



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0 Internacional

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales Creative Commons, permitiendo a otras solo descargar sus obras y compartirlas con otras siempre y cuando den crédito, pero no pueden cambiarlas de forma alguna ni usarlas de forma comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE INGENIERIA DE MINAS Y METARLURGIA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de **Tesis** cuyo título es:

**IMPLEMENTACION DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTION EN LA EMPRESA
PROYECTOS Y SERVICIOS INDUSTRIALES UNICONTROL S.A.C.**

Presentado por:

CONISLLA CONDEÑA PERSY ELICEO

Estudiante del nivel PREGRADO de la **Facultad de Ingeniería de Minas y Metalurgia**. El resultado obtenido es 16% por el cual se otorga el calificativo de:

(APROBADO, Según Reglamento de Evaluación de la Originalidad)

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

APROBADO OBTUVO EL 16% (MENOR O IGUAL AL 20% REQUERIDO)

Ica, 07 de julio de 2023

.....
DR. VICTOR MANUEL FLORES MARCHAN
DIRECTOR DE UNIDAD DE INVESTIGACION
FACULTAD DE INGENIERIA DE MINAS Y METALURGIA

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA DE MINAS Y METALURGIA



Implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa
Proyectos y Servicios industriales Unicontrol S.A.C.”

LINEA DE INVESTIGACION

DESARROLLO EN LAS CIENCIAS PURAS, CIENCIAS DE LA TIERRA E INGENIERIA
DE PROCESOS

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE

INGENIERO DE MINAS

PRESENTADO POR:

Bach. PERSY ELICEO CONISLLA CONDEÑA

NASCA - PERÚ

2023



Dedicatoria

A mis Padres y hermanos que en todo momento estuvieron apoyándome ya que los logros que hoy consigo se los debo a ellos, quienes me motivaron constantemente dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio.

.Persy



Índice de contenidos

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	4
Índice de tablas	5
Índice de Gráficos	6
Resumen	7
Abstract	7
1.0 Introducción	9
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Antecedentes de la Investigación	11
1.2.1 Antecedentes Internacionales	11
1.2.2 Antecedentes Nacionales	12
1.3 Bases Teóricas	13
1.3.1 Implementación del Sistema Integrado de gestión	13
1.3.2 Referencias normativas	14
1.3.3 Contexto de la Organización	14
1.3.3.1 Comprensión de la Organización y de su contexto	
1.3.3.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	15
1.3.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	16
1.3.5 Liderazgo	18
1.3.5.1 Política del SIG	18
1.3.6 Planificación	19
1.3.6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	20
1.3.6.2 Objetivos y planificación para lograrlos	20
1.3.6.3 Planificación de los cambios	20
1.3.7 Apoyo	21
1.3.7.1 Recursos	21
1.3.7.2 Personas	21
1.3.7.3 Infraestructura	22
1.3.7.4 Ambiente para la operación de los procesos	23
1.3.7.5 Recursos de Seguimiento y Medición	23
1.3.8 Competencias	23
1.3.9 Toma de conciencia	24
1.3.10 Comunicación Interna	24

1.3.11. Información documentada	25
1.3.12. Operación	26
1.3.12.1. Planificación y control operacional	27
1.3.13. Requisitos para los productos y servicios	28
1.3.14. Preparación y respuesta ante emergencias	29
1.3.15. Diseño y desarrollo	29
1.3.16. Producción y previsión del servicio.	30
1.3.17. Liberación de los productos y servicios	31
1.3.18. Control de las salidas no conformes	32
1.3.19. Evaluación del desempeño	32
1.3.20. Auditoría interna	33
1.3.21. Revisión por la dirección	33
1.3.22. Mejora.	34
1.3.23. Mejora continua	35
1.3.24. Registros, controles y documentación	36
1.3.25. Respuesta a emergencia.	37
1.3.26. Referencias legales y otras normas	37
1.4. Problema general.	42
1.4.1. Problemas específicos.	42
1.5. Justificación e importancia.	42
1.5.1. Justificación	42
1.5.2. Importancia	43
1.6. Planteamiento de Objetivos	43
1.6.1. Objetivo general.	43
1.6.2. Objetivos específicos.	44
1.7. Hipótesis General	44
1.7.1 Hipótesis Especifica	45
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	46
2.1. Ámbito de estudio y antecedentes	
2.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.	46
2.2.1. Tipo	46
2.2.2 Nivel de la Investigación	46
2.2.3. Diseño de la investigación.	47
2.5. Población y muestra.	47
2.5.1. Población	47
2.5.2. Muestra.	47
2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	48

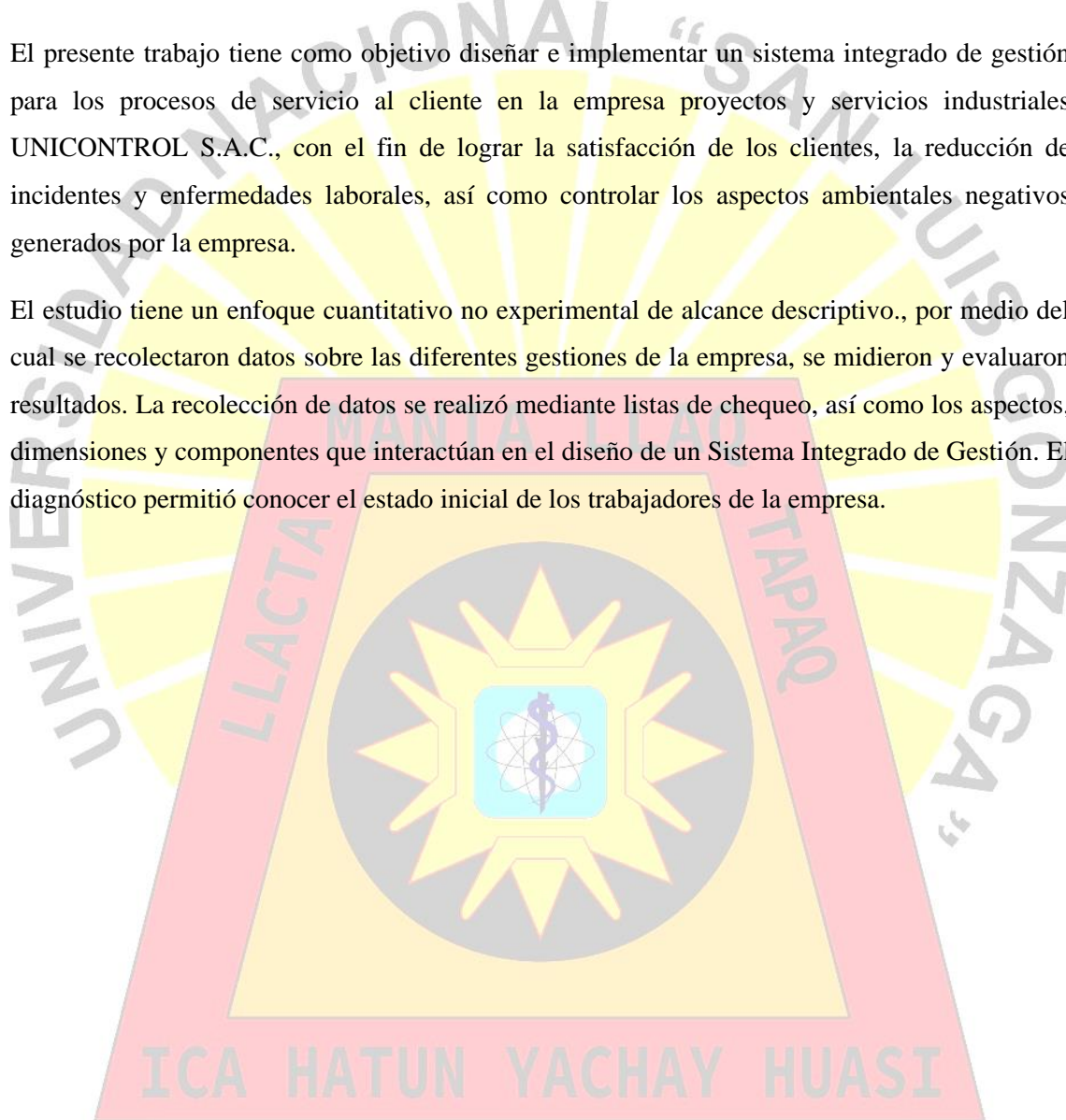
III. RESULTADOS	49
3.1 Resultados descriptivos de la variable X	49
IV CONCLUSIONES	58
V. RECOMNDACIONES	59
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	60
VII ANEXOS.	61



RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo diseñar e implementar un sistema integrado de gestión para los procesos de servicio al cliente en la empresa proyectos y servicios industriales UNICONTROL S.A.C., con el fin de lograr la satisfacción de los clientes, la reducción de incidentes y enfermedades laborales, así como controlar los aspectos ambientales negativos generados por la empresa.

El estudio tiene un enfoque cuantitativo no experimental de alcance descriptivo., por medio del cual se recolectaron datos sobre las diferentes gestiones de la empresa, se midieron y evaluaron resultados. La recolección de datos se realizó mediante listas de chequeo, así como los aspectos, dimensiones y componentes que interactúan en el diseño de un Sistema Integrado de Gestión. El diagnóstico permitió conocer el estado inicial de los trabajadores de la empresa.



ABSTRACT

The objective of this work is to design and implement an integrated management system for customer service processes in the company projects and industrial services UNICONTROL S.A.C., in order to achieve customer satisfaction, reduce incidents and occupational diseases as well How to control the negative environmental aspects generated by the company.

The study has a non-experimental quantitative approach of descriptive scope, by means of which data on the different managements of the company were collected, results were measured and evaluated. The data collection was carried out through checklists, as well as the aspects, dimensions and components that interact in the design of an Integrated Management System. The diagnosis allowed to know the initial state of the company's workers.



INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones se enfrentan a desafíos cada vez más complejos en términos de gestión de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional. Para abordar eficientemente estos desafíos, han surgido los sistemas integrados de gestión (SIG), que permiten a las empresas unificar y coordinar sus esfuerzos en múltiples áreas de desempeño.

Este estudio se centra en la implementación de un SIG que integra las normas ISO 45001, ISO 9001 e ISO 14001, las cuales se refieren respectivamente a la gestión de la seguridad y salud ocupacional, la gestión de la calidad y la gestión ambiental. Estas normas internacionales son reconocidas a nivel mundial y garantizan un marco sólido y estructurado para mejorar el desempeño de la organización.

Cómo integrar ISO 45001 con ISO 9001 e ISO 14001

los grandes desafíos de las organizaciones en el Perú, no solo facilita la gestión de los diferentes sistemas de gestión, sino que para muchas organizaciones se convierte en una necesidad para optimizar recursos y el funcionamiento, Pero, ¿Cómo integrar ISO 45001 con ISO 9001 e ISO 14001 con éxito? ¿Qué beneficios aporta a la organización? ¿Cuáles son los desafíos que se enfrentan?

UNICONTROL SAC nace a mediados del año 2007 para brindar Servicios de Ingeniería e Infraestructura con presencia en todo el territorio peruano, participa de manera activa en el sector energético, minero, hidrocarburos y de producción, con operaciones permanentes en el Perú. UNICONTROL SAC empresa, con amplia experiencia y Trayectoria, tiene como meta la reducción de la mejora continua y la satisfacción de sus clientes y de su personal, brindando un servicio integral, aplicando soluciones tecnológicas, innovadoras, eficientes y de calidad. En el área de los servicios, UNICONTROL SAC se especializa en el montaje de instalaciones y el mantenimiento de plantas energéticas e industriales.

A partir del impacto potencial que las partes interesadas tienen en el logro de la conformidad de los servicios y el logro de los objetivos, se determinan los requisitos a ser considerados en el SGI; para ello se realiza la Matriz de Análisis de Partes interesadas.

1.0 REALIDAD PROBLEMATICA

1.1. Realidad Problemática.

Para poder determinar los criterios con los que evaluar los aspectos ambientales generados en situaciones de emergencia y/o en accidente, y la calidad previamente es necesario identificar cuáles son estas situaciones de riesgo que pueden afectar a la actividad normal de la organización y que pueden tener repercusiones sobre el medio ambiente todas las operaciones, actividades o servicios en los que pueden producirse accidentes o situaciones de emergencia y el aspecto ambiental que generan, el siguiente paso es estimar la probabilidad de que ocurra, que asociada a las características del entorno y a las consecuencias que sobre él pueden producir, permitirán realizar la estimación del riesgo ambiental de cada suceso.

En la medida que crece la preocupación por mantener y mejorar la calidad del medio ambiente y proteger la salud humana, controlar la seguridad la Empresa UNICONTROL SAC , está enfocando cada vez más su atención hacia los impactos potenciales de las actividades que realizan para la generación de productos y/o prestación de servicios. El desempeño ambiental de una organización es de gran importancia para los clientes internos, externos y las partes interesadas.

El logro de un desempeño ambiental razonable requiere un compromiso de la organización, para un enfoque sistémico y un mejoramiento continuo de su sistema de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional.

La alta dependencia de ingresos por valorizaciones de avance de proyectos y/o servicios los precios del cliente disminuye, los estándares establecidos por UNICONTROL, en la supervisión y la aparición de empresas con mayor experiencia y capacidad en el rubro de mantenimiento hay poca claridad en la definición de puestos, funciones y responsabilidades.

No existe un área comercial que busque estudiar el mercado y ampliar la cartera de clientes de la misma manera una gestión adecuada apoyada en análisis de indicadores. Los Altos costos operativos y demoras en sus cuentas por cobrar en los servicios ejecutados a las empresas de proyectos de disciplina metalmecánicos y civiles. Así mismo no existe un plan de gestión de talento humano que busque desarrollar las capacidades del personal. La Ineficiencia en completar sus procesos internos. la gestión de la calidad es débilmente implementada. Y una inadecuada falta de conocimiento sobre herramientas de gestión.

