





# MANUAL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)

<b>Código:</b>	ES2-18-M-SIG-001-02	
<b>Revisión N°:</b>	02	
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Firma:	Firma:	Firma:
Víctor Quispe Carranza <b>Jefe SSOMAC</b>	Eduardo Florez Figueroa <b>Gerente de Gestión de Riesgos SSMA</b>	Víctor Rodríguez Bustamante <b>Gerente General</b>
<b>Fecha:</b> 20/11/2018	<b>Fecha:</b> 21/11/2018	<b>Fecha:</b> 22/11/2018


	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 2 de 44

## ÍNDICE


0. INTRODUCCIÓN.....	5
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	5
2. REFERENCIAS .....	5
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	5
3.1. Auditoría .....	5
3.2. Alta Dirección .....	6
3.3. Gestión .....	6
3.4. No Conformidad .....	6
3.5. Competencia .....	6
3.6. Proceso .....	6
3.7. Procedimiento.....	6
3.8. Producto .....	6
3.9. Servicio.....	6
3.10. Riesgo.....	6
3.11. Satisfacción del cliente.....	6
3.12. Sistema de Gestión.....	6
3.13. Parte(s) Interesada(s) .....	7
3.14. Integridad.....	7
3.15. Vulnerabilidad .....	7
3.16. Disponibilidad.....	7
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....	7
4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto. ....	7
4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.....	7
4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión(SIG).....	8
4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos.....	9
5. LIDERAZGO .....	12
5.1. Liderazgo y Compromiso .....	12
5.1.1. Generalidades .....	12
5.1.2. Enfoque al Cliente .....	12
5.2. Política del Sistema Integrado de Gestión .....	13
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización .....	15
6. PLANIFICACIÓN .....	15
6.1. Generalidades .....	15
6.1.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades .....	15
6.1.2. Aspectos Ambientales .....	16
6.1.3. Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos .....	16
6.1.4. Requisitos Legales y Otros Requisitos.....	16

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 3 de 44

6.2.	Objetivos del SIG y planificación para los procesos .....	17
6.3.	Planificación de los cambios .....	17
7.	APOYO .....	18
7.1.	Recursos .....	18
7.1.1.	Generalidades .....	18
7.1.2.	Personas .....	18
7.1.3.	Infraestructura .....	18
7.1.4.	Ambiente para la operación de los procesos .....	19
7.1.5.	Recursos de seguimiento y medición.....	19
7.1.5.1.	Generalidades.....	19
7.1.5.2.	Trazabilidad de las mediciones .....	20
7.1.6.	Conocimiento de la Organización .....	20
7.2.	COMPETENCIA Y FORMACIÓN .....	20
7.3.	TOMA DE CONCIENCIA .....	21
7.4.	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA .....	21
7.4.1.	Comunicación Interna y Externa.....	21
7.4.2.	Participación y Consulta .....	22
7.5.	INFORMACIÓN DOCUMENTADA .....	22
7.5.1.	Generalidades .....	22
7.5.2.	Creación, actualización.....	22
7.5.3.	Control de la información documentada.....	23
8.	OPERACIÓN .....	24
8.1.	Planificación y control operacional.....	24
8.2.	Requisitos para los productos y servicios .....	25
8.2.1.	Comunicación con el cliente .....	25
8.2.2.	Determinación de los requisitos para los productos y servicios.....	26
8.2.3.	Revisión de los requisitos para los productos y servicios.....	26
8.2.4.	Cambios en los requisitos para los productos y servicios .....	26
8.2.5.	Preparación y respuesta a emergencia.....	27
8.3.	Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios .....	27
8.3.1.	Generalidades .....	27
8.3.2.	Planificación del diseño y desarrollo .....	27
8.3.3.	Entradas para el Diseño y Desarrollo.....	28
8.3.4.	Controles del Diseño y Desarrollo.....	28
8.3.5.	Salida del diseño y desarrollo .....	29
8.3.6.	Control de Cambios del Diseño y Desarrollo.....	29

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 4 de 44

8.4.	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	30
8.4.1.	Generalidades .....	30
8.4.2.	Tipo y Alcance del Control.....	30
8.4.3.	Información para los proveedores externos .....	31
8.5.	Producción y Provisión del Servicio .....	31
8.5.1.	Control de la producción y de la provisión del servicio.....	31
8.5.2.	Identificación y trazabilidad.....	32
8.5.3.	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos .....	32
8.5.4.	Preservación.....	32
8.5.5.	Actividades posteriores a la entrega .....	33
8.5.6.	Control de Cambios.....	33
8.6.	LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	33
8.7.	Control de las Salidas No Conformes .....	34
9.	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO .....	34
9.1.	Seguimiento, medición, análisis y evaluación .....	34
9.1.1.	Generalidades .....	34
9.1.2.	Satisfacción del cliente .....	35
9.1.3.	Evaluación del cumplimiento .....	35
9.1.4.	Análisis y Evaluación .....	36
9.2.	AUDITORIA INTERNA .....	36
9.3.	Revisión por la Dirección .....	37
9.3.1.	Generalidades .....	37
9.3.2.	Entradas de la revisión por la dirección .....	37
9.3.3.	Salidas de la revisión por la dirección.....	38
10.	MEJORA.....	39
10.1.	Generalidades.....	39
10.2.	No Conformidad y Acción Correctiva.....	39
10.3.	Acción Preventiva .....	39
10.4.	Investigación de incidentes .....	40
10.5.	Mejora Continua.....	40
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	40
12.	ANEXOS.....	40
12.1.	Anexo N° 1 .....	40

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 5 de 44

## 0. INTRODUCCIÓN

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, es una empresa consultora en temas de Ingeniería en Seguridad Integral dedicada a la prevención y protección de la vida de las personas y la marca de los clientes, Contando con Oficinas Administrativas y de Consultoría en Lima ubicada en Av. República de Panamá 4575, Oficina N° 803-804. Surquillo-Lima 34 y Sedes Operativas en Instalaciones de clientes en Provincias.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, tiene como objetivo alcanzar un elevado desempeño de los **Sistemas de Gestión** de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional para todos sus Colaboradores y Visitantes, siendo la prevención de los incidentes, accidentes, Enfermedades Ocupacionales, los daños a la propiedad, evaluación de los aspectos e impactos ambientales y el buen servicio a nuestros clientes, la meta fundamental del Sistema Integrado de Gestión que se encuentra basados en las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS18001:2007

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Describir la estructura, contexto, procesos, actividades, responsables, métodos de medición, control y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** Este manual es referencia permanente para los colaboradores de la organización, en el cometido de alcanzar los objetivos y metas planteados por la Dirección de la empresa. A través del propio texto del manual, o de la referencia a procedimientos e instructivos de trabajo se describen las operaciones que se realizan, las tareas y sus responsables, así como los puntos y métodos de medición para el control de los procesos.


## 2. REFERENCIAS

- Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad –Requisitos
- Norma Internacional ISO 14001:2015. Sistemas de gestión de Medio Ambiente–Requisitos
- Estándar Internacional OHSAS 18001:2007. Sistemas de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo –Requisitos
- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- D.S. N° 005-2012 TR Reglamento de la Ley N° 29783 y sus modificaciones y ampliaciones.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1. Auditoría

Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 6 de 44

### **3.2. Alta Dirección**

Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

### **3.3. Gestión**

Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización

### **3.4. No Conformidad**

Incumplimiento de un requisito.

### **3.5. Competencia**

Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

### **3.6. Proceso**

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.

### **3.7. Procedimiento**

Forma especificada (documentada o no) para llevar a cabo una actividad o un proceso.

### **3.8. Producto**

Salida de una organización que puede producirse sin que se lleve a cabo ninguna transacción entre la organización y el cliente

### **3.9. Servicio**

Salida de una organización con al menos una actividad, necesariamente llevada a cabo entre la organización y el cliente

### **3.10. Riesgo**


Efecto de la Incertidumbre

### **3.11. Satisfacción del cliente**

La percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido la satisfacción de expectativas de los clientes.

### **3.12. Sistema de Gestión**

Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 7 de 44

### 3.13. Parte(s) Interesada(s)

Persona u Organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

### 3.14. Integridad

Propiedad de proteger la exactitud e integridad de los activos.

### 3.15. Vulnerabilidad

Debilidad de un activo o grupo de activos que pueden ser explotados por una o más amenazas.

### 3.16. Disponibilidad

Propiedad de ser accesible y utilizable cuando lo requiera la entidad autorizada.

## 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

### 4.1. Comprensión de la Organización y de su Contexto.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las condiciones ambientales capaces de afectar o verse afectada por la organización, para ello se ha aplicado la metodología FODA.


