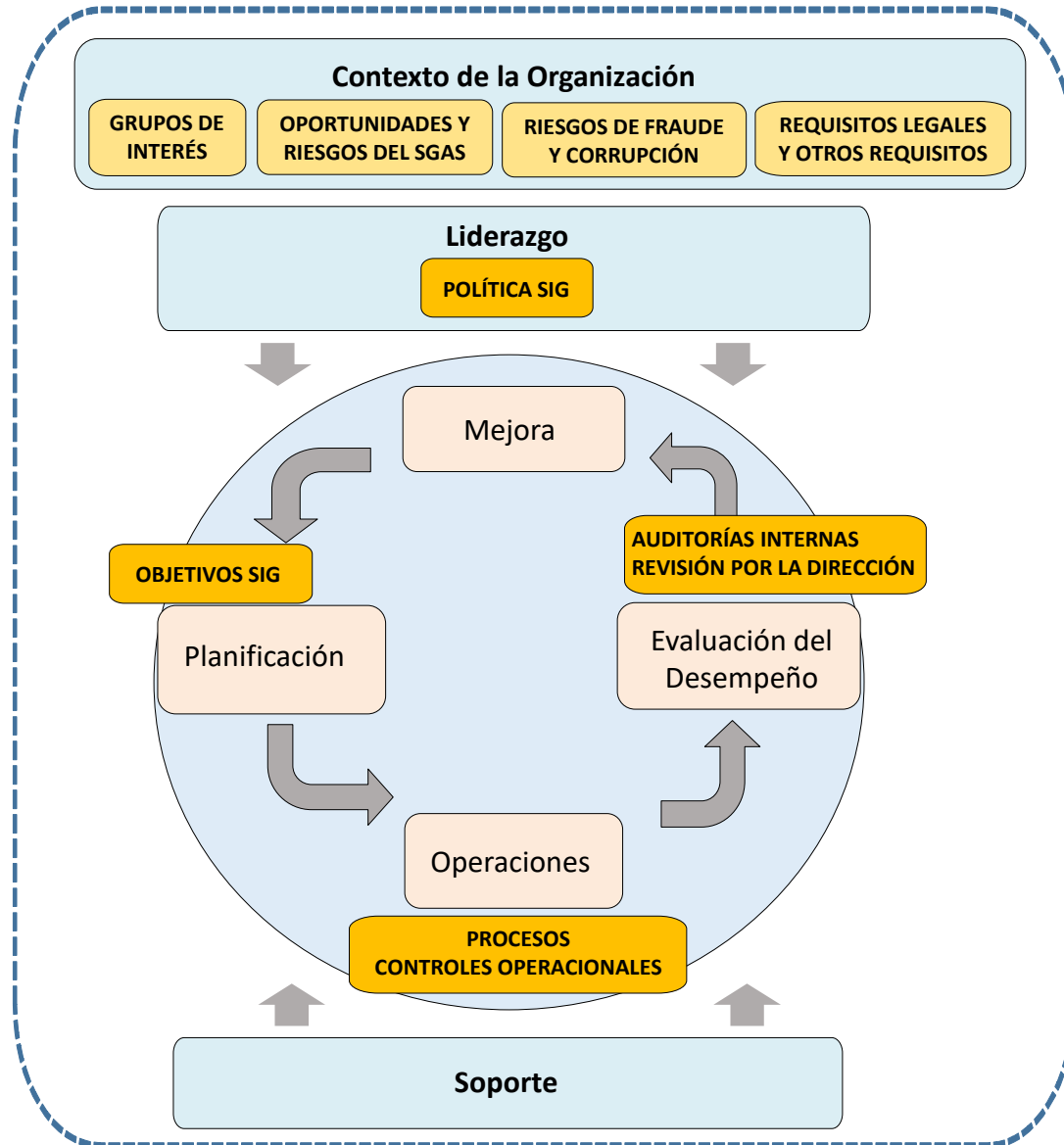


# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001



# SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001 Y SU IMPORTANCIA



Es un conjunto de políticas, objetivos, recursos, capacidades, procesos, procedimientos, métodos y tecnologías, que interactúan para planificar, ejecutar y controlar las actividades de una organización hacia el logro de la Política y los Objetivos de la Calidad establecidos por la Alta Dirección.



