por: Jennifer Malásquez Peetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticla RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	Código : GC-P-02 Versión : 01 Página : 5 de 5
---	----------------------------	---

observación u oportunidad de mejora (va a la actividad 14).

- |    |   |  |
|----|---|--|
| 14 | <b>Realizan Reunión de Coordinación</b><br><br>Los Auditores Internos realizan su reunión de coordinación en la cual revisan los hallazgos encontrados durante la auditoría y los clasifican determinando:<br>a. No conformidades.<br>b. Oportunidades de mejora.<br><br>Todos los hallazgos deben ser objetivos, precisos, capaces de ser superados y se referencia a un requisito del SGC         | <b>Auditor Lider o<br/>Equipo Auditor</b>                          |
| 15 | <b>Realiza Reunión de Cierre</b><br><br>En esta reunión se comunican resultados generales de la auditoría, haciendo énfasis en las no conformidades encontradas.<br><br>Registran la participación de los asistentes, en una <i>MSS-GC-F-03 Lista de Asistencia</i> , y cada auditor hace entrega al Coordinador General el <i>MSS-GC-F-06 Check List de Auditoría Interna</i> debidamente firmada. | <b>Auditor Interno –<br/>Lider</b><br><br><b>Personal Auditado</b> |
| 16 | <b>Prepara y entrega Informe Final</b><br><br>Con toda la información recabada, prepara su resumen de la auditoría, en el Formato <i>MSS-GC-F-08 Informe Final de Auditoría Interna</i> .<br><br>Entrega al Coordinador del SGC el <i>MSS-GC-F-08 Informe Final de Auditoría Interna</i> .  | <b>Auditor Lider</b>   |
| 17 | <b>Comunica resultados de auditoría</b><br>Comunica a todo los involucrados para tomar las acciones necesarias a los hallazgos encontrados en auditoría (Ver Procedimiento: <i>MSS-GC-P-01 Gestión de Mejora Continua</i> ).  | <b>Coordinador del<br/>SGC</b>                                     |

## 6. REGISTROS □

- 6.1. GC-F-04 Plan de Auditoría Interna
- 6.2. GC-F-05 Relación de Auditores Internos
- 6.3. GC-F-06 Check List de Auditoría Interna
- 6.4. GC-F-07 Programa Anual de Auditorías Internas
- 6.5. GC-F-08 Informe Final de Auditoría Interna
- 6.6. GC-F-11 Selección y evaluación de Auditores Internos
- 6.7. GC-F-03 Lista de Asistencia

## 7. ANEXOS

No se considera.

Elaborado por: Jennifer Maldáquez Poetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticla RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

## ANEXO 23: INDICADOR DE GESTIÓN

	<b>REPORTE DE INDICADOR DE GESTIÓN</b>	CODIGO: RD-F-02
		VERSIÓN: 01

DEFINICIÓN DEL INDICADOR	
N° Indicador	Proceso / Sub
Nombre del Indicador	
Objetivo del Indicador	
Documento(s) donde se solicita el uso de este indicador	
Frecuencia de Medición del Indicador	
Responsable de Reporte	

CONTROL DEL INDICADOR	
Expresión matemática	
Antecedentes	
Meta	
Data para reporte	

INFORME DE RESULTADOS			
Control N°	02-2010	Fecha	
Resultados			
Análisis de Resultados			Subdivisión

PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA:



	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Código : PROD-P-02 Versión : 01 Página : 1 de 2
---	--	---

## 1. OBJETIVO

Establecer las actividades a ejecutar cuando el producto no cumpla con las especificaciones requeridas.

## 2. ALCANCE

A los lechos filtrantes que comercializa Minerals Supply & Services SAC.

## 3. DEFINICIONES

### 3.1. Producto No Conforme (PNC)

El producto que no cumple con los requisitos establecidos.

- 3.1.1. Los criterios de aceptación de la organización.
- 3.1.2. Los requisitos del cliente ( los especificados para el producto)
- 3.1.3. Los requisitos legales obligatorios.

PRODUCTO	SE CONSIDERA PRODUCTO NO CONFORME SI PRESENTA
ANTRACITA	- Contaminado (ejemplo: Rafia) -No cuenta con la granulometría requerida.
ARENAS SILICEAS	
ARENAS CUARZOSAS	
GRAVAS DE CUARZO	- El material presenta machas en más de la mitad del cuarzo. - No cuenta con la Granulometría requerida
GRAVAS DE CANTO RODADO	- Presenta forma angulosa. - Se encuentra contaminado con otros materiales - No cuenta con la granulometría requerida.

