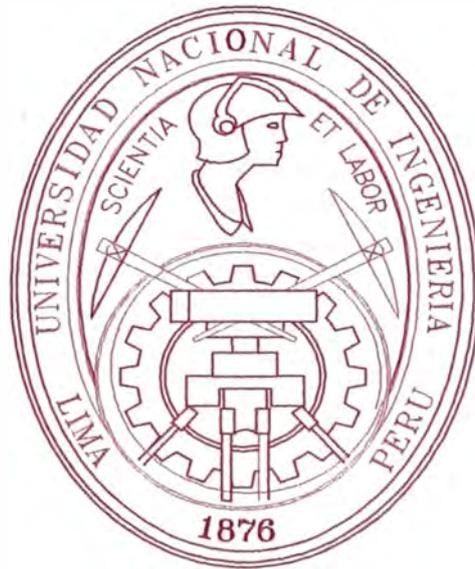


**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA MECÁNICA**



**IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL**

**A LA EMPRESA JFRANK S.A.C.**

**INFORME DE SUFICIENCIA**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE**

**INGENIERO MECÁNICO**

**WILMER HUGO CELEDONIO SALVADOR**

**PROMOCIÓN 1994-II**

**LIMA-PERÚ**

**2009**

## INDICE

	Pág.
<b>PROLOGO</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	
<b>INTRODUCCION</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Objetivo</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Alcance</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Limitaciones</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Justificación</b>	<b>4</b>
<b>CAPITULO II</b>	
<b>DESCRIPCION DE LA EMPRESA</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Generalidades</b>	<b>5</b>
<b>2.2 Descripción de la organización</b>	<b>6</b>
<b>2.2.1 Gerencia General</b>	<b>7</b>
<b>2.2.2 Gerencia Comercial</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3 Gerencia Operaciones</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3.1 Jefatura de almacén</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3.2 Jefatura de mantenimiento</b>	<b>7</b>
<b>2.2.3.3 Jefatura de Finanzas</b>	<b>8</b>

2.2.4 Gerencia de Finanzas	8
2.2.5 Gerencia Administrativa	8
2.2.5.1 Jefatura de Recurso Humano	8
2.2.5.2 Jefatura de compras	8
2.3 Descripción de las Instalaciones	9
2.3.1 Descripción de la planta	9
2.3.2 Distribución General	10
2.3.3 Maquina y equipo de taller	10
2.4 Descripción de los Procesos	13
2.4.1 Diagrama de Proceso	13
2.4.2 Diagrama del Proceso de Ventas	13
2.4.3 Diagrama de Proceso de Planeamiento	14
2.4.4 Diagrama de Procesos de Logística	14
2.4.5 Diagrama de Procesos de Producción	15
2.4.6 Diagrama de Procesos de Almacén	15

### **CAPITULO III.**

<b>3.0 DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA</b>	<b>17</b>
3.1 Generalidades	17
3.2 Evaluación del Estado Actual	17
3.2.1 Sistema de Gestión de la calidad	18
3.2.2 Sistema de Gestión ambiental	20
3.2.3 Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional	22
3.2.4 Requisitos de la norma ISO	22
3.2.4.1 Requisitos de la norma ISO 9001:2000	22
3.2.4.2 Requisitos norma ISO 14001 y OHSAS 18001	26

3.2.5 Requisitos de las 3 normas con status de la empresa	27
3.3 Resultado del Diagnostico	29

## **CAPITULO IV**

<b>4.0 CAPACITACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL</b>	<b>30</b>
4.1 Objetivo	30
4.2 Gestión de la calidad	30
4.2.1 Calidad	30
4.2.2 Sistema de gestión de la calidad	30
4.2.3 Proceso	30
4.2.4 Sistema de Gestión Integrado por procesos	31
4.2.5 Identificación y diagramación de procesos	32
4.3 Normas ISO	33
4.3.1 ¿Qué es ISO?	33
4.3.2 Normas ISO 9000	34
4.3.3 Principios básicos de la norma ISO 9001	34
4.3.4 Proceso que describe la norma ISO 9001	35
4.3.5 Sistema de Gestión de la Calidad	36
4.3.6 Ventaja que aporta la certificación	37

4.4 Estructura y Dossier de la Documentación	38
4.4.1 Estructura de la documentación	38
4.4.2 Manual del sistema de gestión integral	39
4.4.2.1 Objetivo	39
4.4.2.2 Propósito del Manual	39
4.4.2.3 Control del Manual	39
4.4.2.4 Contenido del manual	40
4.4.3 Procedimiento e Instrucción	40
4.4.3.1 Objetivo	40
4.4.3.2 Desarrollo de un Procedimiento	41
4.4.3.3 Estrategia para redactar procedimiento	42
4.4.4 Instrucciones de trabajo	42
4.4.4.1 Objetivo	42
4.4.4.2 Formas de presentación	42
4.4.5 Registros	42
4.4.5.1 Objetivo	43
4.4.5.2 Control de registro	43
4.5 Sistema de Gestión Ambiental y Seguridad Ocupacional	43
4.5.1 Generalidades	43

4.5.2	Identificación de Aspectos ambientales	44
4.5.2.1	Definición	44
4.5.2.2	Matriz de identificación de AAS	44
4.5.2.3	Ciclo de Aspecto e Impacto Ambiental	44
4.5.3	Identificación de peligros y evaluación de riesgo	45
4.5.3.1	Definición	45
4.5.3.2	Matriz de peligro y evaluación de riesgo	45
4.5.3.3	Ciclo de peligro y evaluación de riesgo	46
4.5.3.4	Ocurrencia y prevención de accidentes	47
4.6	Auditorias	47
4.6.1	Generalidades	47
4.6.2	Lineamientos para auditorias de Sistema Gestión	48
4.6.3	Objetivo	48
4.6.4	Efectividad en auditoria	48
4.6.5	Categorías de auditorías	49
4.6.5.1	Auditoria de Sistema	49
4.6.5.2	Auditoria de Proceso	49
4.6.5.3	Auditoria de Producto	49
4.6.6	Informe y Cierre de la auditoria	49

## **CAPITULO V**

<b>5.0 IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL</b>	<b>50</b>
5.1 Compromiso	50
5.2 Cronograma de implementación del Sistema de Gestión Integral	50
5.2.1 Cronograma de implementación	50
5.2.2 Análisis del cronograma	51
5.3 Elaboración de la Misión, Visión y Política de la Empresa	52
5.3.1 Generalidades	52
5.3.2 Estrategias	53
5.3.3 Objetivos Generales	54
5.3.4 Misión	55
5.3.5 Visión	55
5.3.6 Política	56
5.3.7 Organigrama de emergencia	57
5.3.8 Beneficios en la elaboración Misión, Visión y Política	58
5.4 Elaboración del Manual	58
5.4.1 Generalidades	58
5.4.2 Objetivo	59
5.4.3 Niveles	59

5.4.4	Elaboración	60
5.5	Interacción de Procesos de JFRANK SAC	60
5.5.1	Generalidades	60
5.5.2	Desarrollo de la interacción de procesos	61
5.5.2.1	Proceso de gestión	61
5.5.2.2	Proceso Clave ó cadena de Valor	61
5.5.2.3	Proceso de Apoyo	61
5.6	Auditoría Interna	62
5.6.1	Objetivo	62
5.6.2	Cronograma de auditoría interna	62
5.6.3	Relación entre requisitos de norma ISO 9001 y procesos	63
5.6.4	Modelo del informe y cierre de la auditoria	64
5.6.4.1	Objetivo de la auditoria	64
5.6.4.2	Alcance de certificación	64
5.6.4.3	Hallazgos en la verificación de procesos	64
5.6.4.4	No Conformidades	65
5.6.4.5	Conclusión	65
5.6.5.5	Beneficio de la auditoria	65

## **CAPITULO VI**

<b>EVALUACION ECONOMICA</b>	<b>66</b>
6.1 Costo Total de implementacion del Sistema de Gestion Integral	66
6.1.1 Costo de Implementacion	66
6.1.2 Costo de Certificacion	67
6.1.3 Costo total	68
6.2 Beneficio Economico debido a la implementacion del SGI	69
6.3 Evaluacion	70
CONCLUSIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	

## PROLOGO

Este presente informe se trata de implementar el Sistema de Gestión Integral a la empresa JFRANK S.A.C, en el rublo metal mecánica, que se dedica a la fabricación de tableros eléctricos y prestación de servicio.

La labor no fue sencilla, toda vez que no exista un texto que explique de manera detallada como proceder a implementar el Sistema de gestión Integral

Capitulo 1.- Se hace la introducción, indicando las generalidades, objetivo y alcance del informe.

Capitulo 2.- Se hace descripción de la empresa, indicando generalidades, descripción, estructura de la organización, misión, visión, política y objetivo.

Capitulo 3.- Se hace el diagnostico de la empresa JFRANK SAC, con respecto al tema de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional y el resultado del diagnostico sirva como base para la implementación del sistema de gestión integral.

Capitulo 4.- Se realiza la capacitación y sensibilización de todo el personal, en temas de calidad, normas ISO, estructura de la documentación, medio ambiente, seguridad ocupacional y auditoria.

Capitulo 5.- Se realiza la implementación del Sistema de Gestión Integral, que consiste en compromiso de la Gerencia, Cronograma de implementación, elaboración de la documentación requerido por la norma ISO como: Misión, Visión,

Política, Manual del Sistema de Gestión Integral, Procedimientos, Registro y Auditoría Interna.

Capitulo 6.- Se hace evaluación económica en la implementación del Sistema de Gestión Integral, considerando los costos de implementación y costo de certificación, que representa una inversión de tiempo y de dinero.

La inversión es viable, donde se asegura que dicho esfuerzo se cristalizó en la obtención de mejoras en las oportunidades de mercado, eficiencia interna de la empresa, satisfacción del cliente, disminución de accidentes de trabajo y disminución de la contaminación ambiental.

Al final del informe encontramos las conclusiones que son conseguidos del desarrollo del informe y de la propia experiencia de campo obtenida en la implementación del Sistema de Gestión Integral.

En la sección de anexos, se encuentran manuales, procedimiento e instructiva que nos ayudan a establecer el sistema de gestión integral.

### **Agradecimiento:**

**Este trabajo está dedicado de manera muy especial a mi esposa y mis hijos: Brandon, Marlon y Aarón quienes me han apoyado desde siempre en cada momento de mi vida personal y profesional.**

## **CAPITULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

#### **1.1 OBJETIVO.**

El objetivo del presente informe técnico es Implementar el Sistema Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional a la empresa JFRANK S.A.C.

Se busca la mejora continua, ser competitivo en el mercado, disminuir costos y optimizar sus recursos. Además cumplir con los requisitos legales aplicables a la organización, prevención de la contaminación del medio ambiente, minimizar y proteger a todo el personal de los riesgos de accidentes.

#### **1.2 ALCANCE.**

El tema comprende la elaboración de una propuesta para la implementación del Sistema de Gestión Integral para la fabricación de tableros eléctricos, que consiste en la aplicación de las siguientes normas:

- ISO 9001: 2000: Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: 2004: Sistemas de Gestión Ambiental.
- OHSAS 18001: 1999: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Se complementa con evaluación económica.

### **1.3 LIMITACIONES**

En la implementación del Sistema de Gestión Integrado se tuvo limitaciones con el involucramiento del personal para realizar los registros y la documentación pertinente. También la carencia de infraestructura, materiales y equipo.

### **1.4 JUSTIFICACION**

La justificación del presente informe es que las empresas Mineras y eléctricas, solicitan a sus proveedores que estén certificados con Normas ISO y estos opten por realizar buenas prácticas en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad. Por lo cual, la empresa JFRANK SAC, para ser competitivo en el mercado opte por obtener dicha certificación.

Otra justificación, al obtener el Sistema de Gestión Integral se ordena la empresa internamente y mejora la satisfacción del cliente en calidad del producto y servicio. Además, no contaminación del medio ambiente, seguridad y salud ocupacional al trabajador.

## **CAPITULO II**

### **DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

#### **2.1 GENERALIDADES**

La empresa inició sus actividades en el año 2002, con capitales íntegramente peruanos, especializados en la fabricación de diferentes productos eléctricos y metálicos en general., todo lo referente a la ferretería para sistemas de transmisión y distribución eléctrica.

En el año 2005 inicia sus actividades de servicios metal mecánicos de mantenimiento de equipos pesados y la planta concentradora en la Compañía Minera de Antamina.

En la actualidad, la empresa JFRANK SAC es una empresa privada que corresponde a la industria manufactura en el sector metal mecánico, se dedica a la fabricación y servicios de tableros eléctricos domiciliarios, de distribución, subestaciones, pastorales, varillas de puesta a tierra, así como cajas empotrables y todo lo referente a la ferretería para sistema de transmisión y distribución eléctrica.

En cuanto a su tamaño se considera pequeña, ya que cuenta con 65 personas laborando en toda la empresa, de las cuales integran: 5 en nivel dirección, 10 en nivel intermedio y 50 en nivel operativo. Se trabaja en dos turnos de lunes a sábados de 7:00 a 12 p.m. La Empresa JFRANK S.A.C.se ubica en la urbanización Mangamarca, distrito San Juan de Lurigancho y Departamento de Lima.

En el año 2008 la Alta Dirección de JFRANK S.A.C. decide dar un paso adelante a través de la consolidación de un Sistema de Gestión Integral ISO 9001, ISO 14001

y OHSAS 18001, demostrando así su compromiso en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional.

## 2.2 DESCRIPCION DE LA ORGANIZACIÓN.

La empresa se organiza con la estructura que se muestra en la Grafico N° 2.1 y se detalla a continuación.



Grafico N° 2.1: Organigrama de la empresa.

A continuación se detalla sus funciones.

### **2.2.1 Gerencia General.**

Es responsable de la marcha de la empresa y sus atribuciones son legalmente establecidas en la constitución de la empresa. Además es responsable de establecer, adecuar el sistema de gestión integral y proporcionar los medios a su alcance para lograr los objetivos de la empresa JFRANK SAC.

### **2.2.2 Gerencia de Comercial.**

Depende del gerente general, se encarga de planear el desarrollo del mercado y de realizar las ventas, atendiendo la cartera de clientes de la empresa y cuyas funciones son desarrollo estratégico del producto, elabora planes de negocios, elabora proyecciones de ventas, elabora cotizaciones de los productos y servicio de atención al cliente.

### **2.2.3 Gerencia de Operaciones.**

Depende del gerente general, es responsable de la administración de la producción optimizando los recursos humanos y materiales, observando que la manufactura de los productos se realice conforme a lo establecido. Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento del área técnica como: servicio, mantenimiento de instalaciones y desarrollo de nuevos proyectos de la planta además de coordinar las actividades con personal a cargo.

#### **2.2.3.1 Jefatura de almacén.**

Se encarga de recepción y despacho de materia prima, insumos, accesorios u otros a la planta. Además, control componentes semiterminado

#### **2.2.3.2 Jefatura de mantenimiento.**

Se encarga de realizar mantenimiento correctivo y programa preventivo de las maquinas y equipos de toda la planta. Así como requerimiento de repuestos.

### **2.2.3.3 Jefatura de Control de Calidad.**

Se encarga del control de materia prima, insumos y accesorios. Así como el control del producto durante su proceso fabricación.

### **2.2.4 Gerencia de Finanzas**

Depende del gerente general, cuenta con un contador público colegiado, y su ayudante. Cuyas funciones son:

- Lleva la contabilidad de la empresa.
- Elabora los estados Financieros de la empresa y pago a proveedores, control deuda y entidades del estado como sunat, AFP, Senati u otros.

### **2.2.5 Gerencia Administrativa**

Planear, dirigir y controlar el buen funcionamiento de las actividades de las jefaturas bajo su responsabilidad.

#### **2.2.5.1 Jefatura de Recurso Humano**

Es responsable de coordinar con el área correspondiente en la selección, capacitación y/o entrenamiento al puesto a cubrir.

Así como la evaluación del personal para detectar necesidades y deficiencias para coordinar la capacitación y/o promoción.

Dentro de sus responsabilidades se encarga:

- Controla, organiza e integrar al personal.
- Contratar nuevo personal.
- Elabora los contratos y de aspectos legales de la empresa.

#### **2.2.5.2 Jefatura de Compras.**

Es responsable de adquirir la materia prima en las mejores condiciones de precio, calidad y tiempo de entrega, adjudicando los pedidos de proveedores autorizados, indicando las especificaciones de materia prima en el documento aplicable.

## **2.3 DESCRIPCION DE LAS INSTALACIONES**

### **2.3.1 Distribución de la Planta**

La empresa metal mecánica JFRANK S.A.C, cuenta con una distribución de la planta que no tiene un desarrollo de flujos de procesos en línea, sino que se encuentra en forma aleatoria. Esto es debido a que la empresa creció de un momento a otro y colocaron las maquinarias sin un estudio técnico.

En un diagnostico se determino lo siguiente:

- Recorrido excesivo de materiales y personal en la fabricación de cajas metálicas.
- Equipos colocados al azar, sin estudio técnico (Ej., cabina de pintura al costado de las prensas).

Se reorganizo las máquinas y equipos orientados a optimizar el proceso productivo y se efectúa una nueva distribución de planta con la siguiente premisa:

- El flujo de procesos en línea, desde el ingreso de materiales hasta la salida del producto terminado.
- Área de apoyo como mantenimiento, logística y almacén, se encuentra colocado en forma estratégica (alrededor del proceso producción).
- El producto en proceso tienen recorrido definido en tiempo y movimiento y están orientado al proceso en línea.

### **2.3.2 Distribución general**

En el área de producción se realiza la fabricación de cajas metálicas utilizando maquinaria y equipos.

El área de mantenimiento se encuentra en cercanía del área de producción.

El área de administración (Gerencia General, logística, recurso humano, sistema e informática) se encuentra en oficina periférica de la planta.

El área de almacén se encuentra a la entrada de la planta.

### **2.3.3 Maquina y equipo de Taller.**

El proceso productivo corresponde a un metal mecánico que son operaciones manuales y máquinas.

Las principales maquina son:

- Guillotina
- Taladro de Columna.:
- Prensa excéntrica e Hidráulica.
- Plegadora.
- Picota.
- Maquina de Soldar.
- Equipo de Pintura manual.

Se describe las máquinas y equipos:

#### **Cizalla:**

Máquina para corte de planchas metálicas.

Cantidad: 01unidad.

**Característica de la máquina**

Marca: Vulcano.

Motor eléctrico: 2HP.

Sistema de transmisión por engranaje

Sistema de regulación: manual.

Cuchilla de corte.

Corte: 0.3 mm a 4.0 mm.

Bancada: 2500 mm.

**Plegador:**

Máquina para el dobles.

Cantidad: 01unidad.

**Característica de la máquina**

Marca: Tucson.

Bancada: 1200 mm.

Dobles: 1° a 270 °.

Espesor: hasta 0.80 mm

**Taladro de columna:**

Máquina para realizar agujeros.

Cantidad: 02 unidad.

**Característica de la máquina**

Marca: ASEVER.

Motor: 1 HP

Broca: 1/8 " a 5/8":

**Cizalla manual (Picota):**

Máquina para el corte de esquinas.

Cantidad: 01unidad.

Característica de la máquina

Marca: s/n.

Espesor: hasta 3.0 mm

Sistema de transmisión manual.

**Maquina de Soldar:**

Máquina para soldar planchas de acero.

Cantidad: 02unidad.

Característica de la máquina

Marca: Lincon.

Amperaje: 350 A.

**Equipo de Pintura:**

Máquina y cabina para el pintado con polvo electrostático.

Cantidad: 01unidad.

Sistema de inyección semiautomática.

**2.3.4 Materiales e insumos.**

Para la fabricación de cajas eléctricas se requieren los siguientes insumos y materiales (ver tabla 2.1).

Tabla 2.1: Principales materiales e insumos

<b>MATERIALES</b>	
L	Planchas de acero.
L	Bisagras.
L	Varillas de acero.
L	Pernos.
<b>INSUMOS</b>	
L	Varilla de soldadura.
L	Hoja de Sierra.
L	Electricidad.
L	Gas.
L	Pintura.
L	Agua.

## 2.4 DESCRIPCION DE LOS PROCESOS.

### 2.4.1 Diagrama de Procesos.

Para la Producción de Tableros Eléctricos para uso industrial, consiste en el siguiente proceso:

=====

**VENTA – PLANEAMIENTO – LOGISTICA - PRODUCCION - ALMACEN**

=====

Para la producción de cajas empotrables de uso domestico, se inicia con el requerimiento de cliente y/o solicitud de cotización (área comercial-Venta), pasa por planeamiento, solicita la materia prima (Logística), se programa carga por maquina, se fabrica las partes, se ensambla (Producción), se lleva almacén Productos terminado y están lista para entrega del cliente (conformidad del producto por parte del cliente).

### 2.4.2 Diagrama del Proceso de Venta.

Se inicia con la toma de pedido del cliente, se verifica si tiene stock, si existe se despacha y se entrega el producto, sino el pedido se entrega al departamento de planeamiento (ver grafico N° 2.2).

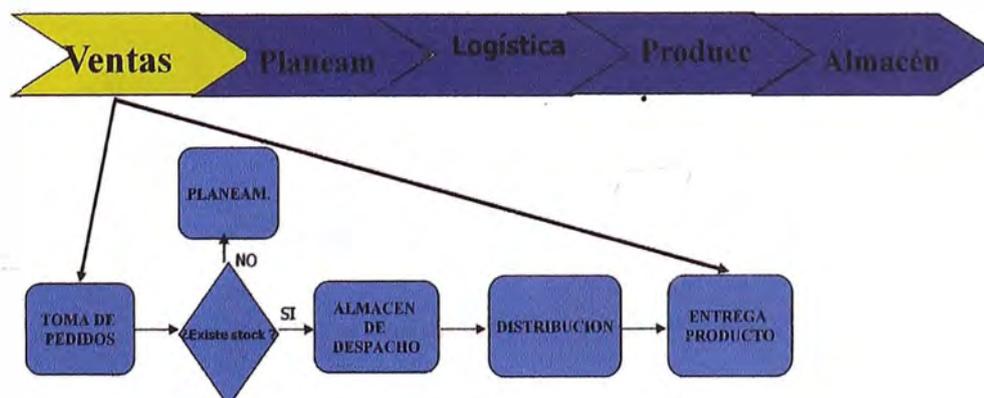


Grafico N° 2.2: Diagrama de Procesos de Venta.

### 2.4.3 Diagrama del Proceso de Planeamiento.

Se inicia con solicitud de ventas, se planifica, emite requerimiento a logística y producción para su fabricación (ver grafico N° 2.3).

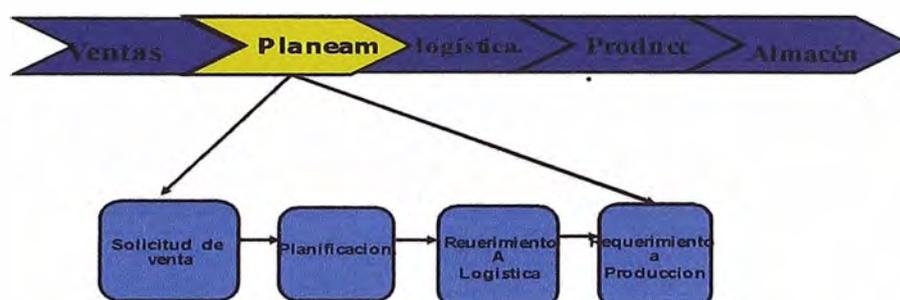


Grafico N° 2.3: Diagrama de Procesos de planeamiento

### 2.4.4 Diagrama del Proceso de Logística.

Se inicia con solicitud de planeamiento, requerimiento de materia prima, evalúa proveedor y toma decisión, solicita recursos económicos, compra y entrega almacén la materia prima, insumo y accesorio (ver grafico N° 2.4).

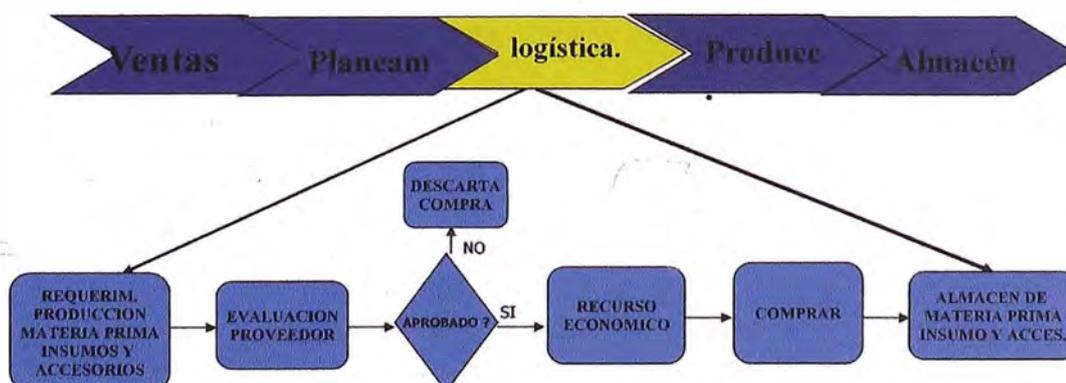


Grafico N° 2.4: Diagrama de Procesos.

#### 2.4.5 Diagrama de Proceso de Producción.

Se inicia con corte plancha, destaje, doblado, armado, esmerilado, lijado, pintado y horneado. Después se entrega al almacén de productos terminados (ver grafico N° 2.5).

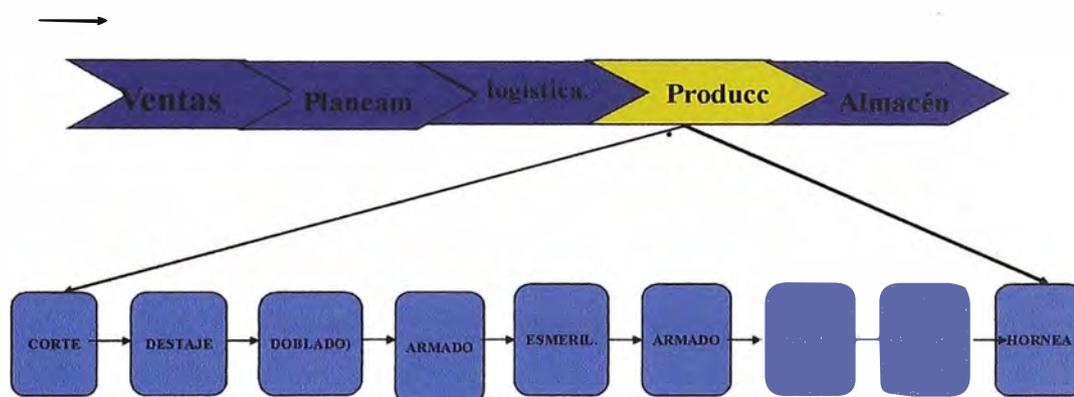


Grafico N° 2.5: Diagrama de Proceso Producción.

#### 2.4.6 Diagrama de Procesos de Almacén.

Se inicia cuando recibe el producto terminado de producción, recibe orden pedido por parte del cliente, decide atención, emite factura o boleta, ensambla de cajas metálicas y entrega al cliente (en planta ò lugar solicitado), ver tabla grafico n° 2.6.

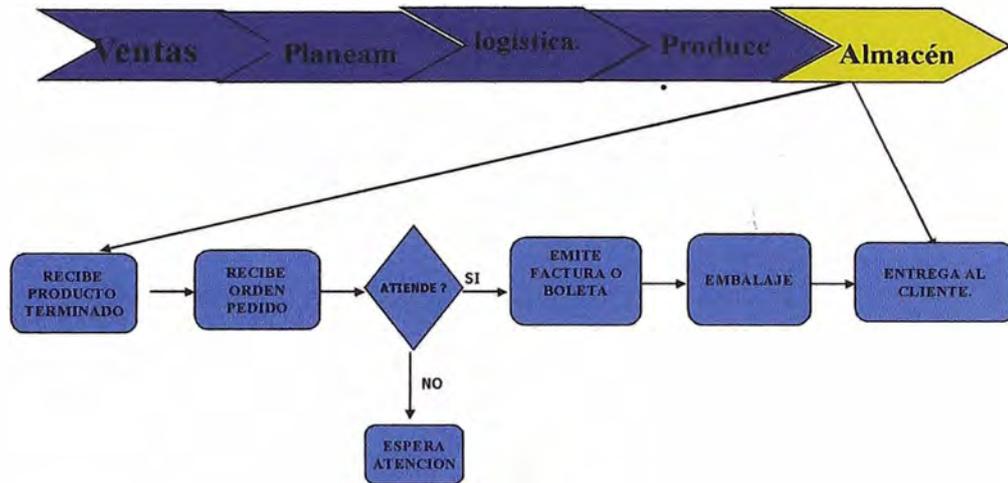


Grafico Nº 2.6: Diagrama de Proceso de almacén.

Después de terminar el proceso pasa por un control de calidad que consiste en revisar toda la caja metálica, En caso de encontrarse con defectos de rajadura, golpe, etc., se corrigen antes de entregar al cliente.

## **CAPITULO III**

### **DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA.**

#### **3.1 GENERALIDADES.**

Consiste en hacer el levantamiento de información de todos los puntos básicos de su empresa y relevantes para el sistema de gestión integral como procedimientos, registros e instructivas. Esto se evidencio con visitas a las instalaciones de la planta y verificación in situ.

#### **3.2 EVALUACION DEL ESTADO ACTUAL.**

Para hacer la evaluación del estado actual, se toma como referencia las normas ISO 9001(Sistema de Gestión Calidad), ISO 14001(Medio Ambiente) e ISO 18001(Seguridad y Salud Ocupacional).

Se elabora un test de preguntas relacionado con el tema y son respondidas por la Gerente General.

Las respuestas son SI/NO y se obtiene un resultado por cada pregunta. Al final se realizado el diagnostico de la evaluación y el estado en que se encuentra la empresa JFRANK SAC.

### **3.2.1 Sistema de Gestión de la Calidad.**

Se realizan preguntas relacionadas con Control de calidad, evaluación de proveedores, sistema

#### **1.- Pregunta/Respuesta:**

¿Posee ustedes, procedimiento para la Gestión de la calidad que responde a las exigencias de?

- ISO 9000 .....NO.
- Otros..... SI.

#### **Resultado:**

La empresa no cuenta con procedimientos para la gestión de la calidad.

#### **2.- Pregunta/Respuesta:**

¿Existe algún documento que defina claramente, el sistema de calidad establecido?

- Manual de Calidad.....NO.

#### **Resultado:**

La empresa no dispone de un Manual de Calidad, El representante manifestó que no se llegó a completar los procedimientos comprometidos en el Manual debidos decisiones internas de la empresa, las cuales postergaron la implementación del Sistema.

#### **3.- Pregunta/Respuesta:**

¿Su Sistema de Calidad esta certificado?.....NO.

#### **Resultado:**

La empresa no cuenta con un sistema de calidad implantado.

#### **4.- Pregunta/Respuesta:**

¿Realiza auditorías internas-externas para comprobar la eficiencia del sistema? ..... NO.

Resultado:

La empresa no tiene un Sistema de calidad implantado, por lo cual no realiza auditorias para comprobar la eficiencia del sistema.

5.- Pregunta/Respuesta:

¿Certificados de calidad obtenidos para productos?..NO

Resultado:

La empresa no emite certificados de calidad de los productos que fabrica.

6.- Pregunta/Respuesta (Insumos-Materia Prima).

- ¿Se realiza Control de Calidad ?..... SI.
- ¿Cuenta con Procedimiento escrito?..... SI.
- ¿Cuenta con registro?.....NO.

Resultado:

La empresa cuenta con un procedimiento escrito para el control de calidad de la materia prima e insumos, el cual consiste en realizar controles por muestreo de la materia prima e insumos. Además se verifico que no cuenta con registros de control en la recepción, en donde se consigna la aceptación o rechazo de la materia prima e insumos.

7.- Pregunta/Respuesta (Producto en Proceso).

- ¿Cuenta con procedimiento escrito? ..... SI.
- ¿Cuenta con registro?..... NO.

Resultado:

La empresa cuenta con un procedimiento escrito para el control de calidad de los productos en proceso. El procedimiento consiste en realizar controles dimensionales y controles por atributos de los

productos semiterminados. Según lo verificado en reportes de control en donde se consigna los controles indicados.

8.- Pregunta/Respuesta (Producto Terminado).

- ¿Cuenta con Procedimiento escrito? ..... NO.
- ¿Cuenta con Registro?..... SI.

Resultado:

La empresa cuenta con un registro en los productos terminados el cual consiste en realizar inspecciones visuales.

9.- Pregunta/Respuesta:

¿La empresa cuenta con calibración de instrumentos?.....NO

Resultado:

La empresa no cuenta con un sistema de calibración.

**3.2.2 Sistema de Gestión Ambiental.**

Se realizan preguntas relacionadas al medio ambiente, manejo desechos y monitoreo ambiental.

10.- Pregunta/Respuesta:

¿La empresa ha evaluado el impacto de sus actividades en el medio ambiente? .....NO

- ¿Han tomado acciones sobre las evaluaciones realizadas?... NO.
- Cuenta con procedimiento para el manejo de desechos domésticos.... NO.
- Cuenta con un programa de Monitoreo sobre calidad de aire, agua y suelo.....NO.

Resultado:

La empresa no ha evaluado el impacto de sus actividades en medio ambiente y cuenta con procedimiento en el manejo de desechos.

11.- Pregunta/Respuesta:

¿La empresa cuenta con procedimiento para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, producto que se puedan controlar, y puedan tener impacto significativo sobre el medio ambiente? ...NO.

- ¿Se incluye en los procedimientos respuesta a situaciones de emergencia? ..... NO.
- ¿El personal se encuentra capacitado para el manejo de planes de contingencia? ..... NO.

Resultado:

La empresa no tiene procedimiento para identificar los aspectos ambientales

12- Pregunta/Respuesta:

¿La empresa establecido y mantiene un Sistema de Gestión Ambiental, con política ambiental definida en que se incluya la mejora continua y prevención de la contaminación?.....NO.

- ISO 14001 .....NO.
- Reglamentación referida al Medio Ambiente.....NO.
- Otro Sistema de Gestión con Política Ambiental..... NO.

Resultado:

La empresa no cuenta con Sistema de Gestión Ambiental implantado.

### **3.2.3 Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.**

Se realizan preguntas relacionadas a la seguridad y salud del trabajador, además de evaluación de peligros y riesgo.

#### **13.- Pregunta/Respuesta:**

¿Dispone de procedimiento escritos sobre Seguridad y Salud en el Trabajo? .....NO.

- Cuenta con equipo de Protección Personal..... SI.
- Cuenta con Señalización y restricción áreas de riesgo.....SI.
- Seguridad en operaciones de stock a.....SI.
- Seguridad en almacenes .....SI.
- Simulacros de siniestro..... NO.
- Manipuleo-almacenaje productos inflamables...NO.

#### **Resultado:**

La empresa no cuenta con procedimiento escritos de Seguridad y Salud en el trabajo, simulacros de siniestros y manipuleo de productos inflamables.

### **3.2.4 Requisitos de la norma ISO.**

#### **3.2.4.1 La norma ISO 9001:2000.**

La norma consta de 8 capítulos, los capítulos 1 al 3 son de carácter definitorio y los capítulos 4 al 8 son de carácter declaratorio y se define como:

#### **Capítulo 4, Sistema de Gestión de la calidad,**

Definen la política, Objetivo, misión y visión de la empresa. Además de los procedimientos mínimos que solicita la norma.

La Organización (Empresa) debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma.

#### **Capítulo 5: Responsabilidad de la Dirección.**

Alta Dirección de la Organización debe dar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y con la mejora continua del mismo.

La Alta Dirección debe asegurarse de que se determinan los requisitos del cliente y se cumplen, con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.

La Alta Dirección debe asegurarse de que la Política de la Calidad es adecuada al propósito de la Organización y sea entendida y aplicada por todo el personal de la empresa.

#### **Capítulo 6: Gestión de los Recursos.**

La Organización debe determinar y proveer los recursos necesarios para implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad, mejorar su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de sus requisitos.

Se deben establecer procedimientos por escrito para identificar las necesidades de capacitación y preparar un plan para cubrir estas necesidades.

El personal que realice trabajos que puedan afectar la calidad del producto debe ser competente en cuanto a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

La Organización debe determinar, proporcionar y mantener la Infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La Organización debe determinar y gestionar el Ambiente de Trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

### **Capítulo 7: Realización del producto.**

La Organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del Producto, en forma coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Gestión de Calidad.

Además la Organización debe Revisar los Requisitos relacionados con el Producto antes de comprometerse a proveer un Producto al Cliente.

La Organización debe asegurarse de que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados.

Se debe realizar una permanente evaluación y selección de los proveedores (de materias primas, elementos o partes de lo que se está fabricando) de acuerdo a su capacidad para suministrar productos que cumplen con los requisitos.

Las compras deben estar acompañadas de documentación que describa el producto, y aporte datos sobre tipo, grado, especificaciones, instrucciones de inspección y otros datos técnicos pertinentes.

La documentación sobre el producto comprado debe revisarse y aprobarse antes del envío del mismo:

Se debe contar con procedimientos escritos que definan la forma de producir, como monitorear los parámetros del proceso y criterios para la ejecución de las tareas.

Por otro lado es necesario disponer de los equipos de producción adecuados y procedimientos de mantenimiento para asegurar la continuidad de la capacidad del proceso.

Y se deben mantener registros de los procesos, equipos y personal calificado.

La Organización debe identificar el Producto a través de toda la cadena de realización del Producto, identificando los estados del mismo con respecto a los requisitos de seguimiento y medición, a fin de permitir la trazabilidad.

Es necesario contar con procedimientos para identificar de manera única todos los lotes del producto fabricado, y todos los lotes de las materias primas o partes empleadas en la fabricación.

Se debe identificar adecuadamente el estado de inspección y ensayo de los lotes fabricados (Conforme, No Conforme), asegurando que sólo los productos aprobados puedan ser despachados o instalados.

Se deben establecer procedimientos por escrito sobre cómo conservar, embalar y entregar los productos fabricados sin que se produzca deterioro de la calidad de los mismos.

Los equipos utilizados para realizar mediciones y ensayos deben ser controlados y calibrados periódicamente. También se debe medir la incertidumbre del dispositivo de medición, la cual debe ser compatible con el ensayo que se desea realizar.

## Capítulo 8: Medición, análisis y mejora.

La Organización debe planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del producto, asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente la eficacia del mismo.

Esto incluye la determinación de los métodos aplicables, incluyendo técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

La Organización debe realizar auditorías internas a intervalos planificados, para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad está conforme con los requisitos de esta Norma Internacional, con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la Organización y funciona en forma eficaz.

### 3.2.4.2 Requisitos de las normas ISO 14001 y OHSAS 18001.

Las normas constan de 4 capítulos, los cuales 3 primeros son carácter definición y el 4to. Carácter declaratorio con requisitos mínimo que exige las norma de medio ambiente, seguridad y salud ocupacional.



### 3.2.5 Requisitos de las 3 Normas con status de la empresa JFRANK SAC.

Se realiza la comparación de los 3 requisitos de la norma (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001) con el status de la empresa, cuyo resultado es SI/NO. Considera SI, cuando esta implementado.

Tabla N°3.1: Comparación de las 3 Normas con status empresa

Capitulo ISO 9001	Capitulo ISO 14001	Capitulo OHSAS 18001	TITULO	STATUS
4			Requisitos del Sistema de Gestión Integral	
4.1			Requisitos generales	
4.2			Requisitos de la Documentación	
4.2.1	4.4.4	4.4.4	Generalidades	SI
4.2.2	4.4.4	4.4.4	Manual del Sistema de Gestión Integral	NO
4.2.3	4.4.5	4.4.5	Control de documentos	NO
4.2.4	4.5.3	4.5.3	Control de los Registros del Sistema	NO
5			Responsabilidad de la Dirección	NO
5.1	4.2, 4.4.1	4.2, 4.4.1	Compromiso de la dirección	NO
5.2	—	—	Enfoque al cliente	SI
5.3	4.2	4.2	Política del Sistema de Gestión Integrado	NO
5.4	—	—	Planificación	SI
5.4.1	4.3.3	4.3.3	Objetivos del Sistema de Gestión Integrado	NO
5.4.2	4.3.4	4.3.4	Planificación de Sistema de Gestión Integrado	NO
5.5	4.4.1 4.4.3	4.4.1 4.4.3	Responsabilidad, autoridad y comunicación	NO
5.5.1	4.4.1	4.4.1	Responsabilidad y autoridad	NO
5.5.2	4.4.1	4.4.1	Representante de la Alta Dirección	NO
5.5.3	4.4.3	4.4.3	Comunicación Interna	SI
5.6	4.6	4.6	Revisión por la Dirección	NO
5.6.2	4.6	4.6	Información de entrada para la revisión	NO
5.6.3	4.6	4.6	Ejecución y resultados de la revisión	NO
6			Gestión de recursos	SI
6.1			Suministro de recursos	SI
6.2			Recursos humanos	NO
6.2.1			Generalidades	NO
6.2.2			Competencia, toma de conciencia y formación	NO
6.3			Infraestructura	SI
6.4			Ambiente de trabajo	NO

(Van)

(Viene)

Capitulo ISO 9001	Capitulo ISO 14001	Capitulo OHSAS 18001	TITULO	STATUS
7			Realización del Producto	NO
7.1			planificación de la realización del producto	SI
7.2			Procesos relacionados con los clientes	SI
7.2.1			Determinación de los requisitos relacionado con el producto.	SI
7.2.3			Comunicación con los clientes.	SI
7.2.4			Identificación de los requisitos legales	NO
7.3			Diseño y desarrollo de nuevos productos	NO
7.4			Compras	SI
7.4.1			Proceso de compras	NO
7.4.2			información de compras	SI
7.4.3			verificación de los procesos comprados	SI
7.5			Operaciones del producto	SI
7.5.1			Control de las operaciones de producción	SI
7.5.2			Validaciones de procesos	NO
7.5.3			Identificación y trazabilidad	NO
7.5.4			Bienes del cliente	NO
7.5.5			Preservación del servicio	NO
7.6			Control de los equipos de medición y seguimiento.	NO
8			Medición, análisis y mejora	NO
8.1			Satisfacción del cliente.	NO
8.2			Medición y seguimiento	NO
8.2.1			Satisfacción del cliente.	NO
8.2.2			Auditoría Interna	NO
8.2.3			Medición y seguimiento de los procesos	NO
8.2.4			Medición y seguimiento del servicio	NO
8.3			Control de Producto No conforme	NO
8.4			Análisis de datos.	NO
8.5			Mejora	NO
8.5.1			Mejora Continua	NO
8.5.2			Acciones Correctivas	NO
8.5.3			Acciones preventiva	NO

Si la empresa cuenta con procedimiento e instructivas y no esta implementado se considera NO (ver tabla N° 3.1).