La revisión del FODA se realiza periódicamente con la revisión por la Dirección o ante algún cambio de aspecto significativo (Normativa legal, Situación inestable del mercado, Competencia entre otros) y el seguimiento a través del análisis de riesgos y oportunidades (de acuerdo al procedimiento: ES2-18-P-SIG-007-02 Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades).

### 4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, determina las partes interesadas que son pertinentes al sistema integrado de gestión, además de la comprensión de las necesidades y expectativas de estas.

Para la identificación de estas partes interesadas pertinentes la organización aplica la metodología de “poder-interés” siendo aquellas las consideradas “influyentes” como partes interesadas pertinentes.

De manera periódica a través de la Revisión por la Dirección, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, lleva a cabo la revisión de la información sobre las partes interesadas pertinentes y el seguimiento a través del análisis de riesgos y oportunidades (de acuerdo al procedimiento “ES2-18-P-SIG-007-02 Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades”).

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 8 de 44

### 4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

#### 4.3.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015:

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha definido para su Sistema de Gestión de la Calidad el siguiente alcance:

- Ingeniería para el desarrollo de proyectos de seguridad (Life Safety, FireProtection y Security).
- Asesoría y Consultoría en Riesgos de Seguridad Industrial.
- Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA).
- Verificación de desempeño para los sistemas de seguridad: Revalidación Periódica de Desempeño (RPD)

#### 4.3.2. Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad -SGC:

Se ha determinado los requisitos de aplicabilidad a alguno de nuestros procesos dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, siendo el siguiente:

##### ➤ 8.3 Diseño y Desarrollo

La organización declara la no aplicabilidad del requisito de Diseño y Desarrollo, para sus líneas de negocio de:

- Asesoría y Consultoría en Riesgos de Seguridad Industrial.
- Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA).
- Verificación de desempeño para los sistemas de seguridad: Revalidación Periódica de Desempeño (RPD).

Debido a que no se diseña o desarrolla nuevos servicios, ya que en los contratos se describen las actividades definidas para el servicio.

La aplicabilidad es para el proceso “Ingeniería para el desarrollo de proyectos de seguridad (Life Safety, FireProtection y Security)”.

##### ➤ 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.


La organización declara la no aplicabilidad del requisito de Actividades posteriores a la entrega debido a que los servicios que ofrece dentro del alcance culminan una vez finalizado el servicio contratado.

#### 4.3.3. Alcance del Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2015:

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha definido el alcance para su Sistema de Gestión de Medio Ambiente, considerando:

Las actividades de sus servicios, siendo:



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 9 de 44

- Ingeniería para el desarrollo de proyectos de seguridad (Life Safety, Fire Protection y Security).
- Asesoría y Consultoría en Riesgos de Seguridad Industrial.
- Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA).
- Verificación de desempeño para los sistemas de seguridad: Revalidación Periódica de Desempeño (RPD)

#### 4.3.4. Alcance OHSAS 18001:2007:

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha definido el alcance para su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, considerando:

Las actividades de sus servicios, siendo:

- Ingeniería para el desarrollo de proyectos de seguridad (Life Safety, Fire Protection y Security).
- Asesoría y Consultoría en Riesgos de Seguridad Industrial.
- Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA).
- Verificación de desempeño para los sistemas de seguridad: Revalidación Periódica de Desempeño (RPD)


#### 4.3.5. Alcance Geográfico:

El alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) aplica en la sede central de Surquillo de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ubicada en Av. República de Panamá 4575, Oficinas 803 y 804. Surquillo. Lima 34 y en las diferentes zonas geográficas de servicio a nivel nacional.

#### 4.4. Sistema de Gestión de Calidad y sus Procesos


Se ha establecido, documentado, implementado, mantenido y se mejora continuamente la eficacia del SIG, según el marco normativo. Se ha determinado lo siguiente:

- a) La gestión de los procesos para el SIG, sus entradas requeridas, las salidas esperadas, la secuencia e interacción de los mismos. Se encuentran en las fichas de Procesos Formato ES2-18-F-SIG-013-02 "Ficha de Proceso" desarrollados para cada proceso.
- b) La secuencia e interacción de estos procesos en el Mapa de proceso de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**
- c) Los criterios y los métodos establecidos en los documentos del SIG (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores de desempeño) necesarios para asegurar de la operación y control de los procesos para asegurar la eficacia.
- d) Los recursos necesarios para cada proceso y asegurar su disponibilidad, documentado en cada Ficha de proceso.
- e) Las responsabilidades y autoridades para estos procesos, documentado en cada Ficha de proceso.
- f) Los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1, lo cual está documentado en el procedimiento "ES2-18-P-SIG-007-02

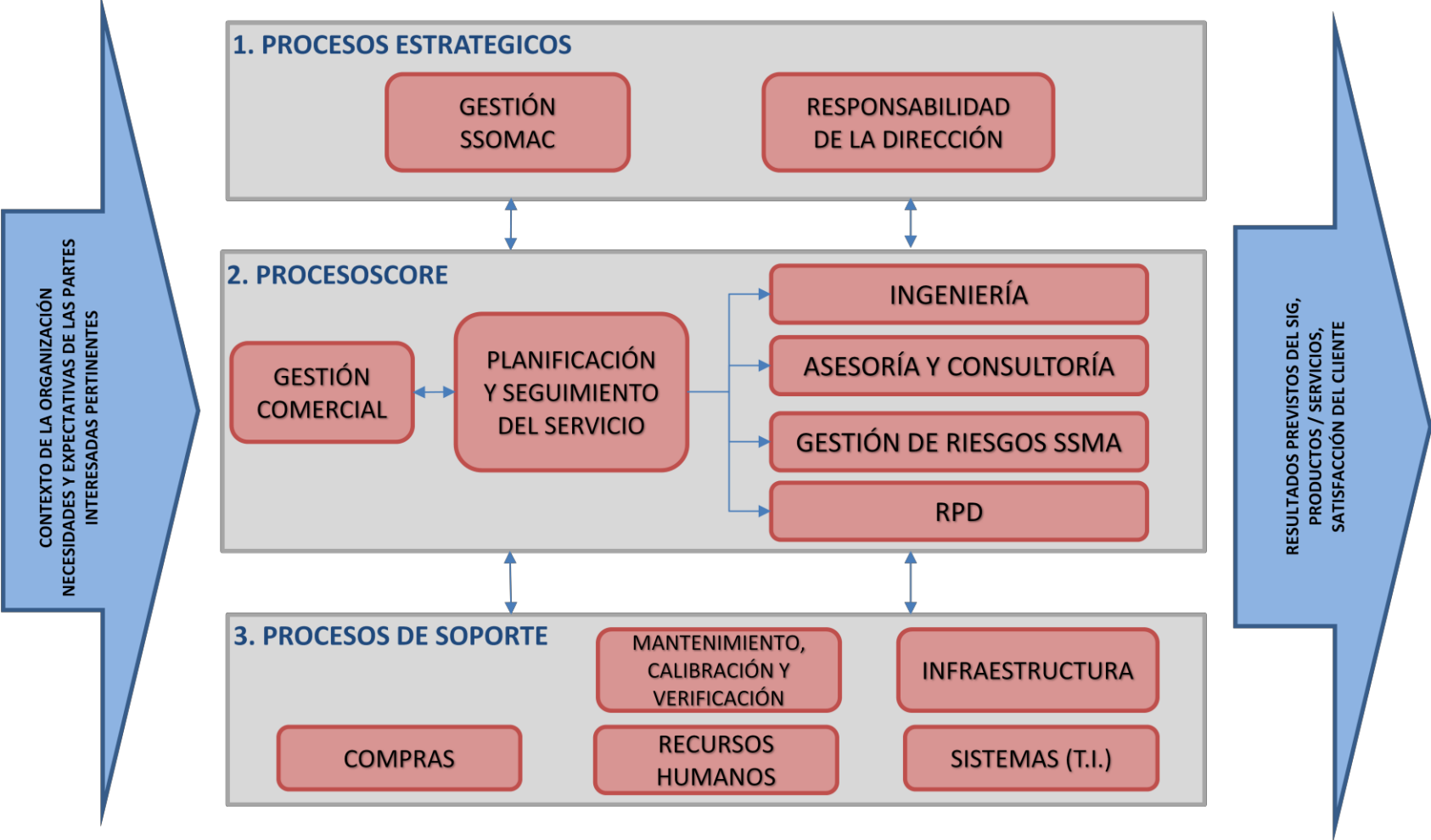
	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 10 de 44

Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades”.