Es **importante** porque:

- Asegura la **calidad de los productos y servicios**.
- Aumenta la **satisfacción de los clientes**.
- Contribuye a **optimizar los procesos** empresariales.
- Crea un entorno para la **mejora continua**.
- Mejora la **credibilidad** en la organización.

# DOCUMENTACIÓN GENERAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Política de Calidad

Es un compromiso de la alta dirección con la calidad



## Objetivos del SGC

Son los resultados deseados con respecto a la calidad, alineados al Plan Estratégico, Plan Operativo y Política SIG

Compromisos con la Calidad	Objetivo	Indicador	Meta
	Objetivo 1		
	Objetivo 2		
	Objetivo 3		

## Manual del SGC

Describe cómo la empresa cumple los requisitos de la norma ISO 9001



## Mapa de Procesos

Grafica los procesos de la empresa, su secuencia e interacciones



## Plan Estratégico

Contiene el análisis externo e interno de la organización y establece la misión, visión, valores, objetivos y acciones estratégicas, indicadores y metas.



## Plan Operativo

Contiene los objetivos operativos, indicadores y metas previstas en un año.



## Matriz de Gestión de Partes Interesadas

Identifica las necesidades y expectativas de partes interesadas y las estrategias de la empresa



## Matrices de Oportunidades y Riesgos

Para identificar y evaluar riesgos y definir actividades de control y planes de acción

Riesgo	Nivel de Riesgo Inherente	Actividades de Control	Nivel de Riesgo Residual	Plan de Acción									
			<table border="1"> <tr> <td>3 Medio</td> <td>6 Alto</td> <td>9 Alto</td> </tr> <tr> <td>2 Bajo</td> <td>4 Medio</td> <td>6 Alto</td> </tr> <tr> <td>1 Bajo</td> <td>2 Bajo</td> <td>3 Medio</td> </tr> </table>	3 Medio	6 Alto	9 Alto	2 Bajo	4 Medio	6 Alto	1 Bajo	2 Bajo	3 Medio	
3 Medio	6 Alto	9 Alto											
2 Bajo	4 Medio	6 Alto											
1 Bajo	2 Bajo	3 Medio											
Riesgo 2													
Riesgo 4													

Probabilidad vs Impacto

Nivel de Riesgo = Probabilidad x Impacto

# POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, MEDIOAMBIENTE, CALIDAD, ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

## COMPROMISOS CON LA CALIDAD

1

Gestionar nuestros proyectos con calidad, eficacia y eficiencia.

2

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

3

Generar una cultura de calidad de servicio en nuestros colaboradores.

4

Cumplir con la normativa legal y otros requisitos de la Calidad.

5

Mejorar continuamente el desempeño de nuestro el sistema de Gestión de la Calidad.

Enlace de la Política del SIG:

<https://www.amsac.pe/wp-content/uploads/2023/04/Politica-de-Seguridad-Salud-Medio-Ambiente-Calidad-Antifraude-y-Anticorrupcion-2022-Diseno-1.pdf>



### POLÍTICA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, MEDIO AMBIENTE, CALIDAD, ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

La Alta Dirección de AMSAC asume el liderazgo con el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Antifraude y Anticorrupción, promoviendo una cultura organizacional orientada a la calidad de servicio, el uso compartido de conocimientos, el enfoque a procesos, el trabajo en equipo, el pensamiento basado en riesgos y oportunidades, la conducta transparente, íntegra y responsable, y la mejora continua; para ello, asume los siguientes compromisos:

- 01 Garantizar la protección de la integridad física y salud de nuestros colaboradores, proporcionando condiciones de trabajo seguras y saludables, mediante la identificación y eliminación de peligros, la evaluación y reducción de riesgos en nuestros procesos, y previniendo lesiones, incidentes y enfermedades ocupacionales.
- 02 Proteger el medioambiente, mediante la supervisión de las obligaciones ambientales en todos nuestros proyectos, la prevención de cualquier incidente o contaminación y el uso responsable de recursos en todas las actividades que realizamos.
- 03 Gestionar nuestros proyectos con calidad, eficacia y eficiencia.
- 04 Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.
- 05 Generar valores éticos y una cultura de seguridad, salud, cuidado del medio ambiente y la calidad de servicio, en nuestros colaboradores, mediante la ejecución de programas de inducción, capacitación, entrenamiento, sensibilización, desarrollo de competencias, círculos de calidad o de mejora, y medición de la cultura organizacional.
- 06 Promover y garantizar que los trabajadores y sus representantes sean consultados y participan activamente en los elementos del sistema integrado de gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y en los espacios de articulación para el fortalecimiento y mejora de los servicios de AMSAC.
- 07 Prohibir terminantemente cualquier acto de fraude y corrupción, mediante el establecimiento y aplicación de controles que minimicen los riesgos de fraude y corrupción, la designación de un oficial de cumplimiento responsable de velar por la aplicación de los controles, con autonomía y autoridad para realizar sus funciones, y la promoción e implementación de mecanismos que permitan comunicar las inquietudes y/o situaciones de duda u observación vinculadas a conductas de fraude y corrupción, y que, además, protejan al que comunica de cualquier tipo de amenaza o represalia.
- 08 Poner a disposición de todos los trabajadores y partes interesadas la presente Política y el Código de Ética y Conducta de la empresa.
- 09 Aplicar medidas disciplinarias y sancionadoras a quienes participen en algún acto de fraude y corrupción, incumpliendo la presente Política. Para el caso de grupos de interés (proveedores, contratistas o clientes), el incumplimiento puede ocasionar la suspensión o resolución de cualquier contrato pertinente y las denuncias correspondientes.
- 10 Cumplir con la normativa legal y otros requisitos relacionados con la Gestión de Seguridad, Salud en el trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Antifraude y Anticorrupción aplicables.
- 11 Mejorar continuamente el desempeño de nuestro sistema integrado de gestión de Seguridad, Salud en el trabajo, Medio Ambiente, Calidad, Antifraude y Antisoborno.

Esta Política fue aprobada por el Directorio de Activos Mineros, mediante Acuerdo N° 03-488-2022 con fecha 10.nov.2022

Para más información:

HAZ CLICK AQUI



www.amsac.pe



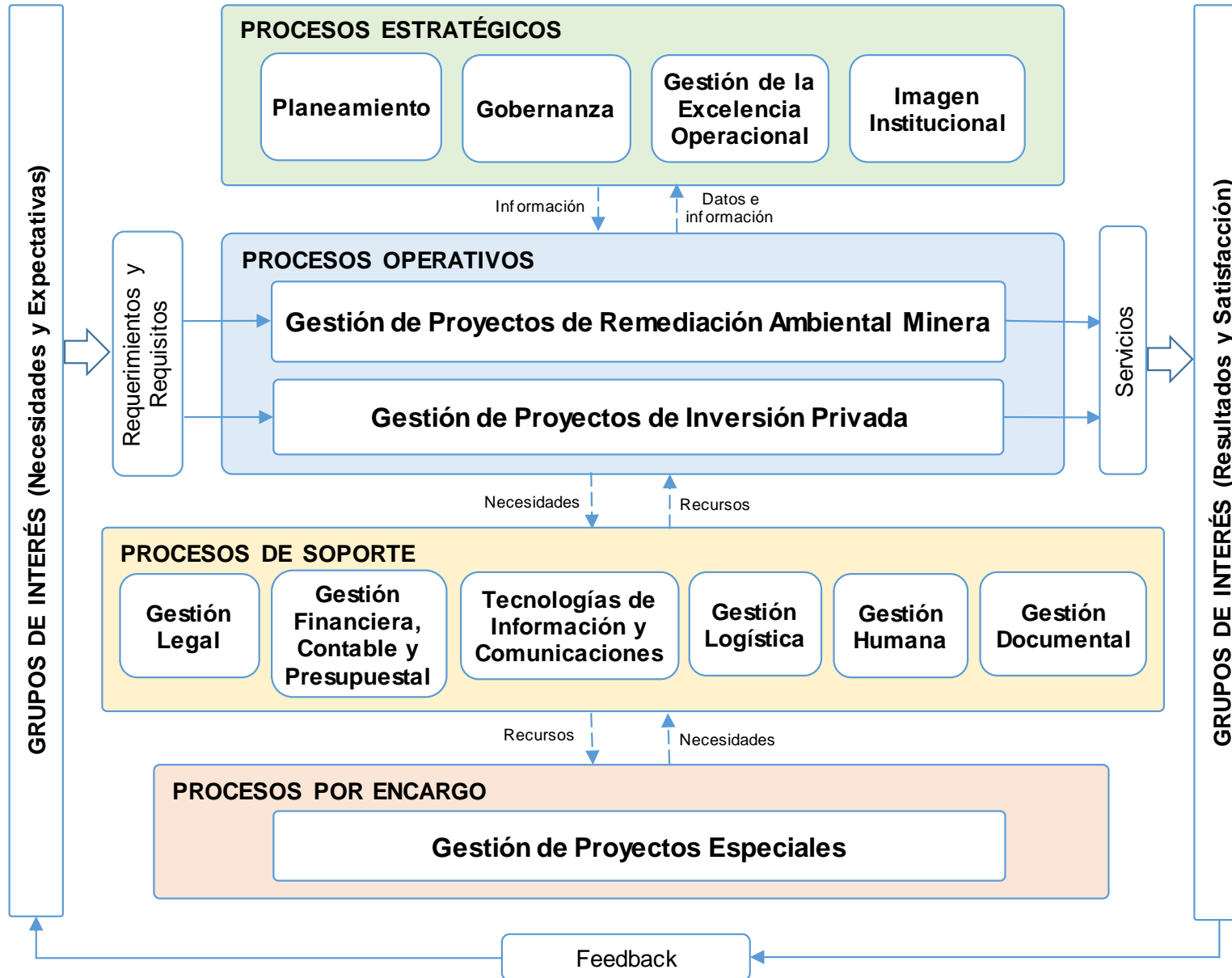
# OBJETIVOS DE LA CALIDAD 2023

OBJETIVO	N°	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	META 2023	EJECUCIÓN N 2023	CUMPLIMIENTO (%) 2023	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>							
OC1 Aumentar la satisfacción de nuestros clientes y partes interesadas	IE6	<a href="#">Nivel de satisfacción de grupos de interés relevantes</a>	%	84.5	0.0	0.0	◆
	IO6	<a href="#">Índice de atención de quejas y solicitudes de atención de los grupos de interés</a>	%	94.0	100.0	106.4	●
OC2 Asegurar la calidad en la ejecución de los proyectos de remediación ambiental	IE1	<a href="#">Índice de pasivos mineros remediados</a>	%	41.6	34.0	81.7	◆
	IO1	<a href="#">Nivel de cumplimiento del Cronograma de Cierre de Fase de Proyectos de Remediación</a>	%	100.0	0.0	0.0	◆
	IE2	<a href="#">Cumplimiento de estándares ambientales (calidad de aire, agua y suelos)</a>	%	100.0	22.0	22.0	◆
OC3 Asegurar la calidad en la supervisión de los proyectos de inversión privada	IC1	<a href="#">Cumplimiento de obligaciones contractuales por empresas privadas</a>	%	100.0	28.2	28.2	◆
	IE11	<a href="#">Ejecución (SPI) del Plan de Supervisión de Inversión Privada</a>	N°	1.0	0.2	19.4	◆
OC4 Mejorar continuamente los procesos de la empresa	IC2	<a href="#">Nivel de cumplimiento del Plan de Mejora Continua</a>	%	100.00	25.0	25.0	◆

A marzo del 2023, se tiene un nivel de cumplimiento del Programa de **Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad de 40%**.

	Meta 2023	Ejecución 2023	% Cumplimiento	
<b>Cumplimiento de Objetivos del SG Calidad (%)</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>◆</b>

# MAPA DE PROCESOS DE AMSAC



# DOCUMENTACIÓN DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

## Fichas de caracterización de procesos

Resume las características principales de un proceso

Objetivo y Alcance	Dueño del Proceso
Requisitos del SGC	Requisitos legales y reglamentarios
Entradas	Salidas
Clientes	Proveedores
Etapas / Actividades	Recursos (personas, TIC, logísticos)
Riesgos	Indicadores

## Matrices de riesgos y controles

Para identificar y evaluar riesgos y definir actividades de control y planes de acción