### **3.3 RESULTADO DEL DIAGNOSTICO.**

Se recomienda a la empresa JFRANK SAC lo siguiente:

1. Implementar un Sistema de Gestión de la calidad, Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional, que incluya la elaboración de un Manual del Sistema de Gestión Integrado, definición de una política integral, de manera que al llevarse a la práctica incremente la eficiencia de las actividades de la empresa y optimice la satisfacción de sus clientes, protección ambiental y seguridad al trabajador.
2. Elaborar procedimientos mínimos que solicita la norma y procedimientos operativos que permitan documentar los procesos de Gestión, Procesos Claves y Procesos de Apoyo.
3. Elaborar instructiva de trabajo.
4. Elaborar un procedimiento escrito de seguridad y salud ocupacional.
5. Elaborar un programa de capacitación de involucre al personal operativo, técnico y profesional de la empresa.
6. Evaluar el impacto que puedan tener las actividades de la empresa sobre el medio ambiente.

## CAPITULO IV

### CAPACITACION Y SENSIBILIZACION DEL PERSONAL

#### 4.1 OBJETIVO DE LA PLANIFICACION.

Para que la empresa JFRANK SAC desarrolle su sistema de gestión integral, se inicio con capacitación y sensibilización de todo el personal. Para lo cual, se dictaron los siguientes temas:

#### 4.2 GESTION DE LA CALIDAD.

##### 4.2.1 Calidad.

La palabra **Calidad** se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

##### 4.2.2 Sistema de gestión de la Calidad.

Entonces, **Sistema de Gestión de la Calidad** significa disponer de una serie de elementos como Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc..

Los elementos de un sistema de gestión de la calidad. Deben estar documentados por escrito.

**La ISO 9001 del 2000** utiliza un enfoque orientado a **Procesos**.

#### 4.2.3 Proceso.

Un Proceso es un conjunto de actividades que utiliza recursos humanos, materiales y procedimientos para transformar lo que entra al proceso en un producto de salida (ver grafico N° 4.1).

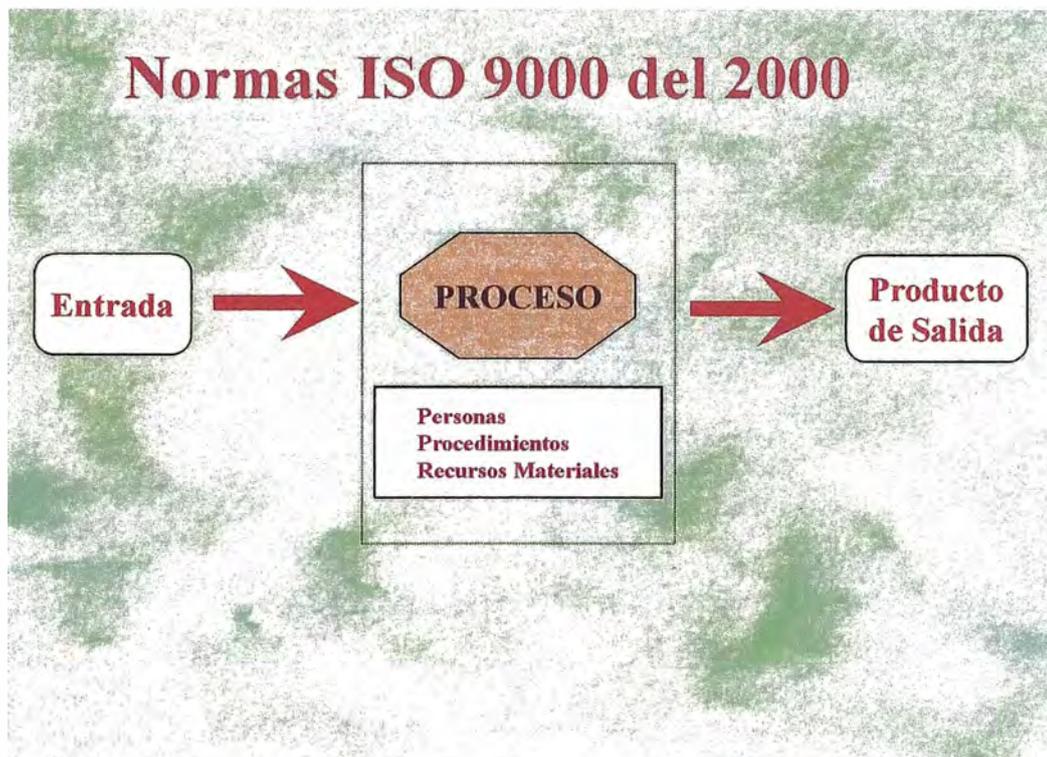


Grafico N° 4.1: Enfoque de procesos

La **Entrada del Proceso** puede ser elementos materiales, recursos humanos, documentos, información, etc. En forma análoga, la **Salida del Proceso** puede ser productos materiales, información, recursos humanos, servicios, etc.

En general, la Salida de un Proceso alimenta a un **Proceso Cliente**. Y la Entrada de un Proceso es la Salida de un **Proceso Proveedor**.

#### 4.2.4 Sistema de Gestión Integrado por procesos.

Un proceso puede estar integrado por otros procesos y un **Sistema de Gestión de la Calidad** es un sistema en el cual los elementos son **Procesos**.

La ISO 9001 del 2000 visualiza al **Sistema de Gestión de la Calidad** en su conjunto como un proceso (ver grafico N° 4.2).



Grafico N° 4.2: Enfoque ISO como procesos.

#### 4.2.5 Identificación y Diagramación de Procesos.

Para explicar los procedimientos del sistema de gestión integral, se usa diagrama de procesos, donde existen actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar insumos (entrada) en producto (salida), ver grafico N° 4.3.



Grafico N° 4.3: Diagrama de Procesos

El propósito del diagrama de procesos es facilitar las mejoras del proceso identificando proveedores y asegurar que todos los pasos sean revisados.

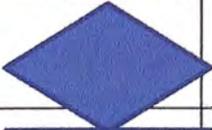
La diagramación es la explicación visual de cómo el proceso fluye y se conecta, es decir una secuencia de pasos, actividad y decisión que convierte entradas en salidas finales para un cliente (interno o externo).

Pasos para crear un diagrama de procesos.

- Seleccione el proceso a diagramar e identifique el inicio y el final.
- En el proceso identifica los proveedores, entradas, procesos, salidas y clientes.
- Visualmente muestre la conexión de las actividades y decisiones del proceso.
- Identifica los puntos de control.

Se muestra los símbolos usado en el diagrama de procesos (ver tabla 3.1)

Tabla N°4.1: Diagrama de Procesos.

SIMBOLO	TIPO	FUNCION
	Terminal.	Muestra el inicio / final de un proceso
	Proceso / Actividad	Muestra el desempeño de las operaciones
	Decisión.	Determina los pasos a seguir.
	Documento.	Muestra impresa de entradas o salidas.
	Conectores en la misma página y hacia otra página.	Dirige el diagrama sobre el final de pagina.

### 4.3 NORMAS ISO 9000.

Se desarrollaron los siguientes temas:

#### 4.3.1 ¿Qué es ISO?

Son una familia de normas técnicas interrelacionadas, denominadas UNE-ISO en España, emitida por la Internacional Organization for Standardization (ISO), significa igual en griego.

#### 4.3.2 Norma ISO 9000.

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos deben integrar el **Sistema de Gestión de la Calidad** de una Organización.

#### 4.3.3 Principios básicos de la norma ISO 9001.

##### 1. **Organización enfocada a los clientes.**

Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto comprender sus necesidades presentes y futuras, cumplir con sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

##### 2. **Liderazgo.**

Los líderes establecen la unidad de propósito y dirección de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente para lograr los objetivos de la organización.

##### 3. **Compromiso de todo el personal.**

El personal, con independencia del nivel de la organización en el que se encuentre, es la esencia de la organización y su total implicación posibilita que sus capacidades sean usadas para el beneficio de la organización.

#### 4. Enfoque a procesos.

Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso.

#### 5. Enfoque del sistema hacia la gestión.

Identificar, entender y gestionar un sistema de procesos de interrelación para un objeto dado, mejora la eficiencia de una organización.

#### 6. La mejora continua

la mejora continua es el objetivo permanente de la organización.

#### 7. Enfoque objetivo hacia la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en hechos (análisis de datos).

#### Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores

Una organización y sus proveedores son independientes y una relación mutuamente benéfica intensifica la capacidad de ambos para crear valor.

#### 4.3.4 Procesos que describe la norma ISO 9001: 2000.

En este proceso ingresan los Requisitos del cliente y se obtiene el Producto que cumple los requisitos y la Satisfacción del Cliente.

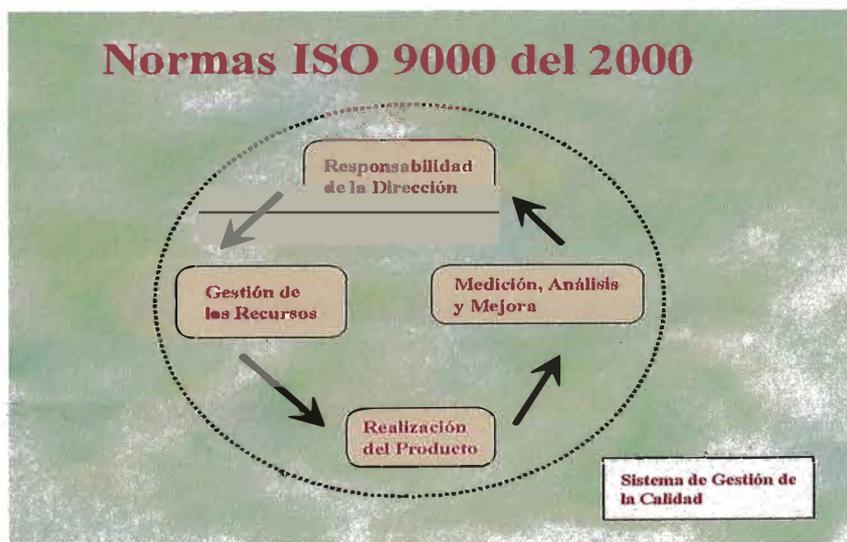


Grafico N° 4.4: Norma ISO como procesos.

Los siguientes son los procesos más importantes que describe la Norma ISO 9001, descrito por sus propios capítulos.

En cada proceso se subdivide también en otros procesos.

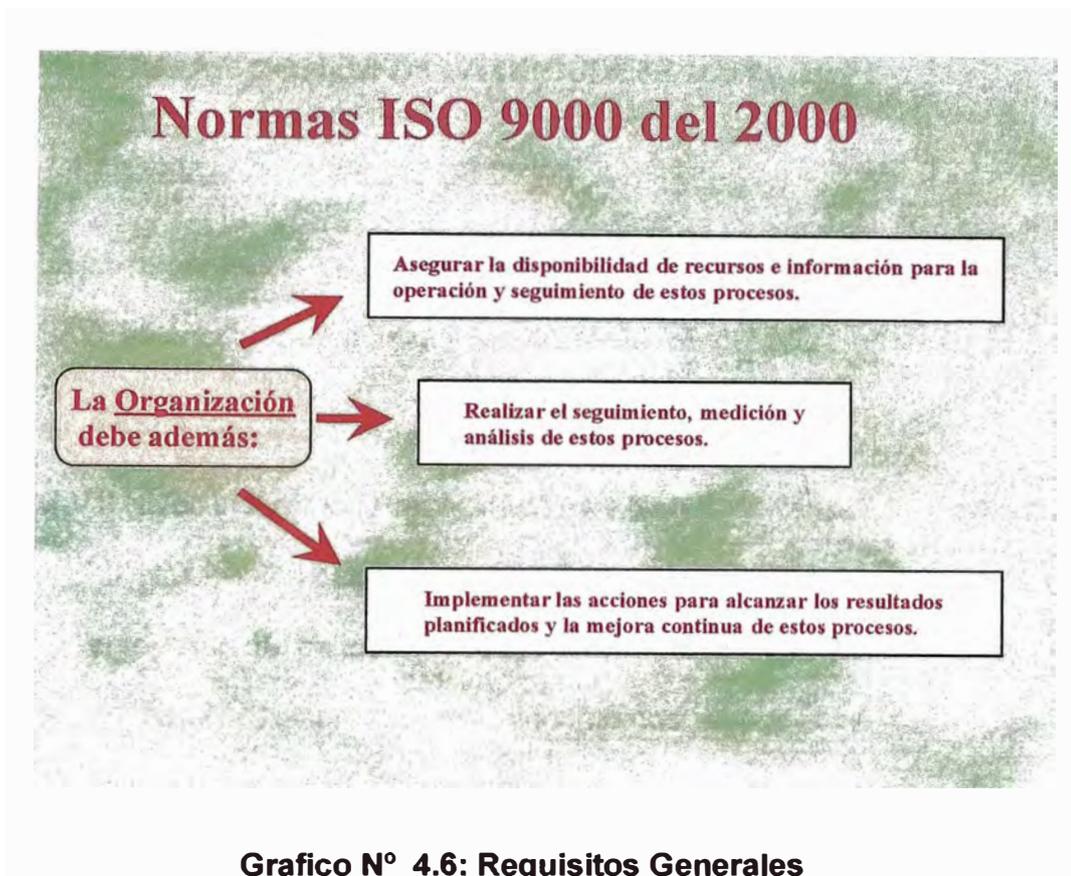
#### **4.3.5 Sistema de Gestión de la Calidad**

La Organización (Empresa o Compañía) debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta Norma (ver grafico N° 4.5 y 4.6).



**Grafico N° 4.5: Requisitos Generales.**

Agregar el siguiente grafico.



#### 4.3.6 Ventaja que aporta la certificación.

La ventaja del sistema de gestión integral es lo siguiente:

1. Aporta en aumento de la productividad, reduce merma, eleva utilidades, reducción contaminación del medio ambiente y disminución de accidente de trabajo.
2. la calidad no depende de la IMPROVISACION, sino que el sistema funcione en hacer las cosas bien a la primera vez.
3. La aplicación de esta norma ISO en la empresa nos lleva a hacer mejoras prácticas de calidad, medio ambiente y seguridad.
4. Aumentar la credibilidad de nuestros productos y servicios en el mercado.

## 4.4 ESTRUCTURA Y DOSIER DE LA DOCUMENTACION.

### 4.4.1 Estructura de la Documentación.

La documentación del sistema de gestión integral de la empresa JFRANK SAC, se encuentra organizada en cuatro niveles:

- I Nivel: Incluye el manual de Gestión de la Calidad.
- II Nivel: Incluye los Procedimientos y planes de calidad del Sistema.
- III Nivel: Instrucciones de operación y *especificaciones* para el mejor entendimiento de los Procedimientos.
- IV Nivel: Comprende los documentos específicos como registros, documentos externos y anexos.



Grafico N° 4.7: Estructura de la Documentación.

## **4.4.2 Manual del Sistema de Gestión Integral.**

### **4.4.2.1 Objetivo.**

El manual del Sistema de Gestión Integral, es el documento que enuncia la Política y describe como enfoca JFRANK SAC los requerimientos de su sistema, es decir contempla sección por sección todas las cláusulas de la norma ISO 9001, ISO 14000 y OHSAS 1800.

### **4.4.2.2 Propósito del manual.**

El propósito del presente manual es presentar los procesos, responsabilidades y principalmente lineamientos del sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.

El manual del Sistema de Gestión Integral, es la vitrina de la empresa y describiendo las intenciones en Calidad, Medio Ambiente y Seguridad.

### **4.4.2.3 Control del manual.**

El Manual de Calidad vigente, ha sido revisado y aprobado por el Gerente General de la empresa JFRANK SAC y las actualizaciones de la misma se encargan al RED del Sistema de gestión Integral. Se distribuye en las áreas de la empresa donde es consultado por cualquier usuario.

El manual es controlado por el procedimiento de Control de Documentos y aseguramiento de Gestión de Calidad, es el área responsable de llevar la copia controlada del manual de calidad actualizado y vigente para las diferentes áreas (incluye Auditores, cada vez que se realice una auditoría).

Las copias no controladas del Manual no requieren de actualización, y por lo tanto son impresas a pedido del cliente o interesado.

El manual es revisado y actualizado por lo menos una vez al año.

#### 4.4.2.4 Contenido del manual.

El manual contiene lo siguiente:

1. La política y objetivo del Sistema de Gestión Integral.
2. Responsabilidad y autoridad de las áreas involucradas.
3. Detalla y justifica exclusiones.
4. Documentación de Descripción entre los procesos del Sistema de Gestión Integral.
5. Lista o índice de procedimientos soporte del Sistema.
6. Aprobación, revisión por la Gerencia General.

### **4.4.3 Procedimientos e instrucción**

#### **4.4.3.1 objetivo.**

Una vez que se desarrollo el manual del Sistema de Gestión Integral, el próximo paso que se hizo es el elaboración de los procedimientos que pide la norma ISO y otros procedimientos que declare la empresa para su desempeño eficaz (2do. Nivel jerarquía de documentos).

Todos los enunciados que se planten en cada sección en el manual de calidad, son ejecutados a través de los procedimientos.

Un procedimiento es un documento que respondió a las siguientes preguntas: (1) ¿Quién Hace qué?; (2) ¿Cuándo se realiza la actividad? El

contenido del procedimiento bosqueja la secuencia, flujo entre personas y áreas involucradas.

Un Procedimiento se genera para que el personal obtenga una dirección en la ejecución de una actividad en particular. Así mismo "sirve para reducir la curva de aprendizaje cuando se contrata nuevo personal".

#### **4.4.3.2 Desarrollo de un procedimiento o instrucción.**

Para documentar las actividades de la empresa JFRANK SAC, se tuvo que comprender como se hace y como cada paso dentro de una determinada actividad conduce al paso siguiente

La comprensión de cómo se realiza cada actividad se tuvo que consignar que los procedimientos represento la verdadera descripción de una actividad, siendo el personal participo en el desarrollo del procedimiento.

Para el desarrollo de un procedimiento, se realizó los siguientes pasos:

1. Se revisa y analiza la práctica actual.
2. Se elaboro un borrador del procedimiento o instrucción.
3. Se distribuye el borrador y se revisa los comentarios.
4. Se entrego el procedimiento al responsable del proceso para su aceptación.
5. Se aprueba y se distribuye para su uso.
6. Se pone en práctica el procedimiento o instrucción.
7. Se supervisa y revisa.

#### **4.4.3.3 Estrategia para redactar procedimientos.**

La duda que siempre se presenta es cuando uno va iniciar la redacción de procedimientos es ¿por dónde empezar? , ahora si no se está sobre la secuencia que se debe seguir, la tendencia se va enredar y jamás se tendrá documentado el sistema de gestión integral.

Un procedimiento proporciona una guía y dirección clara al responsable del proceso o actividad. Por tanto, se tuvo que utilizar palabras, clara y simple.

#### **4.4.4 Instrucción de Trabajo.**

##### **4.4.4.1 Objetivo.**

Documento en el cual se describe la serie de pasos detallados para ejecutar una tarea específica en un procedimiento.

##### **4.4.4.2 Formas de Presentación.**

Las instrucciones de trabajo son el tercer de la pirámide del sistema de calidad. Es el documento que contempla en detalle los aspectos técnicos del trabajo. Las instrucciones de trabajo responden a la pregunta ¿Cómo se hace el trabajo? Incluye información relevante a los planes de calidad, medio ambiente y seguridad. Se tiene instrucciones de operar una maquina o equipo.

La instrucción de trabajo esta accesible al operario en su puesto de trabajo.

#### **4.4.5 Registros**

El registro JFRANK SAC, provee evidencias objetivas del grado de cumplimiento de los requisitos de calidad, medio ambiente y seguridad.

#### **4.4.5.1 Objetivo.**

Los registros son considerados el mecanismo de control del sistema de gestión integral. Su contenido está compuesto por todos los documentos generados al utilizar los procedimientos o las instrucciones de trabajo. Su razón de ser es dar fe que el sistema se está implantando eficazmente.

Su objetivo es registrar un hecho o acción y permite demostrar la conformidad del producto.

#### **4.4.5.2 Control de Registro.**

El registro está definido en el procedimiento Control de Registro esta presentado en forma impresa.

Se cuenta con una Lista maestra donde se identifica todos los registros del sistema de gestión integral.

### **4.5 SISTEMA DE GESTION MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD OCUPACIONAL.**

#### **4.5.1 Generalidades.**

El sistema de gestión medio ambiental y seguridad ocupacional, mejora las condiciones de salud, seguridad y medio ambiente en el trabajo.

Mantiene buenas relaciones públicas, mejora las relaciones laborales, garantiza el cumplimiento de requerimientos legales y otros. Además, mejora del control de costos y la imagen de la empresa.

#### **4.5.2 Identificación de aspectos ambientales.**

##### **4.5.2.1 Definición.**

- Aspecto ambiental.- Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.
- Impacto Ambiental.- Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, total o parcialmente resultante de las actividades, producto o servicio de una organización.

#### 4.5.2.2 Matriz de Identificación de Aspectos ambientales significativos:

Se identifica los siguientes aspectos ambientales:

- Emisiones al aire.
- Vertidos a las aguas.
- Vertidos al suelo.
- Generación de residuos.
- Uso de recursos.
- Efectos visuales sobre el paisaje.

Se identifica los siguientes Impactos ambientales:

- Contaminación del aire.
- Contaminación del suelo.
- Contaminación de ríos.
- Agotamiento de recursos naturales.
- Impacto visual.

#### 4.5.2.3 Ciclo de Aspecto e Impacto Ambiental.

En la grafica, se observa la relación de Aspecto e impacto ambiental en:

- Emisiones – Contaminación del agua.
- Vertidos – Contaminación de aguas( ver grafico 4.8).



Grafico N° 4.8: Ciclo de Aspecto e Impacto Ambiental.

### **4.5.3 Identificación de peligros y evaluación de riesgo.**

#### **4.5.3.1 Definición**

- Peligro.- Fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión, enfermedad, daño a la propiedad, daño al ambiente de trabajo o una combinación de estos.
- Riesgo.- Combinación de la probabilidad y la consecuencia de la ocurrencia de un evento peligroso específico.

#### **4.5.3.2 Matriz de Identificación de Peligro y evaluación de riesgo.**

Se identifica la matriz de Peligro y evaluación de riesgo.

### Peligro de SySO.

- Peligros mecánicos.
- Peligros eléctricos.
- Fuego y explosión.
- Sustancias químicas.
- Peligros físicos (ruido, iluminación, calor etc.)
- Peligros biológicos.
- Peligros ergonómicos.

### Riesgos de S y SO.

- Carácter de las lesiones agudas: desde un rasgucho hasta la muerte.
- Tipo de enfermedades crónicas ocupacionales.
- Magnitud del daño a la propiedad.

#### 4.5.3.3 Ciclo de peligros y evaluación de riesgo.

En la grafica, se observa la relación de Peligro y Riesgo en:

- Inhalación/absorción de sustancia químicas – Derrame frecuente , intoxicación(RIESGO ALTO)..
- Golpe y caída en escaleras y pisos resbaladizos – Fractura, contusiones frecuentes (RIESGO MEDIO).

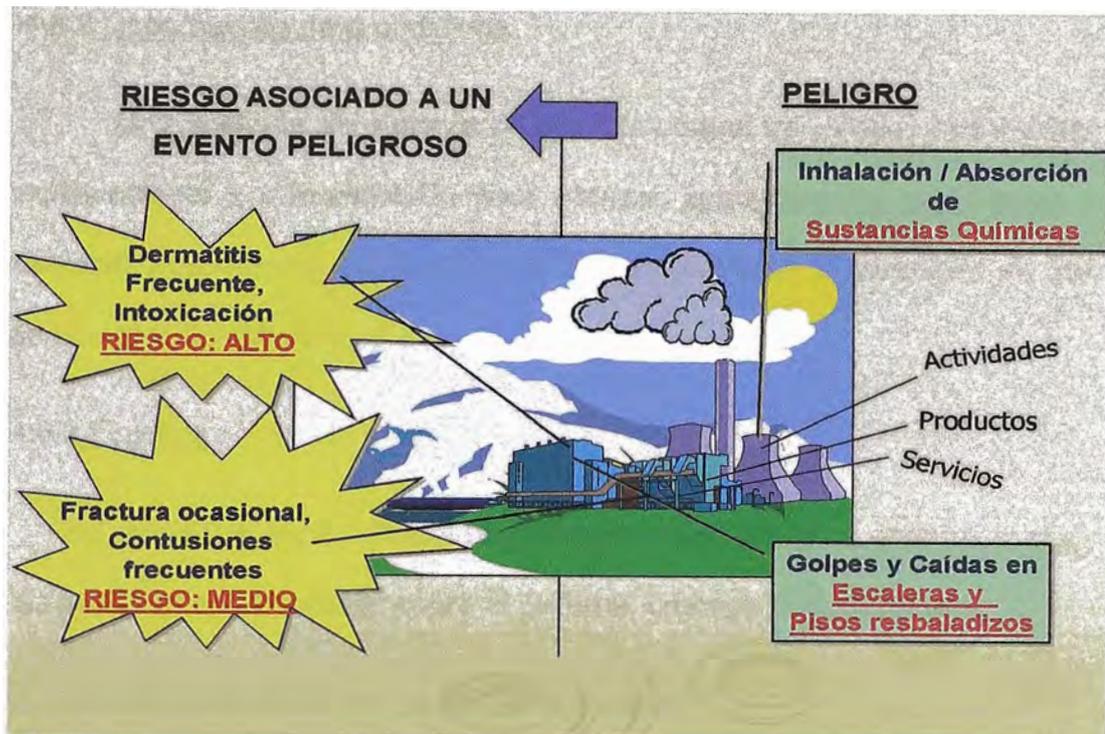


Grafico N° 4.9: peligros y evaluación de riesgo.

#### 4.5.3.4 Ocurrencia y prevención de accidentes.

La mayor parte de los accidentes ocurren debido a que los trabajadores no conocen los riesgos de las tareas asignadas, también se dan en tareas nuevas.

Establecer procedimientos de trabajo adecuado y entrenamiento personal.

## 4.6 AUDITORIAS INTERNAS.

### 4.6. Generalidades.

La auditoría interna constituye una herramienta para evaluar el cumplimiento de lo establecido, además de servir de base para la detección de las no conformidades y para orientar sobre las acciones correctivas que sea pertinentes implementar.

#### 4.6.2 Lineamientos para auditorías

Una auditoría del sistema de gestión integral es proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

#### 4.6.3 Objetivo

Se reúne y analiza suficientes evidencias objetivas para determinar si en las prácticas desarrolladas sobre el sistema, proceso o producto en:

- Se han establecido los controles necesarios
- Son adecuados
- Están documentados
- Han sido satisfactoriamente implantados
- Se han mantenido.

#### 4.6.4 Efectividad en auditorías.

La efectividad en las auditorías es la realización de las cosas correctas con el menor uso posible de recursos.

La base normativa para la auditoría es ISO 19011, se indica lo siguiente:

- Objeto y campo de aplicación
- Referencias normativas, términos y definiciones.
- Principios de la auditoría
- Actividades de auditoría
- Competencia de los auditores.

#### 4.6.5 Categorías de Auditorias

##### 4.6.5.1 Auditoria de Sistema

Evalúa la capacidad del sistema para desarrollar las políticas, lograr los objetivos y alcanzar el desempeño esperado del sistema.

##### 4.6.5.2 Auditoria de Proceso

Evalúa la eficacia de las medidas de gestión sobre un determinado proceso.

##### 4.6.5.3 Auditoria de Producto

Evalúa la eficacia de las medidas de gestión sobre las características de un determinado producto.

#### 4.6.6 Informe y Cierre de la Auditoria

Se realiza el informe final de auditoría bajo la siguiente premisa.

- Elaboración y distribución del informe de auditoría.
- La auditoria se cierra cuando se concluyo con el plan y cuando se ha entregado el informe.
- El responsable del área auditada deberá proponer y asegurar que se tomen acciones correctivas.

## **CAPITULO V**

### **IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL.**

#### **5.1 COMPROMISO**

La empresa JFRANK SAC, a través de su Gerente General, toma la decisión de implementar el Sistema de Gestión Integral y realiza el siguiente compromiso.

- Comunicación a sus trabajadores la importancia de satisfacer los requisitos del cliente.
- Establece una política del Sistema de Gestión Integral.
- Asegura que se planifique la gestión de la calidad y se establezcan los Objetivos y Metas.
- Realizar por una vez al año revisión por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de los Recursos.
- Define los niveles de autoridad y responsabilidad en la organización.
- Fortalece los mecanismos de comunicación interna y externa.

#### **5.2 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL.**

##### 5.2.1 Cronograma de implementación.

Se elabora un cronograma de implementación del sistema de gestión integral, lo cual identifica las actividades y fechas determinadas por implementar. Se desarrollo con el diagrama Gantt (ver tabla N°3).

1. Elaboración de Política y Objetivo, fecha culminación en 2 meses.
2. Elaboración del Manual del Sistema de Gestión Integral, fecha culminación en 2 meses.
3. Elaboración de Procedimiento, Registros, Formatos, fecha culminación en 17 meses.
4. Implementación del Sistema de Calibración, fecha culminación en 2 meses.
5. Formación de Auditores, fecha culminación en 6 meses.
6. Auditorías Internas, fecha culminación en 3 meses.

7. Auditoria de Certificación al Sistema de Gestión Integral, fecha culminación en 1 mes.

Tabla N° 5.1: Cronograma de implementación.

ACTIVIDAD	2008					2009												
	Ago	Se	Oct	Nov	Dic	En	Feb	Ma	Abr	Ma	Jun	Jul	Ago	Se	Oct	Nov	Dic	
Elaboración de la Política de Calidad y Objetivos	X	X																
Elaboración del Manual de Calidad	X	X																
Elaboración de la Documentación	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X				
Implementación del Sistema de Calibración													X	X				
Formación de Auditores Internos									X	X	X	X	X					
Auditorías Internas de Calidad														X				
Auditoria de Certificación al SGC																		P

Leyenda:



En  
Proceso  
Culminad  
o  
Pendiente

### 5.2.2 Análisis del cronograma.

Hasta la fecha, se tiene un avance de 90%, del programa de implementación del sistema y está programada la certificación en diciembre 2009.

Se tiene, Política, objetivo, manual, formación de auditores en 100%, documentación del sistema en 85% y auditoría interna en 50%.

## 5.3 ELABORACION DE MISION, VISION Y POLITICA DE LA EMPRESA

### 5.3.1 Generalidades

Para realizar la elaboración de la misión y visión, primero se elabora el análisis de FODA e indica cuales son las Fortaleza, Oportunidades, Debilidades y amenaza de la empresa JFRANK SAC.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
1.- Costos bajos	1.- Escasos recursos económicos limitan reposición de equipos
2.- Personal Calificado.	2.- Incumplimiento de compromisos
3.- Servicio al cliente eficiente y eficaz	3.- Concentración de poder en la Alta Dirección para delegar facultades
4.- Trabajo en Equipo	4.- Comunicación inadecuada con los clientes
5.- Posicionamiento en el mercado	5.- Discriminación salarial
6.- Certificado de homologación en Seguridad	6.- No se controla la polución y el manejo de residuos peligrosos

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
1.- Nuevos clientes y proyectos	1.- Ingreso de nuevos competidores con mejor infraestructura
2.- Renovación y mantenimiento de infraestructura y equipo en minería	2.- Actuales competidores con mejor infraestructura y equipos
3.- Incremento de precios de los metales en el mercado	3.- Empresas mineras con problemas con las comunidades
4.- Firma del Tratado de Libre Comercio	

### 5.3.2 Estrategias.

Para elaborar las estrategias se pondera las debilidades y amenazas, cuyo resultado se evalúa en la siguiente tabla 5.2.

Tabla N°5.2: Estrategias.

ESTRATEGIAS	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS	RESPONSABLES
1.- Renovación de equipos y herramientas según mercado y avances tecnológicos	1 5	1 2 3	1 2	1 2	Gerencia de Operaciones
2.- Delegación de facultades y mejora de la comunicación.	3 4		3 4		Gerencia General
3.- Política salarial homogénea			5		Gerencia General
4.- Gestión de residuos sólidos peligrosos y control de la polución.			6		Representante SGI
5.- Colaborar con los clientes con programas de apoyo a las comunidades				3	Gerencia Comercial
6.- Diversificación de los servicios a otros sectores económicos		4		3	Gerencia Comercial
7.- Proporcionar servicios de calidad a bajo costo.	1 6	1 2 3			Gerencia de Operaciones
8.- Gestión del talento humano	2 5	1 2 3			Gerencia de RRHH
9.- Fortalecer las acciones de seguridad y salud ocupacional	6		6		Representante SGI

Fecha de Aprobación: 26-08-08

### 5.3.3 Objetivos Generales

Para elaborar los objetivos generales se agrupa las estrategias ligadas o similitud, cuyo resultado está en la siguiente tabla 5.3.

Tabla N° 5.3: Objetivos Generales.

OBJETIVOS S.I.G.	ESTRATEGIA LIGADA	NOMBRE DEL INDICADOR	RATIO	VALOR ACTUAL	VALOR ESPERADO (META) (*)
1.- Incrementar la participación en el mercado	1-2 5-6-7	% de participación en el mercado	\$ captados por la empresa / \$ invertidos en servicios por las empresas mineras	12%	25%
2.- Mejorar la satisfacción de los clientes	5 7	Índice de satisfacción del cliente	Cientes satisfechos / total clientes	38%	90%
3.- Mejorar el clima laboral	2-3 8-9	Índice de clima laboral	Trabajadores satisfechos / total trabajadores	45%	90%
4.- Diseñar un sistema integrado de gestión en calidad, medio ambiente, seguridad y responsabilidad social	3-4-5 7-8-9	% de avance del diseño del sistema	Ejecutado / programado	60%	100%

\* Los valores esperados son medidos anualmente

#### 5.3.4 Misión

Para elaborar la Misión, se evaluado el FODA e indica ¿Cuál es la situación actual de la empresa JFRANK SAC? Una vez evaluado el FODA se redacta con la Gerencia General.

#### **MISION.**

JFRANK S.A.C., empresa dedicada a la prestación de servicios metales mecánicos y eléctricos, tiene como Misión:

Por medio de las actividades, de COMPROMISO, RESPONSABILIDAD Y RESPETO brindar a sus empleados (“socios”) un ambiente de trabajo en el que pueda desarrollarse, un servicio de excelencia para nuestros clientes, valor agregado para nuestros accionistas y un espíritu de participación compartida con nuestra comunidad.

#### 5.3.5 Visión.

Para elaborar la Visión, se evaluado el FODA e indica, ¿Qué es lo quiere ser la empresa en el mediano y largo plazo? se redacta con la Gerencia General.

#### **VISION.**

JFRANK S.A.C., empresa dedicada a la prestación de servicios metal mecánico y eléctrico, tiene como Visión:

“Para el año 2015 ser una empresa de servicios competitiva, con proyección nacional e internacional, comprometida con la excelencia y la innovación permanente, productora de bienes físicos y de servicios.

### 5.3.6 Política

Para elaborar la Política del Sistema de Gestión Integral, se evaluó que sea adecuado al propósito de la empresa JFRANK SAC, incluir un compromiso con los requisitos de la norma ISO, mejora continua y establecer un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos.

Por lo cual tiene que ser, comunicada, entendida por toda la organización y revisada periódicamente para su continua adecuación.

#### **POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL**

JFRANK SAC empresa moderna dedicada al servicio Metal-Mecánica y Eléctrica a nivel nacional, operando en un marco de ética, eficiencia y responsabilidad social; organizada por valores: compromiso, responsabilidad y respeto.

Para ello nos comprometemos a:

- Mantener un sistema de gestión integrado para el desarrollo de las actividades, aplicándolo en el trabajo diario, orientándolo a la optimización del servicio para la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de nuestros procesos.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables a la organización y los exigidos por los clientes, así como con otros requisitos a las que la organización se suscriba.
- Prevención del medio ambiente, minimizando las emisiones de ruido, generación de polvo y control de los residuos sólidos.
- Minimizar y proteger a todo el personal de los riesgos intolerables que puedan presentarse en la organización.
- Distribuir la política de Gestión Integrada a todos nuestros trabajadores y asegurar que se encuentre disponible a las partes interesadas.

### 5.3.7 Organigrama de Emergencia.

Se estableció un nuevo Organigrama Comando de Emergencia, con la salvaguardar el medio ambiente y protección del personal.



Grafico N° 5.1: Organigrama Comando de Emergencia.

### 5.3.8 Beneficios en la elaboración Misión, Visión y Política.

El sistema permite a la empresa lo siguiente:

- Establecer una política integral adaptada a sus necesidades y problemas específicos.
- Identifica los aspectos ambientales y peligros que resultan de sus actividades, con la finalidad de determinar los impactos ambientales y riesgos significativos.
- Identifica las exigencias de orden legal y reglamentario aplicable a la empresa.

- Identifica las prioridades y fija los objetivos apropiados para la empresa.
- Facilitar las actividades de planificación, control, seguimiento, corrección, auditoría y revisión para asegurar al mismo tiempo que la política se aplica y que el sistema de gestión es adecuado.

## **5.4 ELABORACION DEL MANUAL.**

### **5.4.1 Generalidades.**

El mundo actual se encuentra inmerso en cambios constantes, donde todos y cada uno de los miembros que lo conforman se encuentra interrelacionado y a su vez, se encuentran en una constante competencia por mejorar. La globalización conlleva a que este proceso de cambios y mejoras tenga nuevas exigencias, donde la empresa tendrá que cumplir con nuevos requisitos para satisfacer necesidades del cliente, para denostar la calidad.

El presente manual de la empresa JFRANK SAC, se encuentra fundamentado en la norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 1800, con el objetivo de especificar lineamientos de calidad, medio ambiente y seguridad ocupacional, que le permita a esta fomentar la creación de una cultura de calidad reflejándose en su producto y servicios que permitan satisfacer y superar las expectativas del cliente interno y externo.

### **5.4.2 Objetivo.**

El objetivo de este Manual es el de servir como guía, para la empresa JFRANK SAC, en la implantación, crecimiento y desarrollo de su cultura de calidad, que le ayudara a ser más competitiva.

### 5.4.3 Niveles.

Se desarrolla los siguientes niveles:

NIVEL 1: El presente Manual del sistema de gestión integral, en la que está constituida la política y objetivos de calidad se derivan los siguientes niveles de la documentación.

NIVEL 2: Lo integran los planes de calidad, diagrama de Procesos, que aplica el personal que participa en su ejecución.

NIVEL 3: Se constituye todos los procedimientos de uso general, procedimientos operativos o de trabajo particular de cada etapa de proceso, instrucciones de trabajo que contiene en forma detallada tareas para realizar una actividad específica.

### 5.4.4 Elaboración.

En la sección de ANEXOS 1, se emite el Manual del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.