- g) Evaluar cada proceso e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos, a través de auditorías internas y externas del sistema de gestión, de acuerdo al procedimiento ES-18-P-SG-003-02 “Procedimiento de Auditoría Interna”.
- h) En base a lo mencionado, se mejorará los procesos y el Sistema Integrado de Gestión.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 11 de 44

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, define el Sistema Integrado de Gestión bajo el esquema del ciclo de mejora continua, el cual se grafica en su Mapa de Procesos siguiente:



*Prohibida la reproducción total o parcial de este documento sin la autorización de la gerencia/sub gerencia. Solo son oficiales las copias impresas con el sello de "copia controlada"*

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 12 de 44

## 5. LIDERAZGO

### 5.1. Liderazgo y Compromiso

#### 5.1.1. Generalidades

La alta dirección de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, garantiza el liderazgo y compromiso con respecto al Sistema Integrado de Gestión:


- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Asegurándose de que se establezcan la Política del Sistema Integrado de Gestión y los Objetivos para el SIG, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocio de la organización.
- d) Promoviendo el uso del enfoque de procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Es responsable de asignar los recursos necesarios para implantar este SIG y revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y el buen funcionamiento del sistema.
- f) Comunicando la importancia de un SIG eficaz y conforme con los requisitos del SIG.
- g) Asegurándose de que el SIG logre los resultados previstos
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- i) Promoviendo la mejora
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

El Compromiso de la alta dirección con el desarrollo, implementación y mejora continua del SIG, es evidenciado por la difusión por los canales de comunicación correspondientes de este Manual y la difusión/divulgación de la política y objetivos del SIG.

#### 5.1.2. Enfoque al Cliente

La alta dirección garantiza el liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al Cliente, asegurándose:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, mediante visitas, reuniones entre personal de gerencia y/o jefatura de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** y sus distintos clientes.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 13 de 44

Satisfacción del cliente, establecido en el procedimiento “ES2-18-P-SIG-007-02 Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades”.


- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente establecido en el procedimiento “ES2-18-P-SIG-006-02 Procedimiento de Satisfacción al cliente” y el procedimiento “ES2-18-P-SIG-008-02-Procedimiento Gestión de Quejas y Reclamos”.

## 5.2. Política del Sistema Integrado de Gestión

La Gerencia **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, establece y comunica la política del Sistema Integrado de Gestión, con base en el análisis de la misión, la visión, las necesidades y expectativas de los usuarios, incluyendo el compromiso con la mejora continua además de que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto del **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, y apoya a la dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos del SIG.
- c) Incluya un compromiso de cumplir los requisitos del cliente, legales y otros requisitos aplicables, asimismo la prevención de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales y la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación.
- d) Esté disponible para las partes interesadas pertinentes y se mantiene como Información documentada.
- e) Es entendida por el personal de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTINGS.A.C.**
- f) Es comunicada en todos los niveles de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, colocándola en lugares estratégicos y llevándola de forma efectiva y consistente para su entendimiento y aplicación.

La Política del Sistema Integrado de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** con código ES2-18-O-SIG-001-02, enmarca los compromisos en temas de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la cual se puede visualizar en la página siguiente):

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 14 de 44

ES2-18-O-SIG-001-02



### POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

En **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, nos dedicamos a la protección de las personas y la protección de la marca de los clientes, brindando servicios de: Ingeniería para el desarrollo de proyectos de seguridad (Life Safety, Fire Protection y Security). Asesoría y consultoría en riesgos de seguridad industrial. Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente (SSOMA). Verificación de desempeño para los sistemas de seguridad: Revalidación Periódica de Desempeño (RPD).

Nuestros servicios están orientados a la protección de la vida, al control de los riesgos operacionales de nuestros clientes y a disminuir la severidad de los impactos.

Para lo cual nos comprometemos a:


- Desarrollar un servicio de primer nivel, altamente profesional, educado, honesto y responsable, cuidando nuestro entorno social y la imagen de nuestros clientes.
- Cumplir las normas legales aplicables y otros requisitos que adoptemos voluntariamente relacionadas a la calidad, al medio ambiente, responsabilidad social y seguridad y salud en el trabajo.
- Mejorar continuamente, asumiendo la responsabilidad por la calidad de nuestros servicios, por el entorno social, la protección del medio ambiente, la prevención de la contaminación, control y mitigación de los impactos al medio ambiente, prevención de daños y deterioro de la salud que se puedan generar en el desarrollo de nuestros servicios.
- Garantizar que los colaboradores y sus representantes sean consultados y participen activamente en los elementos del sistema integrado de gestión.
- Establecer y revisar periódicamente nuestros objetivos y metas de calidad, responsabilidad social, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional.

Estos compromisos son asumidos desde la Alta Dirección de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** y son difundidos a todos nuestros colaboradores y partes interesadas pertinentes.

Lima, 22 de Noviembre 2018.



.....  
**Victor Manuel Rodriguez Bustamante**  
**GERENTE GENERAL**

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 15 de 44

### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

En el Manual de Organización y Funciones de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** se detallan las responsabilidades de los puestos de trabajo, las cuales son comunicadas dentro de la organización.

La responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SIG está definida y documentada en los documentos que soportan el SIG y en el organigrama de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, mismos que son comunicados al personal, todo esto complementado con los procedimientos documentados para todos los procesos.

El Gerente General de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha asignado al Jefe SSOMAC, como representante, otorgándole la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar de que el SIG es conforme con los requisitos establecidos según las normativas indicadas en el apartado N° 3: Referencias Normativas.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar; en particular, a gerencia sobre el desempeño del SIG y sobre las oportunidades de mejora.
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- e) Asegurarse de que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el SIG.

## 6. PLANIFICACIÓN

### 6.1. Generalidades

#### 6.1.1. Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades


**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** identifica los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de:

- a) Asegurar alcanzar sus resultados previstos,
- b) Prevenir o reducir efectos indeseados,
- c) Lograr la mejora continua.

Adicionalmente, se planifican:

- a) Acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de:
  - Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SIG.
  - Evaluar la eficacia de estas acciones.



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 16 de 44

La identificación de los riesgos y oportunidades, asimismo, los controles y la metodología aplicados se realizan de acuerdo a lo establecido dentro del procedimiento ES2-18-P-SIG-007-02 “Procedimiento de Gestión de Riesgos y Oportunidades”.

### 6.1.2. Aspectos Ambientales

Para establecer un sistema de gestión ambiental eficaz, la organización ha desarrollado su comprensión de cómo puede interactuar con el medio ambiente, incluyendo los elementos de sus actividades y servicios que puedan tener un impacto ambiental.

El área SSOMAC es el responsable de brindar el soporte para la identificación, evaluación y control de los aspectos ambientales que están involucrados en su sistema de gestión ambiental, para ello, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** cuenta con el procedimiento ES2-18-P-MA-001-02 “Procedimiento de Identificación de Aspectos y evaluación de Impactos Ambientales”.

### 6.1.3. Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** mantiene una cultura proactiva con respecto a la prevención y lo transmite a todos sus colaboradores y por ello, es consciente que la identificación de los peligros ayuda a la organización a reconocer y comprender los peligros en el lugar de trabajo y los peligros para los trabajadores, para evaluar, priorizar y eliminar los peligros o reducir los riesgos para el SST.


El área SSOMAC es el responsable de brindar el soporte para la identificación continua de peligros, evaluación de riesgos y control que están involucrados en su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para ello, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** cuenta con el procedimiento ES2-18-P-SST-001-02 “Procedimiento de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y determinación de controles”.

### 6.1.4. Requisitos Legales y Otros Requisitos

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** acceder a una o más fuentes de información como medio para identificar los requisitos legales relacionados con los servicios que brinda, aspectos ambientales y referentes a la seguridad y salud. Dichas fuentes pueden incluir organismos gubernamentales y reglamentarios, asociaciones de la industria o grupos comerciales, bases de datos comerciales y publicaciones, así como asesores y servicios profesionales. El proceso permite a la organización anticiparse y prepararse para requisitos legales nuevos o modificados, de manera que pueda mantener la conformidad de su sistema de gestión.

Para la identificación y acceso a los requisitos legales, el SIG cuenta con el siguiente Procedimiento ES2-18-P-SIG-009-02 Procedimiento de Gestión de Normas Legales y Otros Requisitos.



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 17 de 44

## 6.2. Objetivos del SIG y planificación para lograrlos

Como un compromiso con la mejora continua, en **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, se establecen, implementan y mantienen los Objetivos del SIG en el Plan de Objetivos, cuantificables (por medio de indicadores en sus procesos) y congruentes con la Política del Sistema Integrado de Gestión con el apoyo de las distintas áreas de la organización.