El Cumplimiento de disponibilidad frente a emergencias. el Personal estratégico con experiencia en el sector eléctrico, minero y actividades conexas (proyectos metalmecánicos y montaje) lo que se impulsa es contar con infraestructura para almacén. Así mismo contar con infraestructura para fabricación metalmecánica y atención de servicios de mantenimientos en Chilca. Tenemos un alto nivel de competitividad y los recursos financieros necesarios siendo reconocido líder del mercado habiendo una buena reputación con los clientes Desarrollando una estructura necesaria para desarrollar el negocio, conocemos perfectamente el mercado. Así mismo con una ubicación geográfica estratégica cerca a los clientes

1.2 Antecedentes de la investigación

1.2.1 Antecedentes Internacionales

García, M. (2014) en su tesis; Acreditación de micropymes para la certificación de sistemas de gestión De Los Sistemas Integrados de gestión en la seguridad y salud en el trabajo en el sector de la minería. Universidad de Oviedo (España) facultad de Ingeniería de Minería. Llegó a la conclusión a que toda empresa que desea alcanzar sólidos resultados relativos a la seguridad y salud en el trabajo; debe implantar un sistema de gestión que le permita: “Disminuir la siniestralidad laboral y aumentar la productividad, identificando, evaluando y controlando los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, y evitando las causas que originan los accidentes y las enfermedades en el trabajo. Fomentar una cultura preventiva mediante la integración de la prevención en el sistema general de la empresa, aspecto exigido por ley, y el compromiso de todos los trabajadores con la mejora continua en el desempeño de la SST.” 1 (p 30

Bueno, J (2015) en su tesis; Desde la Historia Hacia el Futuro Buenas Prácticas para Consolidar la Cultura de la Prevención de Riesgos del Trabajo, a partir del Sistema de los Sistemas Integrados de gestión , Comparado de los Agentes Sociales en Argentina y España. Universidad de Alcalá Facultad de Ciencias Jurídicas y Derecho. “En este estudio, los resultados revelan que los agentes sociales son los protagonistas principales para conseguir que la Salud en el trabajo sea considerada un valor deseable e indispensable del grupo social. En las conclusiones de este estudio destacamos las buenas prácticas que consideramos básicas, para que los integrantes de las relaciones de producción y el estado,

asuman como propia a la cultura de la prevención y la conviertan en sus comportamientos cotidianos y normales.”² (p 78)

Katherine del Pilar Diaz Duarte (2014) - Modelo de sistema de gestión integrado para proyectos en applus norcontrol colombia ltda. Tiene como objetivo Estructurar un modelo de programa integrado de gestión en calidad, medio ambiente, seguridad y salubridad ocupacional para applus., para las tareas de proyectos en colombia. Estructurar un procedimiento de proyectos para applus. Realizar un diagnóstico del programa de gestión integrado en applus. Elaborar un modelo de programa de gestión integrado para proyectos en applus. Elaborar un plan de implantación del modelo de programa integrado de gestión en calidad, medio ambiente, seguridad y salubridad ocupacional para applus., para las tareas de proyectos en las fracciones de la organización en colombia.

Unidad de estudio: proyectos en applus norcontrol colombia ltda.

Resultados Para este trabajo de grado se contó con la recomendación del tutor empresarial y tutor académicos quienes facilitaron la información técnica y teórica para la ejecución del mismo. El proyecto de grado se efectuó dentro de la normatividad definida y se cumplió con el planteamiento determinado en la etapa de gestión. La estructuración del modelo del programa de gestión integrado posibilitó profundizar en los componentes comunes y requerimientos de las normativas técnicas y establecerlas para los proyectos de applus. En la fase de gestión de la metodología se efectuó el diagnóstico de la empresa frente a los programas de gestión, del cual se logró la identificación del problema del proyecto de grado. Para la estructura del procedimiento de proyectos se establecieron 3 procedimientos independientes: procedimiento de planeación del servicio, procedimiento de ejecución y procedimiento de evaluación del servicio.

1.2.2 Antecedentes Nacionales

Roque Huaracallo Cristhian Josue -Lama Quispe Darwing - Lopez Mogrovejo Luis Armando (2017) Titulo: Propuesta de Implementación de un Sistema Integrado de Gestión para la Empresa Contratista de Actividades Conexas Shomim Arequipa Eirl en operaciones en la planta beneficio de la Minera Calquipa S.A. Arequipa **Objetivo:** Proponer la implementación de un sistema integrado de gestión para la empresa

contratista de actividades conexas Shomim Arequipa EIRL en operaciones en la planta beneficio de la minera Calquipa s.a. Arequipa

Conclusiones : El trabajo está orientado en la unidad de montajes mecánicos, primordial actividad que efectúa la empresa contratista de actividades conexas en minería “shomim aqp eirl” en la planta beneficio de calquipa s.a., lugar en donde se efectúa el proceso para la elaboración de “óxido de calcio”, un elemento que en fricción con el agua a ciertas proporciones se vuelve letal para la salubridad humana y la cual está presente en la atmosfera de muchos de los establecimientos de la planta beneficio, es por este motivo se decidió trazar metas estratégicas para implantar un Sig basado en las normas ISO 14001, ISO 9001, ISO 45001.

Paula Cristina Cabrera Vásquez (2017) Diseño e Implementación de un Sistema Integrado de Gestión bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2015 y la evaluación del impacto en la productividad de la Empresa Piteau Associates. **Objetivo:** El objetivo general es diseñar e implementar un Sistema Integrado de Gestión para una empresa consultora de Ingeniería Geotecnia para que logre aumentar la productividad en la empresa. **Conclusiones:** Después de la implementación del Sistema Integrado de Gestión se ha incrementado el porcentaje de productividad en la empresa en un 21% correspondiente a la mejora realizada con la planificación de horas y el aumento del número de proyectos. A partir de la implementación del Sistema de Gestión se ha incrementado en un 75% la cartera de clientes ya que la organización es percibida como un socio estratégico confiable lo que se observa en la calidad que muestra en sus procesos. La mejora de la calidad de las tareas realizadas se observa en el incremento de registros de los procesos, el cálculo de incremento no se ha medido debido al número de registros totales. La mejora se evidencia los documentos internos de la organización que refleja todos los documentos elaborados y de los cuales sólo los formatos se convierten en registros de calidad, seguridad y medio ambiente

1.3 Bases Teóricas

1.3.1 Implementación del Sistema Integrado de gestión

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, que corresponden a cada sistema de gestión indicados en el siguiente cuadro, su aplicación es a nivel de los procesos e infraestructura que

forman parte del alcance del SIG que se indican Sistema de Gestión Siglas Norma Internacional.

1. Calidad SGC ISO 9001:2015
2. Ambiental SGA ISO 14001:2015
3. Seguridad y Salud Ocupacional-SSO ISO 45001:2018

1.3.2 Referencias normativas

En el presente trabajo de investigación se utilizan los conceptos y vocabulario siguientes:

SGC: Norma ISO 9001:2015

SGA: Norma ISO 14001:2015

SSO: Norma ISO 45001:2018:

Glosario del Reglamento de la Ley de SST 29783 (DS 005-2012-TR)

1.3.2.1 Términos y definiciones

UNIC : Unicontrol SAC

GG : Gerencia General.

Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Seguridad y Salud Ocupacional: Grado y Cumplimiento de un requisito para minimizar los riesgos laborales

Gestión Medio Ambiental: Grado y cumplimiento de un requisito para mitigar los impactos ambientales

GS: Gestor SIG.

SIG: Sistema Integrado de Gestión

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

NC: No conformidad. Incumplimiento de un requisito.

1.3.3 Contexto de la Organización

1.3.3.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

UNICONTROL SAC nace a mediados del año 2007 para brindar Servicios de Ingeniería e Infraestructura con presencia en todo el territorio peruano, participa de manera activa en el sector energético, minero, hidrocarburos y de producción, con operaciones permanentes en el Perú. UNICONTROL SAC cuenta con un equipo sólido de profesionales altamente calificados, con amplia experiencia y Trayectoria, tiene como meta la satisfacción de sus clientes y de su personal, brindando un servicio integral, aplicando soluciones tecnológicas, innovadoras, eficientes y de calidad.

En el área de los servicios, UNICONTROL SAC se especializa en el montaje de instalaciones y el mantenimiento de plantas energéticas e industriales.

UNICONTROL SAC identifica los aspectos internos y externos que son pertinentes a su misión y visión y que pueden afectar la capacidad de lograr los resultados previstos del SGI mediante la Matriz de Análisis FODA (MAN-UNIC-01.02)

A partir del impacto potencial que las partes interesadas tienen en el logro de la conformidad de los servicios y el logro de los objetivos, se determinan los requisitos a ser considerados en el SGI; para ello se realiza la Matriz de Análisis de Partes interesadas (MAN-UNIC-01.03)

1.3.3.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Contexto de la empresa. Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener una consecuencia en el enfoque de la organización para el progreso y logro de sus metas. Los objetivos de la empresa pueden estar correlacionadas con sus productos y servicios, inversiones y conductas hacia sus partes interesadas. La concepción de contexto de la empresa se aplica por igual tanto a las empresas sin fines de lucro o de prestación de servicio público como a aquellas que buscan utilidad con frecuencia. Este concepto habitualmente se denomina por medio de otros términos, tales como “entorno organizacional”, “entorno de la empresa” o “ecosistema de una empresa”. Entender la infraestructura puede auxiliar a definir el contexto de la empresa.

- La Alta Dirección:

Determina las partes interesadas en la organización

"Las partes interesadas" son los grupos de interés que reciben nuestras asistencias que pueden verse perjudicado por ellos, o aquellas partes que de otro modo pueden tener un interés importante en nuestra empresa. Las partes interesadas aplicables a UNICONTROL SAC. se registran en la Base de Datos de clientes, Evaluación de Proveedores, Matriz legal. Junto con la razón de su inclusión. Esto incluye tanto las partes internas y externas.

- Determina las cuestiones de interés

Para cada parte de interés, las cuestiones correlacionadas de interés serán y registradas en el documento COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA (SIG-UNIC-P-06). Estas cuestiones pueden reflejar las

preocupaciones directas de la parte. Estas preocupaciones pueden tener consecuencias en la parte interesada, o pueden ser las inquietudes derivadas la empresa que impacten a la parte.

Las controversias pueden ser internas o externas, dependiendo de sí el interesado es interno o externo.

- **Determina los riesgos y oportunidades.**

Identifica los peligros y oportunidades correlacionados con los temas de interés y los registra dentro del formato de registro MAN-UNIC-01.02, se registra cada riesgo y oportunidad, junto con el proceso involucrado, la prioridad y su clasificación.

Los riesgos se gestionan para disminuir su probabilidad y consecuencia, mientras que las oportunidades se administran para aumentar su posibilidad y consecuencia. Las controversias combinadas pueden necesitar un tratamiento más complejo.

- **Determina la dirección estratégica.**

A partir de la información previa, la alta Dirección y el equipo SIG elabora una "dirección estratégica", que se acredita en los registros de verificación por la dirección. (SIG-UNIC-P-05.07).

1.3.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad

- **Alcance del sistema integrado**

Teniendo en consideración las actividades que realiza UNICONTROL S.A.C., se ha definido el siguiente alcance:

“Mantenimiento mecánico en centrales térmicas y mina”

La documentación del sistema integrado de gestión y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de esta y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018.

El presente trabajo de investigación es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma, es el documento que describe y establece el SIG, indica su alcance y recoge la Política, Objetivos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Protección al Medio Ambiente,

Este proyecto sólo incluye una descripción general de acuerdo con los apartados de las Normas, que se complementa con los Procedimientos, Instructivos, Formularios y demás documentos del Sistema integrado de Gestión.

El presente proyecto cumple además con los requisitos explícitos en el punto 4.3. Determinación del alcance del SIG y al desarrollo de cada punto de la aplicación de esta forma.

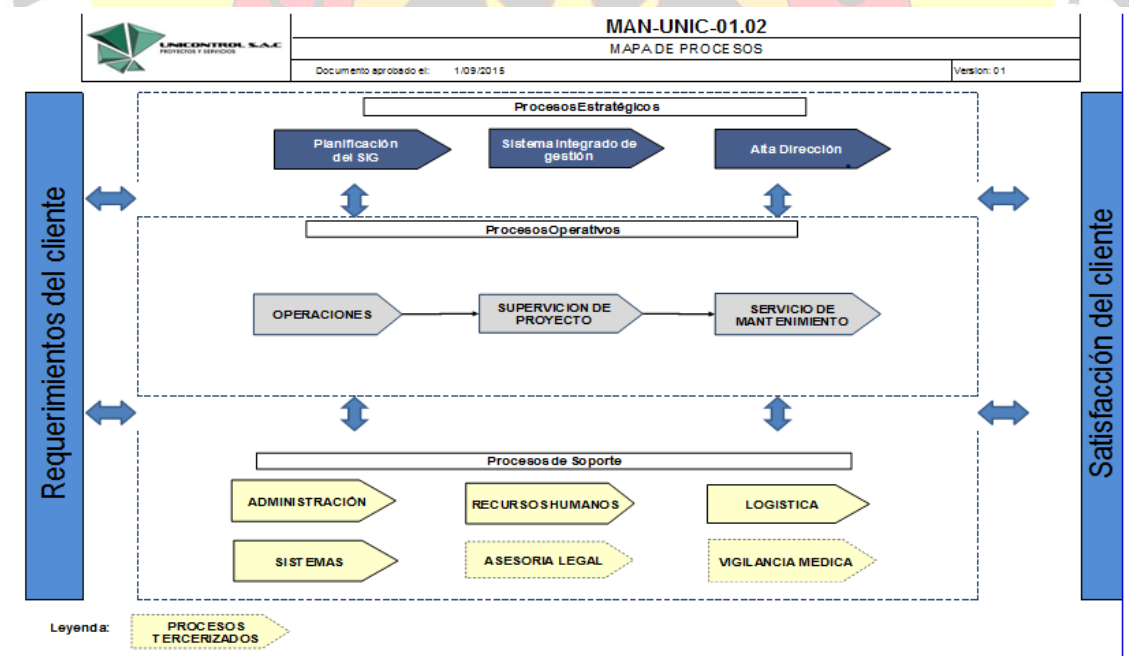
Es la herramienta inicial para la comprensión, el uso y la aplicación de los requisitos de las normas de referencia en la organización para partes interesadas internas y externas pertinentes que lo soliciten.