## **5.5 Interacción de Procesos de JFRANK SAC**

### 5.5.1 Introducción.

La Interacción de procesos de la empresa JFRANK SAC, se inicia cuando el cliente realiza su pedido y todos los procesos de la empresa se ejecuta para que el cliente este satisfecho, es decir reciba "Cajas eléctricas" según lo especificaciones en calidad, cantidad, precio y fecha (ver grafico 5.2)

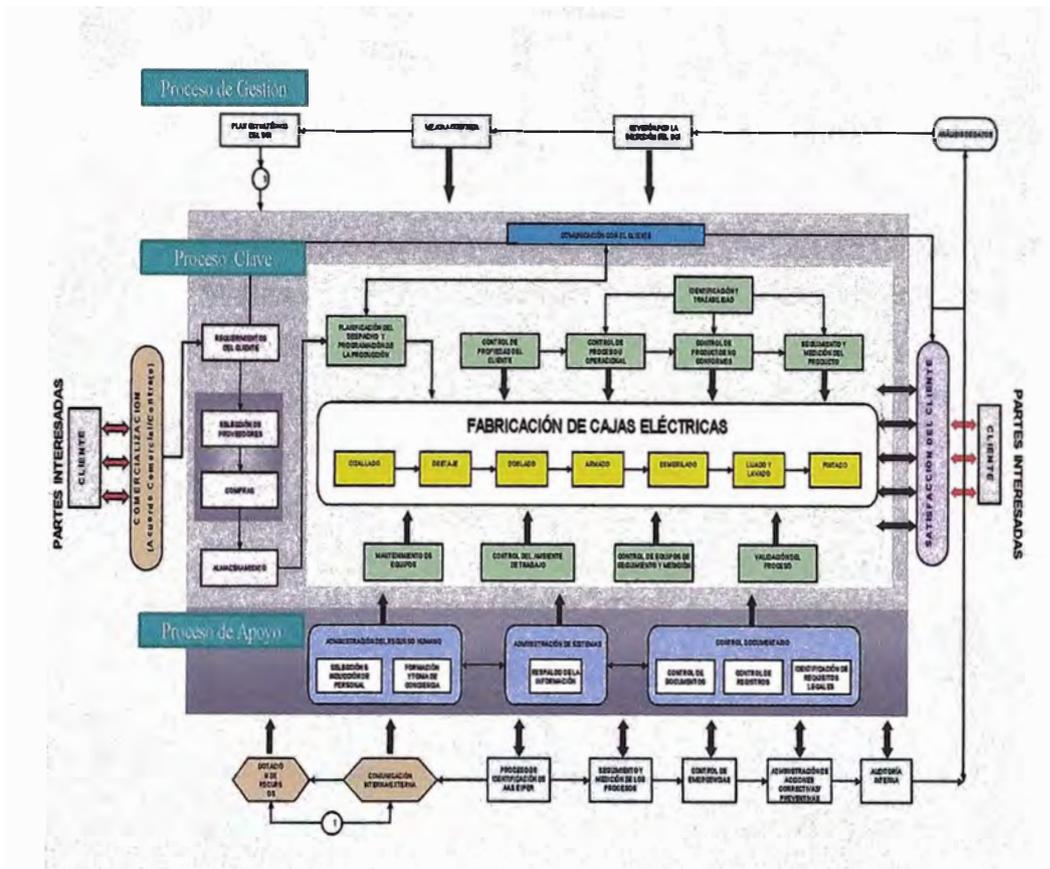


Grafico N<sup>o</sup> 5.2: Mapa de interacción de procesos

### 5.5.2 Desarrollo de la interacción de Proceso.

#### 5.5.2.1 Proceso de Gestión.

En este proceso, la Gerencia General, analiza los datos de la satisfacción del cliente, realiza el Plan estratégico, mejora continua y revisión de auditoría para que el sistema de gestión integral cumpla con los requisitos de la norma.

#### 5.5.2.2 Procesos Clave ó Cadena de Valor.

En este proceso, se realiza la fabricación y control de cajas eléctricas de acuerdo a las especificaciones dadas por el cliente.

### 5.5.2.3 Proceso de Apoyo.

En este proceso, se encuentran los departamentos de Mantenimiento, logística, Almacenes, Sistema e Informática, Recurso Humano y Aseguramiento Sistema de Gestión Integral, para que el Producto pueda fabricarse y entregarse al cliente de acuerdo a lo establecido en el contrato inicial, como es el caso de:

- Mantenimiento, es el que realiza la confiabilidad y operatividad de las maquina y equipos.
- Logística, es el que realiza la compra de materia prima, accesorios e insumos, así como evaluación de proveedores calificados, para abastecer a las necesidades de la empresa.
- Almacenes, es el área de abastecimiento de materia prima, insumos, accesorios y reciben producto terminado para ser entregado al cliente externo.
- Sistema e Informática, es el áreas de apoyo en lo referente al Software y Hardware.
- Recurso Humano, es el departamento de evaluar el nivel de competencia del personal, así del reclutamiento del personal cuando las áreas de la empresa lo solicitan.
- Aseguramiento Sistema de Gestión Integral, es el departamento en llevar el sistema de gestión en lo referente a registros, instructiva, procedimiento, auditorías internas y todo lo referente al sistema de gestión integral.

## **5. 6 AUDITORIA INTERNA.**

### 5.6.1 Objetivo.

Se reúne y se analiza suficientes evidencias objetivas para determinar si la empresa JFRANK SAC desarrolladas el sistema de gestión Integral.

- Se han establecido cronograma de auditoría interna.
- Se tiene la lista de verificación.

- Secuencia de auditoría.
- El responsable del área auditada deberá proponer y asegurar que se tomen acciones correctivas.

### 5.6.2 Cronograma de auditoría interna.

Se determino el cronograma de auditoría interna para el 2009.

Tabla N° 5.4: Cronograma de implementación.

PROCESOS	2009															
	Set	Oct.	Nov.	Dic.	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Gerencia general								X								
Gestion Comercial														X		
Produccion								X								
Sistema Gest.Calidad														X		
Logistica								X								
Recursos Humanos														X		
Mantenimiento								X								
Sistema e informatica														X		
Administracion														X		

Se programa en el mes de abril 2009, 4 auditoria internas en las áreas de Gerencia General, Producción, Logística y Mantenimiento.

Se programa en el mes de Octubre 2009, auditoria internas en el área de Gerencia Comercial, Sistema de Gestión I, recursos Humano y Sistema informático.

### 5.6.3 Relación entre requisitos de la norma ISO 9001 con procesos..

Se compara los requisitos de la norma ISO 9001 con los procesos de la empresa JFRANK SAC, se enuncia en la siguiente tabla N°5.5.

**Tabla N°5.5: Comparación de requisitos vs procesos**

REQUISITO DE LA NORMA	Requisito Generales	Sistema de Calidad	Compromiso Gerencial	Enfoque al Cliente	Política de Calidad	Planificación	Responsabilidad Dirección	Revisión de la Dirección	Provisión de Recursos	Recurso Humano	Infraestructura	Ident. Y Rev. Req. Cliente	Diseño y Desarrollo	Compras	Control Realización Producto	Validación del Proceso	Identificación/trazabilidad	propiedades del cliente	Preservación del producto control equipo de medición	Satisfacción del Cliente	Auditorías internas	Monitoreo del Proceso	Control Prod.No conforme	Análisis de datos	Mejora Continua	Acción Correctiva	Acción Preventiva	
PROCESOS	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	7.2.1	7.2.3	7.4	7.5.1	7.5.2	7.5.3	7.5.4	7.5.5	7.6	8.2.1	8.2.2	8.2.3	8.3	8.4	8.5.1	8.5.2	8.5.3
Gerencia general	X		X	X	X	X	X	X	X																X			
Gestión Comercial				X								X	X								X	X						
Producción		X				X									X	X	X				X	X	X	X			X	X
Sistema Gest. Calidad		X											X			X						X	X	X		X	X	X
Logística														X					X						X			
Recursos Humanos										X													X		X			
Mantenimiento											X												X		X			
Sistema e Informática		X									X												X		X			
Administración															X							X		X				

Nos indica, procesos para auditar con los requisitos de la norma ISO 9001:2000.

#### 5.6.4 Modelo del Informe y Cierre de la Auditoría

##### 5.6.4.1 Objetivo de la auditoría.

El objeto de la auditoría es la comprobación del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC, **contra los requisitos de la norma ISO 9001:2000, ISO 14001:2002 y OHSAS 18001:2000**, con el propósito de recomendar la certificación del sistema de gestión integral.

#### 5.6.4.2 Alcance de certificación.

Fabricación y comercialización de tableros eléctricos. Incluye los procesos de corte, destaje, doblado, armado, esmerilado, lijado, pintado y horneado

#### 5.6.4.3 Hallazgos en la verificación de procesos.

Se evidencia los siguientes hallazgos en la empresa JFRANK SAC, en la verificación documentaria.

#### Se evidencio en el control de documento lo siguiente:

- Se evaluó el procedimiento de control del documento que se realiza de acuerdo al procedimiento "Control de documento", rev-1, encontrándose conforme. La documentación en general se encuentra disponible, existiendo restricciones para poder modificar e imprimir. Se cuenta con una lista maestra de los documentos del sistema.

#### Se evidencio en el control de registro lo siguiente:

- Se evaluó también como se controlan los registros, a través de un procedimiento control de registros, encontrándose conforme.

#### Se evidencio en el sistema de calibración lo siguiente:

- Se evaluó el sistema de calibraciones que tiene la empresa JFRANK SAC, basándose en el procedimiento control de calibración, en general se observó que los equipos sujetos a control metrológico, se encuentra identificado y con un programa de calibración. Se verifica los certificados de equipos de medición como el medidor de espesores.

#### 5.6.4.4 No conformidades.

NO conformidades identificadas.....NO.

Observaciones ..... NO.

#### 5.6.4.5 Conclusión.

El resultado de esta auditoría interna, se RECOMIENDA LA  
IMPLENTACION del Sistema de Gestión Integral.

#### 5.6.5 Beneficios de la Auditoria.

- Ayudan a implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión.
- Se incrementa el auto confianza del personal.
- Se puede conocer y mejorar la productividad en la organización.

## **CAPITULO VI**

### **EVALUACION ECONOMICA.**

Los costos se inician cuando el Gerente General de la empresa JFRANK SAC, toma la decisión de implementar el Sistema de Gestión Integral y su compromiso de asegurar la disponibilidad de los Recursos

#### **6.1 COSTO TOTAL DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA**

##### **6.1.1 Costo de Implementación.**

Los costos de implementación se presenta la matriz de actividades y valorización que nos indica los costos que se ejecutaron desde el diagnostico, sensibilización, planificación, documentación, implementación y auditorías internas.

En la siguiente tabla, se desglosa todas las actividades que se desarrollan en la implementación del sistema de gestión integral (ver tabla N° 6.1).

Tabla N° 6.1: Costo de implementación.

CURSOS	HORAS	VECES	PERSONAL	MONTO	TOTAL
Introducción a la Gestión de la Calidad	2	3	60	50	300
Normas ISO 9001	2	5	60	50	500
Estructura de la Documentación y dossier.	2	3	60	50	300
Sistema Medio Ambiente y seguridad Ocupacional.	2	3	60	50	300
Sub total				(USD)	1400

ACTIVIDAD	TOTAL	
Elaboración del Manual de gestión Integral.	1000	
Elaboración del Procedimiento y registros.	3500	
Implementación del Sistema Gestión Integral	2600	
Implementación del Sistema de Calibración	1200	
Implementación de comando emergencia	600	
Formación de Auditores Internos	700	
Auditorías Internas de Calidad	1000	
Sub total (USD)		10600
Monto total (USD)		12000

### 6.1.2 Costo de certificación.

Los costos de certificación se evalúan con 3 propuestas de las certificadoras. Los cuales se toma la decisión con BVeritas, por ser el costo de certificación más bajo en el mercado y los costos de seguimiento y acreditación, ver tabla N ° 6.2.

Tabla N° 6.2: Costo de certificación.

<b>Concepto / Proveedor: acreditadora</b>	<b>SGS</b>	<b>Lloyds</b>	<b>BVeritas</b>
	<b>monto (USD)</b>	<b>monto (USD)</b>	<b>monto (USD)</b>
<b>Gastos Administrativos</b>	<b>0</b>	<b>1000</b>	<b>0</b>
<b>Análisis de la Documentación</b>	<b>500</b>	<b>2000</b>	<b>500</b>
<b>Auditoria de Certificación</b>	<b>3500</b>	<b>5000</b>	<b>2600</b>
<b>Auditoria de Seguimiento de Certificación</b>	<b>0</b>	<b>1000</b>	<b>0</b>
<b>Auditoria de Seguimiento de Certificación</b>	<b>1000</b>	<b>1000</b>	<b>700</b>
<b>Auditoria de Seguimiento de Certificación</b>	<b>0</b>	<b>1000</b>	<b>0</b>
<b>Auditoria de Seguimiento de Certificación</b>	<b>1000</b>	<b>2000</b>	<b>700</b>
<b>Auditoria de Seguimiento de Certificación</b>	<b>0</b>	<b>2000</b>	<b>0</b>
<b>Gastos de Acreditación</b>	<b>400</b>	<b>1000</b>	<b>500</b>
<b>Total</b>	<b>6,400.00</b>	<b>16,000.00</b>	<b>5,000.00</b>
<b>Facilidades de Pago</b>	<b>NO</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>

**Nota:** Los costos tiene como plazo 6 meses y a partir de ahí esta sujeto a cambio.

### 6.1.3 Costo totales.

El costo total de implementación consiste en costo de implementación y costo de certificación.

Totalizando lo siguiente: \$ 12,000 + \$ 5,000 = \$ 17,000

Por lo tanto, la Gerencia General, toma la decisión de implementar el Sistema de Gestión Integral por un monto total de: USD 17,000.00. Los cuales se llevara a cabo con un plazo máximo de 18 meses.

La acreditación será con la certificadora "BVeritas", cuyo monto asciende a USD 2,600.00, está incluido dentro del costo total.

## 6.2 BENEFICIO ECONOMICO DEBIDO A LA IMPLEMENTACION DEL SGI.

Se realizo diversos proyectos de mejora en la empresa JFRANK SAC, debido al desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión Integral, lo cual origina un beneficio económico lo que refleja estos cambios:

- Cambio en el LAYOUT de la empresa, producción en línea. Es decir, aumenta la producción de 12 a 15 cajas metálicas al día.
- Disminución del personal de planta en 03 trabajadores.
- Eliminación de reproceso, disminución merma ò producto no conforme.
- Optimización de la planchas (materia prima), donde se utiliza en fabricar otros accesorios (Ej., Arandelas ó huachas, accesorios para bicicletas).
- Posible aumento de nuevos clientes al obtener la certificación en calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional (más contratos).
- Disminución de accidentes de trabajo.
- Disminución de la contaminación ambiental.

Tabla N° 6.3: Beneficio económico

ITEM	ACTIVIDAD	IMPLICANCIA	UNIDAD	CANT.	MONTO UNITARIO (soles)	MONTO (Soles)
1	Cambio LAYOUT	Producción en Línea (Optimiso producción)	Piezas/mes	3	100	300
2	Disminución personal	Trabajan con procedimiento e instructiva	trabajador	3	500	1500
3	Eliminación reproceso	disminución productos no conforme	Piezas/mes	1	100	100
4	Optimizar planchas	Fabricar arandelas con sobrante plancha	Piezas/mes	1000	0.5	500
5	Nuevos Clientes	mayor contrato	Piezas/mes	15	100	1500
6	Disminución de accidentes	personal no va al seguro ó descando medico	horas/mes	30	5	150
7	Disminución de contaminación Ambiental.	No contaminar el medio ambiente (aceite, trapos, plásticos y planchas metálicas).	kg / mes	2	150	300

(Soles) S/. 4350

(USD) \$/. 1500

En el cuadro N° 6.3, se cuantifica el beneficio en la implementación del Sistema Gestión Integral, cuyo monto total asciende a S/. 4,350.00 al mes. Equivalente en dólares USD 1,500.00 mensuales

### 6.3 EVALUACION.

Los costos totales se consideran como una inversión, en tal sentido que en el corto plazo pueda recuperar y a partir de allí, sería su beneficio.

El proceso de implementación se inicio en Agosto 2008, pero en enero 2009, se obtiene el beneficio económico de la implementación del Sistema de gestión Integral.

Se tiene un ahorro de USD 1500.00 mensuales x 12 mese = USD 18,000 anual. Por lo cual, la recuperación de la inversión será terminara diciembre 2009. A partir de allí será beneficio para la empresa JFRANK SAC.

## CONCLUSIONES

1. El total de la inversión para implementar el Sistema de Gestión Integral asciende a USD 17,000 y el tiempo de recuperación es de 12 meses.
2. En el aspecto económico, la Implementación del Sistema de Gestión Integral mejora el rendimiento de la empresa JFRANK S.A.C, reducción de productos no conforme, contar con proveedores calificado, contar con personal competente para hacer su trabajo bien a la primera vez.
3. Tener clientes potenciales al obtener la certificación del sistema de gestión integral y ser proveedoras de servicio de empresas mineral y eléctricas.
4. En el aspecto medio ambiente, la implementación del sistema de gestión integral, se tiene una disminución de la contaminación ambiental.
5. En el aspecto seguridad y salud ocupacional, se tiene una disminución de accidente de trabajo.
6. La implementación del sistema de gestión integral, hace que cumpla con los requisitos legales aplicables a la organización, prevención de la contaminación del medio ambiente, minimizar y proteger a todo el personal de los riesgos de accidentes.
7. Hasta la impresión del presente informe, la implementación del SIG, se encuentra en curso, desde agosto 2008 y culmina en diciembre 2009.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Norma Internacional ISO 9001:2000.  
Edicion: febrero 2003.
2. Sistema de Gestion Ambiental - ISO 14001: 2004
3. Sistema de Seguridad y salud Ocupacional- OSHAS 18001:1999
4. Estrategia para implantar la norma de calidad para la mejora continúa  
Autor: Victor Manuel Nava Carballido – Ana Rosa Jimenez Valadez.  
Año: 2005, edicion 2, Impreso en Mexico.
5. Norma Técnica Peruana, NTP-ISO 9001:2002  
Edicion 1, Febrero 2001, Indecopi- Peru.
6. Elaboración del Manual de Calidad para una empresa plastica.  
Aportado por Ivan Escalona.  
Edic. 01- ciudad de Mexico (UPIICSA).
7. Diplomado en Sistema Integrado de Gestion  
II Programa de formacion de especialista en Sistema de Gestion Integral.  
Fecha: Octubre 2005.  
Univerdad de Ciencias aplicadas – UPC..
8. Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestion de la Calidad, ambiental  
y seguridad ocupacional: ISO 19011: 2002.
9. Metodologia para la implementacion de un sistema documental ISO 9000.  
  
Aportado por Zulem Perez Rodríguez.  
  
Edic. 01- ciudad de Mexico (UPIICSA).

## **ANEXOS.**

- ANEXO 1: Manual del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.
- ANEXO 2: Procedimientos del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.
- ANEXO 3: Instrucciones Operativas del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.
- ANEXO 4: formatos del Sistema de Gestión Integral de la empresa JFRANK SAC.

# ANEXO 1

# MANUAL DE GESTION INTEGRAL

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Página 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

**LISTA MAESTRA DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL.**

**I: PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA.**

1. SGI-001-PRGI: Control de Documento.
2. SGI-002-PRGI: Control de Registro.
3. SGI-010-PRGI: Auditorías Internas.
4. SGI-011-PRGI: Control de Producto No Conforme.
5. SGI-012-PRGI: Acción Correctiva y Preventivas.

**II: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

6. GRH-001-PRPE: Selección, Contratación e Inducción del Personal.
7. GRH-002-PRPE: Capacitación y Desarrollo del Personal.
8. SGI-003-PRGI: Atención al Cliente y Partes Interesadas.
9. SGI-004-PRGI: Comunicación Interna y externa del SGI.
10. SGI-005-PRGI: Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
11. SGI-006-PRGI: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
12. SGI-008-PRGI: Identificación y Control de Requisitos Legales.
13. SGI-009-PRGI: Control Operacional.
14. GCO-001-PRVM: Ventas.
15. GAF-001-PRLO: Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.
16. GAF-002-PRLO: Ejecución y Copia de Respaldo.
17. GAF-003-PRLO: Compras.
18. GAF-004-PRLO: Entrega y Recepción al Almacén.
19. GOP-001-PRMT: Mantenimiento de Equipos.
20. GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para Fabricación de Cajas Eléctricas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 05</b>	<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Página 2 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

### **III: INSTRUCTIVAS.**

1. **GOP-001-INFB: Cizallado.**
2. **GOP-002-INFB: Destaje.**
3. **GOP-003-INFB: Doblado.**
4. **GOP-004-INFB: Armado.**
5. **GOP-005-INFB: Esmerilado.**
6. **GOP-006-INFB: Lijado y Lavado.**
7. **GOP-007-INFB: Pintado.**

### **IV: FORMATOS.**

1. **GAF-001-FOLO: Evaluación y Reevaluación de Proveedores.**
2. **GCO-001-PRVM: Requerimientos.**
3. **GOP-001-FOMT: Ficha Técnica de Maquina – Equipo.**
4. **SGI-001-FOGI: Acta de Reunión.**
5. **GOP-002-FOFB: Control de Producción Diaria.**
6. **GAF-003-FOLO: Registro de Proveedores.**
7. **GAF-004-FOLO: Cronograma de Proveedores.**
8. **GAF-005-FOLO: Visita a Proveedores.**
9. **GAF-006-FOLO: Selección de Proveedores.**
10. **GAF-008-FOLO: Control de Backups Mensual.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 - 08 - 08</b>	<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Página 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

**LISTA MAESTRA DEL MANUAL DE GESTION INTEGRAL.**

**I: PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA.**

1. **SGI-001-PRGI: Control de Documento.**
2. **SGI-002-PRGI: Control de Registro.**
3. **SGI-010-PRGI: Auditorías Internas.**
4. **SGI-011-PRGI: Control de Producto No Conforme.**
5. **SGI-012-PRGI: Acción Correctiva y Preventivas.**

**II: PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

6. **GRH-001-PRPE: Selección, Contratación e Inducción del Personal.**
7. **GRH-002-PRPE: Capacitación y Desarrollo del Personal.**
8. **SGI-003-PRGI: Atención al Cliente y Partes Interesadas.**
9. **SGI-004-PRGI: Comunicación Interna y externa del SGI.**
10. **SGI-005-PRGI: Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.**
11. **SGI-006-PRGI: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.**
12. **SGI-008-PRGI: Identificación y Control de Requisitos Legales.**
13. **SGI-009-PRGI: Control Operacional.**
14. **GCO-001-PRVM: Ventas.**
15. **GAF-001-PRLO: Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.**
16. **GAF-002-PRLO: Ejecución y Copia de Respaldo.**
17. **GAF-003-PRLO: Compras.**
18. **GAF-004-PRLO: Entrega y Recepción al Almacén.**
19. **GOP-001-PRMT: Mantenimiento de Equipos.**
20. **GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para Fabricación de Cajas Eléctricas.**

**III: INSTRUCTIVAS.**

1. **GOP-001-INF B: Cizallado.**
2. **GOP-002-INF B: Destaje.**
3. **GOP-003-INF B: Doblado.**
4. **GOP-004-INF B: Armado.**
5. **GOP-005-INF B: Esmerilado.**
6. **GOP-006-INF B: Lijado y Lavado.**
7. **GOP-007-INF B: Pintado.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 05</b>	<b>CAPÍTULO I</b>	<b>Página 2 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

**IV: FORMATOS.**

1. **GAF-001-FOLO: Evaluación y Reevaluación de Proveedores.**
2. **GCO-001-PRVM: Requerimientos.**
3. **GOP-001-FOMT: Ficha Técnica de Maquina – Equipo.**
4. **SGI-001-FOGI: Acta de Reunión.**
5. **GOP-002-FOFB: Control de Producción Diaria.**
6. **GAF-003-FOLO: Registro de Proveedores.**
7. **GAF-004-FOLO: Cronograma de Proveedores.**
8. **GAF-005-FOLO: Visita a Proveedores.**
9. **GAF-006-FOLO: Selección de Proveedores.**
10. **GAF-008-FOLO: Control de Backups Mensual.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO II</b>	<b>Página 1 de 1</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

## 2. PRESENTACIÓN

En el año 2008 la Alta Dirección de JFRANK S.A.C. decide dar un paso adelante a través de la consolidación de un Sistema de Gestión Integral ISO 9001, ISO 14001 y, OHSAS 18001 demostrando así su compromiso en materia de calidad, medio ambiente, seguridad, salud ocupacional.

De esta manera JFRANK S.A.C. reafirma los objetivos básicos de su Gestión, que se encuentran centrados en proveer servicios de alta calidad que estén siempre de acuerdo a los requerimientos y expectativas de sus clientes, buscar un desarrollo responsable con el medio ambiente y velar por la salud y bienestar de sus trabajadores.

### 2.1 OBJETIVO

El presente Manual de Gestión Integral tiene por objetivo presentar el Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional de JFRANK S.A.C.

### 2.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión Integral descrito en el presente documento, se encuentra establecido para el proceso de fabricación de cajas metálicas para tableros electrónicos para empresas de servicios eléctricos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Página 2 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

### 3.4 ABREVIACIONES

Dentro del contexto del Manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:

<b>SIGLA</b>	<b>CARGOS/NOMBRES</b>
GG	Gerente General JFRANK S.A.C.
CSGI	Comité del Sistema Integrado de Gestión
RED	Representante de la Dirección
SGI	Sistema de Gestión Integrado
SGA	Sistema de Gestión Ambiental
KPI's	Indicadores de Gestión Clave
AAS	Identificación de Aspectos Ambientales Significativos
IPER	Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
SSO	Seguridad y Salud Ocupacional
PETS	Procedimiento Estándar de Trabajo Seguro

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO III</b>	<b>Página 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

### 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

#### 3.1 NORMAS DE REFERENCIA

El Sistema de Gestión Integral ha sido diseñado de acuerdo a las Normas Internacionales:

- ISO 9001: 2000: Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: 2004: Sistemas de Gestión Ambiental.
- OHSAS 18001: 1999: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

#### 3.2 TÉRMINOS

La terminología de la cadena de suministro utilizada en este Manual es la indicada a continuación:

Proveedor \_ \_ \_ \_ \_ > Organización \_ \_ \_ \_ \_ > Cliente y Partes Interesadas

#### 3.3 DEFINICIONES

En este Manual se utilizan los términos incluidos en las Normas:

- ISO 9000: 2000: Sistemas de Gestión de la Calidad. Principios y Vocabulario.
- ISO 14001: 2004: Sistemas de Gestión Ambiental.
- OHSAS 18001: 1999: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Página 6 de 6</b>
<b>Revisión: 00</b>		

f) Asegurar que se identifiquen los documentos de origen externo que la organización ha determinado son necesarios para la planificación y operación del SGI y que se controle su distribución.

g) Evitar el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificarlos adecuadamente si son conservados para cualquier propósito.

Para este fin, ha establecido un procedimiento que se detalla en: **SGI-001-PRGI: Control de Documentos del SGI.**

#### 4.2.4 Control de los registros del SGI

Los registros del SGI de JFRANK S.A.C. se han establecido y mantienen a fin de proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos establecidos, así como, del funcionamiento efectivo del SGI. Estos registros permanecen legibles, fácilmente identificables, trazables y recuperables, para ello la organización ha establecido en el Procedimiento documentado: **SGI-002-PRGI: Control de Registros.**

En donde se describe el control para la identificación, legibilidad, almacenamiento, protección, recuperación, definición del tiempo de conservación y disposición de los registros del sistema.

Para el control de aquellos registros que se encuentran en medios informáticos, se ha establecido el siguiente documento: **GAF-002-PRLO: Ejecución y Copias de Respaldo.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Página 5 de 6</b>
<b>Revisión: 00</b>		

#### **4.2.2 Manual del SGI**

JFRANK S.A.C. ha preparado, controla y mantiene actualizado este Manual del SGI, para dar respuesta a los requisitos de las normas indicadas en 4.1.1, el mismo que incluye:

- a) El alcance del SGI (Ver Capítulo 2).
- b) Procedimientos documentados establecidos para el SGI a los cuales se hace referencia en cada uno de sus capítulos en donde corresponde.
- c) Una descripción de la interacción entre los procesos del SGI (ver 4.1.3).

#### **4.2.3 Control de documentos**

Para asegurar que se usen los documentos vigentes donde corresponda, JFRANK S.A.C. ha definido controles para:

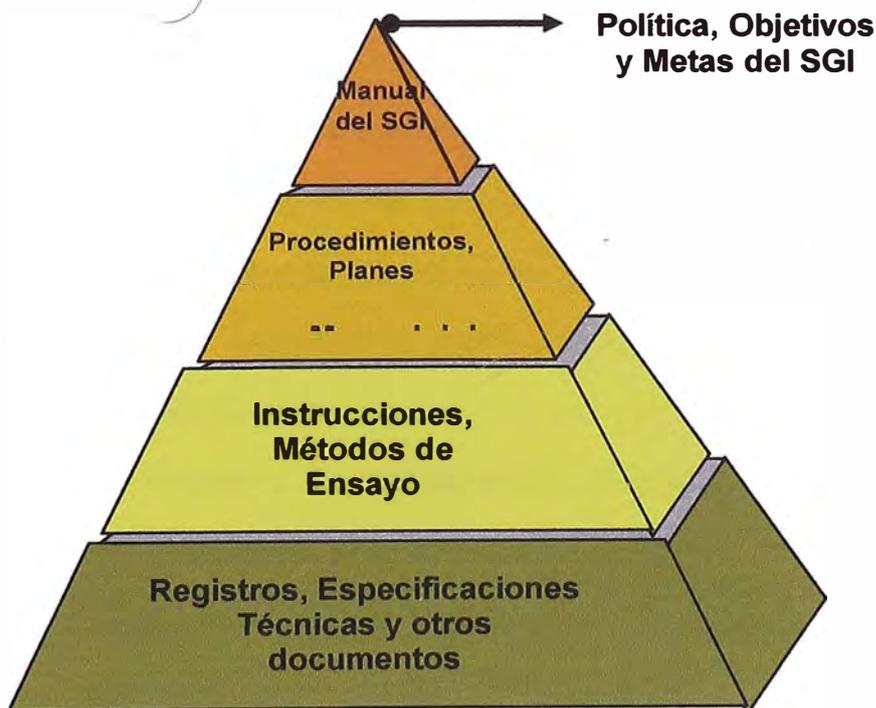
- a) Aprobar los documentos, para asegurar su adecuación antes de su distribución para lo cual cuenta con la matriz de aprobación de documentos del SGI.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurar que se identifiquen los cambios y el estado de revisión actual de documentos.
- d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren en todos los puntos de uso.
- e) Asegurar que los documentos permanecen legibles y sean fácilmente identificables.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 - 08 - 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Página 4 de 6</b>
<b>Revisión: 00</b>		

controladas en el caso de lugares de trabajo en donde el acceso a red no es posible, tal como se establece en 4.2.3.

Los documentos del SGI están jerarquizados y clasificados según la estructura general que se muestra en el gráfico siguiente:

**ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGI DE JFRANK S.A.C.**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Página 3 de 6</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1 Generalidades**

JFRANK S.A.C. cuenta con la documentación que describe los procesos del SGI. Estos incluyen:

- a) Declaraciones documentadas de la Política, Objetivos y Metas del SGI.
- b) El presente Manual del SGI.
- c) Los procedimientos que describen los procesos que conforman el SGI mencionados en cada capítulo del presente Manual, cuando así corresponde.
- d) Los Planes del SGI mencionados en el numeral 7.1, que describen la secuencia e interacción de los procesos (o servicios) necesarios para asegurar la conformidad con los requisitos del sistema.
- e) Instrucciones que describen la práctica operativa y el control de las actividades de los procesos.
- f) Métodos de Ensayo y Especificaciones Técnicas que establecen los criterios y mecanismos de evaluación del producto.
- g) Los registros que evidencian la conformidad con los requisitos, así como del funcionamiento efectivo del SGI.

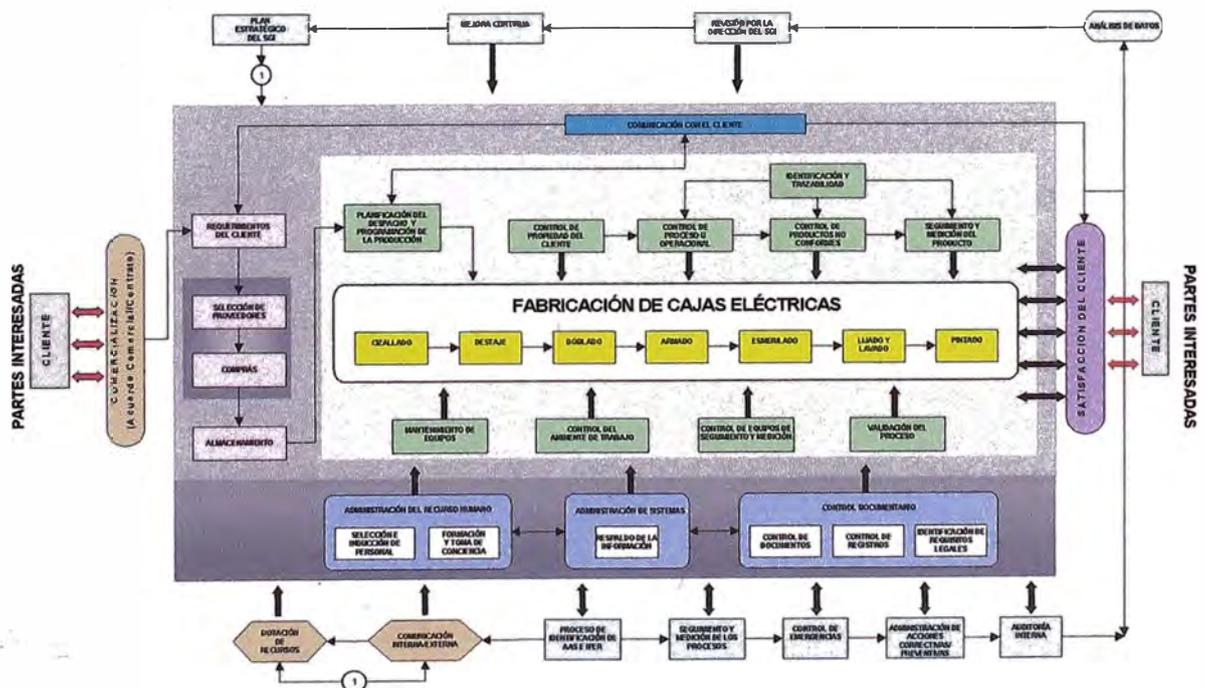
Para documentar su SGI, JFRANK S.A.C. ha tomado en cuenta el tamaño y tipo de organización, la complejidad e interacción de los procesos, así como, la competencia de su personal.

La Documentación del SGI de JFRANK S.A.C. se encuentra a disposición de su personal a través de la Intranet de la empresa y de copias impresas

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>Página 2 de 6</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- d) Asegurar la disponibilidad de la información necesaria para apoyar el funcionamiento y el seguimiento de los procesos. Una de las herramientas principales para brindar acceso a la documentación del SGI es la Intranet de la empresa (ver 4.2.3).
- e) Medir, realizar el seguimiento y analizar estos procesos para lo cual ha establecido el seguimiento a los indicadores de gestión de la empresa (KPI's) y a los parámetros de control del proceso relacionados al SGI; (Ver 8.4)
- f) Implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua de estos procesos;

**4.1.3** A continuación se muestra el Diagrama de Interacción de Procesos del SGI de JFRANK S.A.C.



**DIAGRAMA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO:<sup>1</sup> SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO IV</b>	Página 1 de 6
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

#### **4. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

##### **4.1 REQUISITOS GENERALES**

**4.1.1** JFRANK S.A.C. ha establecido, documentado e implementado su Sistema de Gestión Integral de acuerdo con los requisitos de las Normas Internacionales:

- ISO 9001: 2000: Sistemas de Gestión de la Calidad.
- ISO 14001: 2004: Sistemas de Gestión Ambiental.
- OHSAS 18001: 1999: Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

Y cumple con mantener y mejorar continuamente su eficacia.

**4.1.2** A fin de lograr una eficaz implementación del SGI, JFRANK S.A.C. ha logrado:

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión integral y su aplicación a lo largo de la organización a través del Diagrama de Interacción de Procesos (ver 4.1.3)
- b) Determinar la secuencia y la interacción de estos procesos en dicho Diagrama y a través de la documentación del Sistema, principalmente: Procedimientos y Planes del SGI.
- c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces a través de la documentación del SGI: Procedimientos, Planes, Instrucciones, Métodos de Ensayo, Especificaciones Técnicas, etc.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 9 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

**5.6.1** La Alta Dirección de JFRANK S.A.C. efectúa semestralmente la Revisión del SGI, con la finalidad de asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de realizar cambios en el Sistema, incluyendo la política, los objetivos y metas integrales. La revisión es organizada por el RED en coordinación con la Alta Dirección.

Se mantienen registros de la revisión a través de **SGI-001-FOGI: Acta de Reunión.**

**5.6.2** Información para la revisión.

La información de entrada para la revisión por la Dirección incluye:

- a) Resultados de auditorías y evaluaciones de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- b) Las comunicaciones de partes interesadas externas, incluidas las quejas y la retroalimentación del cliente y el resto de stakeholders.
- c) Desempeño de los procesos (incluido el desempeño respecto a calidad, medio ambiente y SSO) y la conformidad del producto.
- d) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- e) Estado de acciones correctivas y preventivas.
- f) Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección previas.
- g) Cambios que podría afectar al SGI (incluyendo evolución de requisitos legales y otros relacionados al sistema).
- h) Recomendaciones de mejora.

**5.6.3 Resultados de la revisión**

Los resultados de la revisión por la Dirección incluye todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- Posibles cambios en la política, objetivos y/o metas.
- La mejora de la eficacia del SGI y sus procesos.
- La mejora del producto y los procesos en relación con las necesidades de partes interesadas.
- Las necesidades de recursos para el eficaz funcionamiento del SGI.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 8 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

solicita el apoyo de los involucrados para dar respuesta a las partes interesadas. Todas las respuestas quedan documentadas a través de cartas de respuesta que son conservadas por el RED.

**5.5.3.6** Los trabajadores de JFRANK S.A.C. en cuanto al SGI:

- Se encuentran involucrados en el desarrollo y la revisión de las políticas y los procedimientos.
- Son consultados cuando haya cualquier cambio que afecte al SGI en el lugar de trabajo.
- Se encuentran representados en asuntos del SGI a través de un representante nombrado libre y voluntariamente.

**5.5.3.7 Comunicación con los clientes**

JFRANK S.A.C. ha identificado y establecido las disposiciones necesarias para establecer un Sistema eficaz de Comunicación con el Cliente que abarca lo referente a:

- a) Información sobre los productos y servicios.
- b) Tratamiento de preguntas, contratos y pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) Retroalimentación de los clientes, incluyendo quejas de los mismos.

**5.5.3.7.1** A fin de poder atender las consultas JFRANK S.A.C. cuenta con una central telefónica, correo electrónico, radios y equipos de fax que se encuentran a disposición de los clientes. Los números o referencias de dichos medios de comunicación se encuentran publicados en medios de difusión masiva (guía telefónica) así como en los contratos, brochures o cartas de presentación que la empresa facilita.

**5.5.3.7.2** Cuando los clientes se comunican con JFRANK S.A.C. vía telefónica son atendidos por la central telefónica y/o por la recepcionista. La recepcionista es la encargada de dirigir la comunicación al área involucrada de acuerdo al tema a tratar.

**5.5.3.7.3** Si como resultado de la comunicación con los clientes se presentara una queja formal se procederá tal como se indica en el procedimiento: **SGI-003-PRGI: Atención al Cliente y Partes Interesadas.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 7 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

### 5.5.3 Comunicación

5.5.3.1 La Alta Dirección propicia la comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización respecto del SGI y su efectividad. Esta se ejecuta a través de reuniones periódicas efectuadas por las diferentes secciones dirigidas por los Jefes o Supervisores, así como las reuniones efectuadas por el Comité SGI. La comunicación interna es también fomentada a través de la información remitida vía e-mail, las publicaciones en murales y afiches incidiendo principalmente en los siguientes temas:

- a) Cumplimiento de Política y Objetivos.
- b) Desempeño del SGI.
- c) Satisfacción de Clientes y partes interesadas.
- d) Aspectos Ambientales y Riesgos significativos de las operaciones.
- e) Resultados de auditorías.
- f) Estado de los incidentes/accidentes, no conformidades y acciones correctivas y preventivas.
- g) Resultados de la Revisión por la Dirección.
- h) Cambios y mejoras del SGI.

5.5.3.2 Los registros que brindan constancia de la comunicación interna vía reuniones son archivados por cada responsable de área como **SGI 001-FOGI: Acta de Reunión**.

5.5.3.3 Externamente la comunicación se realiza a través de informes a organismos públicos y privados según corresponda; publicaciones en diferentes medios de comunicación y en la página Web; participación en eventos y apoyo a la comunidad; publicación de números telefónicos y direcciones de correo electrónico a donde puedan ser dirigidas las quejas y preguntas.

5.5.3.4 JFRANK S.A.C. comunica externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos, contando con el procedimiento **SGI-004-PRGI: Comunicación Interna y Externa del SGI**.

5.5.3.5 En cuanto a los aspectos ambientales y peligros de SSO significativos, las comunicaciones son dirigidas al RED quien las documenta, evalúa y

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 6 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Las responsabilidades del Comité SGI son:

- ✓ Asegurar la implementación y mantenimiento del SGI.
- ✓ Identificar la necesidad de recursos del SGI.
- ✓ Aprobar conjuntamente con la Alta Dirección el Plan Estratégico de la empresa.
- ✓ Aprobar el Programa de Auditorías Internas y asegurar su ejecución.
- ✓ Evaluar periódicamente el estado de las No conformidades, la implantación de Acciones Correctivas y Preventivas y el desarrollo de las actividades para la mejora continua.
- ✓ Evaluar el desempeño de los procesos vía KPI's (Indicadores de Gestión Clave) y tomar decisiones para la mejora.
- ✓ Apoyar a la Alta Dirección en la ejecución de la Revisión del SGI.