Los Objetivos del SIG de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, son los objetivos estratégicos de la institución, siendo los siguientes:


- **AUMENTAR** la Satisfacción del Cliente.
- **MEJORAR** la Eficiencia de los Procesos Operativos.
- **AUMENTAR** el Porcentaje de Reciclaje de Residuos Sólidos.
- **DISMINUIR** la Generación Per-Cápita de Residuos Sólidos.
- **DISMINUIR** los Índices de accidentes de trabajo incapacitantes (índice de Frecuencia e Índice de Severidad).
- **CUMPLIR** el Programa Anual de Salud y Ocupacional.
- **ASEGURAR** el Cumplimiento de los requisitos Legales y Otros Aplicables.
- **MEJORAR** el Nivel de Competencias de Nuestros Colaboradores.
- **ASEGURAR** la Participación de Nuestros Colaboradores en Tems SSOMAC.

## 6.3. Planificación de los cambios

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** comprometido con la mejora continua en el SIG, de manera planificada a través de la Revisión por la Dirección (ES2-18-P-SIG-005-02 Procedimiento de Revisión por la Dirección) determina la necesidad de realizar cambios en el SIG, considerando:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales
- b) La integridad del SIG
- c) Disponibilidad de recursos
- d) Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Los cambios implementados, así como las evidencias de implementación y el seguimiento de la mejora son mostrados y analizados en las reuniones de Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 18 de 44

## 7. APOYO

### 7.1. Recursos

#### 7.1.1. Generalidades

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, determina y proporciona los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y mejorarlo, para aumentar la satisfacción del cliente, la protección del medio ambiente y prevenir riesgos ocupacionales mediante el cumplimiento de sus requisitos; considerando:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos y externos.
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos, estableciendo controles en la compra y/o adquisición de productos y servicios.

La Gerencia de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** aprueba anualmente presupuestos, en el que considera los recursos requeridos para desarrollar los procesos operativos y los de apoyo. Estos recursos están orientados a mantener el SIG, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

#### 7.1.2. Personas

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SIG y para la operación y control de sus procesos, siendo el área de RRHH quien lidera el proceso.


Implementa acciones para mejorar la formación y profesionalización del personal administrativo y personal operativo con la finalidad de asegurar que sean competentes orientados a mantener el SIG.

#### 7.1.3. Infraestructura

La organización posee y mantiene la infraestructura necesaria para el logro de la conformidad de los servicios que proporciona y gestiona el correcto desempeño de sus equipos operativos y de apoyo, según:

- ES2-18-P-TI-001-02 Mantenimiento de equipos de cómputo, atenciones de los usuarios y respaldo de la información.

Estos equipos críticos se mantienen apropiadamente para asegurar su idoneidad para su uso.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 19 de 44

#### 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de sus servicios además de velar por la protección del medio ambiente y prevención de accidentes e incidentes laborales. Para ello, pone a disposición de todos los trabajadores los medios e infraestructura necesarios.

- a) Factores sociales; Se evita todo acto discriminatorio, o conflictos que puedan afectar la tranquilidad de los colaboradores.
- b) Factores psicológicos; se trata en lo posible de evitar el estrés laboral, se realizan actividades por días festivos y onomásticos.
- c) Factores físicos; se dispone de ambientes limpios adecuados para la realización de muchas actividades dentro de la organización.

#### 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

##### 7.1.5.1. Generalidades

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, determina los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados de seguimiento y medición.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha considerado oportuno, la documentación que describe la sistemática de control de los equipos de medición que posee la organización, así como la calibración y/o verificación de los equipos críticos para la calidad, medioambiente, seguridad y salud ocupacional, siendo la responsabilidad de cada área el cumplir con el procedimiento:


- ES2-18-P-RPD-016-02- Procedimiento de Calibración de Equipos

Estos equipos críticos se mantienen apropiadamente para asegurar su idoneidad para su uso.

##### 7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha determinado el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los servicios con los requisitos, de acuerdo al procedimiento de Calibración de equipos e instrumentos "ES2-18-P-RPD-016-01- Procedimiento de Calibración de Equipos".

En los casos que es necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición se:

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 20 de 44

- Calibra o verifica. Se han elaborado programas de mantenimiento de los equipos, donde se incluye la necesidad de calibración, según lo dispone la norma ISO 9001:2015,
- Ajusta o reajusta según sea necesario, dependiendo de los resultados de la calibración efectuada.
- Identifica para poder determinar su estado de calibración.
- Protege contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición,
- Protege contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.
- Se mantienen los registros de los resultados de la calibración y/o la verificación.

### 7.1.6. Conocimiento de la Organización

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, a través de su área de Recursos Humanos y con el apoyo de los dueños de los procesos; determina los conocimientos necesarios para la operación de los procesos involucrados en el SIG y para lograr la conformidad de sus servicios. Estos conocimientos se mantienen y están a disposición en la medida que sea necesario; con esta finalidad se ha establecido el procedimiento “ES2-18-P-RH-005-02 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”.

Asimismo, las distintas áreas de operación realizan charlas para transmitir los conocimientos adquiridos por la experiencia, lecciones aprendidas, resultados de mejoras en los procesos, y otros que se crea conveniente.


Cuando se abordan necesidades y tendencias cambiantes, se considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través de las actualizaciones o creación de procedimientos que serán comunicados por las personas encargadas.

## 7.2. COMPETENCIA Y FORMACIÓN

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, mediante el Perfil de Puesto ha determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, los trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SIG.

El área de Recursos Humanos, con el apoyo de los dueños de los procesos:

- a) Asegura que el colaborador sea competente basándose en la educación, formación y experiencia apropiadas, mediante el Perfil de Puesto establecido de acuerdo al Formato “ES2-18-F-RH-003-02 Formato de Perfil del Puesto” de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTINGS.A.C.**
- b) En conjunto con las distintas áreas de negocio se realizan entrevistas para detectar necesidades de capacitación de acuerdo al procedimiento “ES2-18-P-RH-005-02 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 21 de 44

- c) Cada año las distintas áreas de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** reciben el presupuesto necesario para brindar las capacitaciones necesarias al personal, quedando reflejado dentro de los programas de Capacitaciones ES-18-PG-CAP-001-02 “Programa Anual de Capacitaciones 2018”, ES-18-PG-SST-001-02 “Programa anual de Seguridad y Salud en el Trabajo Enero – Diciembre 2018” y en el Programa ES-18-PG-SO-001-01 “Programa Anual de Salud Ocupacional Enero – Diciembre 2018”.

### 7.3. TOMA DE CONCIENCIA

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, mediante las Gerencias y Jefaturas aseguran que el personal que realiza el trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia de:

- a) La política del Sistema Integrado de Gestión
- b) Los Objetivos del SIG pertinentes
- c) Su contribución a la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño
- d) Otros aspectos relevantes del SIG.

Mediante las reuniones en la organización, auditorías internas, Seguimiento de indicadores, talleres de sensibilización, canales de comunicaciones o correo electrónico de la organización.


### 7.4. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

#### 7.4.1. Comunicación Interna y Externa

Las comunicaciones internas y externas pertinentes al SIG, se ha determinado en el procedimiento “ES2-18-P-RH-004-02 Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta”, a través de la Matriz “ES2-18-F-RH-005-02 Matriz de Comunicaciones” que incluye:

- a) Qué comunicar
- b) Cuándo comunicar
- c) A quién comunicar
- d) Cómo comunicar
- e) Quién comunica

Además, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye, el acceso a información de la empresa, atención a consultas, Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas. Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: atención de llamadas, pagina web, Correo de Comunicaciones, Charlas de Inducción – Capacitación, Reuniones de Difusión.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 22 de 44

#### 7.4.2. Participación y Consulta

A fin de asegurar la participación y consulta en temas de seguridad, salud ocupacional, se ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento “ES2-18-P-RH-004-02 Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta”, mediante el cual se asegura que los supervisores, trabajadores y partes interesadas (cuando sea pertinente):

- a) Estén involucrados en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- b) Involucrados apropiadamente en la investigación de incidentes
- c) Involucrados en el desarrollo y revisión de la política y objetivos.
- d) Sean consultados cuando existan cambios que afecten la seguridad y la salud en el área de trabajo.
- e) Estén representados en temas de seguridad y salud relativos al trabajo.

#### 7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA


##### 7.5.1. Generalidades

El Sistema Integrado de Gestión incluye la información documentada requerida por las Referencias Normativas indicadas en el apartado N° 2 y que la empresa determina como necesaria para la eficacia del SIG. Para ello **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** ha definido que los documentos mínimos a ser establecidos y mantenidos son:

- Política Integrada del Sistema de Gestión
- Objetivos Integrada del Sistema de Gestión.
- Descripción del alcance del Sistema Integrado de Gestión
- Diagrama de Procesos del Sistema Integrado de Gestión
- Requisitos Legales y otros requisitos.
- Programa Anual de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Plan Anual de Capacitación.
- Plan de Respuesta a Emergencias y documentos asociados.
- Registros requeridos por las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007
- Procedimientos, formatos y registros determinados por **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, entre otros.