UNICONTROL SAC. En su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes, protección al medio ambiente, la salud y seguridad de todo su trabajador; ha establecido un Sistema Integrado de Gestión basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018.

A través de los resultados obtenidos por la organización, las acciones correctivas implementadas y el análisis de documentos y registros, UNICONTROL SAC Mantiene y mejorar sus procesos continuamente.

La organización ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el sistema de integrado de gestión, así como también la secuencia e interacción de estos y los recursos necesarios.

Gráfico 1. Mapa de procesos.



1.3.5. Liderazgo

- En UNICONTROL SAC, la **Alta Dirección** está representada por la Gerencia General la cual evidencia su compromiso para el desarrollo, implantación del SGI y la mejora continua mediante:

La comunicación a todo el personal de la organización la importancia de satisfacer los requisitos del producto y de los clientes, mediante las charlas de difusión, e inducción del personal nuevo.

El establecimiento de la Política del sistema de gestión integrado y los Objetivos e indicadores difundidos a todo el personal de la empresa.

Las revisiones anuales establecidas al SGI.

La disponibilidad de los recursos para el funcionamiento efectivo del SGI y conformidad de los productos con los requisitos.

Promoviendo el enfoque a procesos y la mejora continua, así como el pensamiento basado en la gestión del riesgo para el logro de los objetivos.

- **Enfoque al cliente**

La Gerencia General se asegura de incorporar las necesidades y expectativas de nuestros clientes para asegurar que:

Los requisitos del Cliente, incluyendo los legales, se revisan regularmente para determinar las especificaciones del producto que deben ser gestionadas para mantener el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

Identificar y considerar los riesgos y oportunidades que puedan afectar la conformidad y/o su satisfacción, para su despliegue en el SGI.

1.3.5.1 Política del SIG

a) Establecimiento

La Política del sistema de gestión integrado de UNICONTROL SAC es la declaración escrita del compromiso de la Alta Dirección en la que se comunica a toda la organización que se tiene la decisión de mantener el esfuerzo para alcanzar la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los requisitos, que son prioridad en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas.

b) Comunicación

La Política del sistema de gestión integrado está comunicada de tal manera que asegura su entendimiento a todos los niveles de la organización, con el fin de que las actividades se realicen en este marco de referencia; estando disponible para las partes interesadas cuando lo requieran.

c) Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La organización de UNICONTROL SAC se establece en forma gráfica en el Organigrama (MAN-UNIC-02.02). En el organigrama se representa las funciones, interrelaciones y/o líneas de reporte de los diferentes puestos del personal.

UNICONTROL SAC ha definido las responsabilidades y la autoridad del personal dentro de la organización y las ha documentado en el Manual de Organización y Funciones (MAN-UNIC-02) y en los documentos del SGC.

El Gerentes y Jefes de Área son responsables de mantener informados sobre estas responsabilidades y autoridades al personal a su cargo. Para nuevos trabajadores la comunicación de sus responsabilidades y autoridades se realiza durante el proceso de inducción y capacitaciones programadas durante el año establecido en el programa anual del sistema integrado de gestión (SIG-UNIC-P-05.01).

1.3.6 Planificación

1.3.6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

UNICONTROL SAC. A partir del análisis del contexto y de la identificación de los requisitos de las partes interesadas, determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar. Se construye una matriz de riesgos y oportunidades donde se asigna una probabilidad de ocurrencia y un impacto esperado para cada uno, estableciendo las acciones necesarias para mitigar el riesgo o aprovechar la oportunidad, así como los responsables del monitoreo de los mismos, de tomar y evaluar las acciones. Ello es realizado mediante la Matriz de Análisis de Riesgos y Oportunidades (MAN-UNIC-01.03), el cual tiene como finalidad dejar constancia de la filosofía de los controles de acuerdo a su importancia, es decir, se agrupan los riesgos según su importancia y se procede a indicar la magnitud de las medidas que, en términos generales, se tomarán dependiendo en qué agrupación se encuentre el riesgo.

¡Mínimo una vez al año o con mayor frecuencia, el área del GS debe revisar! manual del SIG y por consiguiente realizar adaptaciones. Estas adaptaciones pueden modificar en manual completo o solo secciones individuales. Del mismo modo es la persona que se desempeña como GS quien tiene la responsabilidad de adaptar el SIG en sus procesos y documentación ante cualquier cambio que se genera en la empresa, garantizado así su integridad y continuidad.

1.3.6.2. Objetivos y planificación para lograrlos

A fin de lograr los resultados previstos por el SGI establecidos en los objetivos e indicadores y desplegados funcionalmente en la organización, se identifican los riesgos y oportunidades que será necesario abordar y las acciones adicionales requeridas para prevenir o reducir efectos no deseados y aumentar los efectos deseables. Ello es realizado mediante la Matriz de Análisis de Riesgos y Oportunidades (MAN-UNIC-P-05.07).

La Gerencia General define los Objetivos e indicadores (SIG-UNIC-05.02), estableciendo los responsables, los recursos, los plazos, las acciones para alcanzarlos y los mecanismos de seguimiento.

Estos objetivos son consistentes con la Política del sistema integrado, incluyen además el compromiso de UNICONTROL SAC con el mejoramiento continuo.

Así mismo, cuando se planeen e implementen cambios en el SGI, estos son revisados en términos de consecuencias potenciales sobre la integridad del mismo y los recursos requeridos.

Esta revisión es realizada por la Gerencia General para su aprobación e implementación.

1.3.6.3. Planificación de los cambios

Los cambios en el sistema integrado de gestión deben ser autorizados por la Alta Dirección. Deben realizarse en forma planificada. Se debe registrar, el propósito del cambio y sus consecuencias potenciales. La Dirección aprobará o no el cambio. Para aprobarlo, deberá asegurarse de la integridad del sistema integrado de gestión de calidad luego de la aplicación del cambio, dispondrá los recursos necesarios y, de ser necesario, asignará o reasignará las responsabilidades y autoridades que correspondan.

Mediante la revisión del Sistema Integrado de Gestión y las herramientas de planificación, la Alta Dirección asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.

La información documentada de apoyo como protocolos, instructivos, entre otros.

Los objetivos y los planes de actividades para cumplirlos.

Las acciones derivadas de las revisiones del sistema. Los cambios que deban realizarse en el Sistema

Integrado de Gestión, se analizan en la revisión del sistema, tanto en lo que se refiere a las actividades del sistema cambios organizativos, de personal, de equipos e instalaciones, de aplicaciones informáticas, según se define en el P-05 Procedimiento Revisión por la Dirección.

1.3.7 Apoyo

1.3.7.1 Recursos

La importancia de mantener y mejorar el sistema integrado de gestión en UNICONTROL SAC es de vital importancia para la dirección, es por ello que con el propósito de mejorar continuamente el sistema y dar cumplimiento a los requisitos del cliente, la organización ha decidido asignar los recursos necesarios para que se evidencie un buen desempeño del mismo, anualmente se elabora un presupuesto Anual que evidencie cual es la inversión total a realizarse tanto en recursos humanos, financieros, tecnológicos y todos aquellos necesarios que conlleven al buen desarrollo y efectividad del (SIG).

Los responsables de Área identifican los equipos de trabajo necesarios para lograr la conformidad del servicio. Estas necesidades son canalizadas a la Gerencia General, quien proporciona y brinda además los recursos para el servicio de la misma.

1.3.7.2 Personas

Teniendo en cuenta que la conformidad de los requisitos del servicio puede verse afectada por el personal que desempeña las tareas dentro del sistema integrado de gestión de, UNICONTROL SAC. ha diseñado formatos que evidencian la descripción de cada cargo.

La empresa cuenta con un manual de organización y funciones, donde se describe en forma detallada cada uno de los cargos de la empresa.

El Gerente General en conjunto con la encargada del área de recursos Humanos, los mismos que se encuentran estipulados en el (MAN-SIG-01.02), son los encargados de revisar las competencia, educación, formación, habilidades y experiencia que poseen cada uno de sus colaboradores para así llevar a cabo la identificación de los aspectos que perjudiquen directa o indirectamente el Sistema Integrado de Gestión.

La Inducción del Personal, debe ser empleado en el proceso de inducción y en el proceso de evaluación del desempeño, según el formato MAN-SIG-01,04 Evaluación Desempeño Personal, esto

permite a cada titular del cargo conocer a cabalidad cuáles son sus funciones a desempeñar para el cumplimiento de los objetivos de la organización.

1.3.7.3 Infraestructura

Con el fin de proporcionar y mantener la infraestructura adecuada para dar cumplimiento a la conformidad de los requisitos del servicio, UNICONTROL SAC, cuenta con infraestructura para realizar sus actividades y también para la satisfacción de los clientes adoptando el espacio de trabajo necesario, equipos e instrumentos utilizables en cada servicio de apoyo tales como materiales, muebles, equipos de comunicación o sistemas de información.

De acuerdo a las necesidades que se vayan presentando durante el transcurso del tiempo, se desarrollan proyectos de calidad que evidencien cuales son las necesidades para asegurar la conformidad del servicio en lo que refiere a la mejora de su infraestructura.

La infraestructura incluye:

Espacio de trabajo y medios asociados (Oficinas).

Equipamiento, herramientas y datos (hardware y software).

Servicios: (Oficina, Servicios Higiénicos, Comedor, entre otros).

1.3.7.4 Ambiente para la operación de los procesos

UNICONTROL SAC mantiene un ambiente de trabajo óptimo y directamente relacionado con unos buenos factores físicos y ambientales, las buenas condiciones permiten lograr la conformidad del servicio.

El ambiente laboral se administra para que continuamente sea el propicio para sus colaboradores.

Constantemente se lleva a cabo una evaluación que determine y establezca si el ambiente laboral es suficiente para lograr la conformidad del servicio o si es necesario implementar acciones correctivas o preventivas relacionadas con el ambiente laboral

UNICONTROL SAC cuenta con un Plan de Seguridad y Salud en el trabajo, para garantizar el bienestar y la salud de sus empleados.

El ambiente de trabajo suficiente es determinado de acuerdo a las exigencias de orden, limpieza, seguridad física y comunicación que propician el enfoque de los trabajadores a la calidad del producto y el servicio, la cual es necesaria para lograr los requerimientos del cliente e incrementar su satisfacción.

Se cuida que el ambiente de trabajo tenga una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el desempeño global de la organización.

Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección.

Ergonomía en el puesto de trabajo.

La ubicación del lugar del trabajo.

Interacción social.

Instalaciones para el personal.

Adecuada Temperatura, humedad, luz, flujo de aire, etc.

Control de la higiene, ruido, vibraciones y contaminación ambiental.

1.3.7.5 Recursos de Seguimiento y Medición

UNICONTROL SAC posee los instrumentos y equipos necesarios para cumplir con los requerimientos de los clientes y así satisfacer adecuadamente las necesidades de los mismos.

Así mismo UNICONTROL SAC maneja los registros que evidencian revisiones las periódicas de los instrumentos y equipos de medición involucrados en la prestación del servicio, mantenimiento de equipos e instrumentos. Para la utilización de los equipos de inspección, medición se tiene en cuenta lo siguiente:

Se determinaron las mediciones o comprobaciones que deben de realizarse, la precisión requerida y la idoneidad de los equipos.

Se identificaron los equipos y dispositivos de inspección, medición que puedan afectar a la Calidad de los servicios y su estado.

Se conservan registros.

Se asegura la manipulación, protección y almacenamiento de los equipos, para no alterar su precisión y su aptitud para el uso.

1.3.8 Competencias

Han determinado, los requerimientos de educación, formación, habilidades y experiencia, para los puestos cuya labor pueda afectar la calidad del servicio, para la conformidad del servicio, causar accidentes y enfermedades o contaminar el ambiente (se mantienen estos registros para el personal respectivos).

Para brindar formación faltante que se considera necesaria y promover la toma de conciencia, la GG a través de los responsables de las áreas involucradas, ha previsto la elaboración de programa de entrenamiento. Asimismo, y en coherencia a la definición de sus funciones, el jefe SIG es quien genera la toma

de conciencia en los puestos que afectan variables de calidad, de seguridad y salud ocupacional y variables ambientales; brindan personalmente o mediante terceros, inducciones y capacitaciones acerca del funcionamiento del SIG y temas relacionados mediante la ejecución del programa anual de capacitaciones. Cada vez que se incorpora personal nuevo a la empresa, recibe una inducción acerca del SIG. Esta inducción incluye:

Funciones y responsabilidades.

La explicación de la política del SIG.

La importancia de cumplir con los requisitos del cliente y los requisitos legales relacionados con los servicios que ofrecemos.

El conocimiento de los riesgos de seguridad y salud existentes, El conocimiento los aspectos e impactos ambientales.

Los objetivos vigentes del SIG.

La importancia de su rol para el logro de los objetivos del SIG.

Asimismo, la organización ha establecido el procedimiento SIG-UNIC-P-06 Comunicación, Participación y Consulta, una evaluación del personal con respecto a sus factores críticos de éxito (habilidades), que tiene por metodología la evaluación de 360° y que se registra en el formato MAN-UNIC-02.05. Se evalúa la eficacia de las actividades de concientización y formación a través de MAN-UNIC-02.04 Evaluación Desempeño Personal en los servicios.

1.3.9. Toma de conciencia

Es muy importante que la organización se asegure de la importancia que tiene formar un personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad, por esta razón el gerente se basa en una creación de toma de conciencia referente a:

- La planeación estratégica (Misión, Visión, Valores).
- La política
- El plan de seguridad y salud en el trabajo
- El manual de organización y funciones
- Los procedimientos e instructivos pertinentes a cada uno de ellos.