### 5.5.2 Representante de la Dirección

La Alta dirección ha designado al Gerente del Sistema de Gestión Integrado como Representante de la Dirección (RED), quién, con independencia de otras responsabilidades, tiene responsabilidad y autoridad definida para:

- a) Asegurar que se establezca, implemente y mantengan los procesos necesarios para el SGI.
- b) Supervisar el desempeño del SGI e informar a la Alta Dirección sobre éste y las necesidades de mejora.
- c) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y las partes interesadas en todos los niveles de la organización.
- d) Proponer y administrar la ejecución de las auditorías internas y evaluar el estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.
- e) Desarrollar, aprobar, difundir, realizar el seguimiento y la medición del **Plan Estratégico** conjuntamente con la Alta Dirección.
- f) Ejecutar junto con la Alta Dirección la revisión del SGI.
- g) Apoyar en las actividades de mejora del SGI.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 5 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

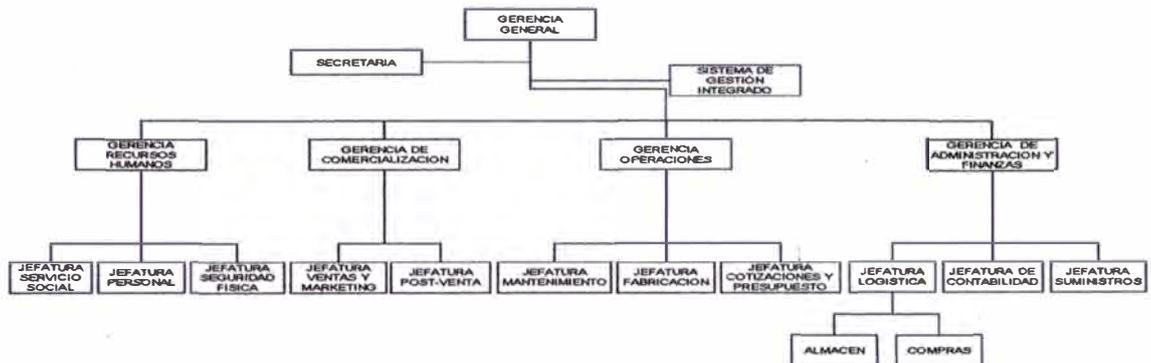


Figura N° 1- Organigrama de la empresa.

Para la administración del SGI se han creado además los siguientes cargos y responsabilidades:

#### 5.5.1.2 Comité de SGI

Integrado por:

- Gerencia General
- Gerente de Comercialización
- Gerente de Operaciones
- Gerente de Administración y Finanzas
- Gerente de Recursos Humanos
- Representante de la Dirección (RED)
- Representante de los Trabajadores

Cuando el Comité lo requiera, solicitará la participación de otros miembros de la Empresa. Por lo menos una vez al mes el Comité solicita la participación del representante de los trabajadores de la empresa a fin de evaluar temas relacionados al bienestar, salud y seguridad del personal.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 4 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Durante estas reuniones los responsables exponen sus avances a fin de verificar la eficacia en el cumplimiento de sus objetivos y metas e identifican, si fuera necesario, la necesidad de recursos.

Los acuerdos, compromisos, responsables y plazos resultantes de las reuniones del comité de gerentes constan en: **SGI-001-FOGI: Acta de Reunión.**

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión Integral**

La Alta Dirección de la empresa asegura que:

- a) La planificación del SGI se lleva a cabo con el fin de cumplir con los requisitos del capítulo 4.1 del presente manual y los objetivos del SGI.
- b) El SGI se mantiene integrado cuando la organización planea e implementan cambios.

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

#### **5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

**5.5.1.1** JFRANK S.A.C. detalla las funciones, responsabilidades y autoridad para la ejecución de las actividades del SGI a través de la Documentación del Sistema, Procedimientos e Instrucciones, Manual de Funciones y Competencias y del presente Manual. Estos documentos son comunicados a todos los niveles de la organización según corresponda a fin de facilitar una gestión eficaz.

La estructura organizacional se encuentra definida en el organigrama de la empresa que se encuentra publicado en la Intranet y que ha sido difundida a todo el personal. A continuación se presenta el Organigrama General de JFRANK S.A.C.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 3 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- 5.3.4 La Política y objetivos son revisados para su continua adecuación y eficacia durante la revisión por la Dirección (ver 5.6)
- 5.3.5 La Alta Dirección de la Empresa se asegura que la Política declarada es apropiada a la naturaleza, magnitud de los impactos ambientales y riesgos de sus actividades productos y servicios.

## **5.4 PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1 Objetivos**

Con el fin de cumplir con la Política Integral, JFRANK S.A.C. ha establecido los siguientes Objetivos:

- Incrementar la participación en el mercado.
- Mejorar la satisfacción de los clientes.
- Mejorar el clima laboral.
- Diseñar un Sistema Integrado de Gestión en Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Responsabilidad Social.

Los objetivos del sistema de Gestión Integral de JFRANK S.A.C. son medibles y coherentes con la Política del Sistema de Gestión Integral y han sido desplegados en las diferentes funciones y niveles a través de los objetivos específicos (metas) y sus planes de acción declarados como parte del **Planeamiento Estratégico** de la organización.

Los objetivos y metas de la organización han sido definidos considerando los requisitos legales, así como los requerimientos del cliente, sus aspectos ambientales y riesgos significativos y las obligaciones aceptadas en materia de responsabilidad social. Estos objetivos consideran, además, las opciones tecnológicas de la organización así como sus requisitos financieros, operaciones y comerciales y la opinión de las partes interesadas.

Los Planes de acción consideran las responsabilidades para lograr los objetivos y metas en las funciones y niveles pertinentes así como los medios y plazos requeridos.

**El Plan Estratégico** de JFRANK S.A.C. es monitoreado dos veces durante el año por la Alta Dirección a través de reuniones con los responsables.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 2 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		

eficiencia y responsabilidad social; organizada por valores: **compromiso, responsabilidad y respeto.**

Para ello nos comprometemos a:

- Mantener un sistema de gestión integrado para el desarrollo de las actividades, aplicándolo en el trabajo diario, orientándolo a la optimización del servicio para la satisfacción del cliente mediante la mejora continua de nuestros procesos.
- Cumplir con los requisitos legales aplicables a la organización y los exigidos por los clientes, así como con otros requisitos a las que la organización se suscriba.
- Prevención del medio ambiente, minimizando las emisiones de ruido, generación de polvo y control de los residuos sólidos.
- Minimizar y proteger a todo el personal de los riesgos intolerables que puedan presentarse en la organización.
- Distribuir la política de Gestión Integrada a todos nuestros trabajadores y asegurar que se encuentre disponible a las partes interesadas.

Lima, 30 de Agosto del 2008

Gerente General

GG-001-PO

JFRANK CONTRATISTAS S.A.C.

Rev.00

5.3.2 La Alta Dirección se asegura de la correcta difusión, entendimiento e implementación en toda la organización y personal interesado en la Política del Sistema de Gestión Integral a través de:

- La entrega de copias de la Política a los trabajadores de la Empresa y subcontratistas.
- Su publicación en lugares visibles y en medios electrónicos tales como la Intranet y su página Web.
- La presentación de la Política en reuniones a los trabajadores y a la comunidad.

5.3.3 En base a su política integral la Alta Dirección de JFRANK S.A.C. ha establecido los objetivos de la empresa (5.4.1).

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO V</b>	<b>Página 1 de 9</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

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

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

La Alta Dirección de JFRANK S.A.C. muestra evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGI, así como de la mejora continua de su eficacia:

- a) Comunicando a la organización la importancia de cumplir con los requisitos del SGI, incluyendo lo relacionado a la satisfacción del cliente, la prevención del medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores y la responsabilidad social, y los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables al SGI.
- b) Estableciendo la Política del Sistema de Gestión Integral.
- c) Asegurando que se establecen los objetivos y metas del SGI.
- d) Llevando a cabo las revisiones por la Dirección.
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos.

### **5.2 ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS**

La Alta Dirección de JFRANK S.A.C. asegura que:

Los requisitos de las partes interesadas en el SGI se determinan, se evalúan para evaluar su factibilidad o procedencia y se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción y/o bienestar.

Se consideran como partes interesadas a los clientes, el estado y entes de regulación, los trabajadores de la empresa, los proveedores, la comunidad y el directorio de la organización.

### **5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL**

5.3.1 La Alta Dirección, a fin de establecer su compromiso por satisfacer los requisitos y mejorar continuamente la eficacia SGI ha establecido la siguiente política integral:

**JFRANK Contratista S.A.C.** empresa moderna dedicada al servicio Metal-Mecánica y Eléctrico a nivel nacional, operando en un marco de ética,

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>Página 5 de 5</b>
<b>Revisión: 00</b>		

equipos (historial). En la eventualidad de presentarse problemas en la operación de algún equipo o maquinaria, se tienen definidas las actividades a ejecutar para realizar el mantenimiento correctivo. Se mantienen registros de las actividades de mantenimiento.

Para el desarrollo de las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo en los equipos y maquinaria de JFRANK S.A.C. se ha establecido el procedimiento **GOP-001-PRMT: Mantenimiento de Equipos**.

#### **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

**6.4.1** Para lograr la conformidad con los requerimientos del SGI ha implementado en las diferentes áreas de trabajo lo siguiente:

- a) Condiciones de seguridad que incluyen la protección del personal y maquinaria (establecidas en los PETS e instrucciones de trabajo).
- b) Condiciones ambientales del trabajo, según las exigencias de las actividades.
- c) Métodos de trabajo (procedimientos e instrucciones operativas).
- d) Un sistema de evaluación del desempeño y Clima Laboral que brinde las oportunidades necesarias para aprovechar el potencial del personal de la organización e incrementar su motivación.
- e) Instalación de servicios requeridos para comodidad del personal (SSHH, comedores en las plantas, botiquines, servicio médico, etc.).

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>Página 4 de 5</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- Recursos económicos destinados para este fin.
- b) El Gerente de Recursos Humanos conjuntamente con los responsables de las áreas evalúan la efectividad de la formación proporcionada a los profesionales, durante la aplicación de estos nuevos conocimientos en la mejora de los procesos o en la aplicación de ésta información en actividades propias de la empresa. La eficacia de la capacitación puede verificarse a través del impacto de la capacitación en el comportamiento de los indicadores de gestión (KPI's).
- c) Adicionalmente el Gerente de Recursos Humanos, una vez por año en coordinación con la Gerencia y Jefatura de cada área realiza la Evaluación del Desempeño del personal a fin de constatar si se han cubierto las competencias del cargo e identificar potenciales de crecimiento del personal. El RED mantienen los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia personal en el Legajo Personal de cada trabajador.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

**6.3.1** JFRANK S.A.C. cuenta con la infraestructura necesaria para la implementación, mantenimiento y mejora del SGI, se cuenta con:

- a) Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (edificios, almacenes, talleres, laboratorios y oficinas).
- b) Equipamiento y herramientas (maquinaria, equipos, hardware y software).

**6.3.2** El mantenimiento de la maquinaria y equipo para la producción y despacho se ejecuta tomando en consideración la frecuencia de utilización de los mismos, las recomendaciones del fabricante y el reporte de estado de los

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>Página 3 de 5</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- La pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos del SGI.
- Los aspectos ambientales y riesgos de SSO significativos, los impactos relacionados reales o potenciales asociados con su trabajo y los beneficios de un mejor desempeño personal.
- Sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del SGI.
- Las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados coordina la ejecución de:
  - Reuniones dirigidas Jefaturas de área para asegurar que los empleados son conscientes de la relevancia e importancia de sus actividades y de como éstas contribuyen a alcanzar los objetivos.
  - Envío de Mensajes de Sensibilización en temas relacionados al SGI.
  - Cursos y Charlas de capacitación incluidos en el **Programa Anual de Capacitación y Desarrollo** de la organización.

### 6.2.2.3 Formación

- a) JFRANK S.A.C. proporciona formación y entrenamiento apropiado a su personal a fin de satisfacer sus necesidades de competencia de acuerdo a lo establecido en: **GRH-002-PRPE: Capacitación y Desarrollo del Personal.**

La aplicación de este procedimiento está supeditada a:

- Exigencia y competencias del cargo.
- Necesidades de mejora de la empresa y desarrollo personal.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>Página 2 de 5</b>
<b>Revisión: 00</b>		

La administración de las actividades de reclutamiento, selección, contratación e inducción, del personal son responsabilidad del Jefe de Recursos Humanos.

## **6.2.2 Competencia, Toma de Conciencia y Formación**

### **6.2.2.1 Competencia**

El Gerente de Recursos Humanos en coordinación con los responsables de las áreas determina las necesidades de competencia del personal que realiza actividades que afectan al SGI.

Las competencias han sido definidas teniendo en cuenta los siguientes:

- a) Demanda futura relacionada con los planes y los objetivos estratégicos.
- b) Aspectos Ambientales y Riesgos de las actividades que conforman el SGI.
- c) Cambios en los procesos.
- d) Anticipación de las necesidades de sucesión de la fuerza laboral.

Las competencias del personal son actualizadas en función a las necesidades y cambios de los objetivos de la organización.

### **6.2.2.2 Sensibilización y Toma de Conciencia**

- a) El Gerente de Recursos Humanos en coordinación con el responsable de cada área se encarga de realizar la inducción del personal nuevo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento: **GRHGI-001-PRPE: Selección, Contratación e Inducción del Personal.**
- b) Adicionalmente, el RED a fin de asegurar que el personal es conciente de:

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>Página 1 de 5</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador del SGI	Representante de la Dirección	Gerencia General

## **6. GESTIÓN DE RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

6.1.1 La Alta Dirección de la empresa se asegura de la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGI.

6.1.2 Los recursos incluyen personal, habilidades especializadas, infraestructura, recursos financieros y tecnológicos para:

a) Implantar, mantener y mejorar la eficacia del SGI.

b) Aumentar la satisfacción del cliente y partes interesadas mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.1.3 La dotación planificada de recursos financieros de la empresa es llevada a cabo a través de la definición de presupuestos que son monitoreados por la Gerencia de Administración y Finanzas bimensualmente para asegurar su correcta aplicación.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 Generalidades**

La asignación de personal cuyo trabajo afecta al SGI de JFRANK S.A.C. se realiza considerando la competencia en función de la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Para ello, la Empresa ha definido los requisitos y competencias de cada puesto de trabajo en el **GRH-001-MAPE: Manual de Funciones y Competencias** y los mecanismos de selección, contratación e inducción del personal en el procedimiento: **GRH-001-PRPE: Selección, Contratación e Inducción del Personal.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 14 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Con la implementación del procedimiento **GOP-001-FOMT** JFRANK S.A.C. asegura que sus equipos de medición son:

- a) Calibrados y/o verificados a intervalos específicos antes de su utilización, contra patrones medición, trazables nacionales o internacionales.
- b) Se encuentra identificado su estado de calibración de acuerdo al patrón para materiales ferrosos y no ferrosos.
- c) Son protegidos contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medida.
- d) Son protegidos contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

El sistema se encuentra establecido para evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores, cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La empresa toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y la verificación.

En el caso de utilizar programas informáticos para actividades de seguimiento y medición, éstos deberán ser utilizados previa confirmación de su capacidad para satisfacer la aplicación prevista. Esto se realizaría antes del uso inicial y se reconfirma si es necesario. Se tiene Certificado de calibración.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 13 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

su utilización o incorporación dentro del producto. Cualquier bien del cliente que se pierda, deteriore o que de algún modo se estime que es inadecuado para su uso, es registrado y comunicado al cliente.

Se tiene el procedimiento: **SGI-002-PRGI: Control de Registros.**

### **7.5.5 Preservación del Producto**

7.5.5.1 JFRANK S.A.C. preserva la conformidad del producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esto incluye la identificación, manipulación, embalaje, archivo y protección incluyendo las partes constitutivas del servicio, tal como se establece en el procedimiento: **GAF-004-PRLO Entrega y Recepción de Producto al Almacén.**

### **7.6 CONTROL DE EQUIPOS DE MEDICIÓN Y MONITOREO**

7.6.1 JFRANK S.A.C. ha determinado las actividades de medición y seguimiento que se requieran para proporcionar la evidencia de la conformidad de los requisitos del producto y cualquier requisito de medición necesario para el SGI.

7.6.2 La organización establece procesos, para asegurar que las actividades de medición y seguimiento puedan realizarse de una manera coherente con los requisitos de medición y seguimiento, a través del formato **GOP-001-FOMT: Ficha Técnica de Máquinas/Equipos.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 12 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- a) Los criterios definidos para la revisión y aprobación del proceso de fabricación de cajas eléctricas.
- b) Aprobación de equipos y calificación del personal.
- c) La utilización de métodos y procedimientos específicos.
- d) Los requisitos aplicables a los registros.
- e) Los criterios para la revalidación.

### **7.5.3 Identificación y Trazabilidad**

7.5.3.1 JFRANK S.A.C. identifica sus productos por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.

7.5.3.2 La empresa mantiene identificado el estado del producto con respecto a los requisitos de medición y seguimiento a fin de evitar su uso inadvertido como se indica en **SGI-011-PRGI: Control de Productos No Conformes.**

7.5.3.3 En las Órdenes de Producción permite al área de Operaciones facilitar la trazabilidad de los productos terminados hasta los controles ejecutados en la planta.

### **7.5.4 Propiedad del Cliente**

7.5.4.1 JFRANK S.A.C. ha dispuesto los lineamientos a fin de mantener bajo control los productos proporcionados por los clientes mientras se encuentren bajo su control.

7.5.4.2 Los bienes suministrados por los clientes tales como: materia prima o equipos son identificados, verificados, protegidos y mantenidos para

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 11 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## 7.5.2 Validación de procesos

7.5.2.1 JFRANK S.A.C. valida aquellos procesos de producción y prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores. Esto incluye cualquier proceso en el que las deficiencias se hagan aparentes únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Para tal fin, la empresa cuenta con registros y gráficas que permiten asegurar que la performance del proceso se encuentra dentro de los parámetros de operación establecidos (seguimiento a la dispersión del producto) y ejecuta actividades para asegurar la capacidad de su proceso:

### 7.5.2.2 Sobre los equipos

- **Verificación del funcionamiento del esmeril antes de uso, según la instrucción GOP-005-INFB: Esmerilado.**

### 7.5.2.3 Sobre el producto

Seguimiento mensual a la dispersión y desviación estándar del Producto respecto a sus principales características de Calidad considerando las variables CPS.

7.5.2.4 Sobre el personal, se refuerza en la capacitación en el uso de métodos de ensayo e instrucciones contenidos en los planes de calidad (Ver 7.1)

A través de estos procesos la empresa establece:

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 10 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

peligros de SSO significativos identificados, incluyendo las actividades de mantenimiento. Estas operaciones y actividades son planeadas y desarrolladas de modo de asegurar que se realicen de acuerdo a procedimientos o instructivos de trabajos documentados y mantenidos para:

- Cubrir situaciones en las que su ausencia, podría conducir a desviaciones de la política, los objetivos y metas del SGA y SSO.
- Establecer criterios operacionales.
- Identificar productos, equipos bienes o servicios vinculados a aspectos ambientales y/o peligros de SSO significativos utilizados por la organización y comunicar estos procedimientos relevantes y requisitos (especificaciones técnicas, contratos u otros) a los proveedores y subcontratistas.
- Y en caso fuera necesario diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos operativos y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas, para eliminar o reducir los riesgos de SSO en su origen.

Para tal fin cuenta con los siguientes documentos:

- **SGI-009-PRGI: Control Operacional.**
- **SGI-007-FOGI: Hoja de Datos Técnicos – MSDS.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 - 08 - 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 9 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 Control de Operaciones de Producción**

7.5.1.1 JFRANK S.A.C. planifica y controla las operaciones de producción indicados en el capítulo 2 (Campo de Aplicación) de este manual, a través de:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del producto a través de las especificaciones técnicas y el **GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para la Fabricación de Cajas Eléctricas (primera fase)**.
- b) La disponibilidad de procedimientos e instrucciones de trabajo (Ver Maestro de Procedimientos e Instrucciones).
- c) La Planificación y Planes de Calidad descritos en el párrafo 7.1.
- d) La utilización del equipo apropiado.
- e) La disponibilidad y utilización de medios de medición y seguimiento.
- f) La implantación de actividades de seguimiento y medición establecidas en los Planes de Calidad.
- g) La implementación de actividades de liberación, entrega y post-venta cuando corresponda.

Adicionalmente, JFRANK S.A.C. identifica aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos ambientales y

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 8 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **7.4.2 Información de las compras**

7.4.2.1 JFRANK S.A.C. ha establecido especificaciones técnicas para la adquisición de materiales y servicios que afectan al SGI, los mismos que incluyen, cuando es apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación o calificación del producto o servicio adquirido.
- b) Requisitos para la calificación del Personal.
- c) Requisitos del SGI (Calidad, Seguridad, Medio Ambiente).

JFRANK S.A.C. asegura la adecuación de las especificaciones técnicas, antes de su comunicación al proveedor.

## **7.4.3 Verificación de los productos comprados**

7.4.3.1 JFRANK S.A.C. determina e implementa las disposiciones necesarias para la verificación del producto o servicio comprado, a través de sus especificaciones técnicas y del documento **GAF-004-PRLO: Entrega y Recepción al Almacén.**

7.4.3.2 Cuando JAVFRANK S.A.C. o sus cliente, propongan llevar a cabo actividades de verificación en las instalaciones del proveedor, se especificará tal requerimiento en las especificaciones técnicas o documentos de compra, a fin de informar al proveedor sobre las actividades a ejecutar. En todos los casos dichas verificaciones se realizan en coordinación con las áreas técnicas involucradas y se mantienen registros de las mismas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 7 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 Control de Compras**

7.4.1.1 JFRANK S.A.C. controla sus procesos de compra para asegurar que el producto o servicio comprado cumpla los requisitos de compra del SGI establecidos a través de las especificaciones técnicas y/o documentos de compra. El tipo y alcance de control aplicado al proveedor, sub contratista y sub proveedores y al producto adquirido, depende del efecto que tiene el producto (o servicio) comprado sobre el producto final y el SGI.

7.4.1.2 Para este fin se aplica el siguiente documento **GAF-003-PRLO: Compras.**

7.4.1.3 JFRANK S.A.C. evalúa y selecciona a los proveedores y sub contratistas en función de su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo con los requisitos del SGI, para ello ha desarrollado el procedimiento **GAF-001-PRLO: Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.**

Donde se definen los criterios para la selección y evaluación periódica de los proveedores, sub contratistas y sub proveedores.

Los encargados de Logística mantienen registros de los resultados de la evaluación y las acciones tomadas en caso de incumplimientos tal como se establece en **GAF-001-PRLO: Selección, Evaluación y**

**Reevaluación de Proveedores.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 6 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

responsabilidad social y otros requisitos cuando estos se encuentran vinculados a los productos y servicios de la organización, a los aspectos ambientales o peligros significativos o puedan ser exigidos por los clientes y/o partes interesadas.

7.2.3.3 JFRANK S.A.C. mantiene esta información al día y comunica a sus trabajadores y a otras partes interesadas la información relevante sobre los requisitos legales y otros.

7.2.3.4 Los requisitos legales y otros requisitos se toman en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGI.

#### **7.2.4 Evaluación de Cumplimiento Legal**

7.2.4.1 En coherencia con su compromiso de cumplimiento JFRANK S.A.C. ha establecido el siguiente procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos suscritos: **SGI-008-PRGI: Identificación y Control de Requisitos Legales.**

7.2.4.2 Se cuentan con registros de los resultados de la evaluación periódicas.

### **7.3 DISEÑO Y DESARROLLO**

**No aplica ya que JFRANK S.A.C. provee servicios y bienes de acuerdo a las especificaciones técnicas, diseño y planes proporcionados por el cliente.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 5 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

b) Las diferencias existentes entre los requisitos del pedido o contrato y los expresados previamente son resueltos.

c) JFRANK S.A.C. cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos definidos por el Cliente.

7.2.2.2 Los resultados de la revisión de los contratos y las acciones originadas por la misma son registradas en los formatos indicados en **GCO-001-PRVM: Ventas.**

7.2.2.3 Cuando el Cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, el personal responsable confirma éstos requisitos antes de la aceptación.

7.2.2.4 Cuando los requisitos del producto son cambiados, JAVFRANK S.A.C. se asegura que la documentación relativa a los procesos de venta son modificados y que el personal involucrado sea consciente de los cambios realizados.

### **7.2.3 Requisitos Legales y Otros Requisitos.**

7.2.3.1 JFRANK S.A.C. ha establecido, para la identificación y acceso a los requisitos legales y demás requisitos a ser cumplidos relacionados al SGI, el siguiente procedimiento **SGI-008-PRGI: Identificación y Control de Requisitos Legales.**

7.2.3.2 Mediante este procedimiento se asegura el cumplimiento de los dispositivos legales de calidad, ambientales, de SSO, de

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 4 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- Actividades de todo el personal que tenga acceso al emplazamiento del trabajo (incluidos los subcontratados y visitantes).
- Instalaciones en el emplazamiento del trabajo, ya sean proporcionados por la organización o por otros.

7.2.1.1.5 JAVFRANK S.A.C. asegura que los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles son considerados cuando se establecen los objetivos del SGI. Esta información se documenta y mantiene a través de los Programas del SGI.

7.2.1.1.6 La información sobre AAS e IPER se mantiene documentada y actualizada según sea necesario.

7.2.1.1.7 En lo que respecta a comunicación al cliente, en el numeral 5.5.3.7 se encuentran las disposiciones al respecto.

## **7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto**

7.2.2.1 Antes de que se adquiriera un compromiso con los clientes para proporcionar un producto, JFRANK S.A.C. realiza una revisión de los requerimientos de los mismos, incluyendo cualquier cambio que sea solicitado, para ello ha establecido el procedimiento: **GCO-001-PRVM: Ventas.**

A fin de asegurar que:

- a) Los requisitos, del producto, están definidos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 3 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Para lo cual cuenta con:

- Acuerdos comerciales y/o contratos.

#### **7.2.1.1 Identificación de Aspectos Ambientales, Peligros y Riesgos Significativos.**

7.2.1.1.1 Para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar, sobre los que se puede esperar tenga influencia y que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el ambiente, JFRANK S.A.C. ha establecido el siguiente procedimiento **SGI-005-PRGI: Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.**

7.2.1.1.2 Los aspectos ambientales de la empresa y los impactos significativos identificados serán tratados a través de los Programas de Gestión Ambiental.

7.2.1.1.3 La identificación de los peligros significativos, la evaluación de riesgos de SSO y la implementación de las medidas de control necesarias, se lleva a cabo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **SGI-006-PRGI: Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.**

7.2.1.1.4 Estos procedimientos aplican a:

- Desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados.
- Actividades rutinarias y no rutinarias.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 2 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		

b) Los aspectos ambientales y riesgos de SSO significativos identificados de acuerdo a 7.2.1.1.

En estos documentos se presentan también:

- a) La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el producto.
- b) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayos específicos así como los criterios para la aceptación del mismo donde corresponda.
- c) Los registros que son necesarios para proporcionar evidencia de los procesos de realización y los productos resultantes.

## **7.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE REQUISITOS**

### **7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el Producto**

JFRANK S.A.C. determina:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y pos-venta.
- b) Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para la utilización prevista o especificada.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto cuando corresponda.
- d) Cualquier requisito adicional (para el proceso/producto) determinado por la organización.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 - 08 - 08</b>	<b>CAPÍTULO VII</b>	<b>Página 1 de 14</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

## 7. PLANIFICACIÓN

### 7.1 PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1.1 JFRANK S.A.C. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la fabricación y suministro de tableros eléctricos a través de los siguientes documentos que aseguran que los procesos de producción son consistentes con los requisitos de otros procesos del SGC: **GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para la Fabricación de Cajas Eléctricas (primera fase).**

7.1.2 Adicionalmente, la empresa verifica su capacidad a fin de asegurar que cuenta con los recursos y medios necesarios para la entrega del producto al cliente.

7.1.3 La Planificación de la realización del producto es coherente con los requisitos de los otros procesos del SGI (ver 4.1)

7.1.4 Además a través de los procesos de planificación JFRANK S.A.C. determina lo siguiente:

- a) Los objetivos y metas integrales presentadas en el **Plan Estratégico** de la Empresa y los requisitos para el producto establecidos en los **Planes de Calidad**.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 1 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

## **8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

JFRANK S.A.C. planea e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- a) Demostrar la conformidad de sus productos y servicios.
- b) Asegurar la conformidad del SGI.
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGI.

Para ello aplica técnicas estadísticas y análisis de datos tal como se indica en el ítem 8.4 del presente manual.

### **8.2 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO**

#### **8.2.1 Satisfacción del cliente y partes interesadas**

JFRANK S.A.C. ha establecido el seguimiento de la información sobre la satisfacción del cliente y partes interesadas como una medida del desempeño del SGI; a fin de verificar si se ha cumplido con los requisitos del mismo. Para tal fin, una vez al año aplica una encuesta a sus clientes, trabajadores y principales representantes de las comunidades aledañas.

Los resultados de estas encuestas son revisados por el comité SGI quienes definen un Plan de Acción de Mejora que es presentado a todas las partes involucradas interesadas, para su conformidad y retroalimentación e incluidos en el Plan Estratégico del siguiente año o planes de mejora específicos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 2 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

### 8.2.2 Auditorías Internas

JFRANK S.A.C. lleva a cabo a intervalos planificados, auditorías internas para determinar si el SGI:

- a) Es conforme con las actividades planificadas (véase 7.1) con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001y OHSAS 18001 con los requisitos de su SGI.
- b) Se ha implantado y se mantiene de manera eficaz.

Para la planificación de las Auditorías JFRANK S.A.C. cuenta con un Programa de Auditorías Internas. Las auditorías son planificadas en función al estado e importancia de las áreas a auditar y a los resultados de auditorías previas.

Los criterios para la ejecución de las auditorías, su frecuencia y la metodología aplicada, incluyendo lo relativo a la selección de auditores, a fin de asegurar la imparcialidad de las mismas; se describe en el procedimiento **SGI-010-PRGI: Auditorías Internas**.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores de JFRANK S.A.C. bajo ningún concepto evalúan su propio trabajo.

JFRANK S.A.C. mantiene registros de los resultados de las auditorías realizadas e informa de estos resultados a la Alta Dirección. Los responsables de las áreas que son auditadas se aseguran que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 3 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

### 8.2.3 Medición y Seguimiento de los Procesos

8.2.3.1 JFRANK S.A.C. aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del SGI incluyendo las características fundamentales de sus operaciones que pueden tener un impacto de calidad, ambiental o riesgo de SSO significativo. Estos métodos permiten demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planeados tal como se describe en los Planes de Calidad del proceso productivo y en los registros del monitoreo de los indicadores de gestión de cada área (KPI's) y/o paneles de gestión. Los documentos aplicables son:

- **GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para la Fabricación de Cajas Eléctricas.**
- **SGI-009-PRGI: Control Operacional del SGI.**

Cuando no se alcancen los resultados planeados, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para la conformidad del sistema.

### 8.2.4 Medición y Seguimiento del Producto

El personal de JFRANK S.A.C. mide y realiza el seguimiento de las características de calidad del producto para verificar si se cumplen los requisitos establecidos en las especificaciones técnicas. Este seguimiento se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto, tal como se establece en:

- **GAF-001-PRLO: Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores.**
- **GOP-001-PLFB: Plan de Calidad para la Fabricación de Cajas Eléctricas.**

En la Orden de Producción, el Supervisor verifica y libera los productos mediante firma de conformidad. Los criterios son:

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 4 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- A: Aceptado, color azul.
- R: Rechazado, color rojo.
- I: por Inspección, color amarillo.

No se procede a liberar los productos hasta que no se hayan completado satisfactoriamente todas las inspecciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por la autoridad competente y cuando corresponda por el cliente.

### **8.3 CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES**

**8.3.** JFRANK S.A.C. asegura que los productos que no sean conformes con los requisitos especificados, se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no intencionada. Los controles y las responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar los productos no conformes, se encuentran definidas en el procedimiento **SGI-011-PRGI: Control de Productos No Conformes.**

A través de este Sistema de Control de Productos No Conformes JFRANK S.A.C. asegura que:

- a) Se toman las acciones pertinentes para eliminar una no conformidad detectada.
- b) Se solicita autorización bajo concesión al cliente o autoridad pertinente, en caso de no conformidades en el producto final.
- c) Se toman acciones para corregir las desviaciones asociadas a una no conformidad, de modo de permitir su utilización o aplicación original.

JFRANK S.A.C. mantiene registros que indican la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 5 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

obtenido. Para los responsables de la identificación de productos no conformes cuentan con una base de datos en donde pueden llevar una estadística de la incidencia de los mismos y la necesidad de definir acciones correctivas cuando corresponda según 8.5.2.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de la entrega o cuando se ha iniciado su utilización, JFRANK S.A.C. adopta las acciones apropiadas respecto de las consecuencias, o efectos potenciales de la no conformidad.

En el caso de incidentes de seguridad, medio ambiente y responsabilidad Social, el RED lleva una base de datos de incidencias que es actualizada en función a la información de las diferentes áreas para identificar cuando un incidente sistemático requiere de acciones correctivas o preventivas definitivas según 8.5.2 y/o 8.5.3.

Las no conformidades del SGI incluidos los reclamos de cliente y partes interesadas, accidentes ambientales y de SSO y los incumplimientos a los requisitos del Sistema son atendidos de acuerdo a 8.5.2 y 8.5.3.

### **8.3.2 Planes de Contingencia o respuesta ante Emergencias**

JFRANK S.A.C. ha establecido el procedimiento **SGI-006-PRGI: Situación de Emergencia y Capacidad de Respuesta.**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 6 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Estos documentos permiten identificar el potencial para enfrentar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir y mitigar los impactos ambientales y peligros de SSO que pudieran estar asociados con ellos.

El comité SGI de JFRANK S.A.C. revisa una vez por año y cuando sean necesario sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después que ocurran accidentes o situaciones de emergencia.

La organización organiza por lo menos una vez cada 2 años simulacros para poner a prueba sus planes de contingencia y evalúa los resultados de estas simulaciones con fines de mejora, a través de observadores y según registro: **SGI-008-FOGI: Evaluación de Simulacros.**

#### **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

JFRANK S.A.C. determina, recopila y analiza los datos del SGI, para demostrar la adecuación y eficiencia del sistema; e identifica donde puede realizarse las mejoras. Esto incluye los datos generados por las actividades de medición y seguimiento ó por cualquier otra fuente relevante.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- a) La satisfacción del cliente y partes interesadas (véase 8.2.1).
- b) La conformidad con los requisitos del producto (véase 8.3 y 8.2.4).
- c) Conformidad con las exigencias de ley.
- d) Las características y tendencias de los procesos y productos incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (véase KPI's).
- e) Los proveedores.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 7 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 Mejora Continua**

La Alta Dirección de JFRANK S.A.C. gestiona los procesos necesarios para mejorar continuamente el SGI a través de la Política Integral, objetivos, metas, plan estratégico y los resultados de las auditorías, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas y revisión por la dirección.

### **8.5.2 Acciones Correctivas**

Con la finalidad de eliminar las causas de las no conformidades evitar su repetición y asegurar que las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas, JFRANK S.A.C. ha establecido el procedimiento **SGI-012-PRGI: Acciones Correctivas y Preventivas**.

En estos documentos se definen los requisitos para la:

- a) Revisión de no conformidades (incluyendo: las quejas de los clientes, partes interesadas, accidentes ambientales y SSO).
- b) Toma de acciones para corregir y mitigar los efectos de las no conformidades.
- c) Determinación de las causas de la no conformidad.
- d) Evaluación de la necesidad de adoptar acciones para asegurar que no las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- e) Determinación e implantación de las acciones necesarias.
- f) Registro los resultados de las acciones tomadas (véase 4.2.4).
- g) Revisión de las acciones correctivas tomadas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL</b>	<b>CÓDIGO: SGI-001-MA</b>
<b>Fecha de Emisión: 30 – 08 – 08</b>	<b>CAPÍTULO VIII</b>	<b>Página 8 de 8</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Cualquier cambio necesario derivado de acciones correctivas se incorpora en la documentación.

Estos procedimientos deben requerir que todas las acciones correctivas y preventivas que se hayan propuesto, sean analizadas críticamente utilizando el proceso de evaluación de riesgos antes de su implementación.

### **8.5.3 Acciones preventivas**

Con la finalidad de prevenir la aparición de no conformidades y evitar su repetición, el SGI ha sido diseñado a fin de que las acciones preventivas tomadas sean apropiadas para los efectos de los problemas potenciales, tal como se indica en el procedimiento:

#### **SGI-012-PRGI: Acciones Correctivas y Preventivas.**

Respecto a las Acciones Preventivas, dicho documento está dirigido a la:

- a) Determinación de no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluación de la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinación e implantación de las acciones necesarias.
- d) Registro de los resultados de las acciones tomadas (4.2.4).
- e) Revisión de las acciones preventivas tomadas.

Cualquier cambio necesario derivado de acciones preventivas se incorpora en la documentación.

# ANEXO 2

# **PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-001-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI.</b>	<b>Página: 1 de 7</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador del SGI	Representante de la Dirección	Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el desarrollo, control y estructura de los Documentos y Datos del SGI de JFRANK S.A.C. con la finalidad de garantizar la correcta emisión y uso de dichos documentos.

## 2. ALCANCE

Todo el personal involucrado en las actividades de elaboración, aprobación, distribución, revisión, modificación, retiro de los documentos del SGI y control del uso de los documentos obsoletos.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Documentos del SGI:** Documentos relacionados con el Sistema de Gestión Integrado, como: Manual de Gestión Integrado, Procedimientos, Planes, Instrucción, Formatos y Registros. Cada vez que se tenga que hacer referencia a los documentos del sistema de gestión integrado se indicará "Documentos del SGI".

**3.2 Versión Obsoleta:** Documentos del SGI que han sido reemplazados por nuevas versiones. Estos documentos serán cambiados y destruidos. Los que por algún motivo se conserven llevarán el sello de "Versión Obsoleta".

**3.3 Copia Controlada:** Se denomina así al ejemplar del documento que se entrega al usuario con la finalidad de emplearlo dentro de las actividades laborales, se encuentra incluido en el Listado Maestro de Documentos y esta sujeto a una permanente actualización en función a los cambios realizados en los procesos.

**3.4 Copia No Controlada:** Se llama al ejemplar del documento que se entrega al usuario con fines de revisión o publicidad, no se encuentra sujeto de actualización.

**3.5 RED:** Representante de la Dirección.

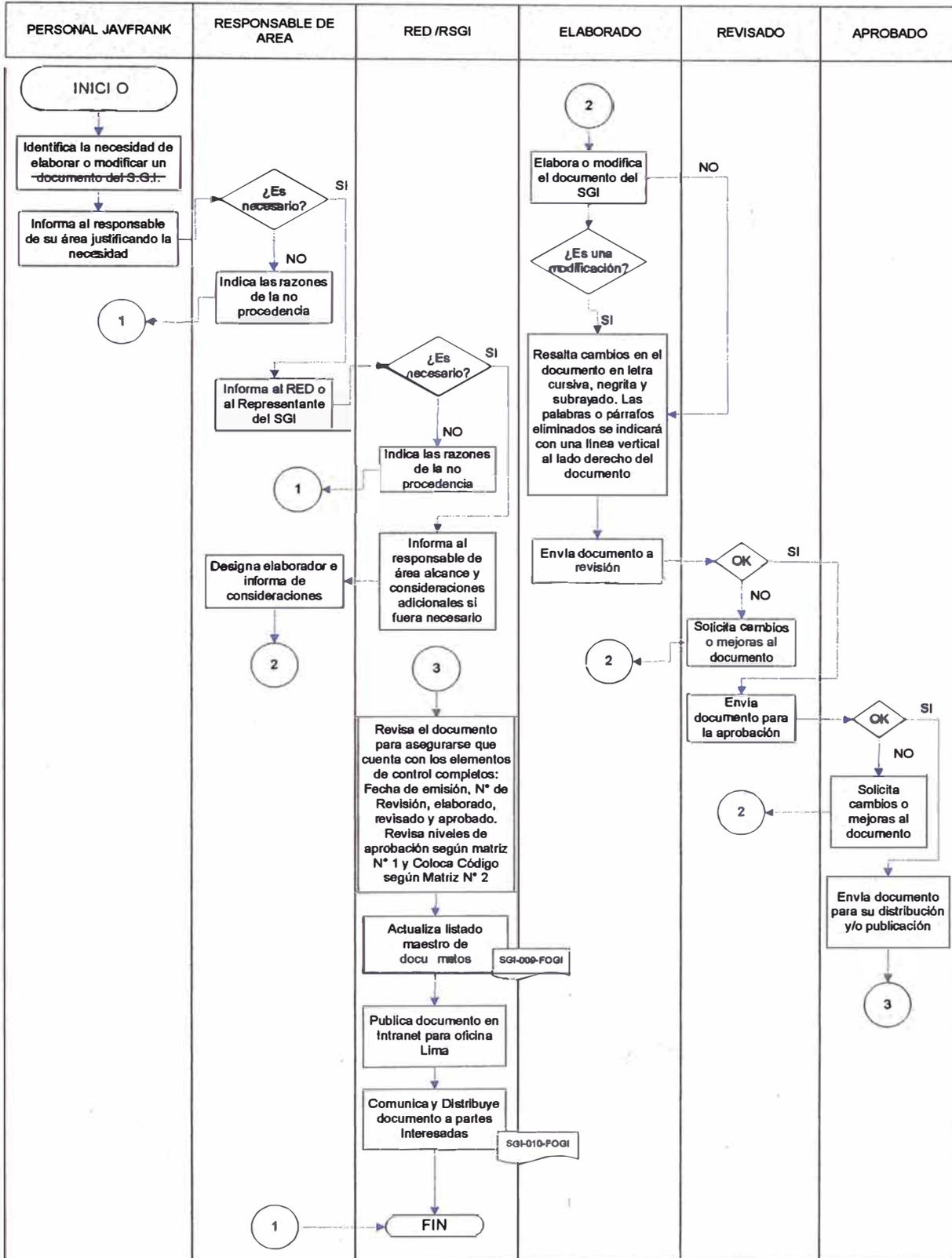
**RSGI:** Representante del Sistema de Gestión Integrado

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

**4.1** No aplica

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1** Todo el personal involucrado en el manejo de los documentos son responsables de cumplir las con el presente procedimiento.