##### 7.5.2. Creación, actualización

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha establecido en el procedimiento “ES2-18-P-SIG-001-02 Procedimiento de Gestión de la Información Documentada”, que describe los lineamientos para la Creación y actualización, como el control de la información documentada.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 23 de 44

En la Creación, Actualización de la Información Documentada del SIG, asegura:

- a) La identificación y descripción
- b) El Formato y los medios de soporte
- c) La Revisión y Aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación

### 7.5.3. Control de la información documentada

En el Control de Información Documentada del SIG se asegura la disponibilidad, la idoneidad para su uso (donde y cuando se necesite) y la protección de la información documentada. Asimismo, se definen los controles para la distribución, acceso, recuperación y uso; el almacenamiento y preservación (incluida la preservación de la legibilidad); el control de cambios, la conservación y disposición. Asimismo, todos los registros exhiben una fecha de ejecución y una firma o alguna autenticación equivalente.

La información documentada es conservada como evidencia de la conformidad y es protegida contra las modificaciones no intencionadas.

La Política Integrada del Sistema de Gestión, será mantenida en formato electrónico en la red interna y disponible en el Portal de Internet de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, así como mediante publicaciones físicas en las instalaciones de la empresa.

Los Requisitos Legales se deben mantener en formato electrónico en la red interna y disponible a través del servidor de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, para el caso de los requisitos generales.


El Programa Anual de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional se mantendrá en formato electrónico en la red interna, ya que al ser un documento dinámico puede requerir ser modificado en base a la mejora continua.

Los procedimientos y formatos del Sistema Integrado de Gestión, son mantenidos en formato electrónico en la plataforma del INTEDYA CLOUD y servidor de la empresa. El Plan de Respuesta a Emergencias se debe mantener en formato electrónico en la plataforma del INTEDYA CLOUD y servidor de la empresa.

Para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros del Sistema Integrado de Gestión, ya sea para fines de consulta o por requerimientos legales, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento "ES2-18-P-SIG-001-02 Procedimiento de Gestión de la Información Documentada".

Adicionalmente los registros u otros documentos definidos en los procedimientos deben ser archivados en formato físico o digital en las áreas donde se generen.



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 24 de 44

## 8. OPERACIÓN


### 8.1. Planificación y control operacional

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, tiene planificados y desarrollados los procesos necesarios para la prestación de servicios (independientemente de que su ejecución vaya a realizarse en el seno de la organización o a contratarse externamente). La coherencia con la planificación de los otros procesos del SIG se asegura porque todos los procesos de la organización utilizan el mismo mecanismo de planificación: “diagramas de flujo”. Esta planificación es coherente con los demás procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Durante esta planificación se ha tenido en cuenta:

- a) Determinación de los requisitos para los servicios, bajo los lineamientos del procedimiento de Gestión Comercial, donde las áreas comerciales en conjunto con el área de operaciones establecen los requisitos en las cotizaciones, propuestas económicas, entre otros.
- b) Los criterios para establecer los procesos y la aceptación de servicios, bajo las normativas aplicadas del servicio (NFPA, encuestas, resultados, entre otros).
- c) Los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios, en donde, cada área dispone del presupuesto otorgado por la gerencia para brindar el servicio adecuado.
- d) La implementación de los controles de los procesos del SIG, establecidos en los procedimientos de cada proceso, asimismo las actividades de verificación y seguimiento de los procesos que corresponda, asimismo, evitar desviaciones con la política y objetivos SIG.
- e) La determinación, mantenimiento y conservación de la información documentada para tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado y demostrar la conformidad de los servicios con sus requisitos, estos están dispuestos por cada área, plataformas virtuales y en el servidor de la empresa.
- f) Las salidas de estas planificaciones deben ser adecuadas para las operaciones de la organización y considerando controlar los cambios planificados, revisando las consecuencias de estos cambios no previstos tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.
- g) **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** determina establece los requisitos de calidad, seguridad y medio ambientales pertinentes para los procesos contratados externamente de sus productos y servicios o visitantes al sitio de trabajo, según corresponda.
- h) Los objetivos del SIG y las Acciones para Abordar los riesgos y Oportunidades
- i) La prevención de riesgos laborales, estableciendo la identificación de peligros, evaluación de riesgos y establecimiento de controles.




	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 25 de 44

- j) Se han priorizado aquellos riesgos e impactos ambientales que hayan sido identificados como de Riesgo Alto y Aspecto Ambiental Significativo en la Evaluación de Riesgos y Valoración de Aspectos Ambientales respectivamente, o que por requerimientos legales o mejores prácticas internacionales requieran medidas de control.
- k) En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C:**
- Establece los controles, según corresponda para asegurar que los requisitos ambientales se aborden en el proceso de diseño y desarrollo del servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
  - Considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus servicios.

## 8.2. Requisitos para los productos y servicios

### 8.2.1. Comunicación con el cliente

- a) **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes o partes interesadas, proporcionando información y la retroalimentación (incluyendo las quejas, reconocimientos y sugerencias de los clientes) relativos a los productos/servicios por medio de los siguiente:
- Internet: página(s) web, correo electrónico general.
  - Teléfonos para atención al cliente.
- b) La gerencia de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, provee los canales de comunicación interna, siendo una herramienta de trabajo importante con la cual el personal de la organización entiende su papel y se desempeña de acuerdo con él. Se ha establecido para ello, la matriz de comunicaciones “ES2-18-F-RH-005-02 Matriz de Comunicaciones”.
- c) La atención a tratar consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios se realizan a través de los canales de comunicación establecidos.
- d) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los servicios, incluyendo las quejas de los clientes en base a los lineamientos del procedimiento “ES2-18-P-SIG-008-02 Procedimiento de Gestión de Quejas y Reclamos”.
- e) En relación a la propiedad del Cliente, en las áreas comerciales y el personal operativo se aseguran de identificar, verificar, proteger y salvaguardar la información y propiedad del cliente suministrado para su utilización o incorporación dentro del servicio.
- f) Se establece los requisitos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 26 de 44

### 8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, definen las directrices para la correcta identificación de los requisitos de nuestros clientes, a fin de asegurar que los mismos pueden ser satisfechos, y en caso negativo se resuelven las discrepancias y se acuerdan soluciones.

Es de aplicación a todos los servicios solicitados a la organización, el cual determina:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio
- b) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Las áreas de operaciones determinan los requisitos a través de la elaboración de las cotizaciones y siendo validadas por Gerente del área. De tal manera que **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** minimiza los posibles riesgos y evita las discrepancias entre los aspectos comerciales y operativos, declarando cumplir con los servicios que ofrecen a los cliente.


La organización dispone de una ficha de proceso documentada en el que se describen las actividades relacionadas con la identificación de los requisitos de cliente asociados de acuerdo al procedimiento de Gestión Comercial.

### 8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

La gerencia y los responsables de procesos aseguran que **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los servicios sus clientes.

Se realiza revisiones de los requisitos relacionados con el producto o servicio, donde se incluye:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**
- d) Están definidos los requisitos del servicio (los no establecidos por el cliente, pero necesarios y los legales y reglamentarios adicionales).
- e) Se resuelvan los asuntos abordados, cualquier decisión que se tome, las medidas asignadas, las diferencias encontradas entre los requisitos que se tengan establecidos en los contratos, pedidos o acuerdos, y los expresados previamente.
- f) Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de los requisitos, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** por medio de los responsables de las áreas deberá confirmar los requisitos del servicio solicitado.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 27 de 44

#### 8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, asegura en caso de existir cambios en los requisitos de los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

Para ello, cuenta con los canales necesarios dentro de los formatos o plataformas virtuales.

#### 8.2.5. Preparación y respuesta a emergencia

Se cuenta con un Plan de Respuesta a Emergencias donde se han identificado las potenciales situaciones de emergencia y los procedimientos para prevenir o mitigar sus consecuencias, dicho plan se redacta en base a los lineamientos del procedimiento Preparación y Respuesta a Emergencias.

El “ES2-18-PL-SST-004-02 Plan de Respuesta a Emergencias” se revisa anualmente y de manera excepcional luego de la ocurrencia de una emergencia o simulacros, a fin de implementar las mejoras que sean necesarias.

El entrenamiento de las Brigadas de Emergencia es parte primordial del Plan de Respuesta a Emergencias, por lo cual se prioriza el entrenamiento del personal de dichas brigadas.