Riesgo	Nivel de Riesgo Inherente	Actividades de Control	Nivel de Riesgo Residual	Plan de Acción
Riesgo 1				
Riesgo 2				
Riesgo 3				
Riesgo 4				

Nivel de Riesgo = Probabilidad x Impacto

## Procedimientos

Describe las actividades de un proceso, de manera específica

	<b>Monitoreo de Agua, Aire, Suelos y Vegetación</b> Procedimiento	Propietario: G.C. Código: ABA-CC-CA-25 Versión: 01 Fecha: 03/02/2014 Página: 1 de 20
--	--	--

- I. **OBJETIVO**  
Definir el proceso continuo y sistemático del monitoreo, obteniendo datos cuantitativos o cualitativos con la intención de controlar o regular y cumplir la normalidad vigente.
- II. **ALCANCE**  
Este procedimiento es aplicable en la realización de los monitoreos de la calidad ambiental.
- III. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
  - Constitución Política del Perú, Título III: Del Ambiente y los Recursos Naturales
  - Ley N° 28090-2003. Que Regula el Plan de Cierre.
  - D.S. N° 033-2005-EM. Reglamento de la Ley que regula el Cierre de Minas.
  - Ley N° 28721-2004. Ley que Regula los Pasivos Ambientales de la Actividad Minera.
  - D.S. N° 059-2005-EM. Reglamento de Pasivos Ambientales de la Actividad Minera.
  - D.S. N° 014-92-EM. Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley General de Minería. Título Décimo Quinto sobre Medio Ambiente.

## Instructivos

Describe las instrucciones de una tarea, de manera específica

	<b>Uso de Equipo Multiparametrico Hanna</b> Instructivo	Propietario: G.C. Código: ABA-CC-CA-25 Versión: 01 Fecha: 04/02/2014 Página: 1 de 1
--	--	---

- I. **OBJETIVO**  
Realizar un buen uso del equipo con el fin de obtener datos verificables y conservar la vida útil del equipo.
- II. **ALCANCE**  
Es aplicable a todo el personal que realiza mediciones con el equipo.
- III. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
  - Manual de Equipo HANNA
  - D.S. N° 055-2010-EM. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional y otros medidas complementarias en minería.
  - D.S. N° 030-2012-TR. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Ley N° 29783. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
  - Procedimiento de Tratamiento de Residuos

## Registros

Presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

ACTA DE RECEPCION DE OBRA	
<b>OBRA</b>	: "INSTALACION DEL SERVICIO DE PEQUEÑAS REPRESAS PARA RIEGO PRESURIZADO EN EL CENTRO POBLADO DE SANTA ROSA, CONDORCANA SECTOR 1, DISTRITO DE HUASWIN, CELENDIN, CAJAMARCA".
<b>Ubicación</b>	: Condorcana Sector 1, C.P. Santa Rosa, Distrito de Huaswin, Provincia Celendin y Departamento de Cajamarca.
GENERALIDADES	
Licitación	: CONTRATACION POR COMPETENCIA NO CPC-010-2015-AMSAC-1
Contratista	: INFRAESTRUCTURAS Y CONSTRUCCIONES VALERA S.A.C.
Contrato	: No. GL-C-009-2016
Sistema	: Precios Unitarios
Presupuesto Base	: S/ 194 016 000.000.000

## Indicadores

Para medir el desempeño de los procesos. Contenidos en el Plan Estratégico, el Plan Operativo y las Fichas



# ¿CÓMO ACCEDER A LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG? Página Web Institucional (www.amsac.pe)

Ingresa a “Normativa de Gestión”  
en Conócenos



Selecciona “Herramientas  
de Gestión”

1. CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE ACTIVOS MINEROS S.A.C. ↕
2. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO ✓
3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (COSO) DE ACTIVOS MINEROS
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ✓
5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ^

Accede a “Manual de Gestión  
de Procesos y  
Procedimientos”

## 5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN ^

- Estructura Organizacional (ORG)
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF)
- Manual de Organización y Funciones (MOF)
- Mapa de Procesos (MAPRO)
- Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP)
- Compendio de Políticas Institucionales (CPI)
- Cuadro de Asignación de Personal (CAP) (Clasificador de Cargos)
- Manual de Perfiles de Puestos (MPP)
- Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)
- Reglamento Interno de Trabajo (RIT)
- Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (RISST)
- Plan Estratégico Institucional (PEI)
- Plan Operativo Institucional (POI)
- Plan de Gobierno Digital (PGD)
- Resoluciones Gerenciales