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-001-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b> <b>Revisión: 00</b>	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI</b>	<b>Página: de 7</b>

6.1 Revisión, aprobación y codificación: Matriz N° 1:

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISIÓN	APROBACIÓN
Manual de Gestión Integrado	Coordinador del SGI	Representante de la Dirección.	Gerente General
Manual de Funciones y Competencias	Jefe de Personal	Gerente Recursos Humanos	Gerente Recursos Humanos y/o Gerente Administrativo
Procedimientos del Área del SGI	Coordinador del SGI	Representante de la Dirección.	Gerente General
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Procedimientos</li> <li>▪ Planes</li> <li>▪ Instrucciones</li> <li>▪ Instrucciones específicas</li> </ul>	Personal del área	Gerente o Jefe del área específica.	Gerente del área específica, y/o Gerente General, según amerite el caso.

6.1.1 Nombre, cargo y firma de la elaboración, revisión y aprobación del documento se registran en la primera página de cada documento.

6.1.2 La revisión y aprobación del Manual de Gestión Integrado se registrará en el formato **SGI-0001-FOGI "Acta de Reunión"**.

6.1.3 Los formatos, por ser un documento que sirve para llenar datos, estarán controlados con el número de revisión y la fecha de aprobación en el Listado Maestro de Documentos (SGI-009-FOGI)

6.2 Distribución

6.2.1 La distribución de documentos a las unidades de provincia serán destinadas a los responsables de zona quienes se encargarán de su distribución según formato "Lista de Distribución de Documentos Controlados" SGI-010-FOGI.

6.2.2 Las copias no controladas son solicitadas al área del SGI justificando si es para fines de revisión del documento, del dato, o para marketing. En esos casos, éste las entregará colocando un sello de color rojo con la frase: "COPIA NO CONTROLADA".

6.2.3 Los documentos del SGI que se ponga a disposición por Intranet, deberán ser protegidos contra escritura, copiado e impresiones. No llevará firma digitalizada toda vez que una edición del documento se encontrará disponible en el área del SGI para validar su actualización.

6.3 Revisión, Modificación y Retiro de documentos y datos obsoletos

6.3.1 En caso del Manual de Gestión Integrado (MGI-01), se identificarán los cambios en la última página del mismo: Cambios de la última versión.

En caso de documentos modificados o retirados definitivamente del Sistema de Gestión Integrado-, el Representante del SGI solicitará dichos documentos obsoletos a los responsables de las áreas respectivas y los

**Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General.  
El documento impreso es válido si lleva el sello de SGI "JFRANK SAC."**

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-001-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b> <b>Revisión: 00</b>	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI</b>	<b>Página: de 7</b>

destruirá. Sólo conservará los documentos obsoletos en versión electrónica. En caso se requiera conservar documentos escritos obsoletos, dichos documentos tendrán el sello de "VERSIÓN OBSOLETA".

#### 6.4 Documentos de Procedencia Externa

Los documentos de procedencia externa (manuales, normas técnicas, requisitos legales, etc.) el área del SGI elaborará la "Lista de Control de Documentos Externos" SGI-012-FOGI, definiéndose las responsabilidades y colocará en un archivo claramente identificado los documentos. El responsable de área se encargará de adquirir la nueva versión en el caso de que sea necesario para su proceso o actividad, procediendo a retirar la versión anterior. Deberá comunicar al área del SGI quien actualizará la Lista de Control de Documentos Externos "SGI-012-FOGI"

#### 6.5 Estructura y Codificación de Documentos

Para el desarrollo de la estructura de los documentos del Sistema Integrado, definiremos la estructuras para un mejor entendimiento.

Diseño de la página

El diseño del encabezado, pie de página, deberá redactarse de la siguiente manera:

Campo 1	Campo 4	Campo 6
Campo 2	Campo 5	Campo 7
Campo 3		
Campo 8	Campo 9	Campo 10

Campo 1: Nombre/logotipo de JFRANK SAC.

Campo 2: Fecha de emisión del documento del Sistema Integrado, en letras Mayúsculas y Minúsculas, negrita, tipo ARIAL, tamaño "11".

Campo 3: Número de revisión del documento, en letras Mayúsculas y Minúsculas, negrita, tipo ARIAL, tamaño "11".

Campo 4: Tipo del documento en letras Mayúsculas y negritas, tipo ARIAL, tamaño "11".

Campo 5: Título del documento que se va a redactar, en letras Mayúsculas y negritas, tipo ARIAL, tamaño "11".

Campo 6: Código del documento que se va a redactar, en letras Mayúsculas y negritas, tipo ARIAL "11".

Campo 7: Número de página del documento que se va a redactar, en letras Mayúsculas y Minúsculas y negrita, tipo ARIAL, tamaño "11".

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-001-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI</b>	<b>Página: de 7</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Campo 8: Nombre, cargo y firma de la persona que elaboró el documento, en letras Mayúsculas y Minúsculas, tipo ARIAL "9". Sólo para la primera página del documento.

Campo 9: Nombre, cargo y firma de la persona que revisó el documento, en letras Mayúsculas y Minúsculas, tipo ARIAL "9". Sólo para la primera página del documento.

Campo 10: Nombre, cargo y firma de la persona que aprobó el documento, en letras Mayúsculas y Minúsculas, tipo ARIAL "9". Sólo para la primera página del documento.

Ejemplo de Encabezado de la Primera Página de un documento:

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GO-001-PROP</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-02-03</b>	<b>SEGURIDAD E HIGIENE</b>	<b>Página: 1 de 22</b>
<b>Revisión: 01</b>		
<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>

b. Diseño de pie de página

Se utilizará el siguiente pie de página, en Mayúsculas y Minúsculas, tipo "ARIAL" "9":

Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General.  
El documento impreso es válido si lleva el sello de SGI "Javfrank SAC"

c. Estructura de los documentos

La estructura de los procedimientos, se redactarán con tipo de letra "ARIAL", tamaño "10", respetando la siguiente estructura:

1. OBJETIVO

Establece la razón de ser del proceso que se va a describir y el beneficio de su aplicación.

2. ALCANCE

En el alcance se especifica la entidad o ámbito de aplicación del procedimiento (área, materiales; proceso o producto, etc.).

Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General.  
El documento impreso es válido si lleva el sello de SGI "JFRANK SAC."

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p align="center"><b>CODIGO :</b> <b>SGI-001-PRGI</b></p>
<p><b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b></p>	<p align="center"><b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI</b></p>	<p align="center"><b>Página: de 7</b></p>
<p><b>Revisión: 00</b></p>		

**3. DEFINICIONES**

Incluye términos específicos que se incluyen en el documento y cuya definición servirá para facilitar la comprensión y ejecución del mismo.

**4. DOCUMENTOS A CONSULTAR**

Relación de documentos que contienen información necesaria para entender el procedimiento que los menciona ó aplicar los conceptos que en ellos se expresan.

**5. RESPONSABILIDADES**

Incluye el/los cargos responsables de la aprobación, implementación, supervisión, verificación y cumplimiento de lo establecido en el procedimiento. No se colocan nombres propios, sólo cargos.

**6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO**

Se describe la naturaleza del producto de entrada, (punto de partida del proceso descrito); se detalla los actos o etapas llevadas a cabo (el valor añadido); las funciones relacionadas (los actores que intervienen); los documentos asociados (registros) y el resultado esperado (naturaleza del producto de salida). **Puede incluir gráfico, flujograma de un proceso. Por ejemplo: Lista de chequeo para el arranque de un equipo, o lista de verificación, o uso de un programa de informática, etc.**

**7. REGISTROS / ANEXOS**

Se hace referencia al numeral del registro de los datos obtenidos durante la ejecución de un procedimiento y puede o no anexarse modelos de los formatos al final del documento.

Los márgenes a utilizarse en los Procedimientos, serán de acuerdo al desarrollo del mismo.

La estructura de los formatos se realizará de acuerdo a las necesidades de cada una de las áreas, siguiendo la codificación determinada en la Matriz N° 2.



<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-001-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b> <b>Revisión: 00</b>	<b>CONTROL DE LOS DOCUMENTOS DEL SGI</b> <b>Página: de 7</b>

Codificación de los documentos: Matriz N° 2

AREAS	CODIGO INICIAL	CODIGO INTERMEDIO	CODIGO FINAL
GERENCIA GENERAL	GG		GG
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO	SGI		
Gestión Integrado			GI
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	GRH		
Servicio Social			SS
Personal			PE
Seguridad Física			SF
GERENCIA DE COMERCIALIZACION	GCO		
Ventas y Marketing			VM
Post Venta			PV
GERENCIA DE OPERACIONES	GOP		
Mantenimiento			MT
Fabricación			FB
Cotizaciones y Presupuestos			CP
GERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANZAS	GAF		
Logística			LO
Almacén			AL
Compras			CM
Contabilidad			CT
Suministros			SU
<b>DOCUMENTOS</b>			
Política			PO
Manual		MA	
Procedimientos		PR	
Instrucciones		IN	
Planes		PL	
Formatos		FO	
Organigrama			OR
Manual de Gestión Integrado	MGI		
Código de Conducta			CC
Objetivos			OB

7. REGISTROS

- SGI-001-FOGI Acta de Reunión
- SGI-009-FOGI Listado Maestro de Documentos del SGI
- SGI-010-FOGI Lista de Distribución de Documentos Controlados.
- SGI-012-FOGI Listado Maestro de Documentos Externos.

**Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General.  
El documento impreso es válido si lleva el sello de SGI "JFRANK SAC."**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-002-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

1. **Objetivo**

Establecer el procedimiento a seguir para asegurar que los registros que proporciona evidencia objetiva del cumplimiento de los elementos del SGI de JAV FRANK SAC., se mantiene bajo control.

2. **Alcance**

El presente procedimiento, se aplica para identificar (codificar); almacenar (archivar), mantener (conservar) y disponer (eliminar) de los registros relacionado con el SGI.

3. **Definiciones**

3.1 Periféricos.- Son medio por el cual transitara los datos e información y estos se clasifican en: entrada, salida y viceversa.

3.2 Intranet.-Comunicación interna entre áreas o departamentos

3.3 Back up.- Son copia de respaldo que se tiene guardado en medios electrónicos.

3.4 Usuario.- Es la persona que utiliza el sistema para un fin conveniente.

4. **Documento a Consultar.**

No aplica.

5. **Responsabilidad.**

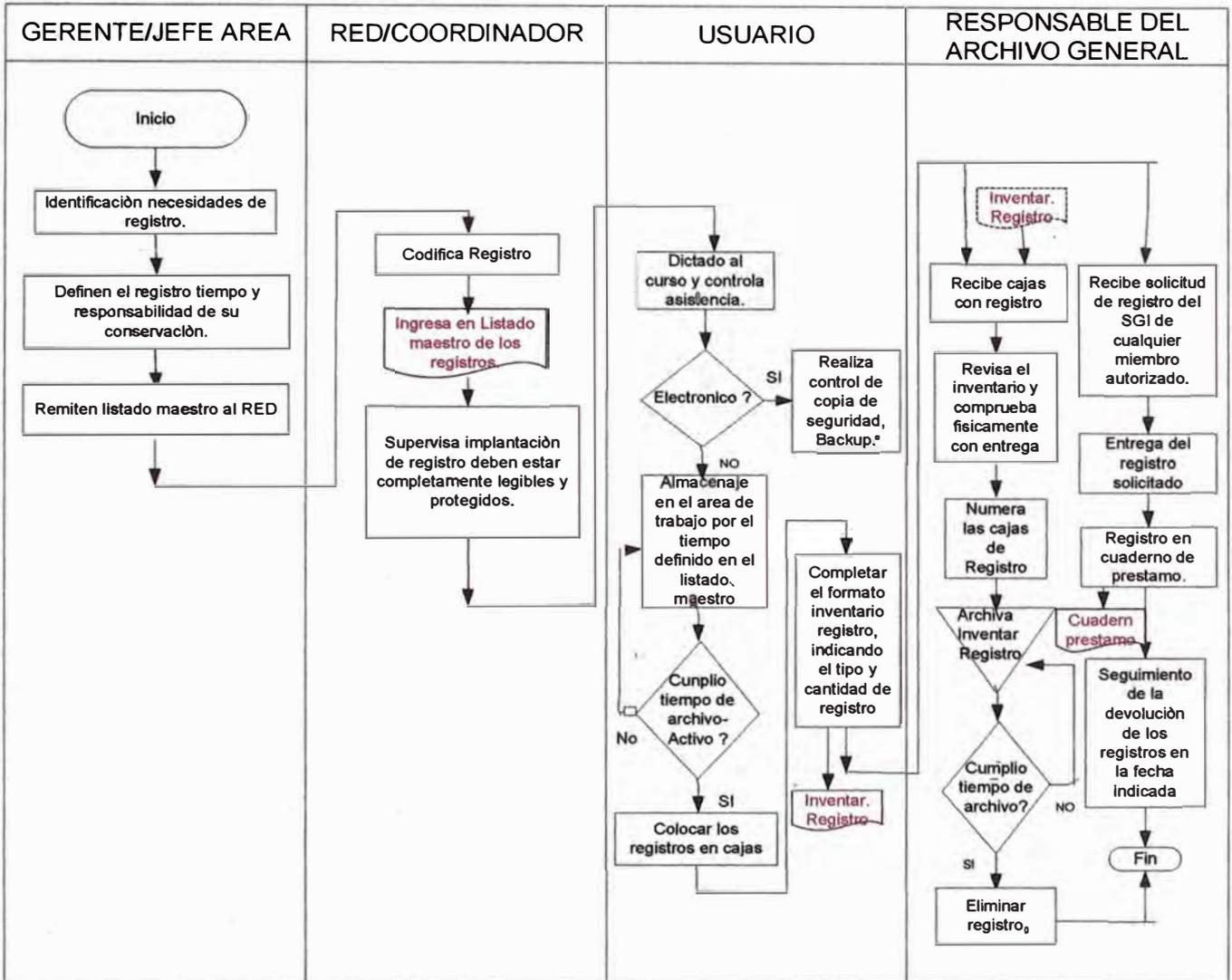
Todo personal involucrado en el manejo de los registros son responsable de cumplir con el presente procedimiento.

6. **Procedimiento.**

De acuerdo al flujo adjunto.

7. **Registro**

- ◆ SGI-011-FOGI Lista control de Registros.
- ◆ SGI-022-FOGI Inventario de Registros del SGI
- ◆ Cuaderno de préstamo.



- 6.1 El archivo de registros debe ser en forma ordenada por fecha, números correlativos, identificación alfabética o el sistema que permita un fácil acceso determinado por Gerente/Jefe de áreas o quién designe.
- 6.2 Cada responsable de área debe verificar si se cumple los tiempos de conservación de sus registros según lo indicado en la Lista Control de registros y disponer su traslado al almacén de archivos en cajas debidamente protegidos o para su disposición.
- 6.3 Los solicitantes de registros deben responsabilizarse de su devolución al archivo general.
- 6.4 Los formatos de registros impresos en papel que finalizan su tiempo de conservación en archivos pasivo deben ser reciclados por la organizaciones calificadas.
- 6.5 Todos los registros deben permanecer legibles, identificados y trazables.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-010-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Página: 1 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos generales para realizar los procesos de Auditoria Interna del Sistema de Gestión Integrado (SGI), con la finalidad de determinar si este es:

- a) conforme con las actividades planificadas y con los requisitos de la Norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 1800.
- b) Y si se encuentra implementado y se mantiene de manera eficaz

## 2. ALCANCE

Alcanza a todas las áreas de la organización

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 Auditoria:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
- 3.2 Auditor:** Persona calificada para realizar auditorías.
- 3.3 Auditado:** Organización o persona sometida a una auditoría.
- 3.4 Estudio de Escritorio:** Evaluación de los documentos que conforman el Sistema de Calidad considerando el cumplimiento con los requisitos solicitados por las Normas Aplicadas.
- 3.5 Lista de Verificación:** Listado de preguntas aplicadas directamente a la temática de Evaluación del Sistema de Calidad.
- 3.6 Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
- 3.7 No-conformidad:** Incumplimiento con los requisitos especificados.

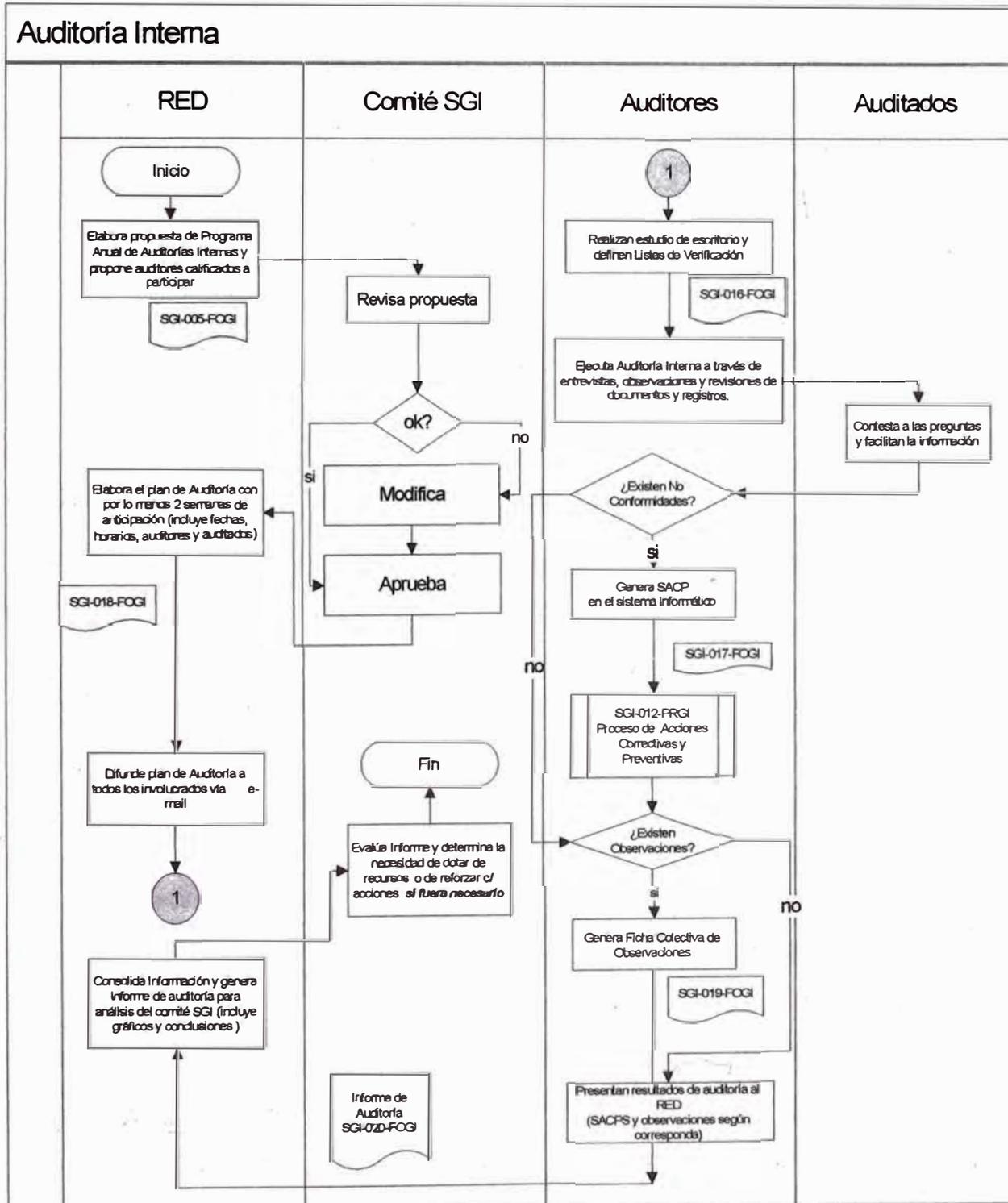
## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 4.1 SGI-012-PRGI "Acciones correctivas y Preventivas"**

## 5. RESPONSABILIDAD

- 5.1** El Representante de la Dirección y el coordinador del Sistema de Gestión Integrado son responsables de la implementación y verificación del cumplimiento del presente procedimiento.

#### 6. PROCEDIMIENTO



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-010-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Página: 3 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- 6.1 El Programa de auditorías se define tomando en cuenta el estado y la importancia de las áreas a auditar y su relación con aspectos ambientales y riesgos significativos (para definir la frecuencia de auditoría de un proceso se considera: responsabilidad sobre reclamos de partes interesadas, cumplimiento de objetivos, situación de KPI's y número de no conformidades de auditoría previas)
- 6.2 Ningún auditor puede auditar su propio trabajo.
- 6.3 Los auditores son evaluados al finalizar el proceso de auditoría por el RED de acuerdo a los criterios establecidos en el presente procedimiento. El RED utiliza los resultados de esta evaluación al momento de designar los grupos de auditores para una siguiente auditoría. En función a éstos resultados, es posible, tomar acciones tales como: reforzar la capacitación o entrenamiento de algunos auditores o retirarlos de la SGI-015-FOGI Lista de Auditores Calificados, si así se considera necesario.
- 6.4 Todos los registros son conservados por el RED excepto las SGI-016-FOGI Listas de Verificación generadas por cada auditor durante el estudio de escritorio, las cuales son eliminadas al culminar el proceso de auditoría después de la presentación de resultados vía SACP's y Observaciones.
- 6.5 El informe de Auditoría es presentado al Comité SGI cuyo líder es la GG.

**Tabla N°1: Criterios de Calificación de Auditores:**

<b>Educación:</b>	Superior o Técnica.	
<b>Formación:</b>		
<b>Criterios/ Calificación</b>	<b>Participación en Curso de Interpretación de la Norma:</b>	<b>Aprobación (teórico-práctica) del Curso de:</b>
Auditor ISO 9001	ISO 9001	Auditores en Sistemas de Gestión de Calidad.
Auditor ISO 14001	ISO 14001	Auditores en Sistemas de Gestión Ambiental
Auditor OHSAS 18001	OHSAS 18001	Auditores en Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional
Auditor de Sistemas de Gestión Integrado	Los tres cursos anteriores o un curso integrado.	Sistemas de Gestión Integrado ó los 3 cursos anteriormente mencionados.
<b>Habilidades:</b>	Planificación/Delegación, Prioridades de la acción, Actuación bajo presión Análisis de problemas y criterio en la toma de Decisiones Proactividad, Liderazgo, Aptitud positiva/constructiva Capacidad de comunicación, Capacidad de trabajo en equipo Tenacidad, Energía, Empatía, Tolerancia	

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-010-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>AUDITORIAS INTERNAS</b>	<b>Página: 4 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

<b>Experiencia:</b>	6 meses como mínimo de permanencia en la empresa. <b>Auditor Junior:</b> Debe realizar las auditorías siempre en compañía de un auditor líder. <b>Auditor Líder Plata:</b> mayor a 2 auditorías. <b>Auditor Líder Oro:</b> mayor a 10 auditoría
---------------------	--

## 7. REGISTROS

Los registros generados son:

- **SGI-005-FOGI** Programa Anual de Auditorías Internas.
- **SGI-015-FOGI** Lista de Auditores Calificados.
- **SGI-016-FOGI** Lista de Verificación de la Auditoría.
- **SGI-017-FOGI** Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva. (SACP)
- **SGI-018-FOGI** Plan de Auditorías Internas.
- **SGI-019-FOGI** Ficha Colectiva de Observaciones
- **SGI-020-FOGI** Informe de la Auditoría Interna

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-011-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Página: 1 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Gerente de Operaciones	Aprobado por:  Gerente General

**1. OBJETIVO**

Establecer el procedimiento para detectar, controlar, notificar, evaluar y disponer los productos no conformes detectados durante su recepción, fabricación, manipulación, despacho y entrega.

**2. ALCANCE**

A todas las áreas que se encuentren involucradas en el producto y/o servicio final

**3. DEFINICIONES**

- 3.1. No Conformidad: Incumplimiento de requisitos especificados.
- 3.2. Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme de modo que satisfaga los requisitos especificados.
- 3.3. Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto no conforme con los requisitos especificados.

**4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO**

No aplica

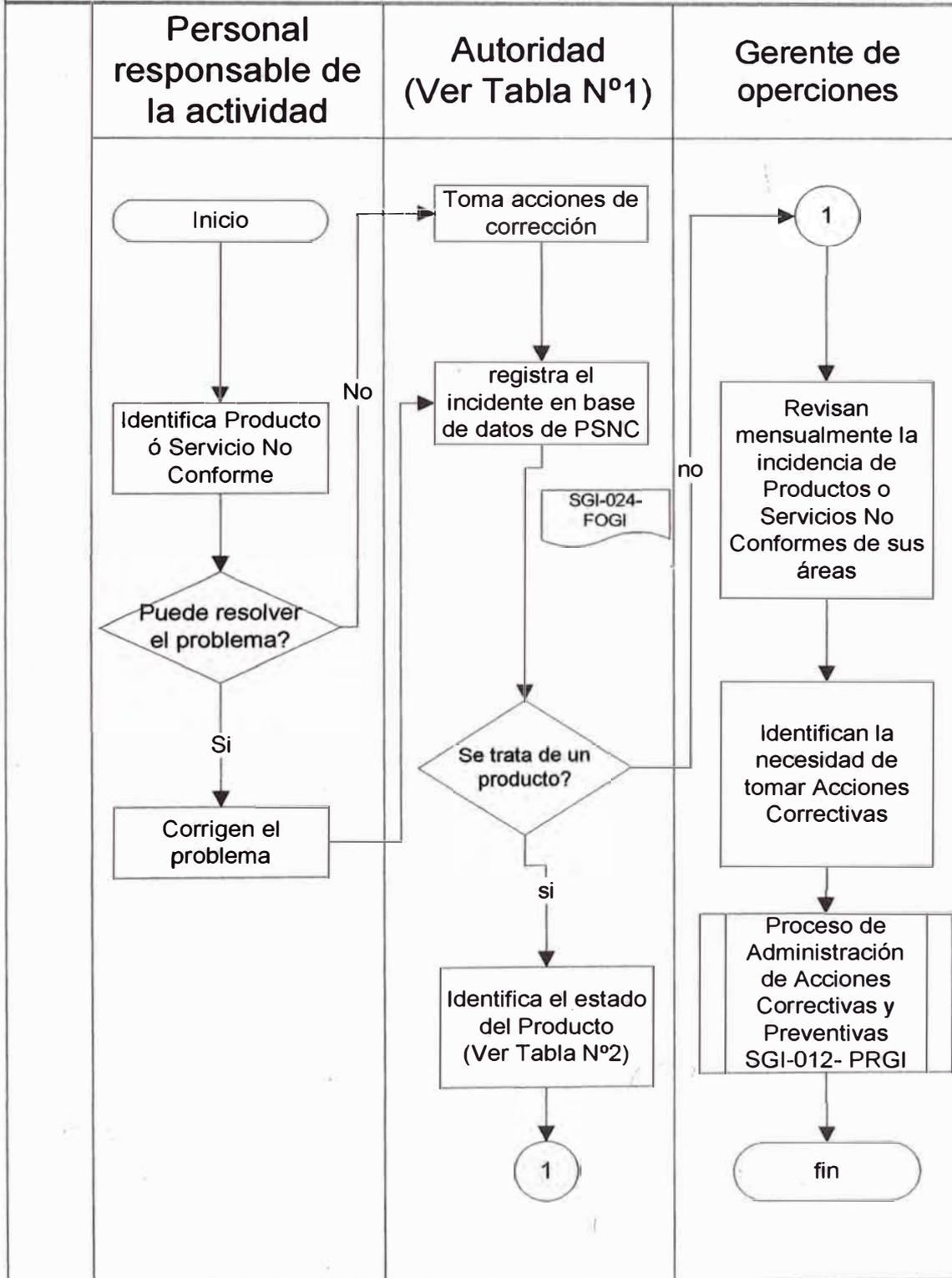
**5. RESPONSABILIDADES**

El Gerente de Operaciones será el responsable de controlar, inspeccionar y realizar un seguimiento a los productos No Conformes

**6. PROCEDIMIENTOS**

De acuerdo al flujograma adjunto

**3.1 Control de Productos o Servicios no Conformes**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-011-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Página: 3 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**TABLA N° 01**  
**Tabla N°1 Autoridades para Productos No Conformes**

<b>Punto de Inspección</b>	<b>Decisión/Autoridad</b>			
	<b>Reproceso</b>	<b>Reclasificación</b>	<b>Desviación/Concesión</b>	<b>Rechazo</b>
Inspección en Recepción	JAC	N/A	JAC	JAC/ JOP
En Proceso	JAC/ JOP	N/A	JAC	JAC/ JOP
En Producto Terminado	JOP	JAC	JAC	JAC

**Leyenda:**

JAC: Jefe de Aseguramiento de la Calidad  
JOP: Jefe de operaciones

**TABLA N° 02**  
**Tabla N°2 : Identificación del Estado del Producto**

<b>Estado</b>	<b>En Almacén</b>	<b>En Proceso</b>	<b>Producto Terminado</b>
<b>Conforme</b>	Ubicación en las zonas de almacenamiento establecidas según croquis del almacén.	El estado se identifica según los registros de control.	Identificación del Producto con un cartel rectangular de color azul que indica PRODUCTO CONFORME de acuerdo a la figura N° 01
<b>No Conforme</b>	Colocación en la zona de almacenamiento identificada con un cartel rectangular de color rojo indicando PRODUCTO NO CONFORME de acuerdo a la Figura N°02	El estado se identifica según los registros de control.	Identificación de cada caja eléctrica terminada de producto con un cartel rectangular de color rojo que indica PRODUCTO NO CONFORME, de acuerdo a la figura N° 02
<b>En espera</b>	Ubicación de los productos en la zona de almacenamiento identificada con un cartel rectangular de color amarillo indicando PRODUCTO EN ESPERA , de acuerdo a la figura N° 03	El estado se identifica según los registros de control.	Identificación de cada caja eléctrica terminada de producto con cartel rectangular de color amarillo indica PRODUCTO EN ESPERA de acuerdo a la figura N° 04

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-011-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES</b>	<b>Página: 4 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**FIGURA 1**



**FIGURA 2**

<b>PRODUCTO NO CONFORME</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Recepción</b> <input type="checkbox"/> <b>Proceso</b> <input type="checkbox"/> <b>Producto terminado</b>	
<b>LOTE N°</b>	: _____
<b>DESCRIPCIÓN:</b>	: _____
<b>CANTIDAD</b>	: _____
<b>FECHA</b>	: _____
<b>MOTIVO</b>	: _____
<b>PROVEEDOR</b>	: _____
<b>AUTORIZADO POR :</b>	: _____
<input type="checkbox"/> <b>Reproceso</b> <input type="checkbox"/> <b>Desviación/Concesión</b> <input type="checkbox"/> <b>Rechazo</b> <input type="checkbox"/> <b>Reclasificación</b>	

**FIGURA 3**

<b>PRODUCTO EN ESPERA</b>	
<b>LOTE N°</b>	: _____
<b>DESCRIPCIÓN</b>	: _____
<b>CANTIDAD</b>	: _____
<b>FECHA</b>	: _____
<b>RESPONSABLE</b>	: _____

**7. REGISTROS**

SGI-024-FOGI Control de Servicios No Conformes

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: SGI-012-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15 – 08 – 08</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Página 1 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento que asegure que las acciones correctivas y preventivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades del SGI existentes o potenciales, sean proporcionales a la magnitud de los problemas y los riesgos encontrados y asegurar que éstas sean efectivas.

## 2. ALCANCE

Todo el personal de la organización se encuentra involucrado en las acciones correctivas y/o preventivas

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 No Conformidad (NC):** incumplimiento de un requisito del SGI.
- 3.2 Potencial No Conformidad (PNC):** Situación y/o condiciones que pueden provocar una No Conformidad, un defecto o una situación no deseada al producto, proceso y/o al Sistema de Calidad.
- 3.3 Acción Correctiva (AC):** Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad, defecto u otra situación no deseada existentes, a fin de evitar su repetición.
- 3.4 Acción Preventiva (AP):** Acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseada potenciales, a fin de evitar que se produzcan.
- 3.5 Solicitud de Acción Correctiva y/o Preventiva (SACP):** Formato donde se registra la No Conformidad detectada, las acciones a tomar y se hace el reporte de la verificación de las acciones tomadas.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 4.1** SGI-011-PRGI "Control de Productos No Conformes"
- 4.2** SGI-010-PRGI "Auditorias Internas"

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1** El Jefe del área en donde se ha establecido una acción correctiva y/o preventiva tiene la responsabilidad de evaluar y tomar las acciones con la finalidad de eliminarlas

## 6. PROCEDIMIENTO

Según el flujo adjunto.

## 7. REGISTROS

Los registros del presente procedimiento:

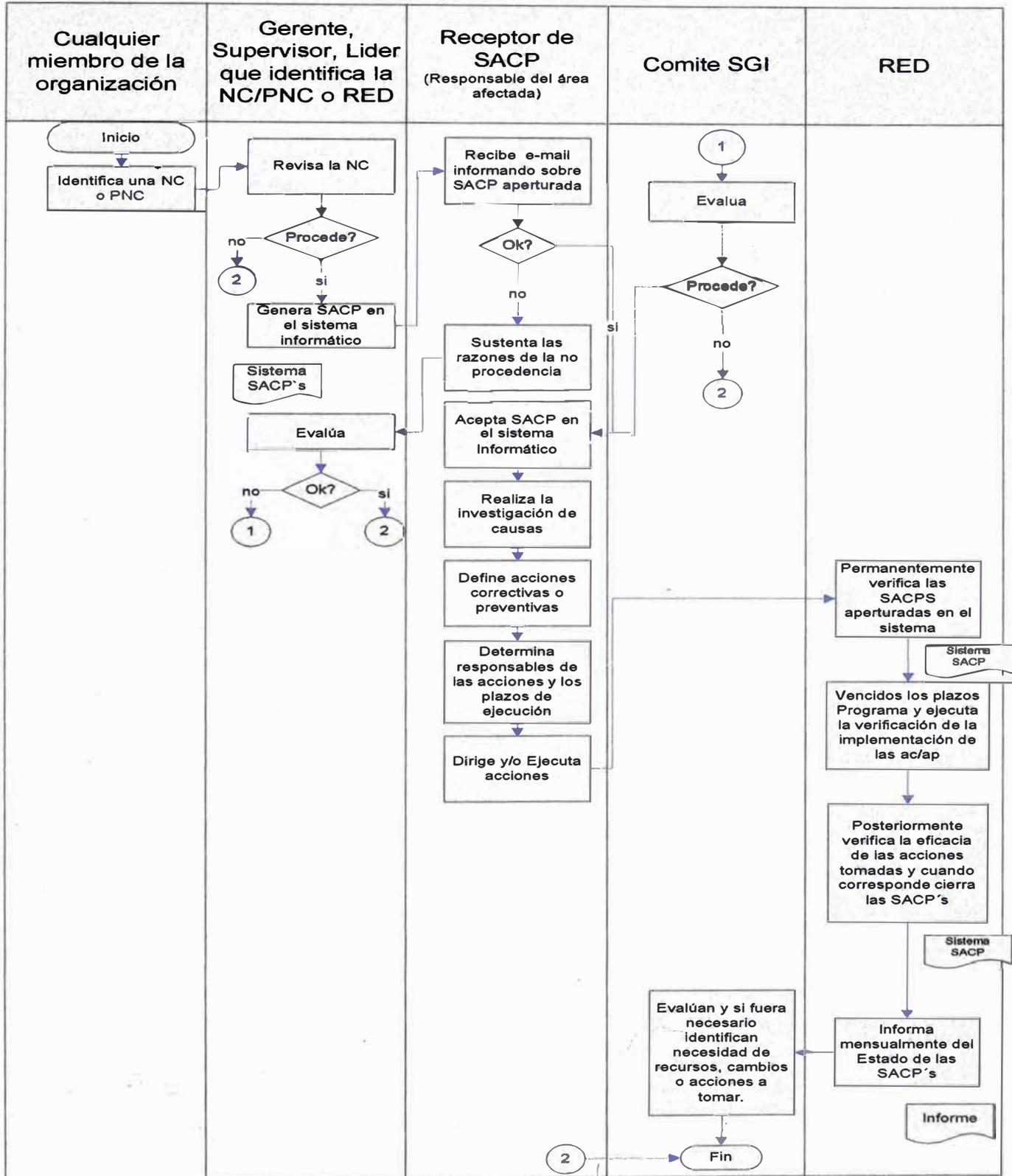
- SGI-017-FOGI Solicitud Acciones Correctiva y/o Preventiva (SACP).
- Informe de Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas.

**Prohibido reproducir sin autorización de la Gerencia General.  
El documento impreso es válido si lleva el sello de SGI "JFRANK SAC."**

Fecha de Emisión:  
15 - 08 - 08  
Revisión: 00

## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Página 2 de 4



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: SGI-012-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15 – 08 – 08</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Página 3 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

6.1 La detección de una NC o PNC puede generarse como resultado de:

- Las Auditorias Internas del SGI.
- Reclamos de clientes y partes interesadas.
- Accidentes de SSO y Medio Ambientales.
- Control de Productos No Conformes e Incidentes (cuando éstos sean sistemáticos o afecten significativamente al SGI).
- Hallazgos del personal.
- Como Resultado de la Revisión por la Dirección.

6.2 El Gerente, Supervisor o Líder que recibe la SACP se encarga de organizar y designar a la persona o equipo que realizará el trabajo de investigación para encontrar las causas reales que provocaron la NC o la PNC.

6.3 Antes de la implementación de las acciones correctivas siempre se llevan a cabo correcciones para mitigar los efectos de la no conformidad.

6.4 El RED puede solicitar el apoyo del auditor o emisor de la SACP para la verificación de la implementación o eficacia de acciones correctivas y/o preventivas. Esta actividad puede también ser llevada a cabo por el Coordinador del SGI cuando así lo determine el RED.

6.5 Si no se cumple con las fechas establecidas para la implementación de acciones correctivas y/o preventivas, el RED coordina con el Gerente, Supervisor o Líder del área para que se tomen las medidas necesarias, como:

- Asignar recursos.
- Cambiar o reforzar el equipo, u
- Otras medidas pertinentes.

Y realizará el seguimiento hasta que el responsable concluya con la implementación.

6.6 Para el cierre efectivo de las SACP's se recomienda seguir los criterios establecidos en la Tabla N°1.

6.7 Si al hacer la verificación de SACP's para el cierre se demuestra que aún no se ha superado la no conformidad, entonces la SACP no se cierra hasta asegurar su eficacia o se puede generar una nueva SACP en el sistema informático para reiniciar la investigación de causas o reforzar las acciones correctivas y/o preventivas, según corresponda.

6.8 Todas las acciones correctivas y preventivas que se hayan propuesto deben ser analizadas críticamente utilizando el proceso de evaluación de riesgos, antes de su implementación.

6.9 Se debe implementar y registrar cualquier cambio en los procedimientos documentados que se haya materializado con motivo de acciones correctivas y/o preventivas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: SGI-012-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15 – 08 – 08</b>	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	<b>Página 4 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**Tabla N°1: Criterios para el cierre efectivo de una SACP**

<b>Tipo de SACP según sus causas</b>	<b>Definición</b>	<b>Evaluación de eficacia para el cierre de las SACP's</b>
<b>Documentarias</b>	Las SAC's son documentarias cuando las causas indican que el proceso no se ajusta a lo definido en la documentación y que un cambio permitiría su adecuación sin afectar la eficacia del SGI.	Se considera efectiva la implementación de AC para el cierre de la SACP cuando, se ha realizado el cambio en el documento previa evaluación del equipo responsable y todo el personal involucrado es consciente del cambio y lo aplica.
<b>Operativas</b>	Las SAC's son operativas cuando responden a cualquiera de las siguientes causas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incumplimiento falla de un procedimiento/proceso.</li> <li>• Falta de capacitación/concientización del Personal.</li> <li>• Falta en el hardware (equipos) o software.</li> <li>• Falta de recursos.</li> <li>• Prácticas de trabajo inadecuadas.</li> <li>• Falta de planificación o descoordinación.</li> <li>• Otros.</li> </ul>	Se considera efectiva la implementación de AC para el cierre de la SAC cuando luego de un tiempo de implementadas las acciones correctivas (aprox. 1 mes) y en una siguiente evaluación se demuestra que el incumplimiento o falla en el procedimiento/proceso ha sido superado ya que la actividad se lleva a cabo de manera consistente en el tiempo (sin omisiones).
<b>De Gestión</b>	Las SAC's son de Gestión cuando están relacionadas a cualquiera de las siguientes herramientas de Gestión: Planeamiento Estratégico y KPI's. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metas que no se alcanzan por incumplimiento en las actividades.</li> <li>• Falta de Monitoreo.</li> </ul>	Se considera efectiva la implementación de AC para el cierre de la SAC cuando se demuestra:  Mejora en el comportamiento de los indicadores de Gestión o en el caso de falta de monitoreo, cuando se demuestra en el tiempo que el monitoreo es efectivo.

**Acotaciones:**

La SAC's relacionadas a reclamos de cliente son cerradas cuando se demuestra en el tiempo (aprox. 1 mes) que luego de implementadas las acciones correctivas no existe reiteración del reclamo por las mismas causas asignables.