1.3.10. Comunicación Interna

El proceso de comunicación interna realizado por UNICONTROL SAC. se realiza a través de: La Alta Dirección asegura la eficiente comunicación entre las distintas dependencias y procesos de la organización para la difusión de la política, requerimientos de los usuarios y partes interesadas, objetivos y demás documentación del Sistema Integrado de Gestión.

Se cuenta en el SERVIDOR, gestionado de manera externa, correspondiente al Sistema Integrado de Gestión, el portal web, charlas y correos informativos, además un banner donde se publican la política, así como los logros y acciones relevantes en el desempeño del Sistema Integrado de Gestión La organización ha, implementado el formato PEI-UNIC-P.01 y SIG-UNIC-P- 08.02 QUEJAS O RECL, SUGER Y OBS DE CLIENTE.

Información sobre el servicio

Manejo de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo rectificaciones.

Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas.

La comunicación con el cliente resulta de todos los procesos y subprocesos individuales del flujo de trabajo diario. Para la empresa es de suma importancia mantener buenas comunicaciones con el cliente para lograr su satisfacción.

En particular la comunicación se realiza durante interacciones con el cliente en las ventas, al determinarse y revisarse sus requisitos, debido a quejas, servicio al cliente, provisión, también como durante visitas.

Los responsables de estas funciones están autorizados a comunicarse con el cliente por cualquier canal disponible, oral o escrito, exclusivamente acerca de temas relacionados la función que desempeñan. Las comunicaciones formales, protocolares o que generan compromisos deben ser escrito y en determinados casos se deben utilizar los formatos que se establezcan, como para las cotizaciones.

En caso de quejas y reclamos es responsabilidad del jefe de cada área que recibe la queja, regístralos o delegar al responsable de atención al cliente mediante el formato SIG-UNIC-P-08.02 Registro de Quejas, donde se define el tratamiento de los mismos y se informa al RD, En todos los casos el responsable del área en la que se genera un reclamo debe determinar la pertenencia del mismo, las acciones a tomar y se debe informar al cliente acerca de la decisión tomada y su justificación. El RD puede generar una NC derivada de un reclamo.

1.3.11. Información documentada

a. Generalidades.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión es distribuida de acuerdo a los requisitos establecidos de la organización.

Mediante el manual del Sistema integrado de gestión se evidencia de forma general la adopción de un sistema integrado de gestión, como también la presentación y el deber ser de UNICONTROL SAC.

El objeto, alcance y exclusiones del Sistema de Gestión son descritos en la parte inicial de este manual. Cada sección del manual refiere a cada uno de

los procedimientos documentados del Sistema Integrado de Gestión, parámetros en el SIG-UNIC-P-01 Información Documentada; teniendo en cuenta con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

b. Creación y actualización

UNICONTROL SAC. ha establecido dentro de su sistema integrado de gestión, Para controlar ambos se ha establecido el procedimiento documentado SIG-UNIC-P-01 Información Documentada. En él se describe y determina como los documentos son generados, aprobados, revisados, actualizados, distribuidos, archivados. La nomenclatura para la identificación de documentos y formatos del SIG está también determinada. El control de registros relevantes del SIG es de especial importancia para las evidencias dentro del mismo. El procedimiento determina las pautas para controlar los registros generales.

c. Control de la información documentada

En búsqueda del correcto ejercicio y buen funcionamiento del (SIG) todos los documentos son controlados, además de esto se establece las listas maestras, para el mismo UNICONTROL SAC tiene establecido SIG-UNIC- P-01 Información Documentada a través de estos la organización evidencia de forma general todos los aspectos relacionados con la empresa en relación con los requisitos para el buen funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

SIG-UNIC-P-01.01. Registro Maestro de Documentos

SIG-UNIC-P-01.02 Control de Registros

Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.

Revisar, actualizar y aprobar los documentos.

Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión de los documentos.

Garantizar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puestos de trabajo.

Adicionalmente, el Sistema Integrado de Gestión establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros queda definido en el mismo procedimiento SIG-UNIC-P-01

1.3.12. Operación

1.3.12.1. Planificación y control operacional

UNICONTROL SAC planifica y desarrolla los procesos necesarios para la calidad del producto, y son coherentes con los requisitos de otros procesos del Sistema Integrado de Gestión e incluye lo siguiente:

- Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos y documentos, además proporcionar los recursos específicos para la realización del producto.
- Las actividades requeridas para la implementación, verificación, validación, seguimiento, inspección, control y ensayos específicos para el producto, así como los criterios de aceptación del mismo.

UNICONTROL SAC. cuenta con un PLAN-UNIC-01 Plan de Calidad para los servicios que realiza a sus clientes, donde especifica los procesos, actividades/sub procesos, documentos asociados, límites, criterios.

UNICONTROL SAC. ha establecido y mantiene procedimientos operativos, entre los cuales están:

- ✓ Construcción metal mecánica y montaje de equipos mecánicos
- ✓ Fabricación de Barandas
- ✓ Fabricación de Escaleras Mecánicas
- ✓ Fabricación de Plataformas de Trabajo
- ✓ Entre otros.

En caso de identificarse e incorporarse nuevos requisitos a los productos, la organización se asegura que el personal involucrado es comunicado y se planifica su incorporación a los diferentes procesos.

1.3.13. Requisitos para los productos y servicios

a. Comunicación con el cliente

UNICONTROL SAC ha determinado e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- Información sobre el producto. (UNICONTROL SAC. ha puesto a disposición de sus clientes y público en general, información sobre sus servicios a través de su página web).
- Consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones y
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas,

UNICONTROL SAC. ha establecido el procedimiento PEI-UNIC-P-01 Servicio al Cliente, asimismo cuenta con los registros PEI-UNIC-P-01,02 Encuesta de satisfacción del cliente, SIG-UNIC-P-08.02 Registro de quejas o reclamos, sugerencias y observaciones del cliente.

b. Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios UNICONTROL SAC. Determina:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el producto.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.

Cualquier requisito adicional determinado por UNICONTROL SAC., asimismo establece e implementa el procedimiento PEI-UNIC-P-01 Servicio al Cliente

La organización establece, implementa y mantiene el procedimiento SIG-UNIC-P-02 Cumplimiento Legal para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos del SIG que sean aplicables. Esta información se mantiene actualizada y se comunica a las personas que trabajan para la organización y a otras partes interesadas.

c. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Esta revisión se efectúa antes de que UNICONTROL SAC. se comprometa a proporcionar el producto al cliente (Por ejemplo, envío de cotizaciones, aceptaciones de contrato o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos). Se ha establecido el procedimiento PEI-UNIC-P-01 Servicio al Cliente.

UNICONTROL SAC se asegura que:

- Los requisitos del producto estén bien definidos.
- Estén resueltas cualquier diferencia entre dichos requisitos, evidenciados en cualquier documento y expresados previamente.
- Se tiene la capacidad para cumplir con el producto o volumen ofrecido.

UNICONTROL SAC mantiene registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.

Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, UNICONTROL SAC. confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del producto, se asegura de que la documentación pertinente se modifica y que el personal apropiado es consciente de los requisitos modificados.

d. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

UNICONTROL SAC ha determinado e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:

- Información sobre el producto. (UNICONTROL SAC. ha puesto a disposición de sus clientes y público en general, información sobre sus servicios a través de su página web).
- Cuando el cliente cambie los requisitos del servicio o producto, la información documentada se modifica, y por ende es entregado al cliente las modificaciones que se realizaron.

1.3.14. Preparación y respuesta ante emergencias

UNICONTROL SAC, implementa y mantiene el Procedimiento SSO-UNIC- P-13 Respuesta a Emergencias para identificar y responder a situaciones de emergencia y accidentes reales y potenciales, que puedan tener impacto en el medio ambiente o en la seguridad y salud de los trabajadores.

1.3.15. Diseño y desarrollo

No aplica (véase numeral 4.3.)

1.3.15.1. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

a. Generalidades

UNICONTROL SAC. Establece y mantiene el AYL-UIMIC-P-02 Procedimiento de Compras para asegurar que el producto adquirido cumple con los requisitos de compras especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto2 adquirido depende del efecto del mismo sobre la posterior realización del servicio.

Se evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos establecidos. Establece los criterios para la evaluación, selección y reevaluación. Mantiene registros de resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de la misma.

b. Tipo y alcance del control

UNICONTROL SAC. describe en AYL-UNIC-P-02 Procedimiento de Compras la información de compras que describe el producto2 a comprar incluyendo, cuando sea apropiado:

- Las especificaciones necesarias para la aprobación o calificación del producto.
- Los procedimientos y los equipos empleados.
- Los requisitos para la calificación del personal.
- Los requisitos del Sistema integrado de Gestión.
- Los requisitos ambientales Los requisitos de seguridad

Asegurándose de que los requisitos de compras son especificados antes de comunicárselos al proveedor en la Orden de Compra. (Especificaciones técnicas).

c. Información para los proveedores externos

UNICONTROL SAC. establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar que el producto comprado cumple los requisitos de compra de las especificaciones técnicas, para ello, UNICONTROL SAC., establece y mantiene el AYL-UNIC-P-02 Procedimiento de Compras, asimismo cuenta con el registro AYL-UNIC-P-02.05 Verificación de productos-servicios comprados.

Cuando se requiera verificar en las instalaciones del proveedor, las disposiciones requeridas para la verificación y el método para la liberación del producto se especifican en la información de compras, asimismo, cuando se requiera verificar las instalaciones del proveedor, se especificará tal requerimiento en las especificaciones técnicas o documentos de compras, a fin de informarle al cliente sobre las actividades a realizar.

1.3.16 Producción y previsión del servicio.

a. Control de la producción y de la previsión del servicio

UNICONTROL SAC. planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas.

- Las condiciones controladas incluyen:

La disponibilidad de información que describa las características del producto.

- La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.
- El uso de equipo apropiado.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento y de la medición.

La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

UNICONTROL SAC controla cada etapa de la prestación del servicio contando para ello con un PLAN-UNIC-Q1 Plan de Calidad.

UNICONTROL SAC. cuenta con los equipos necesarios para la prestación del servicio, dispositivos de seguimiento y medición, además dispone de personal capacitado.

b. Identificación y trazabilidad

UNICONTROL SAC asegura la identificación y trazabilidad del producto a través de la realización del mismo. Asimismo, identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición. La identificación y trazabilidad del producto se realiza mediante el documento PEI-UNIC-P-01.03 Ficha resumen del servicio.

c. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

UNICONTROL SAC. cuida los bienes que son propiedad de sus clientes mientras están bajo el control de la organización. Se identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente suministrados para la prestación del servicio. La organización informa de cualquier eventualidad relacionada a la propiedad del cliente y mantiene registros.

d. Preservación

Se presentan casos que se reciben productos del cliente para el mantenimiento o muestras para mantenimiento o reparación y se cuenta con los controles al ingreso y salida. El personal responsable tiene establecido que estos productos deben ser conservados con especial cuidado y en caso de presentarse cualquier ocurrencia se deberá notificar al cliente, donde se incluirá cualquier deterioro, pérdida u observación para su comunicación vía email o escrita al cliente.

e. Actividades posteriores a la entrega

UNICONTROL entrega las instrucciones y especificaciones necesarias para el proceso previsto en la entrega del producto, de esta manera se cumple con la conformidad de los requisitos del cliente. Los colaboradores deben cumplir con instrucciones para garantizar la protección y preservación del mismo hasta incluir en la entrega al cliente.

f. Control de los cambios

Para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos necesarios para la prestación de los servicios contratados por nuestros clientes, los cambios de documentos o registros se podrán realizar en periodos anuales, en reuniones plenarias, en revisiones al sistema y los realizará quién elaboró el procedimiento y notificará al controlador de documentos a través de la solicitud de cambio, quién será responsable de asignar el número de revisión y cambios.

1.3.17. Liberación de los productos y servicios

UNICONTROL mide y hace seguimiento a las características de los productos para verificar que son conformes a las Especificaciones Técnicas y demás requisitos pactados con el cliente, donde se establecen los criterios de aceptación de los productos y servicios. El documento asociado es el Procedimiento de Control de Calidad Se ha establecido la responsabilidad de la liberación de los productos, manteniendo los registros que evidencian la conformidad de los productos con los criterios de conformidad que el cliente acepta. Con un registro conformidad del servicio

1.3.18 Control de las salidas no conformes

UNICONTROL SAC, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del producto.
- Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.
- Mejorar continuamente al propio sistema.

Para ello aplica el análisis de datos tal como se indica en el punto 10.4 del presente manual. UNICONTROL SAC establece los procedimientos SiG-UNIC-P-08 Servicio No Conforme, SIG-UNIC-P-03 Tratamiento de No Conformidades, SIG-UNIC-P- 04 Auditorías Internas, ¡PEI-UNiC-P-01 Servicio a! Cliente, SIG-UNIC-P-05 Planeamiento, Seguimiento y Medición SIG.

1.3.19. Evaluación del desempeño

1.3.19.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

a. Generalidades

UNICONTROL ha decidido planificar e implementar herramientas de seguimiento, medición y análisis que conlleven a la mejora continua de sus procesos en un ámbito de eficacia y acciones oportunas para el buen desarrollo del sistema integrado de gestión de calidad y la demostración de la conformidad de los requisitos del producto y servicio.

Estas son algunas de las actividades que se realizan para dar cumplimiento y hacer su respectivo análisis, medición y control en toda la empresa, además de herramientas estadísticas que permiten su mejor interpretación, algunas de ellas son:

- Auditorías internas.
- Revisión por la dirección.
- Tratamiento de quejas y reclamos del cliente.
- Tratamiento del producto y/o servicio no conforme.
- Análisis de indicadores.

- Evaluación de la satisfacción del cliente.
- Acciones correctivas y preventivas

b. Satisfacción del cliente

UNICONTROL SAC. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través del Procedimiento PEI-UNIC-P-01 Servicio al Cliente y el registro PEI-UNIC-P-01.02 Encuesta de satisfacción del cliente.

c. Análisis y evaluación

¡La organización debe demostrar la idoneidad y la eficacia de! sistema integrado de gestión, mediante la recopilación y el análisis de los datos, este análisis de la información se hace con el fin de determinar la eficacia del sistema de gestión, la empresa realiza un análisis de todos los datos que se recolectan en cada uno de los procesos involucrados.