### 3.2. Criterios de aceptación de la organización

Son los requisitos establecidos por la organización y que deben cumplirse en los procesos, a fin de cumplir con un correcto funcionamiento de las actividades internas e interrelacionadas con otros procesos. Estos requisitos están establecidos en los diferentes documentos normativos de cada proceso del SGC tales como Políticas, Procedimientos, Instrucciones, entre otros.

## 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

### 4.1.1. Gestión de Mejora Continua

MSS-GC-P-01

Elaborado por: Jennifer Malisquez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Micaela Zuloeta Lagos Jefe de Operaciones	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la Reproducción Total o Parcial de este documento sin la autorización del Representante de la Dirección.

	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	Código : <b>PROD-P-02</b> Versión : <b>01</b> Página : <b>2 de 2</b>
---	--	--

## 5. DESARROLLO

ACT.	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	<b>Detecta y registra Producto No Conforme (SNC).-</b>  Registra el Producto No Conforme detectado en los controles de la producción, esto se realiza identificando los productos no conformes en el formato de <i>MSS-PROD-F-04 Producto no conforme</i> , y ubicarlo en la zona de Productos no conformes Luego reporta al Jefe de Operaciones, para que determine el tratamiento pertinente para eliminar el PNC.	<b>Técnico de Control de la Calidad</b>
2	<b>Determina tratamiento.-</b>  Establece, designa responsable y comunica el tratamiento a seguir para eliminar el PNC, registrando en <i>MSS-PROD-F-04 Producto no conforme</i>	<b>Jefe de Operaciones/ Técnico de control de la Calidad</b>
3	<b>Ejecuta las acciones.-</b>  Ejecuta el tratamiento establecido para eliminar el PNC, implementando las actividades y registrando en la <i>MSS-PROD-F-04 Producto no conforme</i> , de ser el caso haciendo referencias a las evidencias, actividades realizadas, etc.	<b>Jefe de Operaciones/Técnico de Control de la Calidad</b>
4	<b>Verifica cumplimiento de las acciones.-</b>  Verifica el cumplimiento de las acciones a tomar.	<b>Técnico de Control de la Calidad</b>
5	<b>Eficacia de la Solución</b> Se realizará la verificación de la eficacia de la solución. ¿Está Conforme? Sí: va a la actividad 06. No: va a la actividad 07.	<b>Jefe de Operaciones/ Técnico de control de la Calidad</b>
6	<b>Cierra el PNC.-</b>  Cierra el PNC, autorizando que se continúe con el proceso siguiente, actividad dependiendo del caso, y registra en el <i>MSS-PROD-F-06 Producto no conforme</i>	<b>Técnico de Control de la Calidad</b>
7	<b>Revisa mensualmente los registros de PNC.-</b>  Revisa en la <i>MSS-PROD-F-06 Producto no conforme</i> , de acuerdo a los productos de la empresa, cuando corresponda, la magnitud de incursión en incumplimiento de los requisitos establecidos para el producto, y tomar acciones de mejora (Ver <i>MSS-GC-P-01</i> ).	<b>Comité de Calidad</b>

## 6. REGISTRO

6.1. MSS-PROD-F-06 Matriz de Productos No Conformes

## 7. ANEXOS

No se Considera

Elaborado por: Jennifer Meléndez Paetán Coord. Del Sistema de Gestión de la Calidad	Revisado por: Ing. Micaela Zuloaga Lagos Jefe de Operaciones	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohibida la Reproducción Total o Parcial de este documento sin la autorización del Representante de la Dirección.

## ANEXO 26: GESTION DE MEJORA CONTINUA

	<b>GESTION DE MEJORA CONTINUA</b>	Código : GC-P-01 Versión : 01 Página : 1 de 5
---	-----------------------------------	---

### 1. OBJETIVO

Establecer las actividades que permitan garantizar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad a través de la implementación de acciones de mejora; cuando existan no conformidades reales, potenciales u oportunidades de mejora.

### 2. ALCANCE

A todos los procesos involucrados en el Sistema de Gestión de Calidad de Minerals Supply & Services SAC.

### 3. DEFINICIONES

#### 3.1. ACCIONES DE MEJORA

Acción tomada a partir de un análisis previo que tiene como fin mejorar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Las acciones de mejora pueden clasificarse en:

##### 3.1.1. Acción Correctiva (AC)

Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente para evitar su repetición.

##### 3.1.2. Acción Preventiva (AP)

Acción tomada para eliminar las posibles causas de una no conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable potencial con el fin de evitar su ocurrencia.