Las SAP son cerradas cuando se demuestra que la implementación de Acciones Preventivas contribuirá a evitar las potenciales no conformidades.

Para casos particulares el RED o Comité SGI pueden definir los criterios para el cierre efectivo de las SACP's.

# **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-001-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Página: 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Jefe de Logística	Revisado por:  Gerente Administrativo	Aprobado por:  Gerente Administrativo

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores a fin de asegurar que los productos o servicios que afectan el SGI cumplan con los requisitos de la organización.

## 2. ALCANCE

Abarca el área de Logística y unidades donde se efectúen el proceso de selección, evaluación y reevaluación de proveedores.

## 3. DEFINICIONES

Proveedor.- Persona natural o jurídica que suministra bienes y servicios.

Evaluación.- Es el proceso de calificación de un proveedor, según criterios y puntajes definidos.

Reevaluación.- Volver a evaluar a proveedores registrados.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

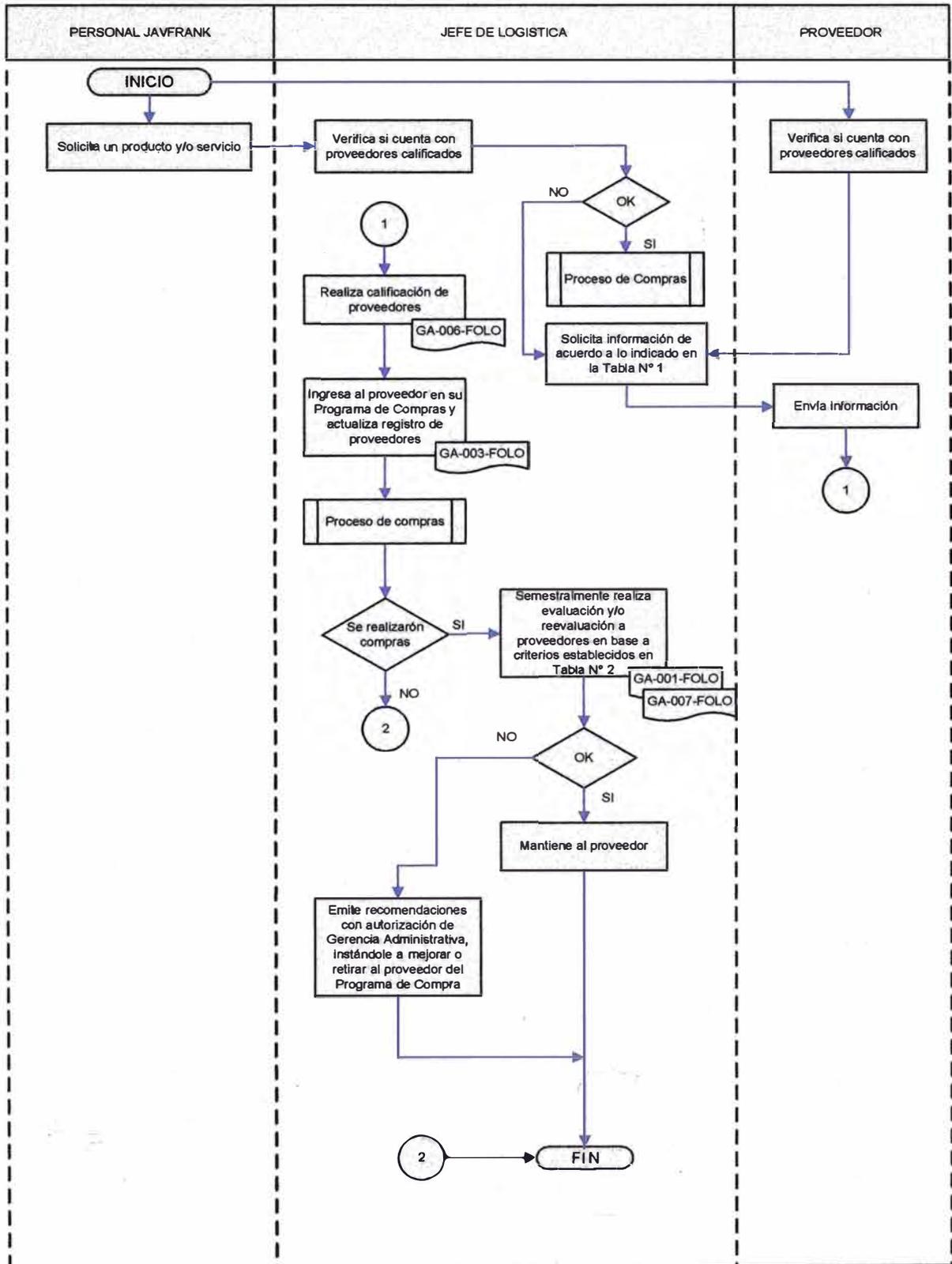
- 4.1 ISO 9001:2000 - Sistemas de Gestión de Calidad.
- 4.2 ISO 14001:2004 – Sistema de Gestión Ambiental.
- 4.3 OHSAS 18001:1999 – Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 4.4 Procedimiento GAF-004-PRLO “Entrega y Recepción de producto al Almacén”
- 4.5 Procedimiento GAF-003-PRLO “Compras”

## 5. RESPONSABILIDAD

- 5.1 El Gerente General o Gerente Administrativo son responsables de aprobar el presente procedimiento.
- 5.2 El Gerente Administrativo es responsable de supervisar el cumplimiento del presente procedimiento
- 5.3 El Jefe de Logística es el responsable de la implementación y desarrollo del presente procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-001-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Página: 2 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**6. PROCEDIMIENTO**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-001-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**Tabla N° 1: Información solicitada a la información**

<b><u>Información</u></b>	<b><u>Criterios</u></b>
Actividad	Relación de servicios o productos que brinda, teniendo en consideración los aspectos ambientales y la seguridad
Referencias Bancarias	Deberá tomar con mayor consideración las entidades bancarias en donde JFRANK tiene su cuenta.
Referencias Comerciales	- Lista de sus principales clientes, tomando en consideración si trabajan con clientes nuestros. - Financiamiento, considerar la forma de pago (contado o crédito) y cual es el plazo de pago.
Sistemas de Gestión	Considerar si tiene sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional o se encuentran en implementación
Garantía del Producto y/o Servicio	- Tiempo de garantía del producto y/o servicio - Cuenta con certificados de calibración de equipos - La puntualidad en la entrega - Capacidad de atención de los requerimientos (volúmenes de producción, respaldo)

**Tabla N°2: Criterios de Evaluación y Reevaluación de Proveedores**

<b><u>Información</u></b>	<b><u>Criterios</u></b>
Precio Competitivo	Comparando el precio del mercado versus el ofrecido por el proveedor
Calidad del Producto y/o Servicio	Comparar con la calidad del producto o servicio brindado, reclamos del usuario
Productos a Tiempo	Corroborar el tiempo de entrega o demoras, motivo de tardanzas, entrega antes del tiempo, etc.
Cantidad Completa	Comparar la entrega de productos, si fue completa o parcial
Servicio Post Venta	Presenta rechazo, los rechazos fue atendido oportunamente
Visita a las instalaciones (según formato GA-007-FOLO)	Verificar orden y limpieza, condiciones de infraestructura, sistema de gestión, zonas señalizadas, extintores.

- 6.1 La reevaluación de proveedores se manejará de acuerdo a criterios establecidos en la Tabla N° 2, alcanzando aquellos proveedores que tengan más de TRES (03) compras en el semestre posterior a su evaluación.
- 6.2 En caso de proveedores únicos que hayan sido desaprobados, se mantendrán como proveedores aprobados con autorización de la Gerencia Administrativa.
- 6.3 El jefe de Logística establecerá un cronograma de evaluación y reevaluación de acuerdo a la fecha de selección del proveedor, según el formato GA-004-FOLO "Cronograma de Reevaluación de Proveedores".

## 7. REGISTRO

- GAF-001-FOLO "Evaluación y Reevaluación de Proveedores".
- GAF-003-FOLO "Registro de Proveedores"
- GAF-004-FOLO "Cronograma de Reevaluación de Proveedores".
- GAF-005-FOLO "Visita a proveedores"
- GAF-006-FOLO "Selección de Proveedores"

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-003-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>Página: 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Jefe de Logística	Revisado por:  Gerente Administrativo	Aprobado por:  Gerente Administrativo

## 1. OBJETIVO

Establecer medidas a tomar con el fin de asegurar que las compras de productos / servicios que afecten al Sistema de Gestión Integrado cumplan con los requisitos especificados por los proveedores calificados.

## 2. ALCANCE

Abarca desde la recepción de la solicitud de requerimiento de compra, hasta el pago al proveedor, involucrando a todas las áreas que soliciten un producto o servicio.

## 3. DEFINICIONES

Proveedor.- Persona natural o jurídica que suministra bienes y servicios.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

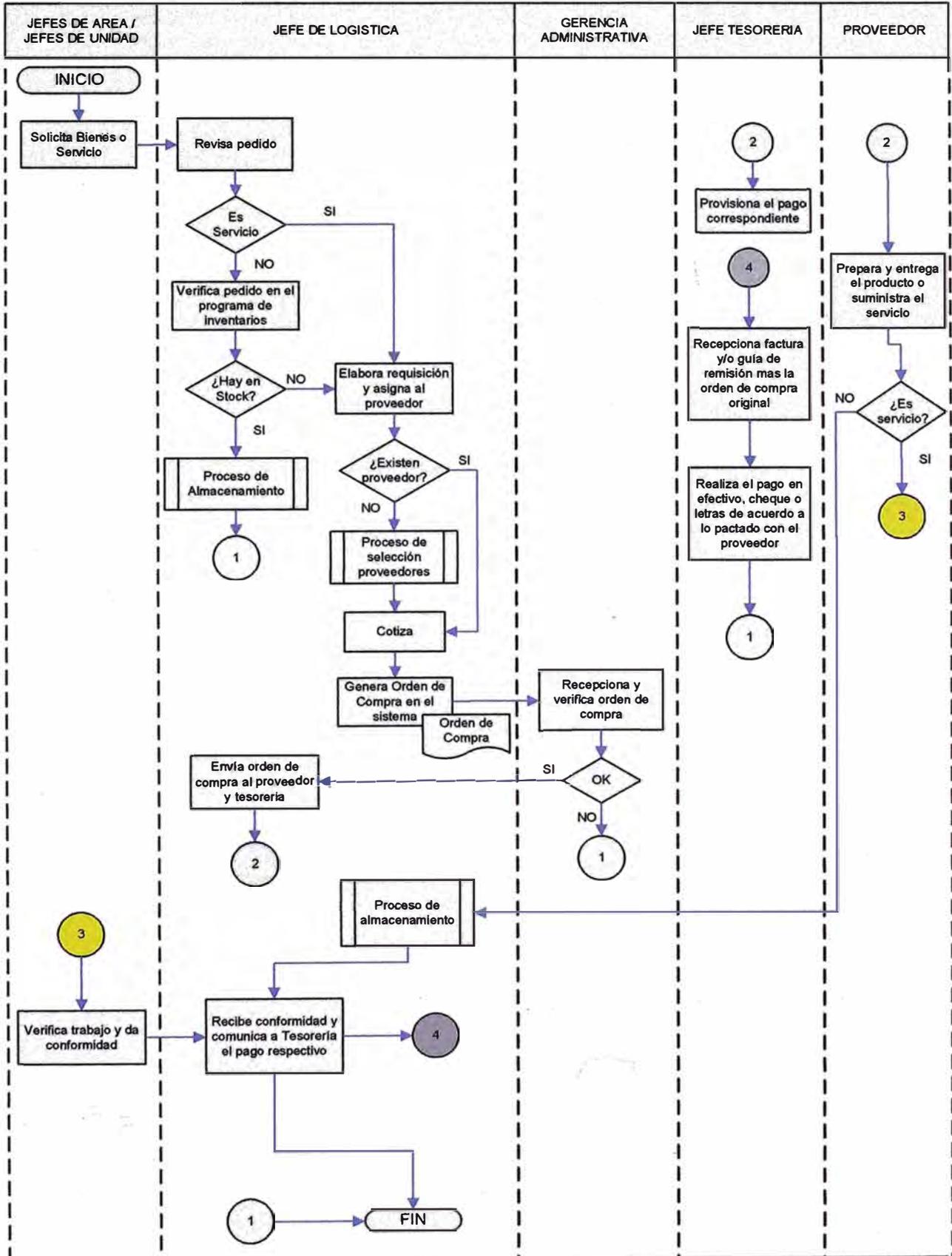
- 4.1 ISO-9001:2000 - Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2 ISO-14001:2004 – Sistema de Gestión Ambiental
- 4.3 OHSAS-18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- 4.4 Procedimiento GAF-005-PRLO "Entrega y Recepción del Producto al Almacén"

## 5. RESPONSABILIDAD

- 5.1 El Gerente General o Gerente Administrativo son responsables de aprobar el presente procedimiento.
- 5.2 El Gerente Administrativo es responsable de supervisar su cumplimiento.
- 5.3 El Jefe de Logística es responsable de implementar y desarrollar el presente procedimiento.
- 5.4 El Gerente Administrativo es responsable de administrar los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-003-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>Página: 2 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**6. PROCEDIMIENTO**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-003-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>COMPRAS</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- 6.1 Al solicitar la compra, el Jefe de Logística verificará que el producto y/o servicio cumplan con los requisitos de calidad, de preferencia que no genere un impacto ambiental y que sea seguro y/o que incluya la hoja técnica de seguridad según corresponda.
- 6.2 Para el pago a los proveedores, el área de Tesorería deberá tener en cuenta los siguientes criterios:
- a. Si el pago es al contado, el Jefe de Logística o Jefe de Tesorería previa coordinación, realizará el abono de la cantidad al proveedor a cambio de la factura respectiva.
  - b. Si el pago es al contado mediante cheque, el Jefe de Tesorería lo elaborará y presentará a la Gerencia Administrativa para su firma. Una vez autorizado, se procederá a cambiarlo por la respectiva factura cancelada.
  - c. Si el pago es al crédito, se recepcionará las facturas o letras respectivas, las cuales serán enviadas a la Jefatura de Tesorería y las letra serán firmadas por la Gerencia Administrativa o Gerencia General.

## 7. REGISTROS

- Solicitud de Cotizaciones
- Cotizaciones
- Orden de Compra
- Guía de Remisión
- Copia de Factura

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-004-PRLO</b>	
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>ENTREGA Y RECEPCION DE PRODUCTO AL ALMACEN</b>	<b>Página: 1 de 3</b>	
<b>Revisión: 00</b>		<b>Elaborado por:</b>  Jefe de Almacén	<b>Revisado por:</b>  Jefe de Logística

## 1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para controlar y asegurar la calidad durante la recepción, manipuleo, almacenamiento y entrega de materiales y equipos a las áreas y unidades respectivas.

## 2. ALCANCE

Jefatura de Logística y Jefes de unidades donde se cuente con almacenes.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 Almacén.- Local donde se guardan materiales y equipos.
- 3.2 Equipos.- Referido a materia prima, insumos y materiales.
- 3.3 Materiales.- Referido a útiles de escritorio.

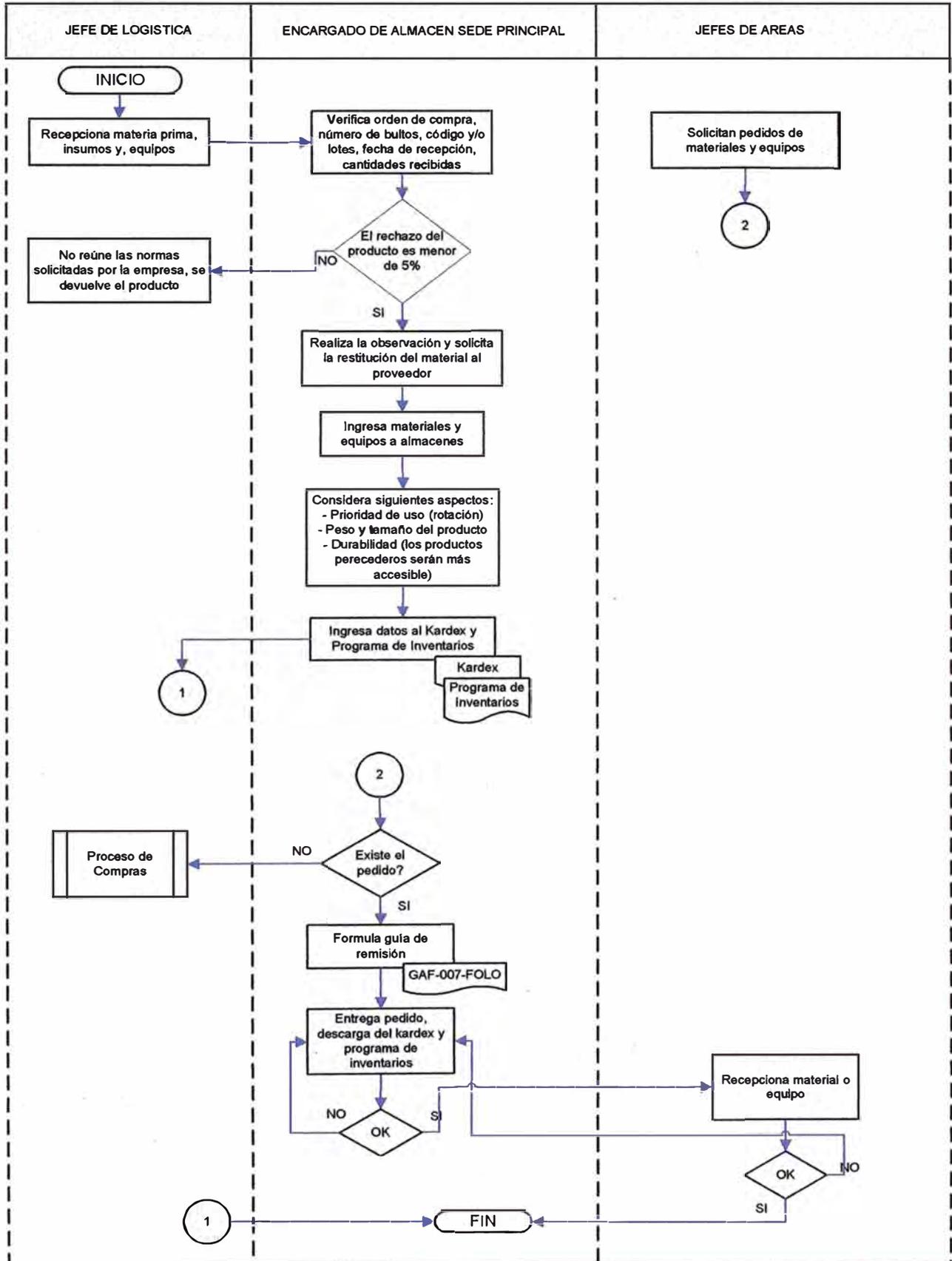
## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

- 4.1 ISO 9001:2000 - Sistema de Gestión de Calidad.
- 4.2 ISO 14001:1999 – Sistema de Gestión Ambiental
- 4.2 GAF-005-PRLO - Compras

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 El Gerente General o Gerente Administrativo es responsable de revisar y aprobar el presente procedimiento y supervisar su cumplimiento.
- 5.2 El Jefe de Logística, es responsable del cumplimiento del presente procedimiento, así materiales y equipos que están bajo su control.
- 5.3 El Jefe de Logística es responsable del manejo adecuado del almacén, así como la supervisión de los almacenes de las unidades de provincia.

#### 6. PROCEDIMIENTO



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>Código : GAF-004-PRLO</b>
<b>Fecha de emisión: 21-08-08</b>	<b>ENTREGA Y RECEPCION DE PRODUCTO AL ALMACEN</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- 6.1 El Jefe de Logística realizará el control de la calidad de los materiales y equipos, dando el visto bueno con sello de logística en la guía de remisión y/o factura, verificando la conformidad al producto recibido.
- 6.2 El Jefe del almacén registrará las guías de remisión y/o copias de facturas del proveedor en el Programa de Inventarios, una vez registrada colocará el "Digitado" y el número correlativo generado por el Programa.
- 6.3 Las inspecciones a los almacenes serán realizados por cada uno de los encargados de acuerdo al Kardex y al Programa de Inventarios
- 6.4 El Jefe de Logística realizará la respectiva Orden de Compra de materiales de acuerdo al consumo promedio. Para el caso de equipos se realizará de acuerdo a los requerimientos definidos por la empresa.

## 7. REGISTROS

- Kardex
- Programa de Inventarios
- GAF-007-FOLO Guía de Remisión

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: GCO-001-PRVM</b>
<b>Fecha de Emisión: 21 – 08 – 08</b>	<b>VENTAS</b>	<b>Página 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerencia General

## 1. OBJETIVO

Describir el proceso de ventas, desde la determinación de los requisitos relacionados con el producto/servicio hasta la aceptación por parte del cliente del acuerdo comercial o contrato.

## 2. ALCANCE

Alcanza a todas las áreas que se encuentren involucrados en el proceso de ventas.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Revisión de Requisitos:** Actividades sistemáticas realizadas por el personal comercial antes de aceptar las condiciones del cliente para asegurarse que los requisitos sean definidos adecuadamente, sin ambigüedades; documentados y puedan ser cumplidos por la empresa.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

No aplica

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1** El Gerente de comercialización es el autorizado para la aprobación de las ventas que se efectúan en la empresa

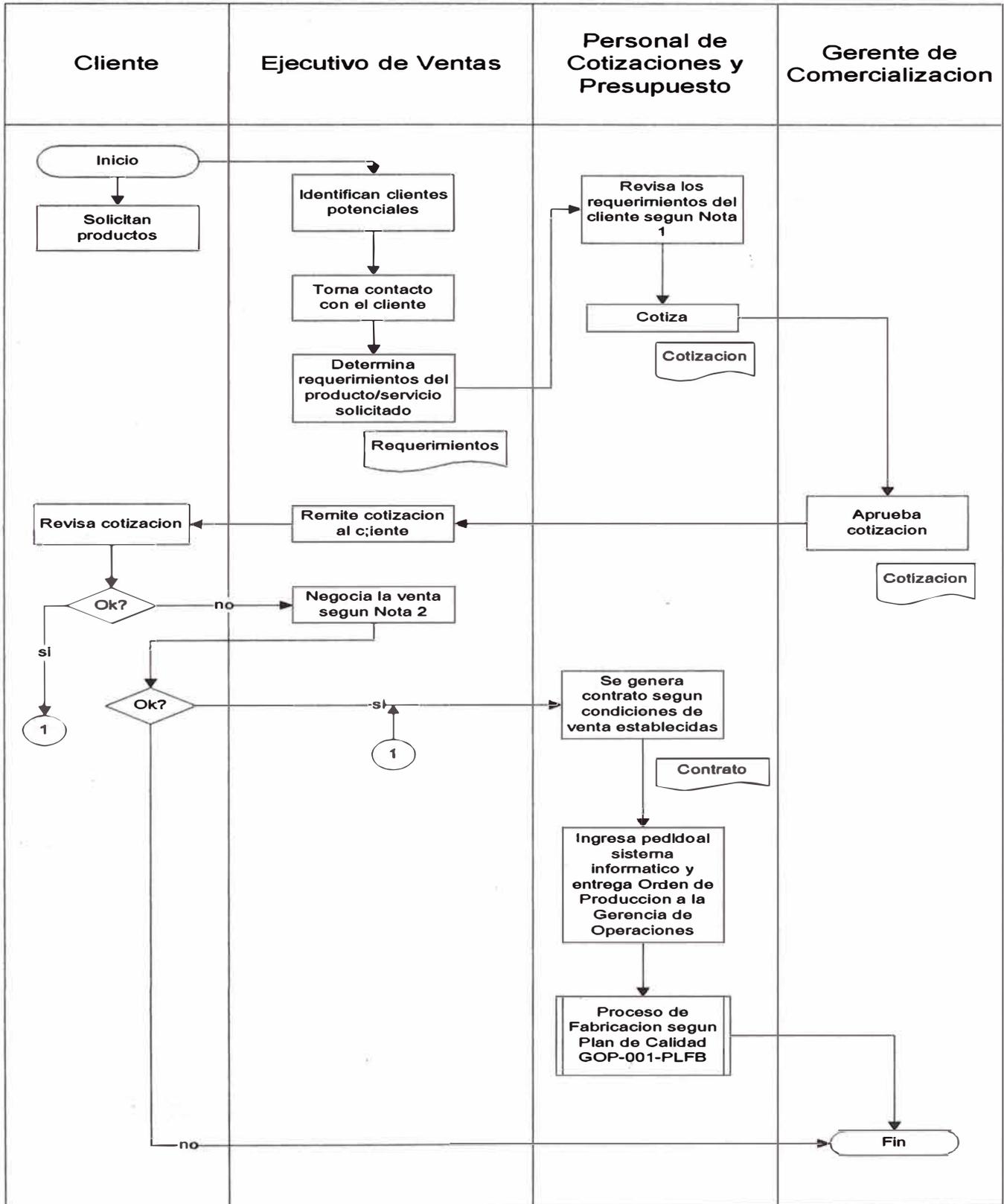
## 6. PROCEDIMIENTOS

De acuerdo al flujo adjunto.

## 7. REGISTROS

Los registros del presente procedimiento:

- ◆ GCO-001-FOVM: Requerimiento.
- ◆ GCO-002-FOVM: Contrato.
- ◆ GOP-005-FOCP: Cotización.



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CÓDIGO: GCO-001-PRVM</b>
<b>Fecha de Emisión: 21 – 08 – 08</b>	<b>VENTAS</b>	<b>Página 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**Nota 1**

Los requerimientos del cliente se revisan teniendo en cuenta:

- Las características técnicas de los servicios ofertados por JFRANK S.A.C.
- Precio, tiempo y condiciones de entrega.
- Factibilidad de producción, relacionado con la calidad exigida y la disponibilidad de recursos, para lo cual el ejecutivo de ventas encargado confirma con el Gerente de Operaciones la capacidad de atender los pedidos cuando éstos exigen condiciones especiales de fabricación.

En el caso de cambios en los requisitos del cliente aceptados por JFRANK S.A.C., se actualizan todos los registros relacionados en el sistema y se informa de los cambios al personal involucrado.

**Nota 2**

El Ejecutivo de Ventas cuando sea necesario, negocia la venta teniendo en cuenta:

- Magnitud del proyecto o servicio.
- Cantidad.
- Tiempo.
- Precio.
- Condiciones de pago.
- Lugar y fecha de entrega.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GI-009-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>CONTROL OPERACIONAL DEL SGI</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer el proceso para control, monitoreo e inspección del Sistema de Gestión Integrado

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a la calidad del proceso y suministros del servicio, así como a los aspectos ambientales significativos y a los riesgos intolerables.

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Medición.-** Es el conjunto de operaciones cuyo objetivo es determinar un valor de una magnitud.

**3.2 Exactitud de la medición.-** Es el grado de concordancia entre el resultado de una medición y el valor verdadero (convencional) de la magnitud tomada.

**3.3 Precisión.-** Es la proximidad con que las mediciones efectuadas a una misma variable concuerda entre sí, independientemente de cualquier error sistemático que intervenga.

**3.4 Tolerancia.-** Es la diferencia entre la máxima y mínima dimensión o característica de calidad admisible de un producto o material.

**3.5 Trazabilidad.-** Propiedad del resultado de una medición, por medio de la cual dicho resultado se puede relacionar con patrones de medida adecuados, generalmente patrones nacionales o internacionales, a través de una cadena ininterrumpida de comparaciones.

**3.6 Calibración.-** Conjunto de operaciones que establecen bajo condiciones específicas la relación entre los valores indicados o representados por un medio de medición o sistema de medición y los valores conocidos correspondiente a las magnitudes dadas.

**3.7 Incertidumbre.-** Rango en el cual se encuentra del valor de medición real, con un margen de probabilidad conocido.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 No Aplica

## 5. RESPONSABILIDADES

5.1 La responsabilidad de la ejecución del presente procedimiento recae sobre el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p align="center"><b>CODIGO : GI-009-PRGI</b></p>
<p><b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b></p>	<p align="center"><b>CONTROL OPERACIONAL DEL SGI</b></p>	<p align="center"><b>Página: 2 de 2</b></p>
<p><b>Revisión: 00</b></p>		

## 6. PROCEDIMIENTO

**6.1** El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado procederá a realizar el control, monitoreo e inspección de acuerdo a lo siguiente:

- Trimestralmente se realizará un monitoreo del avance de Objetivos y Metas
- Mensualmente se llevará un control de los residuos sólidos
- Semestralmente se llevará un control de los simulacros
- Mensualmente se llevará a cabo el control de EPP, se reevaluará cada vez que se tome una unidad.
- Mensualmente se realizará un control de extintores

El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado archivará los resultados del Control y monitoreo

**6.2** El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado evaluará trimestralmente o cuando se produzca una inclusión de alguna Norma Aplicable, el cumplimiento de la reglamentación, el cual es reportado por medio del **Informe de los Requisitos Legales y Regulaciones Asociadas**.

**6.3** A través del **Formato Accidentes – Incidentes SGI-014-FOGI**, se llevará a cabo las estadísticas de los accidentes (Tipo y Magnitud) y los incidentes ocurridos mensualmente en cada unidad.

## 7. REGISTROS

- Informe de control, inspecciones y monitoreo
- SGI-014-FOGI Accidentes – Incidentes

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GOP-001-PRMT</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Asistente Mantenimiento	Revisado por:  Jefe de Mantenimiento	Aprobado por:  Gerente de Operaciones

## 1. OBJETIVO

Asegura el correcto funcionamiento de los equipos de JAVFRANK S.A. a través del mantenimiento a fin de garantizar la continuidad del servicio, la minimización de impactos ambientales y los riesgos de Salud y Seguridad Ocupacional significativos.

## 2. ALCANCE

A todas las áreas en donde se requiera el mantenimiento de equipos

## 3. DEFINICIONES

**MANTENIMIENTO PREVENTIVO:** Se denominan así a todos aquellos trabajos de mantenimiento que deben realizarse a los equipos de manera periódica durante su tiempo de vida a fin de asegurar su correcto funcionamiento y prevenir fallas inesperadas.

**MANTENIMIENTO CORRECTIVO:** Se denominan así a todos aquellos trabajos de mantenimiento que deben realizarse cuando el equipo falla inesperadamente a fin de retomar su funcionamiento.

## 4. REFERENCIAS

- 4.1 Manuales de Equipos
- 4.2 Planes de Mantenimiento de los Equipos

## 5. RESPONSABILIDADES

El Jefe de mantenimiento es el responsable de establecer los mecanismos de control de los equipos con que se cuente dentro de la organización, así como aquellos que por necesidad del servicio estén cumplimiento funciones en las instalaciones del cliente

## 6. PROCEDIMIENTO

Ver los Flujos Adjuntos

## 7. REGISTROS

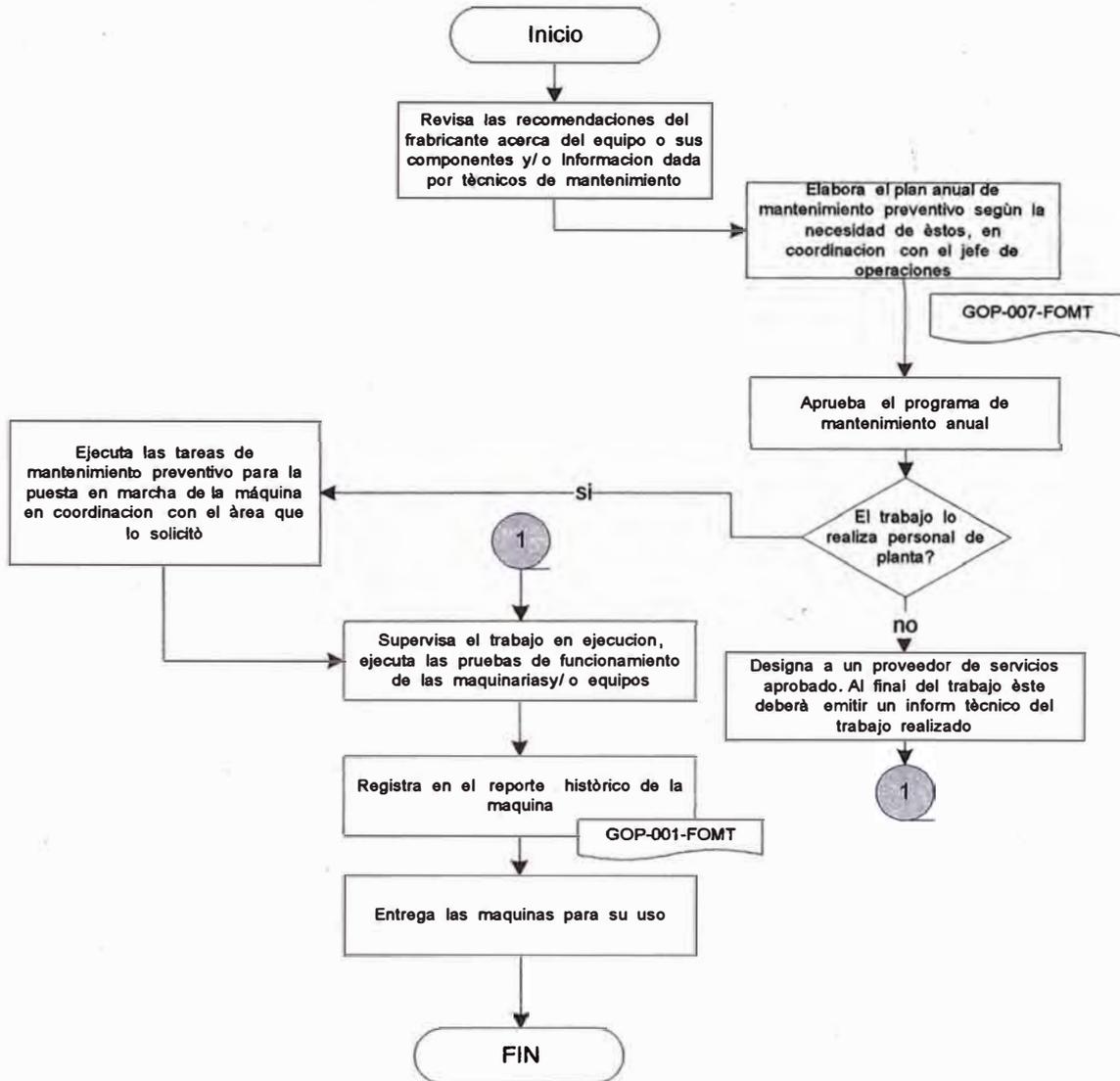
- GOP-001-FOMT Ficha técnica de maquina - equipo.
- GOP-005-FOMT Requisición de compra
- GOP-006-FOMT Solicitud de almacén
- GOP-007-FOMT Plan anual de mantenimiento preventivo
- GOP-008-FOMT Reporte de Fallas
- Orden de Trabajo

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GOP-001-PRMT</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>MANTENIMIENTO DE EQUIPOS</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		

Técnicos de mantenimiento

Supervisor de mantenimiento

Jefe de mantenimiento



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GRH-001-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión: 20-08-08</b>	<b>SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

1. OBJETIVO.

Establecer el procedimiento para precisar las actividades que permitan cubrir la vacante de trabajo con personal competente y acorde con la exigencia establecida por el Sistema de Gestión Integral de JFRANK SAC.

2. ALCANCE

Preparar e informar al personal que ingresa a laborar a JFRANK S.A.C, sobre:

- La forma de trabajo y estructura de la empresa.
- Importancia de la conformidad con la política y los requisitos del Sistema de Gestión Integral.
- La importancia de sus funciones o responsabilidades y como estas contribuyen al logro de los objetivos del SGI.

3. DEFINICIONES

- Inducción.- Preparación del personal en la política, procedimiento, reglamento interno, usos y costumbre de la empresa.

4. DOCUMENTO A CONSULTAR.

No aplica.

5. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades recaen sobre los Jefes de área en el cumplimiento del presente procedimiento

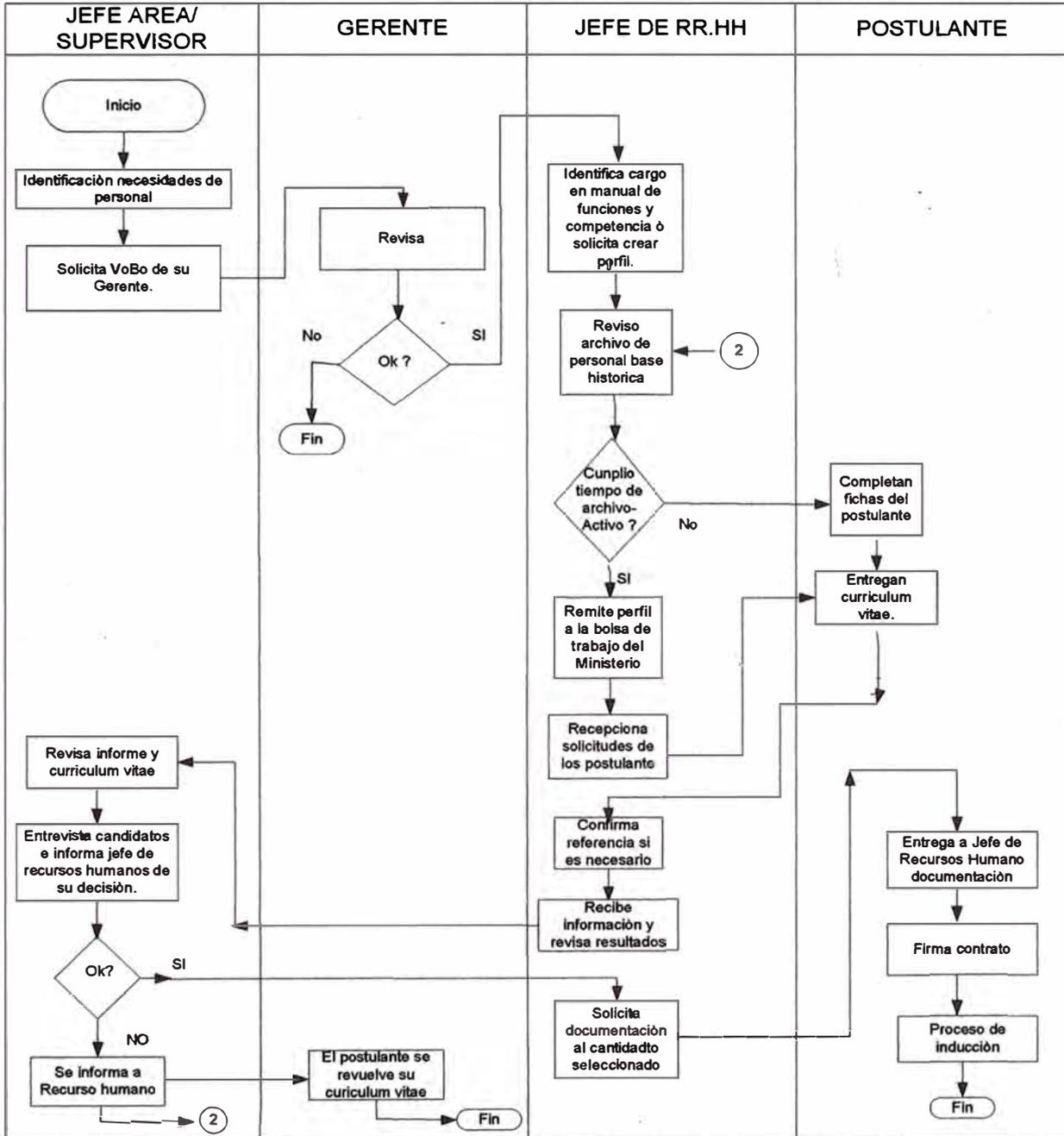
6. PROCEDIMIENTO.

De acuerdo al flujo adjunto.

- a. Selección de personal.
- b. Inducción del personal.