Los análisis de datos provienen de información sobre:

- La satisfacción de los clientes.
- Conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones de mejora.
- Toda la información es analizada para determinar cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben llevar a cabo.

1.3.20. Auditoría interna

Las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión, son de acuerdo a SIG-UNIC-P-05.01 Programación SIG para verificar su correcta implementación y mantenimiento, además del cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y 45001 y cualquier requisito adicional de estos sistemas, asimismo UNICONTROL SAC.

El responsable del área auditada asegura que se tomen sin demora injustificada las acciones para eliminar las no conformidades detectadas sus causas, así como las no conformidades potenciales.

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y se mantienen los resultados de tal verificación en los registros correspondientes.

1.3.21 Revisión por la dirección

La Gerencia General revisa la efectividad del SGI al menos una vez al año. Esta revisión permite evaluar! estado de implementación y mantenimiento del SGI

para asegurarse que sea suficiente, adecuado y efectivo. Junto con la revisión por la dirección también se revisa el FODA y el análisis de las Partes Interesadas.

El Gestor SIG prepara, resguarda y actualiza información para la revisión directiva y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo según. La información para llevar a cabo cada revisión la constituye un resumen que le hace llegar al Gerente General, bajo los lineamientos de! formato SIG-UNIC- P-Q5.07 Informe del desempeño del SIG. En este formato se encuentra detalles principales de lo que debe contener la revisión del SIG por la dirección como elementos de entrada y lo que debe considerarse para generar los resultados

1.3.22 Mejora

1.3.22.1. Generalidades

UNICONTROL SAC mejora continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción. Para ello, los servicios para cumplir con los requisitos actuales, necesidades y expectativas futuras que hubieran sido relevadas, además de corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados que se hubieran detectado. ¡También mejora el desempeño y la eficacia de! SIG. Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se abre una incidencia, donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias. Si corresponde, se genera una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuando y como se evaluará la efectividad de la acción. El GG examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinados, o recomendar a la Dirección cambios en el Sistema Integrado de Gestión, manteniendo registro de todo ello registrado a través de la utilización de la política y objetivos, resultados de auditorías, resultados de quejas y reclamos, producto no conforme, análisis de datos y revisión por la dirección, además de tener en cuenta otros aspectos que puedan estar afectando y creando no cumplimiento a los requisitos del Sistema mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión es registrado y corregido. Posteriormente y basándose que estas

incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencia.

1.3.22.2. No conformidad y acción correctiva

UNICONTROL SAC toma las respectivas acciones para eliminar las causas de la no conformidad y así implementar y poner en marcha las acciones correctivas apropiadas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo de esta manera que el suceso se vuelva a presentar.

Cuando ocurre una no conformidad, incluidas las quejas, se abre una incidencia, OPORTUNIDAD DE MEJORA SIG-UNIC-P-03.02 donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias. Si corresponde, se genera una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuando y como se evaluará la efectividad de la acción.

El GG examina las no conformidades y determina la necesidad de realizar cambios a los riesgos y oportunidades determinados, o recomendar a la Dirección cambios en el Sistema Integrado de Gestión, manteniendo registro de todo ello registrado a través de la utilización de la política y objetivos, resultados de auditorías, resultados de quejas y reclamos, producto no conforme, análisis de datos y revisión por la dirección, además de tener en cuenta otros aspectos que puedan estar afectando y creando no cumplimiento a los requisitos del Sistema mediante el cual se asegura que todo incumplimiento en cuanto a los requisitos del Sistema Integrado de Gestión es registrado y corregido. Posteriormente y basándose que estas incidencias son analizadas para determinar acciones que eviten futuras concurrencia.

1.3.23 Mejora continua

El Gerente de UNICONTROL SAC es el encargado de llevar a cabo la revisión del sistema integrado de gestión, creando planes de mejoramiento o implementando acciones que puedan ayudar a la mejora continua de los procesos.

La mejora continua de la eficacia para el SIG se apoya en todos los datos que se obtienen por la aplicación de todos los apartados del presente manual.

El análisis de dichos datos, conduce, por una parte a la adopción de medidas orgánicas de carácter general, como la revisión de las políticas y objetivos, para proceder a su modificación o ampliación, cada vez que resulte necesaria para avanzar en la eficacia.

Por otra parte, muchos de los datos que se obtienen en las actividades de seguimiento y medición, permiten la detección de problemas, reales o potenciales, que serán tratados mediante acciones correctivas o preventivas.

Dado el diseño del SIG, con base en el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar), podemos evidenciar que la mejora continua se proyecta como una constante.

1.3.24. Registros, controles y documentación

- ✓ MAN-UNIC-01.01 Política del SIG
- ✓ MAN-UNIC-01.02 Mapa de Procesos

1.3.25 Respuesta a emergencia

1.3.25.1. Objetivo

Establecer las acciones necesarias para responder a situaciones de emergencia que puedan generarse al realizar las actividades de UNICONTROL. Del mismo modo cumplir con las normas vigentes sobre seguridad aplicables a la prevención y atención de emergencias.

1.3.25.2 Alcance

Todas las potenciales emergencias que apliquen a UNICONTROL.

1.3.26. Referencias legales y otras normas

- Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo 005-2012-TR, Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Decreto Supremo 058-2014-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Edificaciones.

1.3.26.1. Definiciones y abreviaturas

a. Emergencia: Evento o suceso grave que surge debido a factores naturales o como consecuencia de riesgos y procesos peligrosos en el trabajo que no fueron considerados en la gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

b. Plan de emergencia: Documento guía de las medidas que se deberán tomar ante ciertas condiciones o situaciones de gran envergadura e incluye responsabilidades de personas y departamentos, recursos del empleador disponibles para su uso, fuentes de ayuda externas, procedimientos generales a seguir, autoridad para tomar decisiones, las comunicaciones e informes exigidos.

c. Primeros auxilios: Protocolos de atención de emergencia a una persona en el trabajo que ha sufrido un accidente o enfermedad ocupacional.

1.3.26.2 Especificaciones del procedimiento

a. Situaciones de Emergencia y Formas de Actuar

- Aspectos Generales

Todo Integrante de una Brigada deberá conocer en caso de presentarse una situación de emergencia, los procedimientos a seguir en el área donde se produzca, así como el personal, los recursos y los sistemas de comunicación con los que cuenta.

- **Incendios**

Acciones Preventivas

- a) Recordar que las causas más habituales desencadenantes de un Incendio son: Los cables eléctricos de los tableros de control, motores y mecanismos de equipos y maquinarias y la ubicación de líquidos y material inflamable.
- b) Mantener las áreas lo más ordenadas y limpias posibles
- c) Para la realización de trabajos en caliente debe contar con permiso del supervisor.
- d) Prohibir el fumar en el área de trabajo. Colocar aviso según la ley 29517.
- e) No efectuar conexiones o adaptaciones eléctricas sino se está autorizado para hacerlo.
- f) No sobrecargar las líneas eléctricas.
- g) Manipular con cuidado los productos inflamables siguiendo las recomendaciones de las hojas de seguridad (MSDS) de los productos.
- h) Evitar las fuentes de calor estáticas o móviles, en la proximidad de balones de gas propano y cisternas de productos inflamables: solventes y combustibles.
- i) Revisar periódicamente las instalaciones domésticas de la oficina, para evitar accidentes
- j) Todo el personal debe conocer y estar capacitado para una respuesta inmediata ante las situaciones de incendio.
- k) Realizar simulacros según programa.

Durante

- a. Comunicar de inmediato al Jefe de Seguridad o su alterno y éste a la Brigada Contra Incendio.
- b. Conservar la calma, no provocar el pánico.
- c. Busque el extintor más cercano y trate de combatir el fuego, con dirección a las bases de las llamas.
- d. En caso de no contar con extintores, usar arena para combatir el fuego.
- e. De acuerdo con la magnitud del incendio, se procederá a comunicar al cuerpo de bomberos.
- f. A la hora de atacar un incendio en el interior del local, sitúese siempre en línea con la salida del recinto, dando la espalda a la puerta.
- g. Si el fuego es de origen eléctrico no intente apagarlo con agua.
- h. En caso de que fuese necesario el empleo de agua mediante una manguera, debe asegurarse que se haya realizado el corte de suministro eléctrico en la zona.
- i. En la medida de lo posible se procederá al retiro del material combustible no afectado, próximo al foco de incendio.
- j. Si la magnitud del incendio fuese muy grave, se cerrarán las puertas del local afectado, refrigerando puertas y paredes.
- k. En caso de que el fuego obstruya las salidas, no desesperarse y buscar un sitio seguro. Espere a ser rescatado.
- l. Si se presentase humo, colóquese lo más cerca posible del piso y avance lentamente hacia la salida más cercana.
- m. Si su vestimenta se prendiera con fuego no debe correr, déjese caer al piso y comience a rodar una y otra vez, procure cubrirse el rostro con las manos.

Después

- a. Retírese del área siniestrada porque el fuego puede reavivarse.
- b. No interfiera con las actividades de los bomberos y Brigadas de Rescate.
- c. Realizar la remoción de escombros y limpiar el área afectada.
- d. Evaluar los daños generados por el fuego y elevar un informe detallado a La Gerencia.

• **Sismos**

Acciones Preventivas

- a. Las áreas de toda la planta deben estar debidamente señalizadas con los colores y símbolos de seguridad estandarizados a fin de reconocer fácilmente las salidas de escape y la zona de concentración.
- b. Respetar rigurosamente las zonas de escape señalizadas que deben estar permanentemente despejadas.
- c. Realizar simulacros.

- **Durante**

- a) Durante sismos, detener inmediatamente las actividades en las oficinas y almacenes, y de ser posible, bloquear el suministro de energía eléctrica.
- b) Ubicarse en un área segura o las señalizadas para evitar daños personales por caídas de materiales, u otros objetos durante el sismo.
- c) Si se está en altura durante el sismo, dirigirse a las zonas de seguridad señaladas y mantener su ubicación hasta que este haya terminado
- d) Después del sismo, dirigirse hacia la zona de seguridad para el recuento de personal y para recibir instrucciones: planificación de rescate y evacuación, etc.

- **Después**

- a. Evacuar el área según las instrucciones de la Brigada de Evacuación.
- b. No interfiera con las actividades de las Brigadas,
- c. Realizar la remoción de escombros y limpiar el área afectada.
- d. Evaluar los daños generados por el sismo antes de autorizar el reingreso a las instalaciones.

- **Primeros auxilios**

Se define Primeros Auxilios a las mediciones rápidas y eficientes que se adoptan para atender y socorrer apropiadamente a todo individuo que ha sufrido un súbitamente una alteración de su estado de salud, en la que pueda presumir riesgos inminentes contra su vida.

Esta ayuda previa se realiza mientras se espera la llegada de un galeno para darle el tratamiento de orden profesional, genericamente los primeros auxilios se presentan cuando se

presentan heridas seguidas de hemorragias, fracturas, cólicos, shock, asfixia, atragantamiento, etc.

La ayuda que se presenta en la atención que se le brinda al órgano, aparato o miembros del cuerpo del individuo afectado, para ello se usan las técnicas paramédicas, médicas y los módulos materiales adecuados según el caso en ningún momento se prescribirán medicamentos sin saber previamente los precedentes patógenos de la víctima.

Normas básicas de primeros auxilios:

- a) Usar compresas, vendajes o tablillas, según sea el caso para paralizar al accidentado.
- b) Planificar los procesos a seguir, teniendo en cuenta el tipo de incidente, emergencia o enfermedad producida.
- c) Se hace necesario también planear el uso de los medios y recursos materiales, humanos con que se cuente, y en todo caso usar a las personas que nos cerquen con instrucciones precisas.
- d) Usar solo medidas y técnicas adecuadas para brindar los primeros auxilios. No debe efectuarse maniobras obligadas que puedan ocasionar daños irreparables.

• Primeros auxilios en casos específicos

Quemaduras:

- a) Aliviar el dolor de la víctima.
- b) Administrar plasma ya que la víctima está en estado de Shock.
- c) Secar las heridas con cuidado, pero sin frotarlas.
- d) No costar ampollas, por allí se genera la infección.
- e) Cuando las quemaduras han afectado los miembros inferiores o superiores, se buscará tenerlos en alto y sin contacto con agentes infecciosos.

Hemorragias

Las hemorragias son la pérdida de sangre por consecuencias del impacto de componentes cortantes que producen heridas en el cuerpo del ser humano.

Cuando se produce una hemorragia debe procederse enseguida a cortar el fluido sanguíneo, los procedimientos de presión directa de la arteria, levantando el miembro afectado.

Asfixias

Cuando nos hayamos frente a un asfixiado es preciso aplicar respiración artificial (RCP) hasta que empiece a respirar sin ayuda, o hasta que sea atendido con instrumentos especializados, o en su caso declarado clínicamente fallecido por un doctor.

Los métodos más usados son la respiración boca a boca, o boca a nariz compresión torácica (RCP) o respiración asistida.

Fracturas

Cuando estamos frente a un accidentado con fracturas es preciso reconocer el segmento fracturado con una evaluación primaria, anteriormente se debe haber inmovilizado a la víctima, eludiendo el movimiento de la parte afectada que se exprese con dolor.

Atragantamiento

Puede ocasionarse tanto con alimentos como otros objetos que se llevan a la boca, principalmente los niños. Cuando sucede este accidente se evidencia con asfixias y con intento exasperado de tomar aire.

Frente a un atragantamiento debe actuarse velozmente, para ello la víctima debe sentarse cómodamente y estar sosegada para que pueda toser y expeler el cuerpo extraño.