Adicionalmente se han programado y se efectúan simulacros de los procedimientos a fin de asegurar que el personal este adecuadamente capacitado.

### 8.3. Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios


#### 8.3.1. Generalidades

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, establece dentro del proceso de Ingeniería los lineamientos para mantener el proceso de diseño y desarrollo, para los servicios que solicita el cliente.

#### 8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

El cliente al solicitar el servicio, requiere un que se diseñe a medida y propio. Para ello, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio, de acuerdo al ES2-18-P-ING-001-02 Procedimiento de Inicio de Proyecto. Durante la planificación del diseño y desarrollo **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** determina:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo;
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo;

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 28 de 44

- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo del servicio.
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.
- g) La necesidad de la participación activa de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- h) Los requisitos para la posterior provisión del servicio.
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** gestiona las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo para asegurarse de una comunicación eficaz y una clara asignación de responsabilidades.

### 8.3.3. Entradas para el Diseño y Desarrollo

Se determinan los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio y se mantienen los registros. Estos elementos de entrada incluyen:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios;
- d) Normas o códigos de prácticas que ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C. se ha comprometido a implementar;**
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza del servicio.


Las entradas aplicables para el diseño y desarrollo son revisadas para comprobar que sean los adecuados para el servicio.

Cuando los requisitos de las entradas fueran conflictivos, o sean difíciles de tratar o de alcanzar, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** realiza reuniones con las partes interesadas pertinentes para implementar actividades para resolver estos temas.

### 8.3.4. Controles del Diseño y Desarrollo

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** considera para los controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Realizar actividades de revisiones, verificación y validación para asegurar que el servicio resultante cumplan con los requisitos especificados;
- c) Tomar cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, verificaciones y validaciones.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 29 de 44

En las etapas adecuadas, se realizan revisiones sistemáticas del diseño y desarrollo, de acuerdo con lo planificado.

Las personas involucradas en las actividades de diseño y desarrollo son conscientes, y entienden completamente, los requisitos del cliente o del usuario final, y las salidas finales previstas.

Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria, de acuerdo al ES2-18-P-ING-002-02 Procedimiento de Descripción de Procesos de Desarrollo de Proyecto

Se realiza la verificación para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo, cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo. Se mantienen los registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria, al ES2-18-P-ING-002-02 Procedimiento de Descripción de Procesos de Desarrollo de Proyecto.

Se realiza la validación del diseño y desarrollo para asegurarse de que el servicio resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada, ES2-18-P-ING-003-02 Procedimiento de Cierre de Proyecto.

### 8.3.5. Salida del diseño y desarrollo

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.** se asegura que las salidas:


- a) Cumplen los requisitos de las entradas.
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión del servicio.
- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características del servicio que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

Los resultados del diseño y desarrollo se proporcionan de manera adecuada para la verificación respecto a los elementos de entrada, y se aprueban antes de su liberación, de acuerdo al ES2-18-P-ING-002-02 Procedimiento de Descripción de Procesos de Desarrollo de Proyecto.

### 8.3.6. Control de Cambios del Diseño y Desarrollo

Los cambios del diseño y desarrollo se identifican, se revisan y se aprueban antes de su implementación. Se mantiene el registro de Diseño y desarrollo-capacitación y entrenamiento, sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo;
- b) Los resultados de las revisiones;
- c) La autorización de los cambios;

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 30 de 44

d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

## 8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.

### 8.4.1. Generalidades

Los requisitos que deben cumplir los productos o servicios necesarios para asegurar la entrega de manera coherente al cliente, están establecidos en las condiciones que la empresa se rige a cumplir (requisitos legales, contratos del cliente o requisitos propios de la organización).

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, en el SIG, asegura de que los productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, de acuerdo al procedimiento “ES2-18-P-COM-002-02 Procedimiento de Compras”.

Según el impacto que tienen las adquisiciones sobre los procesos, se ha establecido el tipo y alcance del control a ejercer, tanto al proveedor como al producto o servicio adquirido.


La evaluación y selección de los proveedores se realiza basándose en la capacidad que tienen éstos de proporcionar productos conforme a las especificaciones que se establecen en el Procedimiento “ES2-18-P-COM-001-02 Procedimiento de Evaluación, Selección, Seguimiento de Desempeño y Reevaluación de Proveedores”. Por lo anterior, los criterios que se aplican para la selección y evaluación de los proveedores, registrando dichas evaluaciones y resultados.

### 8.4.2. Tipo y Alcance del Control

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** ha establecido e implementado inspecciones para asegurarse que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados. Para los demás productos o servicios, el responsable del Área de Almacén efectúa la verificación de los productos comprados.

- a) **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, asegura de que el proceso de compras permanece dentro del control del Sistema Integrado de Gestión.
- b) Define los controles o influencia que aplican a los proveedores externos y a las salidas resultantes.
- c) Tiene en consideración:
  - El impacto potencial de las compras en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales.
  - La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
  - Coherencia con la perspectiva del ciclo de vida para la adquisición de los productos o servicios.



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 31 de 44

### 8.4.3. Información para los proveedores externos

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**, comunica los requisitos establecidos para los productos y servicios mediante una Orden de Compra en el cual se establecen los requisitos para:

- a) Los productos, servicios y condiciones comerciales (aplicado con rigor a sus representadas)
- b) La aprobación de los productos, servicios y su liberación.
- c) La competencia del personal cuando se trata de servicios que afecten al sistema.
- d) La interacción del proveedor con **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C.**
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar.
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización o su cliente pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor.


La información de las compras describe el producto o servicio a adquirir, lo que incluye los requisitos para la aprobación del producto y se define en las Órdenes de Compra, lo cual está descrito en el procedimiento "ES2-18-P-COM-002-02 Procedimiento de Compras".

## 8.5. Producción y Provisión del Servicio

### 8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Los jefes de área planifican y llevan a cabo los procesos bajo condiciones controladas, que incluyen cuando se aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que describa las características de los servicios a prestar o las actividades a desempeñar, o los resultados a alcanzar que son descritas dentro de las cotizaciones presentadas a nuestros clientes.
- b) La disponibilidad de procedimientos o instructivos de trabajo, cuando sea necesario.
- c) La disponibilidad y uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, definidos en los planes de trabajo al iniciar un servicio.
- d) Implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas y los criterios de aceptación para los servicios.
- e) Uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos
- f) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida indicadas dentro de los planes operativos.
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos
- h) La implementación de actividades de liberación y entrega.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 32 de 44

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** declara la no aplicabilidad del cumplimiento de validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los servicios suministrados, ya que los servicios que brinda si pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posterior.

#### 8.5.2. Identificación y trazabilidad

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** mantiene un registro de todos los servicios suministrados Lista de proyectos de **Engineering Services & Consulting S.A.C**, conforme a ello, los involucrados en los procesos identifican, rastrean y dan seguimiento a estos servicios.

Cuando sea apropiado, cada área puede identificar el servicio en sus diferentes fases de realización, para asegurar que el resultado final ha sido conforme, a través, de los planes de trabajo de cada proyecto.

#### 8.5.3. Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, entre sus diferentes áreas que tienen a su disposición de diversa documentación o bienes de los clientes o de los proveedores externos, se aseguran de identificar, verificar, proteger y salvaguardar, y que son, suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio suministrado.


Si por alguna razón se produce algún deterioro o pérdida, se registra la incidencia, se comunica al cliente o proveedor externo, y se toman las medidas oportunas para corregirla y que no vuelva a ocurrir, siendo el área responsable con apoyo del área del SIG si fuera necesario, de evaluar la gravedad y establecer acciones necesarias a fin de no perjudicar ambas partes.

Además, **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, para sus servicios ofrecidos a sus clientes añade una clausula dentro de las cotizaciones a fin de comunicar al cliente o dentro de las órdenes de compra (en caso aplique) a sus proveedores externos la protección de su propiedad.

#### 8.5.4. Preservación

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, preserva el equipamiento, instrumentos, entre otros necesarios para el desarrollo de sus servicios. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección hasta su aplicación prevista, así como de la documentación necesaria.



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 33 de 44

### 8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** declara la no aplicabilidad del cumplimiento de actividades posteriores a la entrega, ya que los servicios contratados son adjudicados a través de concursos, es por ello, que al concluir un servicio los lineamientos contractuales impiden la continuidad comercial con el cliente.

Sin embargo, se ha establecido el procedimiento de satisfacción al cliente “ES2-18-P-SIG-006-02 Procedimiento de Satisfacción al Cliente”, con la finalidad de contar con la retroalimentación del cliente de la prestación del servicio suministrada.