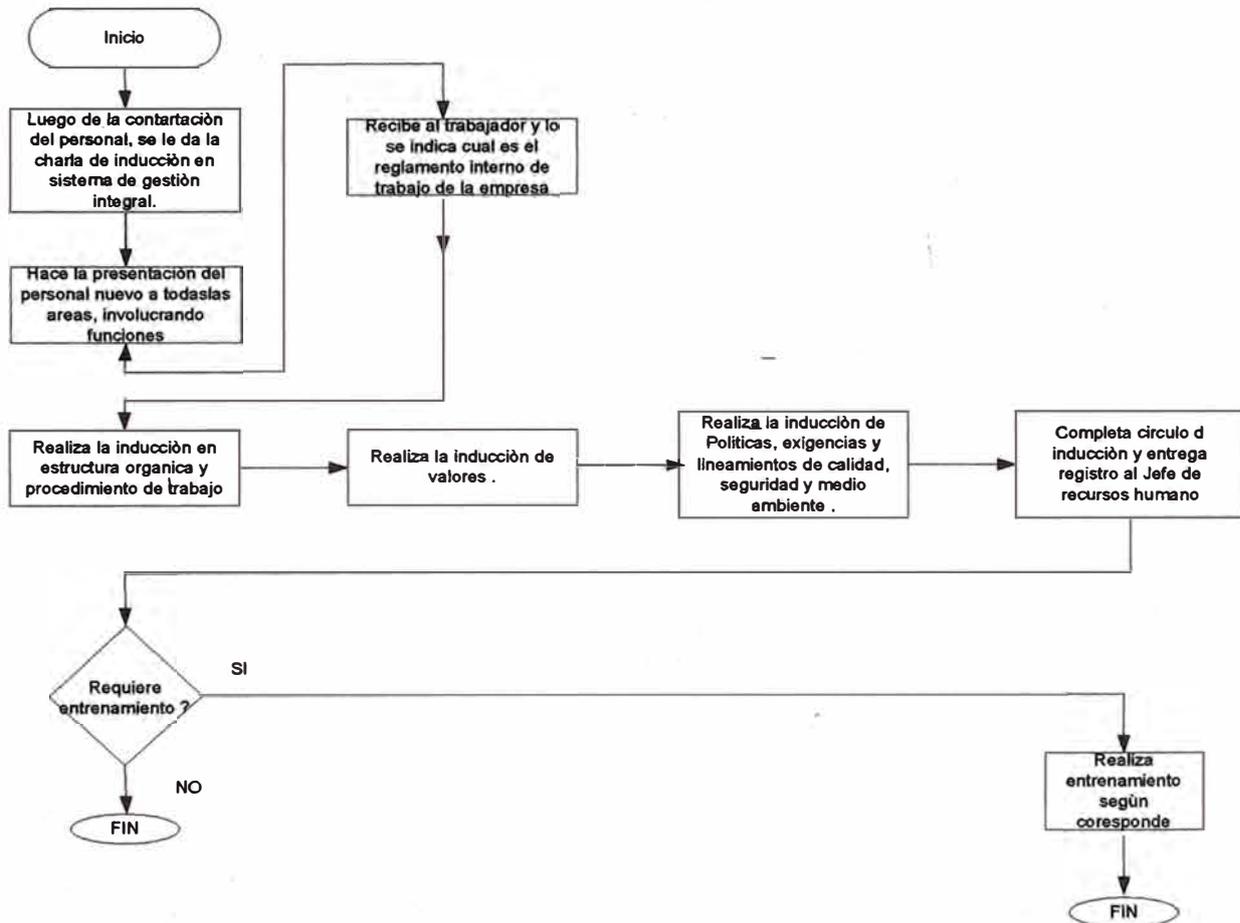
7. REGISTRO

- GRH-007-FOPE           Requerimiento del personal.
- GRH-008-FOPE        Ficha de datos del postulante.
- GRH-009-FOPE        Entrevistas.
- GRH-010-FOPE        Ficha de entrenamiento.



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GRH-001-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión: 20-08-08</b>	<b>SELECCIÓN, CONTRATACION E INDUCCION DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

<b>RESPONSIBLE DEL AREA SOLICITADA</b>	<b>JEFE DE RR.HH</b>	<b>RED/COORDINADOR</b>	<b>PERSONAL NUEVO</b>
--	----------------------	------------------------	-----------------------



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GRH-002-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión: 20-08-08</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 1 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

1. Objetivo

Describir el procedimiento a seguir para proporcionar formación y/o capacitación al personal permitiendo su sensibilización y desarrollo a fin de lograr las competencias que permitan alcanzar los objetivos del sistema de Gestión Integral de JFRANK SAC.

2. Alcance

Se aplica a todo el personal cuyas funciones afectan al SGI de JFRANK SAC.

3. Definiciones

3.1 Capacitación.- Es la transmisión de conocimiento específico relativos al trabajo, a las actitudes frente a aspectos d la organización de la tarea del ambiente y desarrollo de habilidades.

3.2 Curso.- Capacitación cuyo principal objetivo es cubrir competencias.

3.3 Charlas.- Breves capacitaciones (menores a 4 horas) en donde el objetivo principal es sensibilizar al personal a refrescar conocimiento respecto ha temas específicos.

4. Documento a consultar

No aplica.

5. Responsabilidades.

5.1 El Gerente General debe aprobar el presente procedimiento y ordenar su implementación.

5.2 El jefe de recursos humano, en coordinación con Gerencia de operaciones, gerencia de otras áreas, jefes y el RED, debe ejecutar el presente documento.

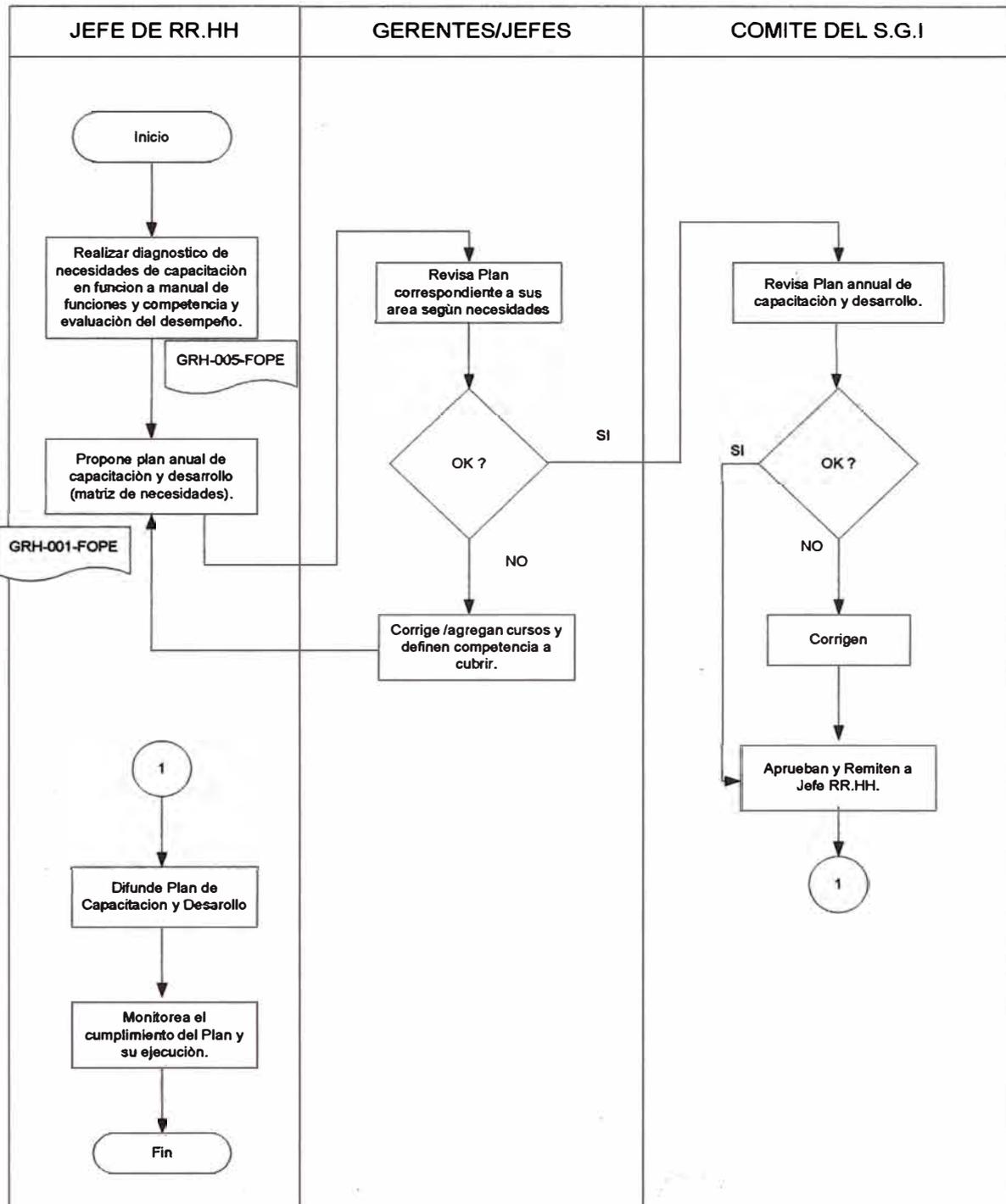
5.3 El personal de la Empresa, está obligado a cumplir el presente procedimiento.

6. Procedimiento.

De acuerdo al flujo adjunto.

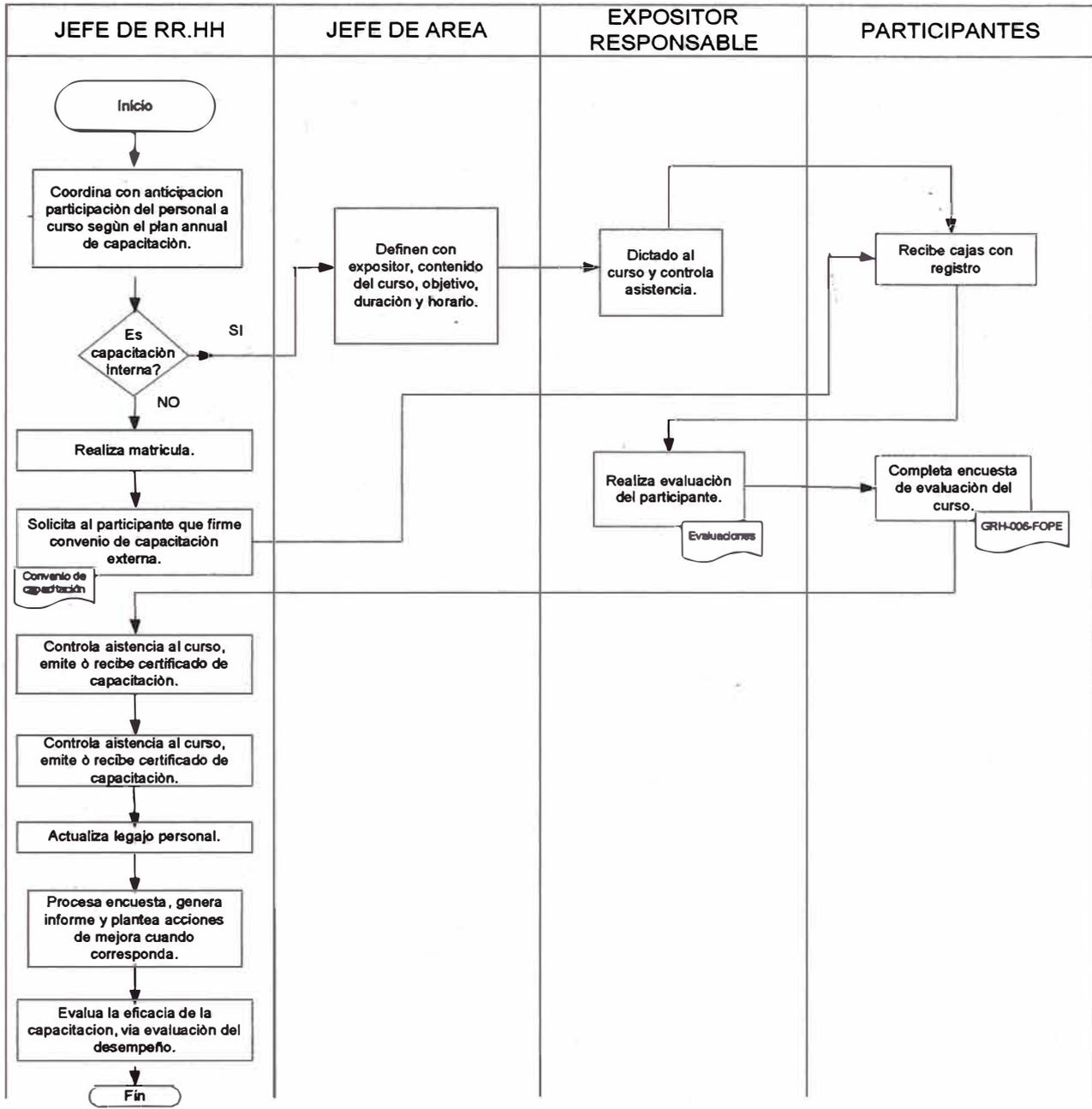
<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GRH-002-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>20-08-08</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 2 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

6.1 IDENTIFICACION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y PLANIFICACION



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GRH-002-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión: 20-08-08</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 3 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## 6.2 EJECUCION DE LA CAPACITACION



6.3 Las competencias (educación, formación, habilidades y experiencia) de cada puesto de trabajo se encuentran definidas en el Manual de Perfiles y Competencias. Se identifican nuevas necesidades de competencias ante las siguientes situaciones:

- **Cambios en la tecnología o técnicas de trabajo.** Si se han presentado cambios en las técnicas de trabajo y/o se ha introducido el empleo de equipos nuevos, identificar los aspectos a ser cubiertos con la capacitación.
- **Personal nuevo:** Si el área cuenta con personal nuevo que requiere adquirir habilidades en el puesto para el cual ha sido contratado.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GRH-002-PRPE</b>
<b>Fecha de Emisión: 20-08-08</b>	<b>CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL</b>	<b>Página: 4 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- **Mejora de procesos:** con la finalidad de reducir / eliminar las no conformidades con respecto a las actividades de JFRANK SAC. o no conformidades del Sistema de Gestión Integrado.
- **Plan Estratégico:** teniendo en consideración los objetivos de dicho plan a fin de que exista concordancia para el logro de los mismos.
- **Aspectos Ambientales/Riesgos Significativos:** Cuando se identifiquen o actualicen los AAS y RS y sea necesario actualizar al personal involucrado.

6.4 En el caso de cursos no programados se deberá informar y justificar al Jefe de RRHH para seguir el procedimiento establecido.

6.5 En el caso de charlas el único registro aplicable es la Lista de Asistencia que deberá mantener en cada una de las áreas en donde se dictó la charla.

6.6 Las charlas al igual que los cursos, pueden o no estar planificados. En este último caso, surgen como una necesidad de reforzar ciertos conocimientos (Por ejemplo para la atención de una No Conformidad), en todos los casos la Lista de Asistencia debe ser entregada al Jefe de RRHH.

6.7 Las Charlas de 5 minutos dictadas diariamente en las plantas tienen por finalidad sensibilizar al personal sobre los aspectos relevantes de calidad, seguridad y medio ambiente, y reforzar aspectos tales como:

- Importancia de la conformidad con la política y los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.
- Impacto significativo de sus actividades sobre la calidad, el medio ambiente y seguridad, real o potencial.
- Las consecuencias potenciales de apartarse de los procedimientos especificados.
- La importancia de sus funciones o responsabilidades y como estas contribuyen al logro de los objetivos del SGI.

6.8 Los convenios de capacitación externa aplica para cursos de montos mayores a \$500.

7. Registro.

- GRH-001-FOPE: Programa anual de capacitación y desarrollo.
- GRH-004-FOPE: Lista de asistencia.
- GRH-005-FOPE: Evaluación del desempeño del personal
- GRH-006-FOPE: Evaluación del Instructor
- Contrato de Capacitación

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-003-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>ATENCION A CLIENTES Y PARTES INTERESADAS</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

**1. OBJETIVO**

Establecer la metodología para la atención de nuestros clientes y/o partes interesadas.

**2. ALCANCE**

Este procedimiento es aplicable a clientes, el estado y entes de regulación, los trabajadores de la empresa, los proveedores, la comunidad y el directorio de la organización

**3. DEFINICIONES**

Partes interesadas.- Personas, organizaciones y/o comunidades que convivan o se encuentren relacionadas con la organización.

**4. DOCUMENTOS A CONSULTAR**

No aplica

**5. RESPONSABILIDADES**

La responsabilidad de recabar y atender los requerimientos del cliente se recae sobre el Gerente General

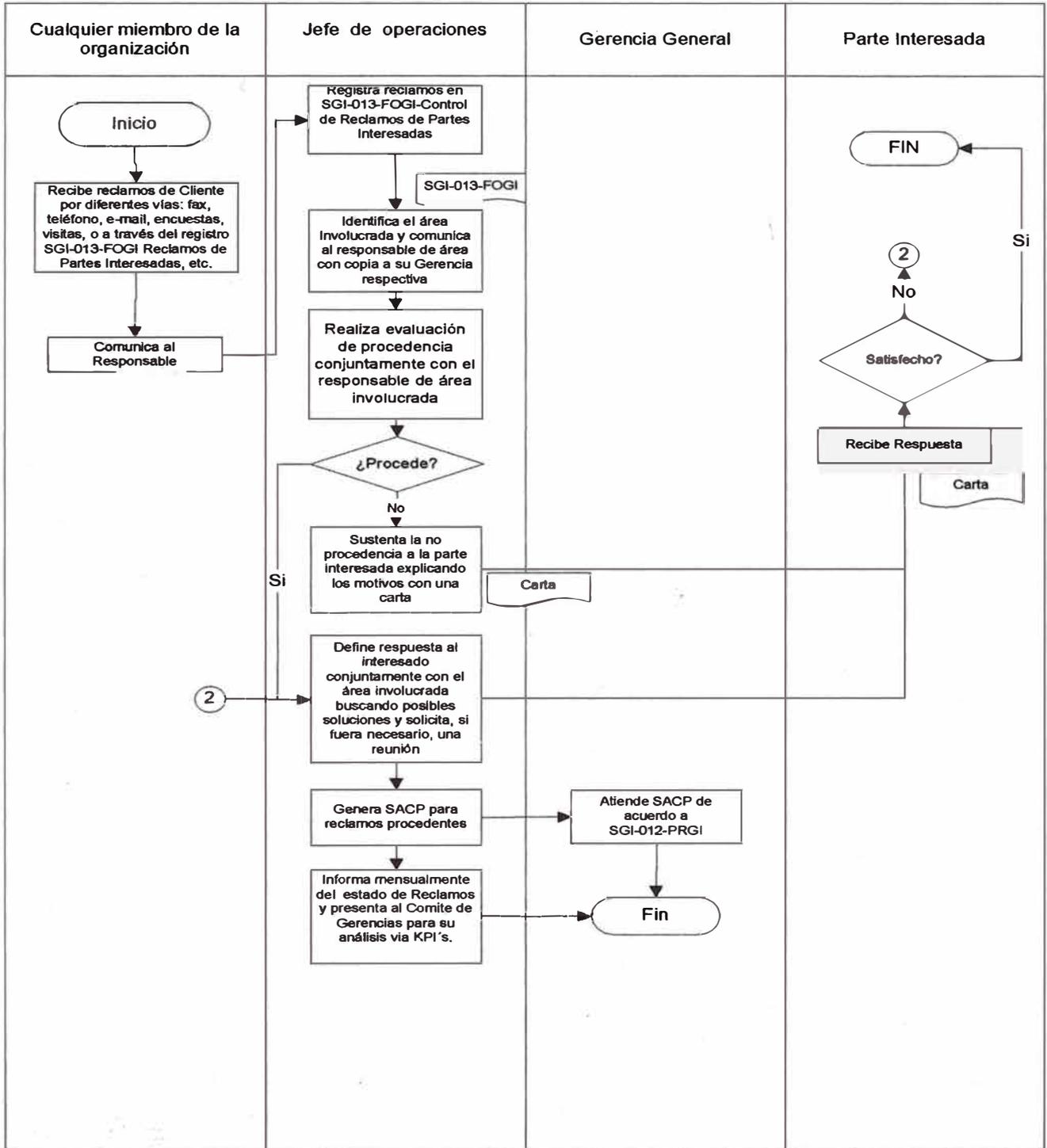
Las quejas de clientes serán atendidas de acuerdo al área en donde se produjo la queja.

**6. PROCEDIMIENTO**

De acuerdo al flujo adjunto

**7. REGISTROS**

SGI-013-FOGI	Reclamos de partes interesadas
SGI-025-FOGI	Encuesta de satisfacción de cliente
SGI-026-FOGI	Lista de clientes para medir índice de satisfacción



	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-004-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>COMUNICACIONES INTERNAS EXTERNAS DEL SGI</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO

Determinar un procedimiento que permita recepcionar, clasificar y distribuir las comunicaciones a las áreas o unidades de JFRANK SAC.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todas las áreas y unidades

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Comunicación Interna:** Comunicación que se realiza dentro de las áreas y las unidades.

**3.2 Comunicación Externa:**

Comunicación que se realiza con los clientes, proveedores y partes interesadas.

**3.3 Partes Interesadas:** Individuos o grupos preocupados con o afectados por el desempeño ambiental, seguridad y salud ocupacional de una organización.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

**4.1** Procedimiento Control de Documentos SGI-001-PRGI

**4.2** Procedimiento de Control de Registros SGI-002-PRGI

## 5. RESPONSABILIDADES

**5.1** La responsabilidad de las comunicaciones internas y externas referidas al Sistema de Gestión Integrado recae sobre el Representante de la Dirección.

## 6. PROCEDIMIENTO

**6.1** Los tipos de comunicación interna a emplear son las siguientes: teléfono, correo electrónico, informe, memorando, fax, correspondencia y otros.

**6.2** Los tipos de comunicación externa a emplear son las siguientes: teléfono, correo electrónico, fax, cartas y otros.

**6.3** La comunicación interna debe ser en forma clara y precisa entre las áreas con la finalidad de que las ordenes, comunicaciones, disposiciones, etc., se efectúen en forma eficiente.

**6.4** Las comunicaciones internas que por su importancia requieran respuestas, las áreas involucradas deberán establecer los canales necesarios para comunicar la recepción de la misma.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-004-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>COMUNICACIONES INTERNAS EXTERNAS DEL SGI</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- 6.5 Cuando se realice comunicaciones con las partes interesadas, éstas deben definirse en forma clara y precisa con la finalidad de poder cumplir con las expectativas solicitadas.
- 6.6 De decepcionar una comunicación externa que no corresponda a su área, deberá remitir a la brevedad a la jefatura correspondiente.
- 6.7 El área que emita alguna comunicación interna o externa referida al medio ambiente, seguridad o salud ocupacional, deberá remitir copia al Representante del Sistema de Gestión Integrado para su conocimiento.
- 6.8 Las comunicaciones internas o externas recibidas referentes al medio ambiente, seguridad y salud ocupacional serán archivadas por el Coordinador del Sistema de Gestión Integrado.
- 6.9 La organización ha decidido no comunicar a las partes externas sobre la identificación de sus aspectos ambientales significativos, objetivos, metas y programas de gestión ambientales.

## 7. REGISTROS

- Disposiciones Permanentes y/o Transitorias
- Cartas o Memorándums
- Correos electrónicos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-005-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b>	<b>Página: 1 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento para la identificación, evaluación y clasificación de los Aspectos Ambientales generados por los procesos y actividades desarrolladas por los Operarios, a fin de controlar los que puedan tener impacto significativo sobre el ambiente.

## 2. ALCANCE

Se aplica en las actividades desarrolladas en las instalaciones de JFRANK SAC.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1. **Ambiente:** Entorno en el que opera una organización incluyendo el aire, agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- 3.2. **Aspecto Ambiental:** Elementos de las actividades, productos y/o servicios de una compañía que pueden interactuar con le medio ambiente.
- 3.3. **Aspecto Ambiental Significativo:** Es un aspecto ambiental que tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.
- 3.4. **Impacto Ambiental:** Cualquier cambio al ambiente, ya sea adverso o benéfico, que resulta total o parcialmente de las actividades, productos y/o servicios de una organización.
- 3.5. **Recurso:** Materiales del que se dispone para satisfacer una necesidad, llevar a cabo una tarea.
- 3.6. **Residuo:** Materiales que quedan como inservibles en cualquier trabajo u operación.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

ISO-14001: 2004

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. El Representante del Sistema Integrado de Gestión es responsable de la identificación, evaluación y clasificación de los Aspectos Ambientales Significativos.
- 5.2. El Representante de la Gerencia General es responsable de la revisión de la evaluación y clasificación de los Aspectos Ambientales Significativos.
- 5.3. El Gerente General es responsable de la aprobación de los mismos.

## 6. PROCEDIMIENTO

### 6.1. Identificación de los Aspectos Ambientales

Los Aspectos Ambientales identificados serán consolidados por el Representante del Sistema de Gestión Integrado en el Formato SGI-002-FOGI **Mapeo de Aspectos Ambientales** generado como consecuencia de las actividades que realiza JFRANK SAC para su respectiva evaluación y clasificación, considerando:

- Aspectos Ambientales de los Recursos.
- Aspectos Ambientales de los Residuos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-005-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b>	<b>Página: 2 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## 6.2. Evaluación de los Aspectos Ambientales

- a. El Representante del Sistema de Gestión Integrado transcribirá la información recepcionada en el Formato SGI-003-FOGI **Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales**, donde se evaluarán los mismos teniendo especificado el aspecto de significación siguiente:

FRECUENCIA DE OCURRENCIA	MAGNITUD, SEVERIDAD, DURACIÓN, AFECTO A LEY, COSTO DE MITIGACIÓN	RANGO DE SIGNIFICACIÓN
C: CONTINUA	BAJO: 1	AA 1
E: EPISÓDICO	MEDIO: 2	AAS 2 – 3
A: ACCIDENTAL	ALTO: 3	

Ver Anexo A.

- b. La tabla de puntuación creada para la evaluación de los Aspectos Ambientales considerará los siguientes criterios:

- Magnitud.
- Severidad.
- Duración.
- Afecto a Ley.
- Costo de Mitigación.

## 6.3. Clasificación de los Aspectos Ambientales

- a. El Representante del Sistema de Gestión Integrado ordenará los Aspectos Ambientales en el Formato SGI-003-FOGI **Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales**, según el puntaje obtenido en la evaluación de forma descendente e independiente respecto a recursos y residuos.
- b. El Representante del SGI obtendrá una conclusión general del ordenamiento descendente de todos los Aspectos Ambientales encontrados:

### Puntaje 1, 2 – 3

- Se considera Aspecto Ambiental Significativo a todos aquellos aspectos cuya valoración resultante se encuentre comprendido en el Rango [2 – 3].
- Sobre aquellos aspectos que han salido con valorización en el Rango [2 – 3] nos trazaremos los objetivos y metas para el cumplimiento del Sistema, una vez culminados éstos, seguiremos con los aspectos cuya valorización se encuentra en el Rango <2.

## 6.4. Registro de los Aspectos Ambientales

- a. El Representante del SGI registrará en el orden de clasificación todos los Aspectos Ambientales identificados.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-005-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b>	<b>Página: 3 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- b. Sobre los Aspectos Ambientales Significativos se evaluarán en condiciones de Emergencia, teniendo en cuenta el Procedimiento SGI-007-PRGI "**Situación de Emergencia y Capacidad de Respuesta**".

#### **6.5. Revisión de los Aspectos Ambientales**

- a. Considerando que por la naturaleza de las actividades de JFRANK SAC, se realizará la identificación y evaluación de aspectos ambientales que resulten de la ejecución de nuevos proyectos según las circunstancias o pedidos del cliente, incorporando los controles operacionales que resulten necesarios.
- b. En caso se detecte un riesgo intolerable evidente se dispondrá el control operacional necesario y la aplicación de objetivos, metas y programas de gestión ambiental.
- c. Anualmente se realizará una revisión integral que permitirá la revisión de objetivos, metas y programas de gestión ambiental.

#### **7. REGISTROS**

- SGI-002-FOGI Mapeo de Aspectos Ambientales.
- SGI-003-FOGI Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-005-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS</b>	<b>Página: 4 de 4</b>
<b>Revisión: 00</b>		

**ANEXO A**

**ESCALA DE SIGNIFICANCIA**

<b>CRITERIO DE SIGNIFICANCIA</b>	<b>El aspecto es ALTO cuando causa o puede causar:</b>	<b>El aspecto es MEDIO cuando causa o puede causar:</b>	<b>El aspecto es BAJO cuando causa o puede causar:</b>
<b>MAGNITUD</b>	La cantidad del residuo, el uso de recursos o la fuente que genere el aspecto ambiental es estándar de proceso o es continuo en el tiempo o está por encima de los estándares establecidos.	La cantidad del residuo, el uso de recursos o la fuente que genere el aspecto ambiental están cercanos a los estándares establecidos. Sí se produce pero no es continuo en el tiempo.	La cantidad de residuo, el uso de recursos o la fuente que genere el aspecto ambiental es mínima o no se produce. No es perceptible.
<b>SEVERIDAD</b>	Daños graves o irreversibles al ambiente o al personal, el impacto es continuo o durante mucho tiempo, se manifiesta fuera del predio, es percibido por la comunidad vecina como algo grave.	Afecta o afectaría reversiblemente al ambiente o al personal, el impacto tiene una duración interrumpida, su impacto afecta únicamente al predio, su impacto es percibido como grave por vecinos.	Hay una afectación mínima al ambiente o al personal, la comunidad vecina no se percibe afectada por el impacto real o potencial..
<b>AFECTO A LEY</b>	Existe requisito legal para el aspecto ambiental	No aplica	No existe requisito legal para el aspecto ambiental
<b>COSTO DE MITIGACIÓN</b>	Es necesario invertir en equipo o instalaciones nuevas o implica el mantenimiento mayor de un equipo o la reparación del daño es fuera de la empresa o la mitigación o control del impacto implica días perdidos de producción, indemnización o sanciones costosas.	Es necesario llevar a cabo un mantenimiento rutinario a un equipo o comprar refacciones o equipo auxiliar que no implican un mantenimiento mayor o la reparación del daño es dentro del predio de la empresa.	Su control real o potencial no implica los costos mencionados en los otros grados evaluados.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>		<b>CODIGO : SGI-006-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>		<b>Página: 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>			
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	
Coordinador del SGI	Representante de la Dirección	Gerente General	

## 1. OBJETIVO

- 1.1 Establecer y mantener un procedimiento para la identificación continua de Peligros y Evaluación de Riesgos.

## 2. ALCANCE

- 2.1 Se aplica a las actividades desarrolladas en las instalaciones de JAVFRANK SAC.

## 3. DEFINICIONES

- 3.1 **Peligro:** Es una fuente o situación con potencial de daño en términos de lesión o enfermedad; daño a la propiedad, al ambiente de trabajo o una combinación de estos .
- 3.2 **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y las consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.
- 3.3 **Evaluación de Riesgos:** Proceso general de estimar la magnitud de un riesgo y decidir si éste es tolerable o no.
- 3.4 **Riesgo Tolerable:** Aquel riesgo que ha sido reducido a un nivel soportable por la organización habiendo respetado su Política y obligaciones legales.
- 3.5 **Emergencia o Riesgo Intolerable:** Situación inesperada que puede convertirse en fuera de control y representa riesgos para la persona, equipos, instalaciones y al medio ambiente.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

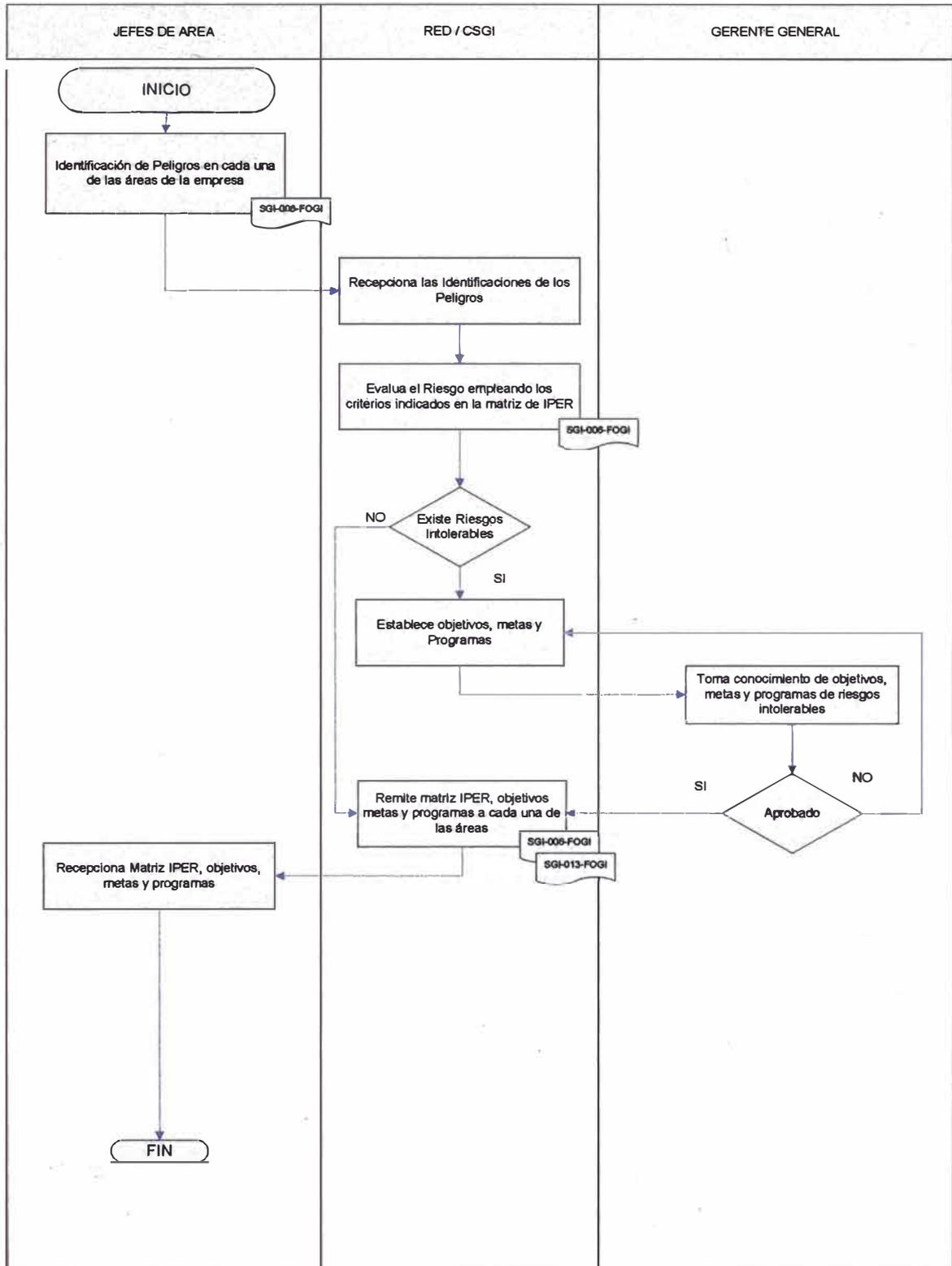
- 4.1 Norma OHSAS18001:99

## 5. RESPONSABILIDADES

- 5.1 El Representante del Sistema de Gestión Integrado será el responsable de la identificación de los Peligros, la evaluación de Riesgos y el establecimiento de medidas de control de los Riesgos Intolerables o de Emergencia.
- 5.2 El Representante de la Dirección se encargará de revisar el presente procedimiento y el formato **SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**, así como tomar acción y medidas de control sobre los riesgos intolerables o de emergencia.
- 5.3 El Gerente General se encargará de la aprobación del presente procedimiento y el formato **SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**.

	<p align="center"><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p align="center"><b>CODIGO : SGI-006-PRGI</b></p>
<p><b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b></p>	<p align="center"><b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b></p>	<p align="center"><b>Página: 2 de 3</b></p>
<p><b>Revisión: 00</b></p>		

**6. PROCEDIMIENTO**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-006-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

### **6.1 Consideraciones del IPER**

- a. Considerando que por la naturaleza de las actividades es posible el retiro o incorporación periódica de nuevos procesos, por lo cual trimestralmente se realizará una identificación de peligros y evaluación de riesgos de estas nuevos procesos incorporando controles operacionales que resulten necesarios.
- b. En caso se detecte un riesgo intolerable evidente se dispondrá el control operacional necesario y la aplicación de objetivos, metas y programa gestión de seguridad y salud ocupacional que resulten pertinentes.
- c. Anualmente se realizará una revisión integral que permitirá realizar la revisión de objetivos, meta y programa gestión de seguridad y salud ocupacional.

## **7 REGISTROS**

SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

SGI-013-FOGI Programa Integral

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-007-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>SITUACION DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Página: 1 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para el control de emergencias con la finalidad de garantizar la correcta aplicación.

## 2. ALCANCE

Comprende a todo el personal que labora en las instalaciones, como así a los visitantes.

## 3. DEFINICIONES

Emergencia: Término que da a entender el comportamiento y responsabilidad a seguir en el caso de presentarse un sismo, incendio o explosión de gas comprimido.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

No aplica

## 5. RESPONSABILIDADES

Todo el personal que labora en las instalaciones del taller y a todo nivel

## 6. PROCEDIMIENTO

JFRANK SAC., ha establecido un organigrama de emergencia, el cual se pondrá en ejecución ante la activación de una situación de emergencia "GG-002-ORG"

Ante el amago o inicio de una emergencia se establece lo siguiente:

### PARA INCENDIOS

#### A Como apagar incendios menores:

- **Clase A:** Apagar el fuego de combustibles comunes enfriando el material por debajo de su temperatura de ignición. Usando extintor de polvo químico seco de uso múltiple
- **Clase B:** Apagar todo fuego de líquidos inflamables, grasas o gases, removiendo el Oxígeno. Usando extintor de polvo químico seco de uso múltiple
- **Clase C:** Apague todo fuego en equipos eléctricos energizados. Usando extintor de dióxido de carbono.

#### B Cuando no debe combatir un fuego:

- Si el fuego se esta esparciendo más allá del lugar donde empezó.
- Pida ayuda inmediatamente"

### 6.2 PARA SISMOS

- Mantener la calma y extenderla a los demás.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-007-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>SITUACION DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Página: 2 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- Manténgase alejado de ventanas, y objetos que pueden caerse.
- Protéjase debajo de los dinteles de las puertas

### 6.3 PARA EXPLOSIONES DE GASES COMPRIMIDOS

- Enfriar con agua pulverizada la botella y abatir los gases..
- Mantener alejadas las fuentes de ignición, parar los motores y prohibir fumar.
- Distancia de aproximación de seguridad 50-60 m.
- Permanecer en el lado desde donde sopla el viento.
- Evacuar la zona en caso necesario.

### 6.4 DE EVACUACIÓN

#### a. información de emergencias:

- ◆ El supervisor estará en condiciones de hacer una evaluación correcta de la situación, y evacuar el taller o responder de manera adecuada.

#### b. Sistema de alarma:

- A fin de comunicar a los empleados en caso de una evacuación, se ha instalado un sistema de alarma, tipo corneta, cuyas características son reconocidas por todo el personal.

#### c. Rutas de escape:

- ◆ Se han colocado mapas de evacuación en cada oficina y sala de espera.
- ◆ Todas las puertas y rutas de escape, llevan consigo las señales de salida
- ◆ Las puertas de salida no deben ser bloqueadas o aseguradas.
- ◆ Se dispone un sistema de luces de emergencia, en caso de una falla en el suministro eléctrico.

#### d. Áreas externas de reunión:

- ◆ Estas áreas están señalizadas con un triángulo encerrado en un círculo en el patio del taller de soldadura, de mecánica y de la oficina

#### e. Puesto central de Comando:

- El coordinador de respuesta de emergencia deberá estar enterado de todas las operaciones dentro de la planta y procedimientos de emergencia y comunicar a los equipos externos de respuesta acerca de todos los asuntos inherentes a la situación que atraviesa la planta.

#### f. Cierres y operaciones para situaciones críticas:

Antes de abandonar al área de trabajo, las personas designadas deben asegurarse de completar los procedimientos establecidos.

- Corte de energía eléctrica:
- Corte de la red de agua (de ser necesario):

### 6.5 TELEFONOS DE EMERGENCIA

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO :</b> <b>SGI-007-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>15-08-08</b>	<b>SITUACION DE EMERGENCIA Y CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Página: 3 de 3</b>
<b>Revisión: 00</b>		

- Estación de Bomberos central: 116
- Policía nacional del Perú: 475 2995-
- Hospital nacional 2 de mayo: 328 -0028
- Defensa civil: 115
- Hospital materno Infantil Canto Grande: 388 6494
- Cruz Roja: 265 8783

## 7. REGISTROS

SGI-008-FOGI "Evaluación de Simulacros"

<b>JFRANK SAC</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : SGI-008-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION Y CONTROL DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Coordinador del SGI	Representante de la Dirección	Gerente General

## 1. OBJETIVO

Determinar un procedimiento que permita identificar, mantener y evaluar el cumplimiento de los Requisitos Legales y las Regulaciones Asociadas.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento involucra a todo el personal

## 3. DEFINICIONES

**3.1 Ley:** Cada una de las normas o preceptos de obligado cumplimiento que una autoridad establece para regular, obligar o prohibir una cosa, generalmente en consonancia con la justicia y la ética

**3.2 Decreto Supremo (DS):** Dispositivo legal emitido por el gobierno

**3.3 Resolución Ministerial (RM):** Acción o efecto de resolver. Fallo, auto, providencia en asuntos ministeriales.

**3.4 Resolución Directorial (RD):** Acción o efecto de resolver. Fallo, auto, providencia en asuntos directoriales.

**3.5 Decreto Legislativo (DL):** Dispositivo que puede utilizar el gobierno para dictar normas en materia delegada por el congreso, sobre materias que no necesitan ser reguladas por ley orgánica.

## 4. DOCUMENTOS A CONSULTAR

4.1 Diario El Peruano

## 5. RESPONSABILIDADES

5.1 La identificación de los requisitos legales que aplicarán a la organización será responsabilidad de cada área, de acuerdo a las actividades que realicen.

5.2 La identificación de requisitos legales y regulaciones asociadas vigentes aplicables a los aspectos ambientales; y peligros, riesgos en las actividades y servicios que realiza JFRANK SAC será responsabilidad del Coordinador del Sistema de Gestión Integrado. Esta Identificación será a través del Diario el peruano.

5.3 El Representante de la Dirección tendrá la responsabilidad de cumplir o hacer cumplir estas disposiciones por parte del personal de la organización.