Ataque al Corazón

- a) Frente a la persona que ha tenido un ataque cardiaco debe tenerse en cuenta algunas normas importantes:
- b) De ser el caso llevarlo a un área libre y aireado y de ser caso proporcionarle respiración artificial,
- c) Mientras se practica los primeros auxilios, comunicar de inmediato al médico y a la ambulancia más cercana.
- d) No deberá suministrarse líquidos si está en estado inconsciente.
- e) Si tiene que trasladar a la víctima a otro lugar debe tenerse en cuenta las indicaciones del facultativo.

• Derrame de Sustancias

Equipos

En caso de derrame de solventes o líquidos de limpieza de mantenimiento

- a) Guantes de neopreno o nitrilo
- b) Uniforme de trabajo
- c) Baldes.
- d) Taype.

- e) Pala para recoger arena
 - f) Material absorbente o arena.
- Bolsas rojas para disponer de residuos

1.4 Problema general.

¿Será factible la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

1.4.1 Problemas específicos.

P.E.1. ¿Será Factible el cumplimiento de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.2. ¿Será Factible la Satisfacción del cliente en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.3. ¿Será Factible el cumplimiento de las campañas ambientales en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.4. ¿Será Factible la reducción de accidentes en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.5. ¿Será Factible el cumplimiento de las normas legales en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.6. ¿Será Factible la reducción de incidentes en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.7. ¿Será Factible medir el grado de motivación en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

1.5. Justificación e importancia.

1.5.1. Justificación

De acuerdo con la normatividad vigente es importante la implementación de medidas de prevención y control de la seguridad y salud y cuidado del medio ambiente con énfasis en higiene y seguridad industrial para una

adecuada gestión del riesgo, y desarrollar acciones de vigilancia de la salud garantizando condiciones de salud y seguridad del personal de las Empresas.

1.5.2 Importancia

La Salud Ocupacional hoy Seguridad y Salud en el Trabajo, es aquella especialidad que trata de la previsión de las lesiones y males causadas por las situaciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salubridad de los trabajadores. Tiene por objetivo mejorar las situaciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salubridad en el trabajo que implica la promoción y el mantenimiento de la salud física, mental y social de los obreros en todas las ocupaciones.

La Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como metas prevenir las enfermedades profesionales, apoyar a los trabajadores de los peligros a su salud presentes en el entorno laboral donde se desempeñan, y determinan condiciones del medio ambiente aclimatadas a las situaciones y capacidades físicas y psíquicas de los obreros.

- Conservar y promover la salubridad y la capacidad de trabajo.
- Mejorar las situaciones de trabajo para beneficiar la salud y la seguridad de los obreros.
- Desarrollar culturas y programas organizacionales que beneficien la salud y la seguridad en la faena, promoviendo un clima de organización positiva, una eficiencia superior y la optimización de la producción de la empresa.
- Desarrollar sistemas integrados de gestión en base a estándares y normas internacionales, promueve una mejor gestión de la seguridad y salud en el trabajo, cuidado del ambiente y presentando servicios de calidad a las partes interesadas

1.6. Planteamiento de Objetivos

1.6.1. Objetivo general.

Determinar la implementación de la factibilidad de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.

1.6.2. Objetivos específicos.

O.E.1. Determinar la factibilidad en el cumplimiento de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la

Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

O.E.2. Determinar la factibilidad en la Satisfacción del cliente en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

O.E.3. Determinar la factibilidad en el cumplimiento de las campañas ambientales en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.4. Determinar la Factibilidad en la reducción de accidentes para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.5. Determinar la factibilidad en el cumplimiento de las normas legales en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.6. Determinar la factibilidad en la reducción de incidentes para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

P.E.7. Determinar la factibilidad en la medición del grado de motivación en la implementación de un Sistema Integrado de Gestión para la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C.?

1.7 Hipótesis General.

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es Factible y viable

1.7.1. Hipótesis específica

HE1. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y el grado de cumplimiento de la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.

HE2. La implementación de un Sistema Integrado Gestión y la Satisfacción del cliente en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es Factible y Viable

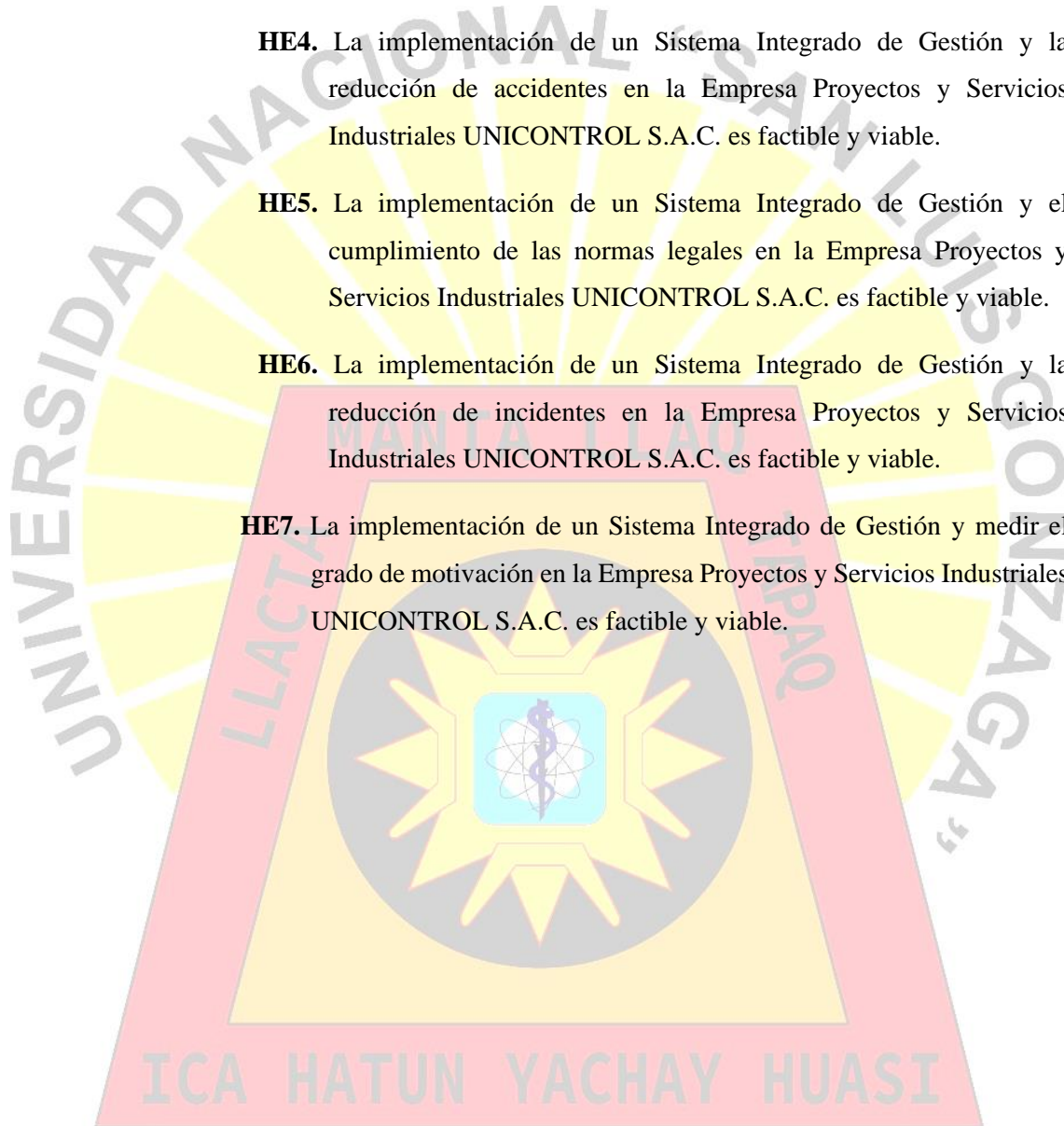
HE3. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y cumplimiento de las campañas ambientales en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.

HE4. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y la reducción de accidentes en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.

HE5. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y el cumplimiento de las normas legales en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.

HE6. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y la reducción de incidentes en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.

HE7. La implementación de un Sistema Integrado de Gestión y medir el grado de motivación en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales UNICONTROL S.A.C. es factible y viable.



II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.1 **Ámbito de estudio y antecedentes**

2.1.1 **Descripción general compañía minera condestable**

Compañía Minera Condestable (CMC) explota un yacimiento subterráneo de Óxido de -Cobre-Oro (IOCG) ubicado en la Provincia de Cañete, en la Región Lima, Perú. Condestable se encuentra estratégicamente ubicado a 3 km de la carretera Panamericana, aproximadamente a 100 km del puerto del Callao, a una altura de 100 a 400 metros sobre el nivel del mar. El paquete total de tierras de CMC cubre más de 45 mil hectáreas.

La operación consta de dos minas contiguas, Condestable y Raúl, que alimentan una planta convencional de flotación de sulfuros de 8.400 tpd, que produce c. 20.000 toneladas de producción equivalente de cobre pagadero por año.

La producción comenzó en el sitio en la década de 1960 a través de la empresa Nippon Mining. Los activos pasaron a ser propiedad del gobierno a fines de la década de 1970 durante el gobierno militar y se reprivatizaron en 1992. Trafigura adquirió participación en Condestable en 1997 y posteriormente amplió la capacidad de la planta de procesamiento de 1500 tpd a las actuales 7000 tpd, así como integró la operación de la mina vecina Raúl. En 2013, Trafigura vendió todas sus acciones en CMC a Southern Peaks Mining. SPM amplió la planta de Condestable a 8,400 tpd en 2021 y planea una mayor expansión a +10,000 tpd.

2.2. **Tipo, nivel y diseño de investigación.**

2.2.1. **Tipo**

Será de tipo aplicada, puesto que la investigación tiene como finalidad poner en práctica la teoría verificada para conseguir incremento, mejoramiento o cambio favorable del fenómeno estudiado; en ese sentido, la investigación busca Implementar el Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales Unicontrol S.A.C 2019.

2.2.2 **Nivel de la Investigación**

Será de nivel explicativo, debido que la investigación describe las características del fenómeno estudiado, además, explica el porqué de los acontecimientos a través del fomento de causalidad, es decir, una causa (Implementar el Sistema Integrado de Gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales Unicontrol S.A.C 2019.como describimos la variable

2.2.3. Diseño de la investigación.

La presente investigación será de diseño no experimental, debido a que las variables no sufrirán ningún tipo de manipulación, ya que estas serán consideradas tal y como se muestran en las investigaciones que se consulten. Al respecto Bernal (2010) argumenta que el diseño no experimental es la no alteración de las variables, es decir, las variables serán consideradas tal como se encuentren en su estado natural. Por lo tanto, emplearemos el tipo Descriptivo Comparativo ya que se estudiará la variables y se evaluarán los efectos.

2.5. Población y muestra.

2.5.1. Población.

La presente investigación está diseñada y enfocada en la implementación de un sistema integrado de gestión para las partes interesadas y los trabajadores que laboran en la empresa Proyectos y Servicios Industriales en la empresa proyectos y servicios industriales UNICONTROL S.A.C. la cual cuenta con una población de 145 trabajadores.

2.5.2. Muestra.

La muestra es el medio empleado en una Investigación Científica, la cual indica la parte de la realidad a ser examinada (Suárez, 2011).

Por lo tanto, la muestra que se presenta debe coordinar tan igual con el tamaño de la población, por lo tanto, se debe trabajar con una muestra censal, es decir, que la muestra quedará conformada por los 106 trabajadores que desarrollan labores en la empresa.

2.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

2.6.1 El análisis documental

Para Niño (2011) denominado por algunos autores como el análisis de contenido, esta técnica se ha empleado para recoger información objetiva y pertinente sobre la variable en estudio y sus indicadores relativos (satisfacción al cliente, cumplimiento de campañas ambientales, , reducción de accidentes , tabla de distribución de accidentes , grado de motivación , cumplimiento de normas , grado de motivación)

2.6.2. El Fichaje

Briones (2000) considera esta técnica la que consiste en registrar o consignar información significativa y de interés para el estudio en fichas de investigación;

es decir. Información oportuna sobre la variable de investigación, así como estructurar las bases teóricas y el marco conceptual.

Por lo tanto, en el presente la presente tesis los datos obtenidos son información recogidas de resultados de muchas observancias y de controles estadísticos de seguridad, calidad y medio ambiente, asimismo la cantidad de trabajadores y de todos los informes mensuales y anuales presentados en los programas de sistemas Integrados de gestión.

2.6.2.1 Instrumentos de recolección de datos

2.6.2.1. Las fichas de investigación

Las fichas de investigación que se han de emplear en el presente estudio, son de tipo: bibliográficas, hemerográficas, textuales, de resumen, de experiencia y mixtas.

2.6.2.2 Reportes e informes

Se dispondrá d reportes e informes que se realicen sobre los sistemas integrados de gestión en la empresa minera condestable quedando sentado que dichos informes concederán conocer e implementar el sistema de gestión en la Empresa Proyectos y Servicios Industriales

III RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos de la variable X

3.1.1 Análisis de los resultados

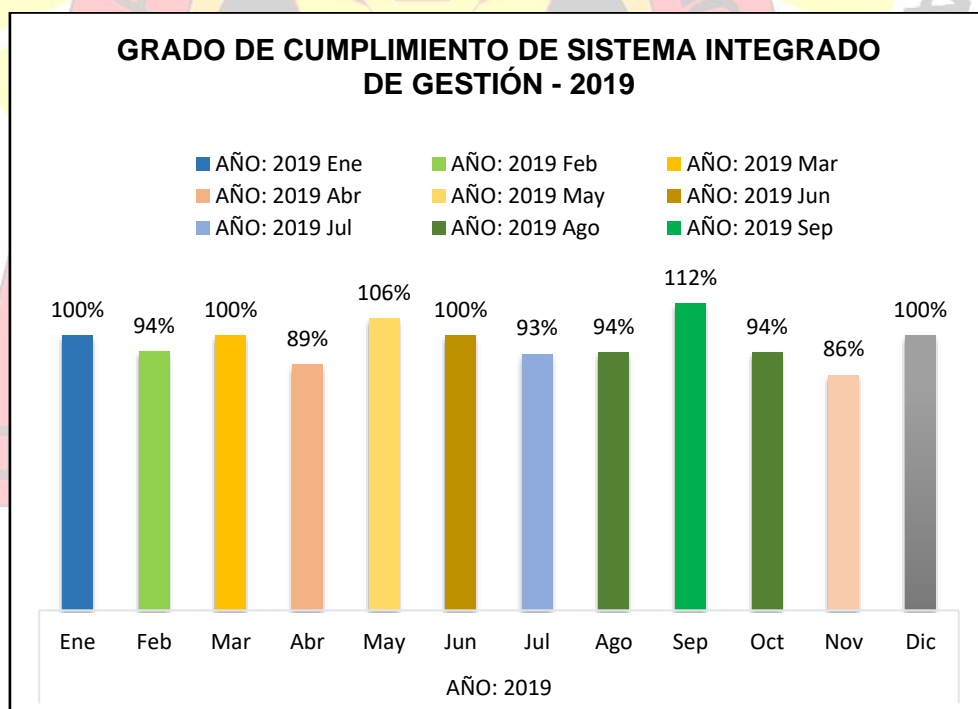
En la siguiente tabla podemos visualizar el análisis descriptivo de la variable Independiente, asimismo se mostrará el análisis con las tablas de distribución y los gráficos estadísticos los que estarán relacionados con los objetivos del presente trabajo de investigación.