##### 3.1.3. Oportunidad De Mejora (OM)

Ideas o propuestas de los colaboradores que ayudarían a mejorar el SGC; se recomienda que sean evaluadas en la organización, a fin de determinar su aplicación.

#### 3.2. NO CONFORMIDAD (NC)

Incumplimiento de los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad y de los compromisos ofrecidos al cliente, que pone en riesgo la eficacia de los procesos involucrados en el SGC.

#### 3.3. REQUISITO:

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Elaborado por: Jennifer Malásquez Peetán Resp. Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticlla RED/Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gerente General
--	--	--

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTION DE MEJORA CONTINUA</b>	Código : GC-P-01 Versión : 01 Página : 2 de 5
---	-----------------------------------	---

#### 4. DOCUMENTOS ASOCIADOS

4.1. Auditorías Internas	MSS-GC-P-02
4.2. Control de Productos No Conformes	MSS-PROD-P-02
4.3. Atención de Quejas y Reclamos	MSS-COM-P-02
4.4. Revisión por la Dirección	MSS-RD-P-01

#### 5. DESARROLLO

##### 5.1. IDENTIFICACIÓN DE NO CONFORMIDADES:

La responsabilidad del personal de Minerals Supply & Services S.A.C. para generar una Solicitud de Acciones de Mejora esta definida de acuerdo a la procedencia de la no conformidad, tal como se indica en el siguiente cuadro:

Procedencia	Personal Autorizado
Seguimiento y medición de Procesos	Propietario del Proceso
No Conformidades de Auditorias (MSS-GC-P-02)	Coordinador del SGC
Observaciones / Oportunidades de Mejora de Auditorias (MSS-GC-P-02)	Comité de la Calidad
Control de Productos No conformes (MSS-PROD-P-02)	
Atención de Quejas y Reclamos (MSS-COM-P-02)	
Revisión por la Dirección (MSS-RD-P-01)	
Otros: Propuestas de Colaboradores	

##### 5.2. Procedimiento:



ACT.	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
1	<b>Redacta y entrega SAM.-</b> Redacta la solicitud para la toma de acciones de mejora en el formato <i>SAM / MSS-GC-F-01 Solicitud de Acciones de Mejora</i> , detallando: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tipo de acción solicitada (AC / AP / OM).</li> <li>b. Procedencia de la fuente</li> </ul>	<b>Personal Autorizado</b>

Elaborado por: Jennifer Melásquez Paetón Coord. Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticla RED/ Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	---	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTION DE MEJORA CONTINUA</b>	Código : GC-P-01 Versión : 01 Página : 3 de 5
---	-----------------------------------	---

- c. Datos del personal que reporta la situación, área, cargo y firma (caso de no conformidad u oportunidad de mejora).
- d. Responsabilidad de la Situación (Proceso, Area, cargo y/o ocupación)
- e. Descripción de la situación (Caso de no conformidad u oportunidad de mejora)
- f. Determinar el Responsable Asignado de asegurarse que se dé tratamiento a esta solicitud.

Para el caso de resultados de Auditoria, cuando existan:

a. NO CONFORMIDADES, la SAM es redactada considerando que deben ser objetivas, precisas, capaces de ser tratadas y referenciadas a una clausula de la Norma ISO 9001:2008 o documento involucrado del sistema.

b. OBSERVACIONES: puede determinarse la aplicación de una acción preventiva, en caso lo considere conveniente el Comité de Calidad / Coordinador del SGC / Propietario del Proceso.

c. OPORTUNIDADES DE MEJORA, las cuales son evaluadas por el Comité de Calidad y/o por el Coordinador del SGC.

Entrega al Coordinador del SGC para su conocimiento, distribución y tratamiento.

<p><b>2 Notifica la SAM.-</b></p> <p>Clasifica y numera la SAM de la siguiente manera: XX, en donde:</p> <p>XX = Numero correlativo de SAM (U1 al N)</p> <p>Registra la SAM en la <i>MSS-GC-F-02 Matriz de Seguimiento a las Acciones de Mejora</i>.</p> <p>Comunica la SAM al Responsable Asignado de implementar la acción de mejora, colocando la posible fecha de solución.</p>	<b>Coordinador del SGC</b>
<p><b>3 ¿Es una oportunidad de mejora?</b></p> <p>Si: va a la actividad U5.</p> <p>No: va a la actividad U4.</p>	<b>Responsable Asignado</b>  <b>Coordinador del SGC</b>
<p><b>4 Analiza las causas.-</b></p> <p>Analiza las causas que originaron la no conformidad (AC)</p>	<b>Responsable Asignado</b>