5.4 El Asesor Legal verificará semestralmente el cumplimiento de todos los requisitos legales relacionados con los aspectos ambientales y/o peligros-riesgos en las actividades de la organización

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>CODIGO : GI-009-PRGI</b>
<b>Fecha de Emisión: 15-08-08</b>	<b>IDENTIFICACION Y CONTROL DE REQUISITOS LEGALES</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 00</b>		

## 6. PROCEDIMIENTO

- 6.1 El coordinador del Sistema de Gestión Integrado será el encargado de gestionar el envío del Diario Oficial "El Peruano" a la oficina principal.
- 6.2 Los jefes de cada área verificarán diariamente las normas publicadas e identificarán las reglamentaciones que apliquen a sus áreas.
- 6.3 Si aplicarán una norma, reglamentación o ley, deberán proporcionar dicha identificación al Asesor Legal quien confirmará su aplicabilidad a las actividades y/o servicios y se procederá a difundir estas Normas Legales a las áreas correspondientes.
- 6.4 El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado informará al Representante de la Dirección, Gerente General y al Gerente Administrativo sobre la inclusión de normas aplicable a la organización.
- 6.5 El coordinador del Sistema de Gestión Integrado incluirá o modificara el formato "SGI-023-FOGI **Identificación y Cumplimiento de los Requisitos Legales y Regulaciones Asociadas**".
- 6.6 La estructura de dicho registro debe contemplar por lo menos lo siguiente:
- Requisitos Legales aplicables los servicios y actividades que ofrece y/o realiza JFRANK SAC.
  - Requisitos Legales aplicables al agua
  - Requisitos Legales aplicables al aire
  - Requisitos Legales aplicables a la seguridad
  - Requisitos Legales aplicables a la salud ocupacional
  - Requisitos Legales aplicables a la energía eléctrica
  - Requisitos Legales aplicables a los residuos.
  - Requisitos Legales aplicables al ruido
  - Requisitos de Partes Interesadas y otros que sean aplicables.
- 6.7 El Asesor Legal de la Empresa semestralmente, se encargará de la verificación del cumplimiento de los Requisitos Legales que aplicarán a las actividades que realiza JFRANK SAC.

## 7. REGISTROS

- SGI-023-FOGI Identificación y Cumplimiento de los Requisitos Legales y Regulaciones Asociadas

# ANEXO 3

# **INSTRUCCIONES OPERATIVAS**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-001-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>CIZALLADO</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

**COPIA NO CONTROLADA**

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de corte de las planchas marcadas mediante la máquina cizalladora para asegurar el corte exacto en los trazos marcados.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente General de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- Los Operadores de la máquina de cizalladora son responsables de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- Los Operadores de la máquina cizalladora deberán utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad y ropa con manga larga.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, el Operador y el Ayudante deben coordinar el manipuleo de las planchas para evitar lesiones por cortes o caídas de las mismas.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el corte de la plancha con la finalidad de reducir la producción de residuos metálicos (chatarra) para evitar el derroche de recursos naturales.
- La chatarra se debe depositar en el cilindro de metal de color naranja para su reciclado, una vez depositada la chatarra se cierra el cilindro colocando su tapa.
- Se almacena hasta una cierta cantidad para su destino final.
- Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo de la máquina cizalladora.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. PREPARACIÓN

- El Operador de la máquina cizalladora verifica el estado de la máquina.
- Revisa que la mesa de la máquina esté libre de materiales y se encuentre firme.
- El correcto afilado de la cizalla para asegurar el corte.
- Asegura el orden y la limpieza del perímetro del área de trabajo.
- Comprueba el correcto apilado de las planchas marcadas para el corte.
- Coordina con el ayudante la posición de la plancha sobre la mesa.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-001-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>CIZALLADO</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- Asegura el buen estado de los topes que regulan las dimensiones para el corte que dispone la máquina.

## 6.2. CIZALLADO

- El Operador de la máquina cizalladora, en coordinación con el ayudante, levanta una plancha a la mesa de la máquina.
- Regula y asegura los topes de dimensión, de acuerdo a la medida de la plancha a cortar.
- Levanta la cuchilla de la máquina cizalladora, comprobando que está a la dirección marcada de corte.
- Procede a bajar con fuerza la cuchilla para realizar el corte respectivo de la plancha, de esta manera sistemáticamente se procede con todas las planchas marcadas.
- Se procede a apilonar para el proceso siguiente.
- Registra en el formato GOP-001-FOMT las piezas procesadas.

## 7. REGISTROS

- GOP-001-FOMT Control de la producción diaria
- SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

### MANEJO DE LA CUCHILLA



<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-002-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>DESTAJE</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de destaje de las planchas mediante la máquina de destaje para asegurar la exactitud del doblado en el proceso siguiente.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente General de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- Los Operadores de la máquina de destaje son responsables de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- Los Operadores de la máquina de destaje deberán utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad y ropa con manga larga.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, el Operador debe disponer de un depósito para los desechos metálicos producto del corte, con la finalidad de evitar caídas o cortes.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el trazado de la plancha para reducir la producción de residuos metálicos (chatarra) para evitar el derroche de recursos naturales.
- La chatarra se debe depositar en el cilindro de metal de color naranja para su reciclado, una vez depositada la chatarra se cierra el cilindro colocando su tapa.
- Se almacena hasta una cierta cantidad para su destino final.
- Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo de la máquina de destaje.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. PREPARACIÓN

- El Operador de la máquina de destaje asegura el orden y limpieza del perímetro de la máquina de destaje.
- Ubica en el perímetro de la máquina de destaje las planchas trazadas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-002-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>DESTAJE</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

## 6.2. DESTAJE

- El Operador coloca la plancha plantilla (primera plancha) en máquina de destaje apoyado sobre una mesa pequeña si es necesario.
- Centra los topes de la máquina, de acuerdo a la medida de destaje que tiene la plancha.
- Retira la plancha y procede a ajustar estos topes con una llave hexagonal, comprobando un buen ajuste.
- Coloca la plancha en el punto de apoyo de la máquina para el respectivo corte.
- Levanta la palanca de destaje y la baja al punto de destaje y procede a hacer el destaje en forma sistemática en las siguientes planchas.
- Se debe apilar las planchas de acuerdo a sus medidas para el siguiente proceso.
- Registra en el formato GOP-002-FOFB la cantidad de piezas procesadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria
- SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos

**COLOCACIÓN DE PLANCHA**



**MANEJO DE LA PALANCA DE DESTAJE**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO : GOP-003-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión: 28-08-08</b>	<b>DOBLADO</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de doblado de las planchas mediante la máquina de doblado para asegurar la exactitud del armado del tablero en el proceso siguiente.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente General de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- Los Operadores de la máquina de doblado son responsables de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- Los Operadores de la máquina de doblado deberán utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad y ropa con manga larga.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, **el Operador coordinará** con el Ayudante sobre la abertura de las muelas de la máquina y el movimiento de la palanca del contrapeso, con la finalidad de evitar golpes del contrapeso.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Cumplir con el programa de mantenimiento preventivo de la máquina de doblado para evitar un doblado defectuoso, cuya consecuencia sería la generación de chatarra, afectando los recursos naturales.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. PREPARACIÓN

- El Operador asegura el orden y la limpieza del perímetro de la máquina de doblado.
- Regula el ángulo de doblado de la máquina de acuerdo al plano de diseño para las planchas con destaje.
- Gradúa la guía con el ángulo seleccionado de la máquina para darle el doblado especificado para cada plancha.

### 6.2. DOBLADO

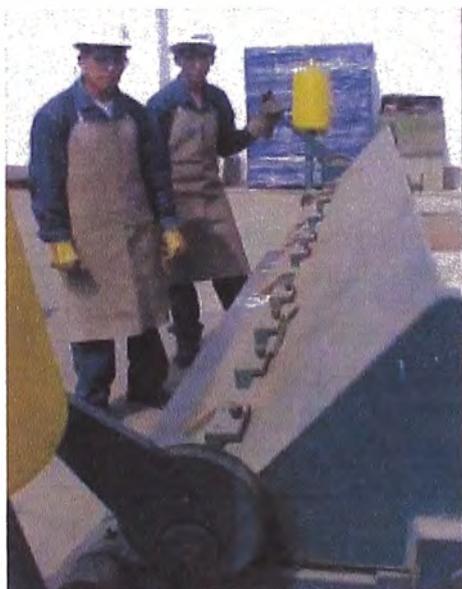
<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO : GOP-003-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión: 28-08-08</b>	<b>DOBLADO</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- El Operador indica al ayudante levantar la plancha designada para el doblado.
- El Operador levanta la palanca ligeramente para abrir las muelas de la máquina.
- El ayudante introduce la plancha entre las muelas abiertas y ubica de acuerdo a la medida trazada para el doblado.
- El Operador baja la palanca con fuerza para darle el ángulo apropiado que ha sido regulado en la máquina.
- El Operador levanta nuevamente la palanca para retirar la plancha doblada.
- De esta manera se continúa en forma sistemática con las siguientes planchas a ser dobladas.
- Registra en el formato GOP-002-FOFB las piezas procesadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria
- SGI-006-FOGI) Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

### DOBLADO



<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO : GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión: 28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 1 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de armado de caja, que consiste en unir las partes para asegurar la exactitud del armado del tablero.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente Operaciones de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- El líder del equipo es responsable del armado de la caja de acuerdo a lo especificado en el diseño que tiene consigo.

## 3. REFERENCIAS

- Especificaciones Técnicas - Armado (Anexo "A")

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- El líder del equipo deberá utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad, ropa con manga larga y la máscara de soldar.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, ubicará la máquina de soldar en un lugar y distancia apropiada para evitar crear una condición sub-estándar, instalar línea a tierra con una tenaza apropiada, seleccionar en la máquina la intensidad de la corriente eléctrica requerida por el tipo de soldadura a realizar.
- La instalación de la extensión eléctrica debe ser aérea para evitar contacto del personal con los conductores eléctricos.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el uso de la corriente eléctrica mediante el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de la máquina de soldar, con la finalidad de mejorar el uso de los recursos naturales.
- Seleccionar el electrodo apropiado para la soldadura, considerando los elementos metálicos menos tóxicos para el ambiente, se debe tener en cuenta la información técnica (M.S.D.S.) de cada tipo de electrodo. Ver anexo A.
- Aplicar las cinco "S" antes, durante y después de esta tarea, con la finalidad de evitar incendios:  
Orden y Limpieza
  - Separar lo necesario de lo innecesario.
  - Ordenar lo necesario.
  - Limpiar lo necesario.
  - Estandarizar los tres pasos anteriores.
  - Autodisciplina con los cuatro pasos anteriores.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 2 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- Optimizar el uso de los electrodos, el residuo de los mismos será depositado en el cilindro de metal de color plomo, una vez depositados los residuos se cierra el cilindro colocando la tapa.
- Se almacena hasta cierta cantidad para ser entregados al proveedor.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. PREPARACIÓN

- El líder del equipo prepara la mesa de trabajo y se asegura del orden y la limpieza en el perímetro de la misma.
- Prepara la máquina de soldar, sus accesorios e instala línea a tierra y la ubica para proceder a soldar.
- Prepara el taladro eléctrico con broca de ½" y sus accesorios.

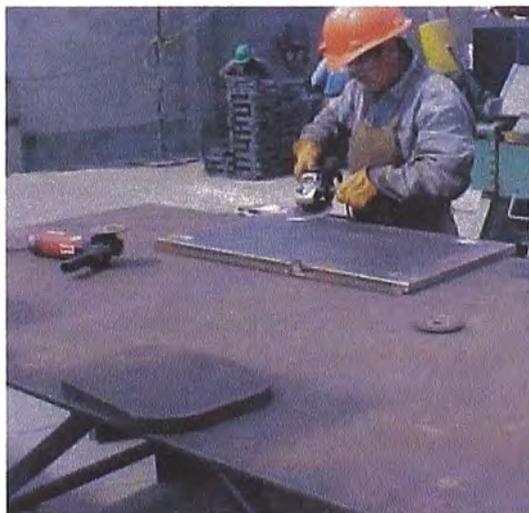
### 6.2. ARMADO

- Se procede a soldar (apuntalar) el soporte de la bandeja en el espaldar de la caja.
- Suelda dos tuercas de ½" en el espaldar de la caja para soportar las abrazaderas, de acuerdo al diseño.
- Suelda la base y el techo del tablero.
- Suelda las bisagras de las puertas en la caja, según indicación del plano de diseño.
- Suelda los 4 tubos (pines) de ¼"x 2", dos en cada lado de la caja, que servirán de soporte para las bisagras.
- Coloca las puertas, a través de los pines en las bisagras, comprobando el apropiado movimiento, así como la cerradura hermética.
- Registra en el formato GOP-002-FOFB la cantidad de cajas armadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria
- SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

### ARMADO DE CAJA Y ESMERILADO



<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 3 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

**ANEXO A**

**HOJA DE INFORMACIÓN Y SEGURIDAD SOBRE EMISIÓN DE HUMOS EN LA APLICACIÓN DE MATERIALES DE SOLDADURA**

Para fabricantes y usuarios de productos INFRA, S.A. DE C.V. en México, en cumplimiento de lo señalado por OSHA's Hazard Communication Standard 29 CFR 1910, 1200 and Superfund Amendments and Reauthorization Act (SARA) of public LAW 99-499. Revisión Octubre 1988.

**SECCIÓN 1**

**IDENTIFICACIÓN**

Tipo de Producto: Celulosicos electrodos revestidos para proceso manual (SMAW)  
Nombre del Producto: INFRA 10-S, INFRA 10-P, INFRA 10 OPTIMUS, INFRA 11, AW 610.  
Especificación: AWS A 5.1 Tipo: E 6010, E 6011.  
Fabricantes: Electrodo Infra, S.A. de C.V.  
Carr. Tlalnepantla Cuautitlán #9756 Colonia Barrio La Concepción  
Tultitlán, Edo. de México C.P. 54900 Tel. 870 15 00 Lada 01 800 97627 27

**SECCIÓN 2**

**MATERIALES PELIGROSOS**

**IMPORTANTE**

En esta sección se consideran los materiales con que son fabricados los productos INFRA, los humos y gases producidos durante la soldadura normal se establece en la SECCION 4 el término "material peligroso" se estableció y debe interpretarse con base a la definición establecida por la OSHA's Hazard Communication Standard (29 CFR 1910 1200) los siguientes productos químicos fueron reportados en el título III of the Superfund Amendments and Reauthorization Act (SARA) de 1986. El aluminio (humos y polvos) y los compuestos de bario, cloro, cobre, manganeso y níquel, se mencionan en esta sección solo cuando existe alguna concentración en el producto específico.

COMPONENTES	CAS No.	PEL. Mg/m <sup>3</sup>	TLV. Mg/m <sup>3</sup>	W1.%
Manganeso	7439-96-5	1 (humos)	1 (humos)	1-2
Dióxido de Titanio	13463-67-7	5 (respirable)	10 (povos)	1.2
Hierro	7439-89-6	10	5 (óxidos de humo)	Balance
Silicatos minerales	1332-58-7	5 (respirable)	5 (respirable)	0.1

**Valor Límite permisible**

- El nivel de exposición a los humos de la soldadura fue establecido por OSHA's pel y ACGIH's TLV en 5 mg/m<sup>3</sup> (ver SECCION 5).

**INFORMACIÓN ADICIONAL:**

Lea la SECCION Z 49.1 del American National Standard (ANSI) "Seguridad en Soldadura y Corte" publicación de la AWS American Welding Society y OSHA Safety and Health Standard, 29 CFR 1910, de U.S. Department of Labor.

**SECCIÓN 3**

**CARACTERÍSTICAS FÍSICAS Y QUÍMICAS**

**No aplicables**

**SECCIÓN 4**

**PELIGRO DE FUEGO Y EXPLOSIÓN**

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 4 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

Producto NO Flamable: La soldadura y el chisporroteo podrán en todo caso inflamar materiales combustibles (ver SECCION 5)

**Productos que forman compuestos de cierto grado de peligrosidad durante la soldadura.**

- Los humos y gases de la soldadura no son de clasificación simple, su composición y cantidad dependen del metal (es) que se esta soldando; del proceso usado, de la forma de llevar el proceso (soldador) y de los electrodos usados.  
Otra variable importante de la cantidad de humo y gases a la que el personal se verá expuesto incluye: el revestimiento o capa del metal base (que puede ser pintura, recubrimiento o galvanizado), el número de soldadores y el volumen o concentración de trabajadores en el área, la calidad y cantidad de la ventilación, la posición de la cabeza del soldador con respecto a la columna de humos, la presencia de contaminantes en la atmósfera circundante como hidrocarburos clorados en forma de vapores producto de actividades de desengrasado en el área.
- Cuando un electrodo es consumido, producen diversas cantidades y formas de los materiales listados en la SECCION 2, la operación normal incluye la volatilización, reacción y oxidación de esos materiales, provenientes tanto del material base como del aporte, así como del medio o del recubrimiento del metal base.

Esto es comprensible ya que los elementos y óxidos mencionados están presentes en todas partes en forma de óxidos complejos "Características y Humos de Soldadura" de AWS 1.5 metales y óxidos. Corresponden a la ACGIH categorías localizadas en el TLV "Threshold Limit Values for Chemical Substances and Physical Agents in the Workroom Environment" (para sustancias químicas y agentes químicos en las áreas de trabajo).

La reacción gaseosa de los elementos incluye monóxido de carbono y dióxido de carbono, el ozono y los óxidos de nitrógeno, podrán formarse eventualmente en cantidades mínimas por la radiación del arco.

- Efectos de los óxidos metálicos de corta duración.
  - Cromo ( $CrO_3$ ) el oxido de cromo puede causar irritación en el sistema respiratorio, daño pulmonar y síntomas ligeros de asma, tragar sales de cromo provoca graves heridas y la muerte, el polvo de oxido de cromo en la piel puede provocar úlceras. Los compuestos de cromo provocan irritación y ardor de ojos y pequeñas reacciones alérgicas en personas sensibles.
  - Níquel (Ni) el oxido de níquel, puede causar náuseas, sabor metálico en la boca, fiebre, reacciones alérgicas, opresión en el pecho. Para eliminar la sobreexposición, es necesario aplicar respiración artificial, lavar la piel y ojos con agua y jabón.
  - Manganeso-dioxido de manganeso ( $MnO_2$ ) para eliminar sobreexposición es necesario aplicar respiración artificial, y de ser necesario remover el polvo con agua y jabón.
  - Fluorita, los compuestos de Fluorita pueden producir quemaduras en la piel y ojos, además pulmonares y bronquitis.
- Efectos a largo plazo sobre la salud por sobreexposiciones prolongadas.
  - Cromo ( $CrO_3$ ) los estudios demuestran que una prolongada exposición a compuestos hexavalentes de cromo pueden producir cánceres pulmonares. La practica recomienda adecuada protección y reducir el tiempo de exposición.
  - Níquel (NiO) la prolongada sobreexposición puede provocar fibrosis pulmonar y neumoniosis, se le considera agente cancerígeno.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 5 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- c) Manganeso (MnO<sub>2</sub>) una prolongada sobreexposición afecta al sistema nervioso central, entre los síntomas ocurren espasmos musculares similares a epilépticos, o temblores como si tuvieran 1 enfermedad de Parkinson.
- d) Fluorita la prolongada exposición puede provocar osteoporosis y erosión en las articulaciones.

<b>SECCIÓN 5</b>	<b>DATOS SOBRE ELEMENTOS PELIGROSOS PARA LA SALUD</b>
------------------	---

Efectos de la sobreexposición.

La soldadura con arco podrá crear para el soldador uno o varios de los siguientes riesgos de la salud:

1. Los humos y gases pueden ser peligrosos. Las vías primarias para su penetración al cuerpo son:
  - Las vías respiratorias.
  - Los ojos.
  - La radiación de la soldadura produce quemaduras en piel y ojos que no son adecuadamente protegidas.
  - Las descargas eléctricas pueden causar la muerte.

<b>SECCIÓN 6</b>	<b>PRECAUCIONES PARA EL MANEJO SEGURO DEL PROCESO DEL ARCO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD Y CONTROL QUE PUEDEN APLICARSE</b>
------------------	--

Lea y comprenda perfectamente las instrucciones del fabricante y las precauciones que debe tener con el producto.

- a) Ventilación. Use una adecuada ventilación, en un local ventilado natural o forzadamente con extractores, manteniendo los niveles de humos y polvos por abajo de los niveles tolerados en la zona de trabajo y el local en general. Entrene a su soldador para que mantenga la cabeza fuera de la columna de humo.
- b) Protección respiratoria. Use mascarillas y filtros aprobados por NIOSH, especialmente cuando solde en lugares restringidos y/o estrechos, o cuando la producción de humos y polvos en el área supera los niveles tolerables en ventilación (TLV).
- c) Protección a los ojos. Use casco adecuado o protector facial con lentes de filtro de alta densidad con la sombra adecuada.
- d) Para proteger todo el cuerpo contra heridas por radiación de arco, salpiques y choques eléctricos.

**IMPORTANTE**

Es importante mantener los niveles de humo y/o ventilación por debajo de lo establecido por la OSHA 's (PEL) y la ACGIH's (TLV), mantenga control y monitoreo para evitar que el nivel exceda los límites tolerables y use de preferencia extractores.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-004-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ARMADO</b>	<b>Página: 6 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

**SECCIÓN 7**

**RESUMEN DE PRECAUCIONES Y PRÁCTICAS DE SEGURIDAD**

**PRECAUCIÓN:**

Protéjase usted y a otros, lea y entienda esta nota. El choque eléctrico puede matarlo, los humos y gases de la soldadura pueden ser peligrosos para su salud, la radiación puede dañar sus ojos y su piel.

- Lea y comprenda la tabla de datos de seguridad (M.S.D.S.) con reglas de seguridad e instrucciones para fabricantes y sus empleados.
- Si M.S.D.S. no se incluye, obténgala del patrón o proveedor.
- Mantenga su cabeza fuera de la zona de humos.
- Use una suficiente ventilación o extractores en el área de trabajo. Protéjase de humos y gases en su área de respiración y en el área en general.
- Use la protección correcta para párpados, ojos y el cuerpo.
- No toque partes eléctricas vivas.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-005-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ESMERILADO</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de esmerilado de los tableros para asegurar el buen acabado de los mismos.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente Operaciones de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- Los Operadores del esmerilado son responsables de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- Los Operadores de la máquina de esmerilado deberán utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad y ropa con manga larga.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, el Operario debe seleccionar el tipo de esmeril requerido para el material a esmerilar y que la extensión no esté impregnada de humedad o grasa para evitar una descarga eléctrica, ubicar los biombos para controlar proyección de partículas.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el consumo de energía eléctrica mediante la inspección (visual) de preuso del estado del esmeril y accesorios, comprobando el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo del esmeril, de esta manera se minimiza el derroche de recursos naturales.
- Encerrar entre biombos aislantes metálicos en forma de ondas (tipo calamina) la pieza a esmerilar con la finalidad de reducir la propagación del ruido al resto del área de trabajo, colocando éstos alrededor de la mesa y a 60 cm. de distancia detrás del Operario.
- Llevar a cabo monitoreo ambientales para evaluar los niveles de ruido mediante el sonómetro (rango 70 – 80 Db).
- Durante el esmerilado no presionar el disco sobre la plancha para evitar el desgaste excesivo del mismo, que pueda generar escoria del disco y de la plancha y derroche de energía eléctrica, de esta manera se evita el alto consumo de recursos naturales.
- El sobrante del disco se debe depositar en la caja de cartón destinado para ello y se almacena hasta cierta cantidad para ser entregado al proveedor.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

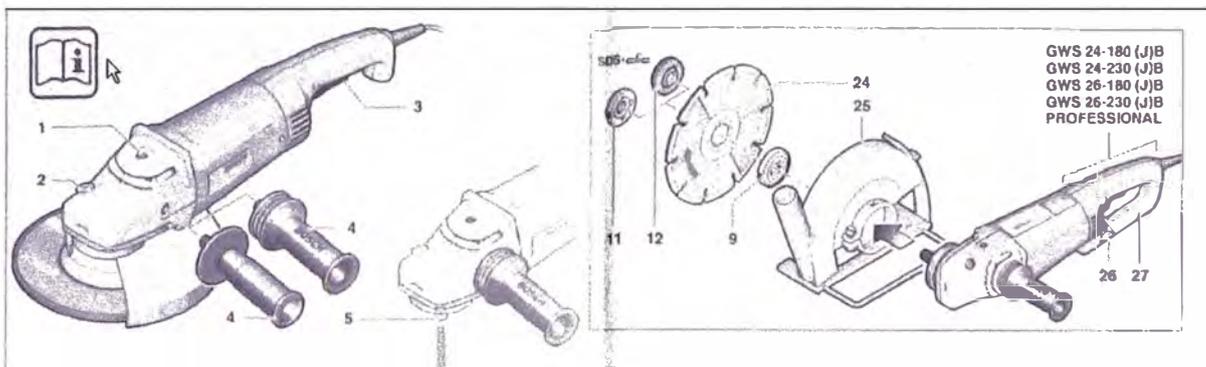
### 6.1. PREPARACIÓN

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-005-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>ESMERILADO</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- El Operador del esmerilado debe asegurarse del orden y limpieza del perímetro en donde va a realizar su trabajo.

## 6.2. ESMERILADO

- Revisar el estado del esmeril "baby" para verificar el estado de la piedra de amolar, el ajuste del esmeril y la extensión eléctrica, según como se muestra en la figura.



- Realizar el esmerilado de las rebabas que se encuentran en la superficie exterior e interior de la caja con la finalidad de lograr una superficie uniforme que nos permita un perfecto acabado.
- Registra en el formato GOP-002-FOPL la cantidad de piezas procesadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria.
- SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-006-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>LIJADO Y LAVADO</b>	<b>Página: 1 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de lijado y lavado de caja para tener una superficie limpia y uniforme para el pintado.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente Producción de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- El pintor es responsable de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- El pintor deberá utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad y ropa con manga larga.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el uso de la lija de agua para evitar derroche de recursos naturales y prolongar el uso de la lija de agua.
- Optimizar el consumo del trapo industrial para evitar el derroche de recursos naturales y la generación de residuos sólidos.
- Los trapos industriales usados se deben depositar en el cilindro de metal de color rojo, una vez colocados en él, se cierra el cilindro colocando la tapa.
- Se almacena hasta una cierta cantidad para su destino final.
- Las lijas de agua usadas se deben depositar en el cilindro de metal de color naranja, una vez colocados en él, se cierra el cilindro colocando la tapa.
- Se almacena hasta una cierta cantidad para su destino final.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-006-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>LIJADO Y LAVADO</b>	<b>Página: 2 de 2</b>
<b>Revisión: 01</b>		

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. LIJADO

Con una lija de agua número 100, el pintor procede a lijar para quitar el óxido de la superficie interior e exterior de la caja.

### 6.2. LAVADO

- Luego de haber lijado toda la superficie de la caja, se procede al lavado con el solvente "limpio", con la ayuda de un trapo industrial se seca la superficie de la caja.
- Se procede a masillar con masilla plástica para cubrir las pequeñas hendiduras.
- Registra en el formato GOP-002-FOPL la cantidad de piezas procesadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria.
- SGI-006-FOG Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCIÓN</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-007-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>PINTADO</b>	<b>Página: 1 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		
Elaborado por:  Coordinador del SGI	Revisado por:  Representante de la Dirección	Aprobado por:  Gerente General

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

Describir la operación de pintado de la caja del tablero, de acuerdo a la indicación del diseño.

## 2. RESPONSABILIDAD

- El Gerente Producción de JFRANK SAC es responsable de aprobar la presente instrucción.
- El Supervisor de Operaciones es responsable del cumplimiento de la presente instrucción.
- El pintor es responsable de cumplir con lo estandarizado en la presente instrucción.

## 3. REFERENCIAS

No aplica.

## 4. CONDICIONES BÁSICAS DE SEGURIDAD

- El pintor deberá utilizar mandil de cuero, guantes de cuero, zapatos de seguridad, casco, anteojos de seguridad, ropa con manga larga y respirador de gases.
- Tener una actitud positiva – preventiva.
- Haber participado en el desarrollo de la Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (SGI-006-FOGI) de la tarea con la finalidad de conocer el tipo de riesgo que presenta dicha tarea.
- Previo a la ejecución de la tarea, el pintor revisa la compresora, regula la presión apropiada según el tipo de pintura, ajusta las empaquetaduras de la manguera del soplete y de la compresora, selecciona la boquilla apropiada del soplete de acuerdo al tipo de pintado a realizar.
- Revisa que la compresora no esté con sus accesorios impregnados de humedad o grasa para evitar incendios por recalentamiento o descarga eléctrica.
- La manguera del soplete debe tener instalación aérea para evitar caídas.

## 5. CONDICIONES AMBIENTALES

- Optimizar el uso de energía eléctrica, mediante el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo de la compresora y del soplete para una operación eficiente.
- Utilizar la presión requerida para cada tipo de pintura y la boquilla correspondiente, según indica la Hoja Técnica de cada pintura (ver anexo A), con la finalidad de optimizar el uso de la pintura y el solvente y así obtener mayor área pintada y evitar la polución ambiental con presencia del aerosol de la pintura.
- En el proceso de mezclado de la pintura con el solvente, utilizar estrictamente la proporción indicada en las tablas de cada tipo de pintura para tener una operación eficiente y controlar el derroche de recursos naturales.
- Las latas de pintura con residuos de la misma se deben limpiar, primero, trasvasándose el resto de la pintura en un recipiente con tapa, destinado para ello, para ser usada en los próximos pintados y, segundo, echando solvente en la lata de pintura para eliminar todo resto de pintura, se deposita dicho residuo en la galonera de plástico, destinado para ello, y se cierra colocando la tapa. De esta manera optimizamos la pintura y solvente y evitamos contaminar las aguas y el suelo.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-007-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>PINTADO</b>	<b>Página: 2 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

- Las latas de pintura libres de ésta, se constituyen en residuos metálicos (chatarra) y se deben comprimir para ser depositadas en el cilindro de metal de color naranja para su reciclado, una vez depositada la chatarra se cierra el cilindro colocando su tapa.
- Se almacena hasta una cierta cantidad para su destino final.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA INSTRUCCIÓN

### 6.1. PREPARACIÓN

- El pintor limpia el polvo de la superficie de la caja.
- Prepara la pintura base epóxica de marca "Unicolor" con catalizador y thinner, en la siguiente proporción: un galón de pintura epóxica por un galón de catalizador y  $\frac{1}{4}$  de thinner.
- Agita durante 15 a 20 minutos, luego se procede al colado para evitar los grumos de la pintura.

### 6.2. PINTADO

- El pintor procede al pintado de la base, con la ayuda del soplete de 35 lbs. de presión de aire.
- Procede al secado en el ambiente por espacio de tres horas.
- Vuelve a inspeccionar la superficie de la caja para detectar la presencia de gotas de pintura (paloma), de esta manera proceder al lijado con lija de agua número 100.
- Le da una lijada tanto interior como exterior de la caja para quitarle presencia de polvo o mosquitos.
- Para el pintado final la preparación es como sigue: un galón de pintura esmalte epoxico por  $\frac{1}{4}$  de catalizador y  $\frac{1}{4}$  de thinner epoxico, se mezclan mediante una agitación.
- Procede al colado de la pintura, para evitar la presencia de grumos.
- Con un soplete y con una presión de 35 lbs. procede al pintado final, previamente debe haber separado al área colocando biombos apropiados.
- Espera el secado de la pintura por espacio de diez a doce horas, tomando en cuenta la protección del ambiente (lluvia, polvo).
- Una vez seca la pintura, verifica espesor de la pintura de acuerdo a lo establecido en el formato GOP-003-FOPL y registra esos datos en dicho formato.
- Registra en el formato GOP-002-FOPL la cantidad de piezas procesadas en el día.

## 7. REGISTROS

- GOP-002-FOFB Control de la producción diaria.
- GOP-003-FOFB Control del espesor de la Pintura.
- SGI-006-FOGI Matriz de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-007-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>PINTADO</b>	<b>Página: 3 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

**PINTADO**



**CAJA PINTADA**



<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-007-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>PINTADO</b>	<b>Página: 4 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

**ANEXO A**

**UNICOLOR'S**

**UNIPRIMER  
EPOX 600**

BASE ANTICORROSIVO  
CROMATO DE ZINC  
EPOXI-POLIAMIDA

Información Técnica

### **Preparación de la Pintura**

El UNIPRIMER EPOX 600 UNICOLOR'S se suministra en dos envases.

Mezclar independientemente cada uno de ellos y luego mezclar ambos completamente hasta homogenizar. Mezclar como se indica:

UNIPRIMER EPOX 600 Parte A : 1 GI

UNIPRIMER EPOX 600 Parte B : 1 GI

Es práctica usual dejar reposar la mezcla durante 20-30 minutos antes de usarla.

**Pistola Convencional:** similar a Devilbiss JGA 502 Boquilla 704E. Manguera de 3/8 de diámetro interno. Dirigir el abanico en forma perpendicular a la superficie, a una distancia de 25-30 cm.

**Pistola Airless:** Similar a Graco de Bull Dog, relación de presión 30:1, manguera de 3/8 de diámetro interno mínimo. Boquilla de 0.019 a 0.021". Dirigir el abanico en forma perpendicular a la superficie, a una distancia de 30-40 cm.

<b>JFRANK SAC</b>	<b>INSTRUCCION</b>	<b>CODIGO :</b> <b>GOP-007-INFB</b>
<b>Fecha de Emisión:</b> <b>28-08-08</b>	<b>PINTADO</b>	<b>Página: 5 de 6</b>
<b>Revisión: 01</b>		

**UNICOLOR'S**

**UNIESMALTE  
EPOX 600**

ESMALTE EPÓXICO  
EPOXI-AMIDA

Información Técnica

## Preparación de la Pintura

El UNIESMALTE EPOX 600 UNICOLOR'S se suministra en dos envase.

Mezclar independientemente cada uno de ellos y luego mezclar ambos completamente hasta homogenizar.

Mezclar como se indica:

UNIESMALTE EPOX 600 parte A : 1 GI

UNIESMALTE EPOX 600 parte B : 1 GI

Es practica usual dejar reposar la mezcla durante 20 a 30 minutos antes de usarla.

**Pistola Convencional:** similar a Devilbiss JGA 502 boquilla 704E. Manguera de 3/8 de diámetro interno. Dirigir el abanico en forma perpendicular a la superficie, a una distancia de 30 cm.

**Pistola Airless:** similar a Graco Bull dog, relación de presión 30:1, manguera de 3/8 de diámetro interno mínimo, Boquilla de 0.019" a 0.023". Dirigir el abanico en forma perpendicular a la superficie, a una distancia de 35-40 cm.

# ANEXO 4

# FORMATOS



EVALUACION Y REEVALUACION DE PROVEEDORES  
GAF-001-FOLO  
Rev.00

NOMBRE
DIRECCIÓN
E-MAIL

R.U.C.	
TELEFONO	
CONTACTO	

A) CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

N°	CRITERIOS	CALIFICACIÓN	
		SI	NO
		3	1
1	Referencias Bancarias		
2	Referencias Comerciales (Principales Clientes y/o Constancia de la calidad del producto por el cliente)		
3	Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 u otros		
4	Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 u otros		
5	Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 u otros		
6	Precio Competitivo (Comparado con proveedor registrado)		
7	Financiamiento (Letras, Crédito, etc)		
8	Puntualidad en la entrega de información		
9	Experiencia en el rubro		
10	Garantía del Producto / Servicio		

APROBADO	De 21 a 30
DESAPROBADO	De 10 a 20

PUNTAJE

B) CRITERIOS PARA LA REEVALUACION DE PROVEEDORES

De acuerdo a los productos recepcionados y a la verificación que se realizó en el momento de la entrega, se realizará la reevaluación de los proveedores con los siguientes criterios:

1	La calidad de los productos		
2	Productos a tiempo		
3	Cantidad completa		
4	En caso de que presente rechazo, fue atendido? (Servicio Post-Venta)		
5	Puntaje de la visita realizada a sus instalaciones (De acuerdo al formato GA-010-FOLO)		

PUNTAJE EN LA REEVALUACIÓN

APROBADO	De 11 a 15
DESAPROBADO	De 5 a 10

COMENTARIOS:

--------------

FECHA DE EVALUACIÓN / REEVALUACIÓN:

FECHA DE SIGUIENTE REEVALUACIÓN:

GAF-001-FOLO

Fecha de Aprobación: 28-08-08

**REQUERIMIENTO**

<b>1.</b>	<b>FECHA</b>	
<b>2.</b>	<b>CLIENTE</b>	
<b>3.</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	
<b>4.</b>	<b>REPRESENTANTE</b>	
<b>5.</b>	<b>TELÉFONO</b>	
<b>6.</b>	<b>FAX</b>	
<b>7.</b>	<b>E-MAIL</b>	
<b>8.</b>	<b>PRODUCTO/SERVICIO REQUERIDO</b>	
<b>9.</b>	<b>CARACTERÍSTICAS</b>	
<b>10.</b>	<b>CANTIDAD</b>	
<b>11.</b>	<b>FORMA Y LUGAR DE ENTREGA</b>	

---

**CLIENTE**

---

**EJECUTIVO DE VENTAS**



**TEMA:** \_\_\_\_\_ **AREA:** \_\_\_\_\_**FECHA** \_\_\_\_\_ **HORA** \_\_\_\_\_

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>

<b>OBJETIVO GENERAL DE LA REUNION</b>
•
•
•
•
•
<b>PEDIDOS / SUGERENCIAS</b>
•
•
•
•
•
<b>CONCLUSIONES DE LA REUNION</b>
•
•
•
•
•

<b>TAREAS U OBJETIVOS A SER ALCANZADOS</b>
•
•
•
•
•
•
•
•

**CONTROL DE PRODUCCION DIARIA****GOP-002-FOFB**

Rev. N° 00

N°	PROCESO DE FABRICACION	FECHA	HORA INICIO	HORA FINAL	CANT. PRODUCCION	N° REPROCESO	CODIGO OPERARIO
1	Toma de medida o Trazado.						
2	Cizallado						
3	Destaje.						
4	Doblado.						
5	Armado.						
6	Esmerilado.						
7	Lijado/ Lavado.						
8	Pintado.						

CODIGO DEL SUPERVISOR: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_





**VISITA A PROVEEDORES**

<b>PROVEEDOR:</b>			
Dirección:			
Teléfono:		E-mail:	

<b>DATOS DE LA VISITA:</b>			
Persona que atendió la visita:		Fecha:	
Cargo:		Hora de visita:	

<b>EVALUACIÓN:</b>	
1. ¿Se observa orden y limpieza	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
2. ¿La infraestructura se encuentra en buenas condiciones?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
3. ¿Cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
4. ¿Cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
5. ¿Cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
6. ¿Sus instalaciones se encuentran señalizadas?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
7. ¿Cuenta con extintores?	
SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>APROBADO (3)</b>	De 15 a 21
<b>DESAPROBADO (1)</b>	De 7 a 14

**PUNTAJE DE LA VISITA:**Nombre, Firma y Sello  
Representante de JFRANK SAC



**SELECCION DE PROVEEDORES**  
**GAF-006-FOLO**  
**REV. N° 00**

Razon Social:		R.U.C.	
Representante:		D.N.I.	
RUBRO:	<input type="radio"/> Productor <input type="radio"/> Servicio <input type="radio"/> Distribuidor	Fecha:	

Selección (para ser utilizado por Sirius)	
ASPECTO	CONDICION
	CALIFICACION
	0 No cumple
	5 Cumple a medias
	10 Cumple a satisfacción

Actividad	
Referencias Bancarias	
Referencias Comerciales	
Sistemas de Gestión	
Garantía del Producto	

Puntaje Obtenido

**Para ser llenado por el Proveedor**

**1. ACTIVIDAD**

1.1 Relación de los servicios o productos que su empresa brinda

(Marcar con "X")	0	5	10	N A
------------------	---	---	----	-----

1.1 La empresa cuenta con las autorizaciones de funcionamiento?

(Marcar con "X")	0	5	10	N A
------------------	---	---	----	-----

**2. REFERENCIAS BANCARIAS**

2.1 Cuales son los Bancos con que su empresa trabaja?

(Marcar con "X")	0	5	10	N A
Banco	Secbnsta	N° de Cuenta		

**3. REFERENCIAS COMERCIALES**

3.1 Principales referencias de cliente

(Marcar con "X")	0	5	10	N A
Razon Social clientes	Contacto	Teléfono		

3.2 Qué política de venta tiene la empresa? ¿otorgan crédito, a cuantos días?

(Marcar con "X")	0	5	10	N A
------------------	---	---	----	-----

FORMAS DE PAGO:

**4. SISTEMAS DE GESTION**

4.1 Cuenta con Sistemas de Gestión (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional)

(Marcar con "X")	0	5	10	N.A.
Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001				
Sistema de Gestión Ambiental ISO-14001				
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS-18001				

**6. GARANTIA DEL PRODUCTO / SERVICIO**

5.1 Garantiza la calidad de su producto / servicio (cuenta con certificados de calibración en caso de usar equipos)

(Marcar con "X")	0	5	10	N.A.
------------------	---	---	----	------

(\*) Adjuntar documentación: Copia de RUC, copia Licencia de funcionamiento, copia principales clientes. Copia de certificados



**TEMA:**  **AREA:** **FECHA**  **HORA** 

<b>ASISTENTES</b>	
<b>NOMBRE</b>	<b>FIRMA</b>

<b>OBJETIVO GENERAL DE LA REUNION</b>
•
•
•
•
•

<b>PEDIDOS / SUGERENCIAS</b>
•
•
•
•
•

<b>CONCLUSIONES DE LA REUNION</b>
•
•
•
•
•

<b>TAREAS U OBJETIVOS A SER ALCANZADOS</b>
•
•
•
•
•
•
•
•