Selecciona “Documentación de  
los Procesos”



- Mapa de Procesos (MAPRO)**

Es una representación gráfica de la secuencia e interacción de los procesos de Activos Mineros S.A.C. para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales.
- Manual de Gestión de Procesos y Procedimientos (MGPP)**

Es una herramienta de gestión que define los procesos y procedimientos de Activos Mineros S.A.C. para la consecución de los objetivos estratégicos institucionales, designa los dueños de los procesos, quienes son responsables del desempeño y el logro de los objetivos del proceso, la planificación, ejecución y de sus actividades, la gestión de sus riesgos y su mejora continua. Incluye la matriz de priorización de procesos.
- Documentación de los Procesos**

Contiene los documentos normativos de la empresa organizada por procesos, tales como: políticas, directivas, reglamentos, manuales, procedimientos, instrucción de procesos, matrices de riesgos y controles, entre otros.
- Metodología para la Gestión por Procesos**

Describe la metodología para la implementación del Enfoque de Procesos para el Sistema Integrado de Gestión de Activos Mineros S.A.C., como herramienta de gestión que contribuye con el cumplimiento de los objetivos institucionales, en el marco de los lineamientos establecidos por FONAFE, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM y las normas nacionales e internacionales de sistemas de gestión.

Consulta los documentos  
normativos de cada proceso

<https://www.amsac.pe/documentacion-de-los-procesos/>



La documentación de los procesos contiene los documentos normativos internos de la empresa organizada por procesos, tales como: políticas, directivas, reglamentos, manuales, fichas de procesos, matrices de riesgos y controles, procedimientos, instructivos, entre otros.

### Procesos Estratégicos

- E1. Planeamiento
- E2. Gobernanza
- E3. Gestión de la Excelencia Operacional
- E4. Imagen Institucional

### Procesos Operativos

- O1.FP Gestión de Proyectos de Remedación Ambiental Minera
- O1.1. Estructuración





# ¿CÓMO ACCEDER A LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG?

## Red Interna (Carpeta SIG)

Ingresa a la unidad de red  
“SIG” de tu equipo

- Windows (C:)
- PROYECTOS (\\csvlfs01) (I:)
- SIG (\\csvlfs01) (J:)**
- Escaneos (\\csvlfs02) (K:)
- GAF (\\csvlfs01) (L:)
- GG (\\csvlfs01) (M:)
- GIP (\\csvlfs01) (N:)
- GL (\\csvlfs01) (O:)
- GO (\\csvlfs01) (P:)

Accede a la documentación  
del SIG

- Nombre
- A1\_MARCO\_NORMATIVO
  - A2\_NORMAS\_ISO
  - A3\_HERRAMIENTAS\_GESTION
  - E1\_PLANEAMIENTO
  - E2\_GOBERNANZA
  - E3.1\_SGC\_ISO\_9001
  - E3.2\_SGA\_ISO\_14001
  - E3\_EXCELENCIA\_OPERACIONAL
  - E4\_IMAGEN\_INSTITUCIONAL
  - N1\_COMERCIALIZACION\_ORO
  - O1.1\_ESTRUCTURACION\_SANEAMIENTO
  - O1.2\_ELABORACION\_ESTUDIOS
  - O1.3\_GESTION\_OBRAS
  - O1.4\_POSTCIERRE\_MANTTO
  - O1.5\_RELACIONES\_COMUNITARIAS
  - O1.6\_GESTION\_PROYECTOS
  - O2\_INVERSION\_PRIVADA
  - S1\_GESTION\_LEGAL
  - S2\_GESTION\_FINANCIERA\_CONTABLE
  - S3\_GESTION\_TIC
  - S4\_GESTION\_LOGISTICA
  - S5\_GESTION\_HUMANA
  - S6\_GESTION\_DOCUMENTAL