### 8.5.6. Control de Cambios

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, revisa y controla los cambios no planificados esenciales, para la prestación del servicio en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad continua con los requisitos especificados.

La organización mantiene información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, el personal que autoriza el cambio y de cualquier acción necesaria como, por ejemplo:

- Actas de las actividades de revisión.
- Resultados y verificación de la validación.
- Descripción del cambio.
- Detalles de las personas que autorizan el cambio (considerando al cliente según sea necesario).

Se ha establecido el “Procedimiento de Gestión de Cambios ES2-18-P-SIG-013-02”.


## 8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, implementa las disposiciones planificadas, en las etapas de revisión de requisitos mencionados en los procedimientos operativos dentro del alcance del SIG.

La liberación para la prestación del servicio a los clientes no se lleva a cabo hasta que se hayan completado el total de los requisitos establecidos en las especificaciones contractuales y procedimientos operacionales determinados para el servicio solicitado por el cliente.

La información documentada sobre la liberación del servicio se encuentra disponible en registros generados según los procedimientos de operacionales, donde se incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 34 de 44

El documento que garantiza el cumplimiento y conformidad del servicio queda registrado en el Acta de Conformidad “ES2-18-F-SIG-009-02 Acta de Conformidad” (en caso aplique) o documentos de conformidad al finalizar el servicio, celebrado en una reunión entre el cliente y **ENGINEERING SERVICES & CONSULTINGS.A.C.**

## 8.7. Control de las Salidas No Conformes

Cada responsable de proceso asegura que las salidas que no son conformes con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme, están definidas en el procedimiento de gestión del servicio no conforme “ES2-18-P-SIG-004-02 Procedimiento de Gestión del Servicio No Conforme”.

Las salidas no conforme se trata mediante:

- a) Corrección
- b) suspensión de provisión del servicio
- c) Información al cliente
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

En cualquiera de los casos anteriores, se mantienen registros que describe

- a) La No Conformidad
- b) Las Acciones tomadas
- c) Comunicación con el cliente
- d) La autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad


## 9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

#### 9.1.1. Generalidades

En **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** se aplican métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SIG. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Como metodología fundamental se emplea la gestión de indicadores de proceso, que se traduce en que cada proceso del SIG tiene definidos sus indicadores respectivos. La definición de dichos indicadores se encuentra en los Diagramas de Caracterización y el esquema de medición y control, en la Ficha de Caracterización de Proceso, que cada proceso tiene.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, se llevan a cabo las correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 35 de 44

En una primera instancia estas recomendaciones de mejora se definen en el procedimiento Seguimiento y Evaluación de Indicadores, donde los dueños de proceso en conjunto con el área SSOMAC las revisan, aprueba y dispone la ejecución de las recomendaciones de mejora que estime conveniente para la mejora continua del SIG.

Para el caso de Seguridad y Medio Ambiente se realiza el seguimiento y medición a través de los documentos:

- Programa Anual de Seguridad Ocupacional
- Programa Anual de Salud Ocupacional
- Programa Anual de Medio Ambiente

Para el caso de Seguridad y Salud en el Trabajo los indicadores, se revisan en las sesiones de comité de Seguridad y Salud en el Trabajo y revisión por la dirección, donde el Gerente General las revisa, aprueba y dispone la ejecución de las recomendaciones de mejora que estime conveniente para la mejora continua del SIG.

### 9.1.2. Satisfacción del cliente

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, por medio de su área Comercial, establece el proceso para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción de sus clientes y usuarios con respecto al cumplimiento de sus requisitos, para determinar el grado de satisfacción.


Esta determinación de la satisfacción se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de satisfacción al cliente “ES2-18-P-SIG-006-02 Procedimiento de Satisfacción al Cliente”.

La organización mensualmente realiza la medición de la satisfacción al cliente externo a través de encuestas virtuales, utilizando formularios de acceso libre a través de internet; la recopilación y consolidación de las estadísticas se realizan a través del área comercial y presenta a la Gerencia General para que tome acciones de mejora continua.

El resumen de las encuestas de satisfacción al cliente externo, se presenta en la reunión mensual del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, de tal manera que se reciba la retroalimentación de la gerencia general y/o Gerencias Respectives y representantes de los trabajadores.

### 9.1.3. Evaluación del cumplimiento

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** cuenta con el Procedimiento “ES2-18-P-SIG-009-02 Gestión de Normas Legales y Otros Requisitos”, en el cual, establece los lineamientos mínimos para revisar, verificar, validar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 36 de 44

Los servicios suministrados están sujetos por condiciones contractuales a normativas legales y/o de otra índole que **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** se compromete a cumplirlas, es por ello, para verificar el nivel de cumplimiento establece distintos métodos para evaluar como:

- Auditorías internas en los servicios suministrados
- Auditorías legales
- Visitas o inspecciones
- Revisiones de servicios suministrados

#### 9.1.4. Análisis y Evaluación

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su SIG y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de su eficacia. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.


Cada responsable de proceso debe llevar a cabo la determinación, recopilación y análisis de la información pertinente a su proceso. Estos resultados son presentados a la Gerencia General quien revisa con cada Dueño de Proceso la información más importante relativa a su proceso.

Los resultados de análisis proporcionan información para evaluar:

- a) La conformidad de los productos y servicios.
- b) El grado de satisfacción del cliente. Véase el procedimiento “ES2-18-P-SIG-006-02 Procedimiento de Satisfacción al Cliente”. El desempeño y la eficacia del SIG.
- c) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- d) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades. Véase el procedimiento “ES2-18-P-SIG-007-02 Procedimiento de Gestión del Riesgos y Oportunidades”.
- e) El desempeño de los proveedores externos.
- f) La necesidad de mejoras en el SIG.

## 9.2. AUDITORIA INTERNA

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, ha definido el Procedimiento de Auditorías Internas “ES2-18-P-SIG-003-02 Procedimiento de Auditoría Interna” que contempla las responsabilidades y requisitos para la ejecución de las auditorías internas , de tal manera que se pueda determinar el grado en el que el Sistema Integrado de Gestión, opera y cumple las disposiciones planeadas, con los requisitos establecidos en el del presente manual y con los requisitos del propio Sistema Integrado de Gestión; además, el procedimiento de auditorías permite verificar que el sistema se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 37 de 44

En el procedimiento de Auditorías Internas se establecen los lineamientos para la realización de las auditorías que incluye la planeación de los programas (tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos), las áreas a auditar y los resultados de auditorías anteriores. En el mismo procedimiento se encuentran definidos los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia, imparcialidad y metodología.

Este procedimiento establece que los dueños del proceso que esté siendo auditado deben asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Se define además que las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

### 9.3. Revisión por la Dirección

#### 9.3.1. Generalidades


La Gerencia de **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, realiza las Revisiones del Sistema Integrado de Gestión al menos una vez al año y siempre después de haber realizado, mínimo una auditoría interna a cada uno de los departamentos de la organización, según lo previsto en el “Acta de reunión” de la revisión por la dirección, de acuerdo a lo descrito en el “ES2-18-P-SIG-005-02 Procedimiento de Revisión por la Dirección”.

#### 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Las entradas de la revisión por la dirección están directamente relacionadas con los requisitos de otros apartados de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 u otros requisitos que la alta dirección requiera revisar; esto incluye el análisis y evaluación de datos. Las entradas deberían usarse para determinar tendencias a fin de tomar decisiones y tomar acciones relacionadas con el sistema integrado de gestión.

La información de entrada para la Revisión del Sistema Integrado de Gestión como mínimo incluye:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del SIG.
  - Satisfacción del cliente y retroalimentación de otras partes interesadas, incluyendo sus quejas,
  - El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos,
  - Los cambios en las actividades de los servicios de la organización y de los requisitos legales y otros requisitos de la organización relacionados con el SIG,
  - Aspectos ambientales significativos,
  - Riesgos y Oportunidades,

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 38 de 44

- El grado en el que se han cumplido los objetivos del SIG.
- El desempeño de los procesos y la conformidad de los servicios
- Las no conformidades y las acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento y la medición
- Los resultados de auditorías, incluyendo, según proceda, los resultados de las auditorías internas, del cliente, de organismos reglamentarios, o de organismos de certificación.
- El desempeño de los proveedores externos
- Resultados de la participación y consulta de los colaboradores,
- Estado de las investigaciones de accidentes, incidentes o enfermedades ocupacionales, acciones correctivas y preventivas,
- Recomendaciones del Comité de SST
- Resultados de las actividades del IPERC
- Resultados de las inspecciones de trabajo y sus respectivas medidas de recomendación, advertencia y requerimiento,
- Acuerdos convencionales y actas de trabajo

- d) La adecuación de los recursos
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- f) Las Oportunidades de Mejora


La organización puede incluir elementos adicionales en la revisión por la dirección (como introducción de nuevos servicios, resultados financieros, nuevas oportunidades de negocio o información pertinente sobre problemas u oportunidades), a fin de determinar si la organización es y seguirá siendo capaz de lograr sus resultados previstos.