TABLA 1. Tabla de distribución de la Variable: grado de cumplimiento de Sistema Integrado de Gestión.

Estado de Acciones	AÑO: 2019												TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programado	14	17	16	19	16	18	15	16	17	16	14	29	208
Ejecutado	14	16	16	17	17	18	14	15	19	15	12	29	203
% AVANCE	100%	94%	100%	89%	106%	100%	93%	94%	112%	94%	86%	100%	98%

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 1: Distribución Porcentual de Grado de Cumplimiento de Sistema Integrado de Gestión.



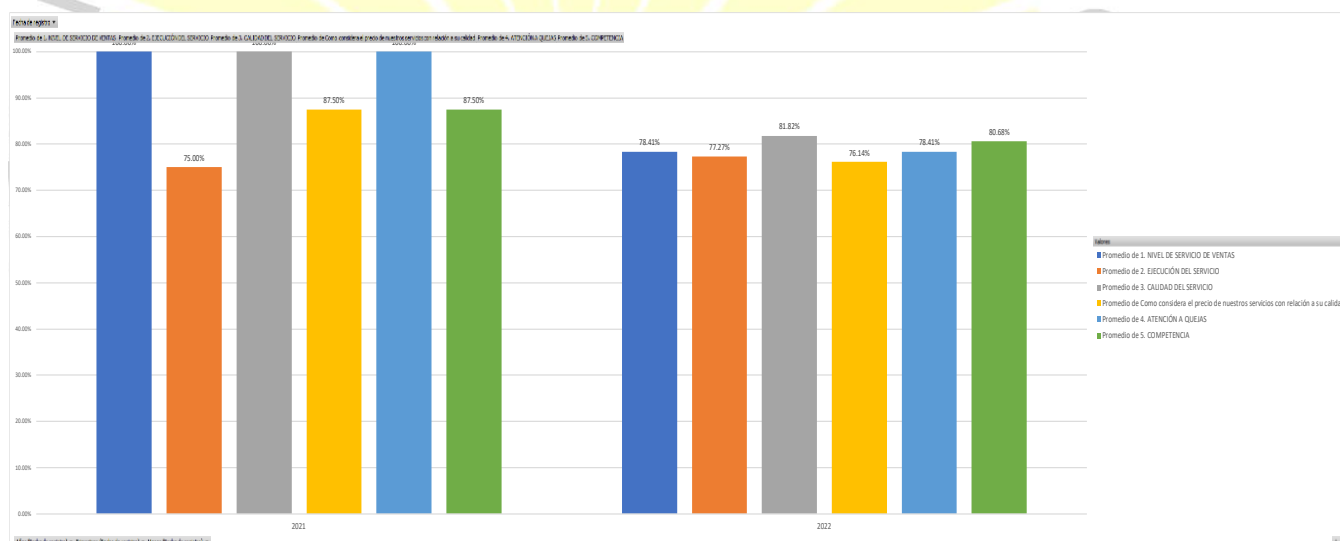
Resultados a partir de la ejecución de las actividades programadas

TABLA 2. Tabla de distribución de variable: Satisfacción del cliente.

PERIODO	NIVEL DE SERVICIO DE VENTAS	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO	RELACIÓN PRECIO - CALIDAD	ATENCIÓN A QUEJAS	COMPETENCIA
2019	100.00%	75.00%	100.00%	87.50%	100.00%	87.50%
2020	78.41%	77.27%	81.82%	76.14%	78.41%	80.68%
Total	80.21%	77.08%	83.33%	77.08%	80.21%	81.25%

Fuente: Elaboración Propia.

Grafico2: Distribución porcentual de satisfacción del cliente.



Como se puede apreciar para el año 2019 y para el año 2020 la satisfacción de nuestros clientes superó la meta del 70.00% en cada uno de los campos de la encuesta, tales como:

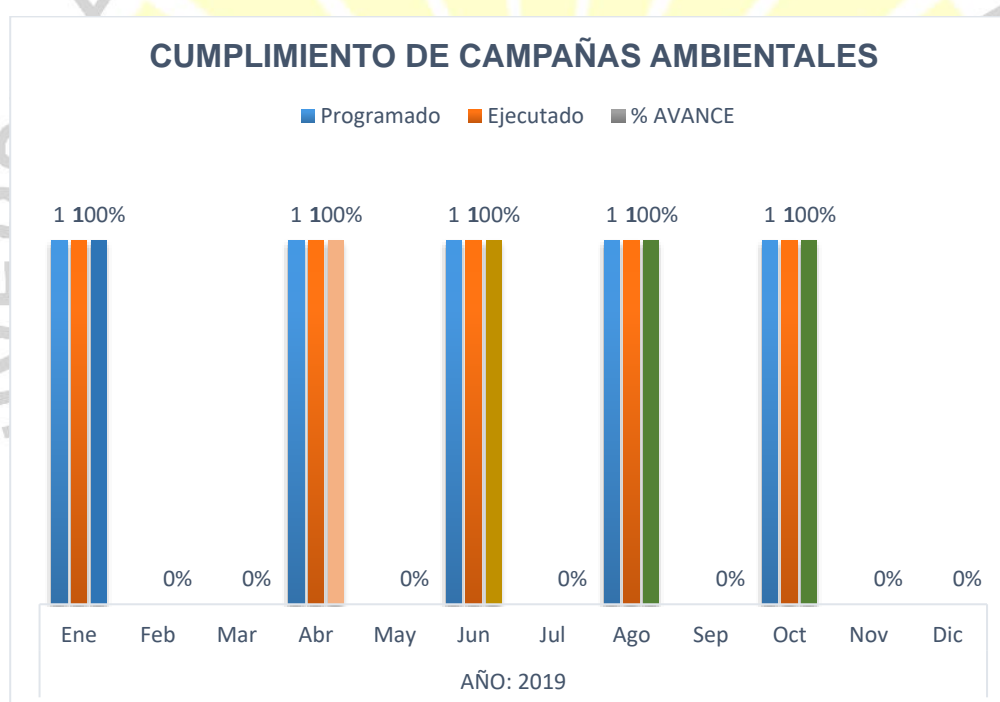
- Nivel de servicio de ventas.
- Ejecución del servicio.
- Calidad del servicio.
- Relación precio – calidad.
- Atención a quejas.
- Competencia.

TABLA 3. Tabla de distribución: Cumplimiento de campañas Ambientales.

Fuente: Elaboración Propia.

Campañas Ambientales	AÑO: 2019												TOTAL
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	
Programado	1			1		1		1		1			5
Ejecutado	1			1		1		1		1			5
% AVANCE	100%	N.A.	N.A.	100%	N.A.	100%	N.A.	100%	N.A.	100%	N.A.	N.A.	100%

Gráfico 3: Distribución porcentual de cumplimiento de campañas ambientales.



Resultados a partir de la ejecución de campañas ambientales

TABLA 4: Baremación (Reducción de accidentes)

CATEGORÍAS	VD	I1	I2	I3
	RANGOS	RANGOS	RANGOS	RANGOS
Bajo	[27 - 36>	[5 - 9>	[10 - 13>	[6 - 9>

Muy bajo	[37 - 45>	[10 - 13>	[14 - 16>	[10 - 12>
Medio	[46 - 54>	[14 - 17>	[17 - 19]	[13 - 15]
Alto	[55 - 63>	[18 - 21>	[20 - 22>	[16 - 18>
Muy alto	[64 - 72]	[22 - 25]	[23 - 25]	[19 - 22]

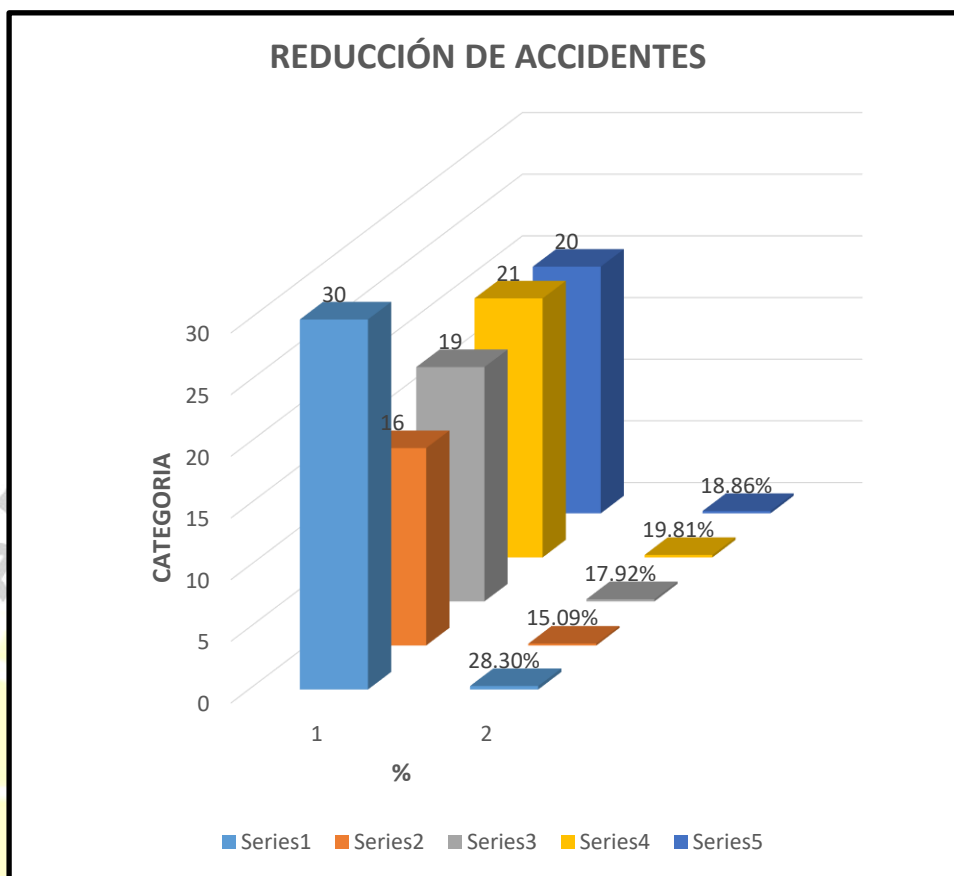
Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Tabla de distribución de la Variable: Reducción de accidentes.

CATEGORÍAS	RANGOS	POSTEST	
		f(i)	h(i)%
Nunca	[27 - 36>	30	26.30
Solo unas pocas veces	[37 - 45>	16	15.09
Algunas Veces	[46 - 54>	19	17.92
La mayoría de veces	[55 - 63>	21	19.81
Siempre	[64 - 72]	20	18.86
TOTAL		106	100.00
L			%

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario

Grafico. 4. Distribución porcentual de la Reducción de accidentes.



Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario

Interpretación: Podemos visualizar que en la tabla 2 y grafico2 se aprecia que el 18.86% de los trabajadores presentan SIEMPRE un interés en la reducción de accidentes, un 19.81% CASI SIEMPRE, un 17.92 A VECES, un 15.09 CASI NUNCA, un 28.30 NUNCA.

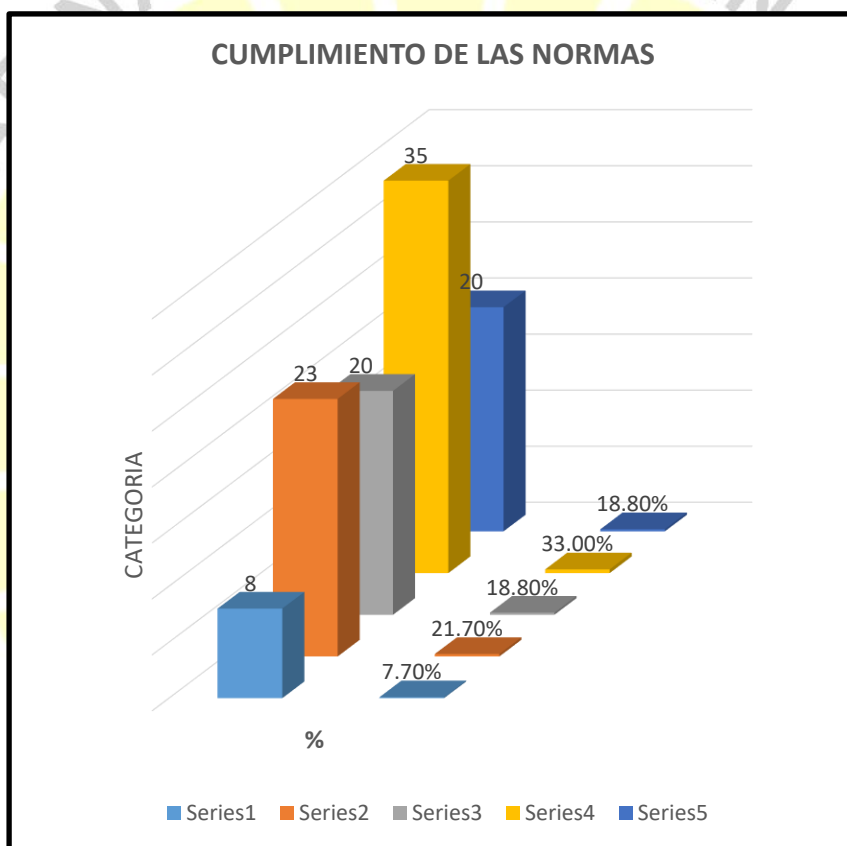
Tabla 6. Tabla de distribución del Cumplimiento de las normas.