Consulta los documentos  
normativos de cada proceso

SIG (\\csvlfs01) (J:) > O1.2\_ELABORACION\_ESTUDIOS >

Nombre

- 1 PROCEDIMIENTOS
- 2 FORMATOS
- 3 FICHA PROCESOS
- 4 MATRIZ RIESGOS
- 5 SALIDAS NO CONFORMES



# ¿QUÉ IMPLICANCIAS PUEDE TENER EL INCUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

## No Conformidad

Incumplimiento de un requisito



- Insatisfacción de clientes y partes interesadas
- Conflictos sociales
- Retrasos en la ejecución de proyectos
- Incumplimiento de estándares ambientales en proyectos de remediación o de obligaciones contractuales de inversión privada
- Aplicación de penalidades, resolución de contratos, arbitrajes
- Medidas disciplinarias por incumplimiento de funciones
- Medidas sancionadoras por el organismo fiscalizador

# ¿QUÉ HACER SI SE IDENTIFICA EL INCUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

**No Conformidad**  
Incumplimiento de un requisito

**Análisis de causas raíz de No Conformidad**

**Plan de Acción Correctiva**

Para eliminar la causa raíz de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte del SGC



“5 Por qué” (5 W)

¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

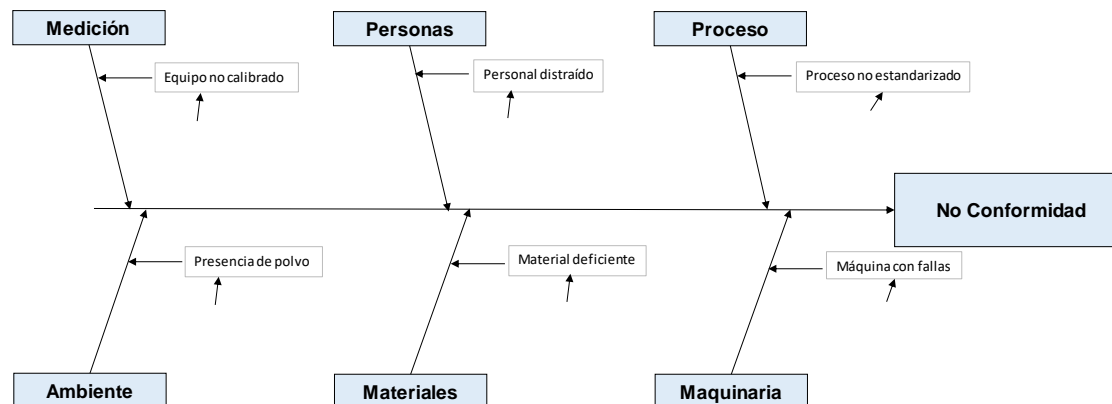
↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

↳ ¿POR QUÉ?

La Solución Real Se Encuentra Aquí

**Diagrama de Causa y Efecto (Ishikawa o Espina de Pescado)**



Acciones	Entregables	Responsables	Recursos	Fecha de Término
Acción 1				
Acción 2				
Acción 3				

**Verificación de ejecución y eficacia de acción correctiva**



# ¿CÓMO CONTRIBUIMOS A LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD?

Cumpliendo las Normas Internas y las Normas Legales aplicables

- Políticas
- Procedimientos
- Instructivos
- Directivas
- Reglamentos
- Manuales



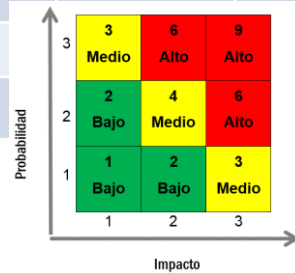
Logrando los Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad

Objetivos	Indicadores	Metas
Objetivo 1		
Objetivo 2		
Objetivo 3		



Gestionando los Riesgos y las Oportunidades

Riesgo	Nivel de Riesgo Inherente	Actividades de Control	Nivel de Riesgo Residual	Plan de Acción
Riesgo 1				
Riesgo 2				
Riesgo 3				



Ejecutando las Actividades del proceso y llevando los Registros



Analizando el proceso y reportando Indicadores



Identificando oportunidades de mejora e implementando acción de mejora



Planes de Acción	Plazo	Responsable
Acción 1		
Acción 2		

**GRACIAS**  
POR SU ATENCIÓN