### 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la Revisión del SIG, incluyen:

- a) Las oportunidades de mejora
- b) La conveniencia, adecuación y eficacia del SIG;
- c) Cualquier necesidad de cambio en el SIG
- d) Las necesidades de recursos.
- e) Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos,
- f) Las implicaciones para la dirección estratégica de la organización,
- g) Recomendaciones de la Gerencia

Los resultados de la revisión por la dirección se conservarán como información documentada como evidencia de los resultados, en el Informe de la Revisión por la dirección y almacenada por el responsable del SIG. Para su uso apropiado y se verifique el seguimiento de las decisiones adoptadas.

	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 39 de 44

## 10. MEJORA

### 10.1. Generalidades

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente. Las oportunidades de Mejora se registran en el Formato “ES2-18-F-SIG-003-02 Formato De Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas”. Donde se incluye:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SIG

### 10.2. No Conformidad y Acción Correctiva


El responsable del SIG establece los mecanismos para que el personal que conforma **ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C**, toma acciones para eliminar la causa de no conformidades, con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. Se establece en el Formato “ES2-18-F-SIG-003-02 Formato de Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas”, donde se definen los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes)
- b) Reaccionar ante la no conformidad
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir ni ocurra en otra parte o tomar acciones para controlarla y corregirla.
- d) Hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos,
- e) Determinar e implementar las acciones necesarias
- f) Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- g) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación
- h) Si fuera necesario, realizar cambios en el SIG
- i) Conservar la información documentada como evidencia de los resultados de la naturaleza de las no conformidades, las acciones tomadas posteriormente y los resultados de las acciones correctivas.

### 10.3. Acción Preventiva

Para el cumplimiento de la norma OHSAS 18001:2007, se establece el procedimiento “ES2-18-F-SIG-003-02 Formato De Solicitud de Acciones Correctivas y Preventivas”, donde se definen los requisitos para:



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 40 de 44

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

#### 10.4. Investigación de incidentes

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** establece, implementa y mantiene el Procedimiento de investigación de accidentes e incidentes “ES2-18-P-SST-002-02 Procedimiento de Investigación de Incidentes y Accidentes”, para registrar, investigar y analizar incidentes en orden:

- a) Determinar las deficiencias subyacentes de seguridad y salud ocupacional y otros factores que pueden ser la causa o que contribuyan a la ocurrencia de incidentes.
- b) Identificar la necesidad de la acción correctiva.
- c) Identificar las oportunidades para la acción preventiva.
- d) Identificar las oportunidades para la mejora continua.
- e) Comunicar los resultados de tales investigaciones.

Las investigaciones son realizadas oportunamente. Cualquier necesidad identificada de acción correctiva o de oportunidades para acción preventiva, debe ser tratada de acuerdo con los requisitos relevantes de los resultados de las investigaciones de incidente que son documentados y almacenados.

#### 10.5. Mejora Continua

**ENGINEERING SERVICES & CONSULTING S.A.C** mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su SIG mediante el uso de resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la Revisión por la Dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión.

### 11. CONTROL DE CAMBIOS


N° Revisión	Descripción de Cambios
02	Se añadió el cuadro 11. Control de Cambios Se actualizó la codificación de los documentos a versión 02.

### 12. ANEXOS

#### 12.1. Anexo N° 1

Documentación requerida por las normas / estándar ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007




	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 41 de 44

**ANEXO N° 1**  
**DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR LAS NORMAS / ESTÁNDAR**  
**ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y OHSAS 18001:2007**

N°	DESCRIPCIÓN	ISO 9001:2015			ISO 14001:2015			OHSAS 18001:2007		
		M	C	D	M	C	D	P	R	D
0	Introducción									
1	Objeto y Campo de Aplicación									
2	Referencias Normativas									
3	Términos y Definiciones									
<b>4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>										
4.1	Comprensión de la Organización y su Contexto			x			x			
4.2	Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes Interesadas.			x			x			
4.3/4.1	Determinación del Alcance del Sistema de Gestión – 18k	x			x					x
4.4	Sistema de Gestión y sus procesos	x	x				x			
<b>5 LIDERAZGO</b>										
5.1	Liderazgo y Compromiso						x			
	5.1.1. Generalidades									
	5.1.2. Enfoque al Cliente			x						
5.2/4.2	Política 18 K				x					x
	5.2.1. Establecimiento de la Política de Calidad									
	5.2.2. Comunicación de la Política de Calidad	x								
5.3./4.4.1	Roles, Responsabilidades y Autoridades - 18 K			x			x			x
<b>6 PLANIFICACIÓN</b>										
6.1.	Acciones para abordar riesgos y Oportunidades.			x						
	6.1.1. Generalidades - 14 K			x	x					
	6.1.2. Aspectos Ambientales - 14 K				x					
	4.3.1. Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.							x	x	
	6.1.3/4.3.2. Requisitos Legales y Otros Requisitos - 14 K, 18 K.				x			x	x	
	6.1.4. Planificación de Acciones - 14 K						x			



	<b>MANUAL</b>	Fecha: 22/11/2018
	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)</b>	Revisión: 02
ES2-18-M-SIG-001-02		Página 43 de 44

	8.2.1	Comunicación con el Cliente			x										
	8.2.2	Determinación de los Requisitos para los Productos y Servicios			x										
	8.2.3	Revisión de los Requisitos para los productos y Servicios		x											
	8.2.4	Cambios en los Requisitos para los Productos y Servicios.	x												
8.3		Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios													
	8.3.1	Generalidades													
	8.3.2	Planificación del Diseño y Desarrollo		x	x										
	8.3.3	Entradas para el Diseño y Desarrollo		x											
	8.3.4	Controles del Diseño y Desarrollo		x											
	8.3.5	Salida del Diseño y Desarrollo		x											
	8.3.6	Cambios del Diseño y Desarrollo		x											
8.4		Control de los Procesos, Productos y Servicios Suministrados Externamente.													
	8.4.1	Generalidades		x											
	8.4.2	Tipo y Alcance de Control													
	8.4.3	Información para los Proveedores Externos													
8.5		Producción y Provisión del Servicio													
	8.5.1	Control de la Producción y de la Provisión del Servicio	x												
	8.5.2	Identificación y Trazabilidad		x											
	8.5.3	Propiedad perteneciente a los Clientes o Proveedores externos.		x											
	8.5.4	Preservación			x										
	8.5.5	Actividades Posteriores a la Entrega			x										
	8.5.6	Control de los Cambios		x											
8.6		Liberación de los Productos y Servicios		x											
8.7		Control de las Salidas No Conformes		x	x										

9			<b>EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</b>										
	9.1		Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación.										
		9.1.1	Generalidades		x			x					
		4.5.1	Medición y Seguimiento del Desempeño - 18 K							2x	2x		
		9.1.2	Satisfacción del Cliente			x							
		9.1.2	Evaluación del Cumplimiento - 14 K					x	x				
		4.5.2	Evaluación del Cumplimiento Legal - 18 K							x	2x		
		9.1.3	Análisis y Evaluación			x							
	9.2	4.5.5	Auditoría Interna							x	x	x	
		9.2.1	Generalidades - 14 K										
		9.2.2	Programación de Auditoría Interna - 14 K		x	x		x	x				
	9.3/4.6		Revisión por la Dirección – 18 K					x	x		x	x	
		9.3.1	Generalidades										
		9.3.2	Entradas de la Revisión por la Dirección			x							
		9.3.3	Salidas de la Revisión por la Dirección		x								
10			<b>MEJORA</b>										
	10.1		Generalidades										
	10.2		No Conformidad y Acción Correctiva		x			x					
	4.5.3		Incidentes, No Conformidad, Acciones Preventivas y Correctivas - 18 K										
		4.5.3.1	Investigación de Incidentes - 18 K							x	x		
		4.5.3.2	No Conformidad Acción Correctiva y Acción Preventiva - 18 K							x	x		
	10.3		Mejora Continua			x		x					
			<b>TOTAL</b>	6	21	28	8	7	17	15	13	9	

**Leyenda:**

- M:** Mantener la información documentada  
**C:** Conservar la información documentada  
**D:** Otro documento no especificado en la norma pero necesario para la implementación del SIG  
**P:** Procedimiento (solo para OHSAS 18001:2007)  
**R:** Registro (solo para OHSAS 18001:2007)