CATEGORÍAS	RANGOS	POSTEST	
		f(i)	h(i)%
Nunca	[5 - 9>	8	7.70
Solo unas pocas veces	[10 - 13>	23	21.70
Algunas Veces	[14 - 17>	20	18.80

La mayoría de veces	[18 - 21>	35	33.00
Siempre	[22 - 25]	20	18.80
TOTAL		106	100.00
L			%

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Grafico 5. Distribución porcentual del Cumplimiento de las normas.



Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

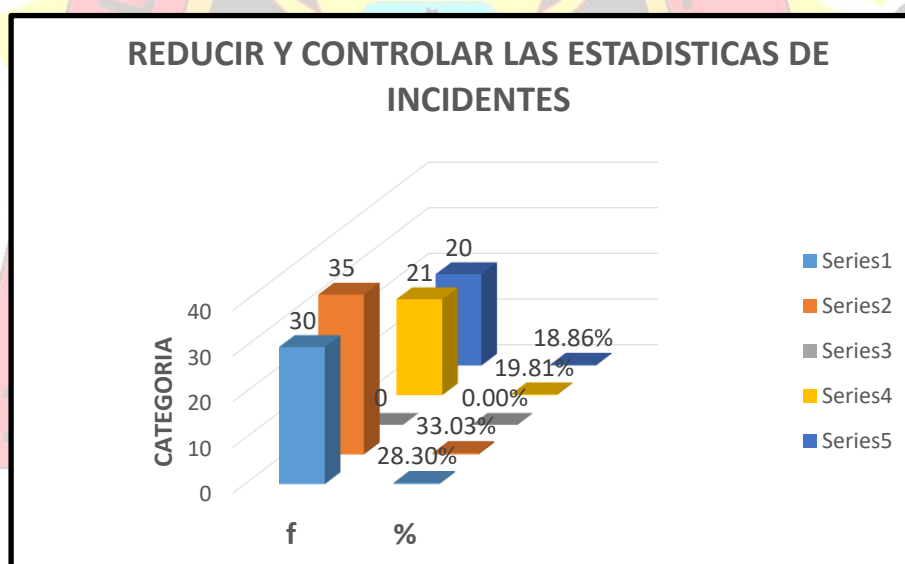
Interpretación: Podemos visualizar que en la tabla 5 y grafico 2 se aprecia que el 18.80% de los trabajadores presentan SIEMPRE un interés en el cumplimiento de las normas, un 33.00% CASI SIEMPRE, un 18.80% A VECES, un 21.70 CASI NUNCA, un 7.70% NUNCA.

Tabla 7. Tabla de distribución de Reducir y controlar las estadísticas de incidentes.

CATEGORÍAS	RANGOS	POSTEST	
		f(i)	h(i)%
Nunca	[10 - 13>	8	28.30
Solo unas pocas veces	[14 - 16>	23	33.03
Algunas Veces	[17 - 19>	20	0.00
La mayoría de veces	[20 - 22>	35	19.81
Siempre	[23 - 25]	20	18.86
Total		106	100.00 %

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Grafico 6. Distribución porcentual de Reducir y controlar las estadísticas de incidentes.



Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Interpretación: Podemos visualizar que en la tabla 4 y grafico 4 se aprecia que el 28.30% de los trabajadores presentan SIEMPRE un interés en Reducir y controlar las

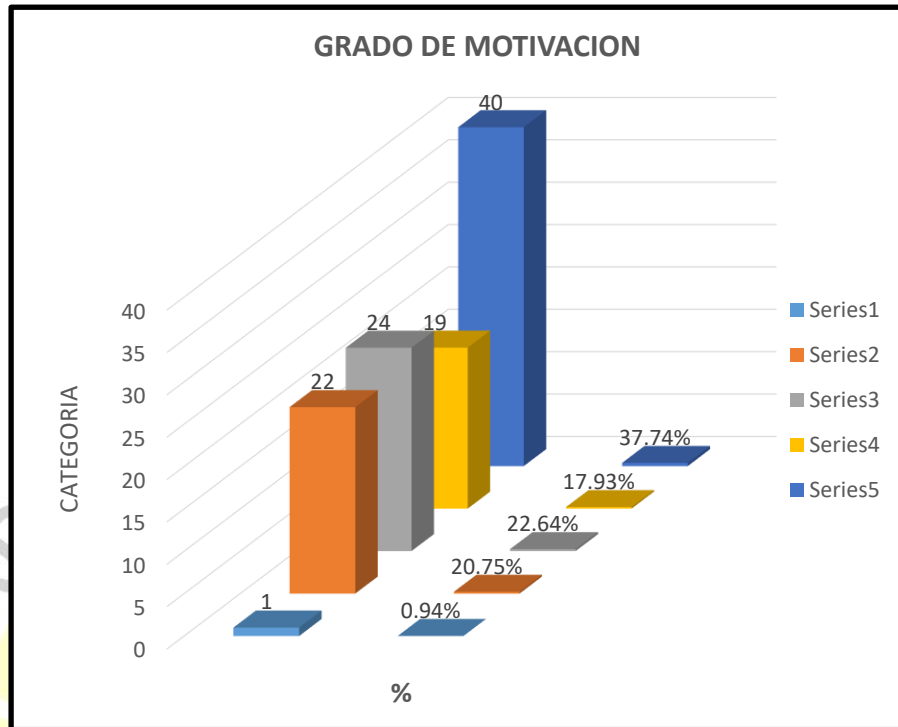
estadísticas de incidentes., un 33.03% CASI SIEMPRE, un 0.00% A VECES, un 19.81 CASI NUNCA, un 18.86% NUNCA.

Tabla 8. *Tabla de distribución de Grado de Motivación.*

CATEGORÍAS	RANGOS	POSTEST	
		f(i)	h(i)%
Nunca	[6 - 9>	1	0.94
Solo unas pocas veces	[10 - 12>	22	20.75
Algunas Veces	[13 - 15>	24	22.64
La mayoría de veces	[16 - 19>	19	17.93
Siempre	[19 - 21]	40	37.74
TOTAL		106	100.00
L			%

Fuente: Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario

GRAFICO 7. Distribución porcentual del Grado de Motivación.



Resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario.

Interpretación: Podemos visualizar que en la tabla 5 y grafico 4 se aprecia que el 37.74% de los trabajadores presentan SIEMPRE un interés en el Grado de Motivacion, un 17.93% CASI SIEMPRE, un 22.64% A VECES, un 20.75 CASI NUNCA, un 1.00% NUNCA.

CONCLUSIONES

- Al implementar el Sistema Integrado de Gestión verificamos que es una herramienta fundamental e importante en la confiabilidad de los resultados para la satisfacción de los clientes
- La documentación del sistema integrado de gestión y la adopción de la cultura en la organización se extiende a todos los procesos de esta y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007.

Mediante la revisión del Sistema Integrado de Gestión y las herramientas de planificación, la Alta Dirección asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del sistema. Las herramientas de planificación son:

- a) La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
 - b) La información documentada de apoyo como protocolos, instructivos, entre otros.
 - c) Los objetivos y los planes de actividades para cumplirlos.
- El Gerente General en conjunto con la encargada del área de recursos Humano, los mismos que se encuentran estipulados en el (MAN-SIG- 01.02), son los encargados de revisar las competencia, educación, formación, habilidades y experiencia que poseen cada uno de sus colaboradores para así llevar a cabo la identificación de los aspectos que perjudiquen directa o indirectamente el Sistema Integrado de Gestión.

Es muy importante que la organización se asegure de la importancia que tiene formar un personal consciente en la pertinencia e importancia de las actividades que contribuyan al alcance de los logros basados en los objetivos de calidad, por esta razón el gerente se basa en una creación de toma de consciencia referente a:

- La planeación estratégica (Misión, Visión, Valores).
- La política
- El plan de seguridad y salud en el trabajo

RECOMENDACIONES

- Es recomendable la implementación de Sistemas Integrado de Gestión para todas las empresas de producción y servicios.
- La organización debe establecer, implementar y mantener el procedimiento SIG-UNIC-P-02 Cumplimiento Legal para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos del SIG que sean aplicables.
- UNICONTROL SAC, debe implementar y mantener el Procedimiento SSO-UNIC- P-13 Respuesta a Emergencias para identificar y responder a situaciones de emergencia y accidentes reales y potenciales, que puedan tener impacto en el medio ambiente o en la seguridad y salud de los trabajadores.
- El Gestor SIG debe preparar, resguardar y actualizar información para la revisión directiva y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo según. La información para llevar a cabo cada revisión la constituye un resumen que le hace llegar al Gerente General, bajo los lineamientos del formato SIG-UNIC- P-Q5.07 Informe del desempeño del SIG. En este formato se encuentra detalles principales de lo que debe contener la revisión del SIG por la dirección como elementos de entrada y lo que debe considerarse para generar los resultados.
- Cuando ocurra una no conformidad, incluidas las quejas, se abre una incidencia, OPORTUNIDAD DE MEJORA SIG-UNIC-P-03.02 donde se describe la misma y las acciones que se hubieran tomado para corregirla y hacer frente a las consecuencias. Si corresponde, se genera una acción correctiva que elimine la causa de la no conformidad, asignando a un responsable y estableciendo cuando y como se evaluará la efectividad de la acción.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Bird F. (2008), Liderazgo practico en el control de pérdidas. Edición Peruana.
- Minera Raura (2013-2014). Memoria anual e informes mensuales del Departamento Cámara Minera del Perú (2015). Manual de seguridad basada en el comportamiento, procesos de cambio y Return of Investment (ROI). Maestría en Seguridad, salud ocupacional y medio ambiente en minería. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Compañía de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Dirección General de Minería MEM (2014). Estadística de Accidentes. Durán, (2006). Seguridad Basada en el Comportamiento, Sociedad de Prevencionista de Riesgos Laborales.
- M. Silva, «Diseño de un programa integral de seguridad enfocado en incrementar el nivel de cultura de seguridad en el trabajo de una empresa ecuatoriana (Tesis de Maestría)», Universidad Internacional SEK, Quito (Ecuador), 2018. Accedido: 1 de marzo de 2023. [En línea]. Disponible en: <https://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/2896>
- EADIC, «ISO 14001: Ventajas de la aplicación de un sistema de gestión ambiental al sector minero», 13/03/2017, 2017. <https://www.eadic.com/iso-14001-ventajas-de-la-aplicación-de-un-sistema-de-gestion-ambiental-al-sector-minero/>
- Y. R. Diestra Quiñones y I. A. Reyna García, «Propuesta de un sistema de gestión ambiental basado en la normal ISO 14001:2015, para mejorar el desempeño ambiental de la Empresa Curtiembre Ecológica del Norte E.I.R.L. (Titulación en Ingeniero Ambiental)», Universidad Nacional de Trujillo, 2018
- R. Hernández, C. Fernández, y P. Baptista, Metodología de la Investigación, 5ta ed. México D.F: Mc Graw Hill, 2010.
- M. Y. Puma Luna, «Diseño e implementación del sistema de gestión ambiental en la Empresa Minera Bateas S.A.C. para obtención de la certidicación ISO 14001:2015 (Titulación en Ingeniero Metalurgista)», Universidad Nacional de San Agustín, 2018



Anexo N°1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<p>Variable independiente:</p> <p>Aplicación del sistema de gestión</p>	<p>Los sistemas de gestión es un conjunto de responsabilidades, necesidad de recursos, grados de Cumplimiento, actividades, metodologías que ordenan la organización para conseguir los resultados que persigue la Empresa en materia mejora en la Gestión Calidad, la gestión ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional en función al cumplimiento del sistema</p> <p>Cita. V. flores (2021): Informe de Sistemas Integrados de Gestión: UNCP.</p>	<p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Grado de cumplimiento del sistema Integrado de Gestión - Satisfacción del Cliente. - Cumplimiento de campañas ambientales. - Reducción de Accidentes. - Cumplimiento de Normas. - Reducción de Incidentes. - Grado de motivación. 	<p>Técnica de la observación / instrumentos las actividades en la evaluación de la empresa .</p>

ANEXOS

Índice de Tablas y Gráficos

TABLA 1. Tabla de distribución de la Variable: grado de cumplimiento de Sistema Integrado de Gestión.	48
Gráfico 1: Distribución Porcentual de Grado de Cumplimiento de Sistema Integrado de Gestión	48
TABLA 2. Tabla de distribución de variable: Satisfacción del cliente.	49
Grafico2: Distribución porcentual de satisfacción del cliente	
TABLA 3. Tabla de distribución: Cumplimiento de campañas Ambientales	50
Gráfico 3: Distribución porcentual de cumplimiento de campañas ambientales.	
TABLA 4: Baremación (Reducción de accidentes)	50
Grafico. 4. Distribución porcentual de la Reducción de accidentes	
Tabla 5.: Reducción de accidentes	51
Gráfico 5. Distribución porcentual del Cumplimiento de las normas.	
Tabla 6. Tabla de distribución del Cumplimiento de las normas	52
Gráfico 6. Distribución porcentual de Reducir y controlar las estadísticas de incidentes.	
Tabla 7. Tabla de distribución de Reducir y controlar las estadísticas de incidentes	54
Tabla 8. Tabla de distribución de Grado de Motivación	56
Gráfico 7. Distribución porcentual del Grado de Motivación.	