Elaborado por: Jennifer Malásquez Peatón Coord. Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Ticlla RED/ Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
---	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección

	<b>GESTION DE MEJORA CONTINUA</b>	Código : GC-P-01 Versión : 01 Página : 4 de 5
---	-----------------------------------	---

Registra en la *MSS-GC-F-01 Solicitud de Acción de Mejora* **Coordinador del SGC**

- |          |   |                                 |
|----------|---|---------------------------------|
| <b>5</b> | <b>Determina la acción propuesta.-</b><br>Evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.<br><br>Se debe considerar las causas o necesidades y determinar que acciones a implementar. Registra en la SAM.   | <b>Responsable<br/>Asignado</b> |
| <b>6</b> | <b>Realizar seguimiento.-</b><br>Realiza el seguimiento del SAM, con la finalidad que se implanten las acciones respectivas.  | <b>Coordinador del SGC</b>      |
| <b>7</b> | <b>Ejecuta acción(es). -</b><br>Ejecuta la(s) acción(es) necesarias registrando en la SAM los descargos respectivos y haciendo referencias con fechas, data, evidencias, etc. (Redacción en tiempo pasado).<br><br>De ser necesario, adjunta las evidencias del caso a la SAM, y presenta al Coordinador del SGC <u>en un plazo no mayor indicado en las acciones propuestas.</u>   | <b>Responsable<br/>Asignado</b> |
| <b>8</b> | <b>Verifica la eficacia.-</b><br>Verifica la eficacia de la(s) acción(es) ejecutada(s.) considerando que no se haya presentado la no conformidad, o que se haya realizado la mejora respectiva.<br><br>Se debe tener en cuenta que para realizar la verificación hay que considerar tiempos prudenciales para la implementación adecuada de acciones, como por ejemplo:<br><br>a. <b>ACCIONES CORRECTIVAS</b> , aproximadamente un mes de ejecutada las acciones. Para el caso de las acciones que implican cambios documentales la verificación puede darse inmediatamente.<br><br>b. <b>ACCIONES PREVENTIVAS</b> , por lo menos un mes después de la ejecución de las acciones.<br><br><b>Consideraciones:</b><br>(a) En el caso que se vaya a ejecutar una Auditoria se puede solicitar al Auditor el cierre de la solicitud.<br>(b) Cuando la SAM ha sido levantada en el proceso del SGC, el Representante del SGC es el responsable de verificar la eficacia de las acciones tomadas y dar el cierre de la solicitud. | <b>Coordinador del SGC</b>      |
| <b>9</b> | <b>Registra los resultados.-</b>  | <b>Coordinador del SGC</b>      |

Elaborado por: Jennifer Malásquez Paellán Coord. Gestión de la Calidad	Revisado por: Enrique Alvarado Tizla RED/ Ingeniero de Proyectos y Sistemas	Aprobado por: Ing. Carlos Alvarado Gonzales Gerente General
--	--	---

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección



## GESTION DE MEJORA CONTINUA

Código : GC-P-01  
Versión : 01  
Página : 5 de 5

- Registra en la SAM, los resultados encontrados en la verificación de la(s) implementación(es), tales como registros, entrevistas al personal, etc.
- 10 ¿Es conforme?** **Coordinador del SGC**  
Sí: Cierra SAM, luego imprime el documento y solicita firmas requeridas.  
No: va a la actividad 11.  
Registra en la *MSS-GC-F-02 Matriz de seguimiento de Acciones de Mejora*.
- 11 Genera una nueva SOLICITUD, con la misma numeración.** **Coordinador del SGC**
- 12 Comunica acciones.-** **Coordinador del SGC**  
Comunica las acciones tomadas para su revisión en la reunión de Revisión del SGC.

□

## 6. REGISTROS

6.1. MSS-GC-F-01 Solicitud de Acciones de Mejora

6.2. MSS-GC-F-02 Matriz de Seguimiento de Acciones de Mejora

## 7. ANEXOS

No se considera.

Elaborado por:  
Jennifer Malásquez Paetón  
Coord. Gestión de la Calidad

Revisado por:  
Enrique Alvarado Ticlla  
RED/ Ingeniero de Proyectos y  
Sistemas

Aprobado por:  
Ing. Carlos Alvarado Gonzales  
Gerente General

Prohibida la reproducción Total o parcial de este documento sin autorización del Representante de la dirección