

**PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE OPERACIONES**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: SP-SIG-P-20 | |
| Versión: 02 | Fecha: 03/08/2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| **RESPONSABLE** | Max Moscoso Zevallos | Abimelec Cruz Puma | Abimelec Cruz Puma |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  |  |  |

## CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA:** | **VERSIÓN:** | **SECCIÓN:** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | **APROBADO POR:** |
| 03-08-2023 | 02 | 05 | Se modificaron las responsabilidades | GG |
| 03-08-2023 | 02 | 06 | Se modificó el procedimiento | GG |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

## OBJETIVO

Definir las actividades que se llevarán a cabo para lograr una planificación y control eficiente de los servicios a ejecutar, cumpliendo con los requisitos establecidos por nuestros clientes.

## ALCANCE

Aplica desde el contrato, orden de servicio, planificación del servicio hasta su ejecución en marcha.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

* + ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, requisito 8.1 Planificación y control operacional.
  + ISO 9001:2015 – Sistema de Gestión de Calidad, requisito 8.3 Diseño y desarrollo.

## DEFINICIONES

* **Alcance:** Está definido por el Contrato y sus documentos relacionados (condiciones generales, condiciones específicas, condiciones comerciales, descripción de partidas, especificaciones técnicas, planos, calificaciones aceptadas y/o asumidas, etc.), y está conformado por todas las necesidades, requerimientos y obligaciones, debiendo incluir todos los trabajos requeridos.
* **Control de Avance:** Consiste en determinar el avance real en una fecha determinada y compararlo con el avance previsto, de manera que se pueda tomar acciones correctivas y/o preventivas de manera oportuna en caso de que haya variaciones.
* **Servicio: Es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado.**
* **Planificación:** Proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos.
* **Diseño y Desarrollo:** Conjunto de procesos que transforma los requisitos en características especificadas o en la especificación de un producto, proceso o sistema.
* **Revisión de Diseño y desarrollo:** Actividad emprendida para evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir con los requisitos e identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.
* **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
* **Validación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación específica prevista.

## RESPONSABILIDADES

### GERENTE GENERAL

* Proporcionar toda la logística y facilidades requeridas para el cumplimiento del presente procedimiento durante toda la ejecución de los trabajos de manera segura.
* Es responsable de proveer los recursos económicos necesarios, disponer d tiempo para la aprobación del procedimiento, etc.

**5.2. ASESOR COMERCIAL**

* Elaborar las cotizaciones.
  1. **SUPERVISOR DE OPERACIONES, CONDUCTORES Y OPERARIOS**
* Ejecutar los servicios.
* Elaborar los informes, registros.

## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

* 1. **Recepción de orden de servicio, contrato de servicio**

El CLIENTE elabora la orden de servicio o contrato de servicios y es recibido por el asesor comercial.

Nota 1: Existen servicios puntuales que no requieren orden de servicio/contrato, generalmente es para el caso de servicios pequeños. En ese caso, basta con una llamada del cliente para ejecutarse.

* 1. **Recepción de orden de servicio, contrato de servicio**

El asesor comercial, el supervisor de operaciones y el personal operativo se reúnen para coordinar los servicios y delegar las funciones.

**6.3. Planificación del servicio**

El jefe/supervisor de operaciones realiza la planificación diaria de los servicios a realizar y comparte esta planificación con el personal a cargo. El personal deberá ejecutar la planificación. He informar a su supervisor si se cumplió o no.

**6.3.1. Requerimiento de insumos y materiales**

Los supervisores deberán realizar la solicitud de sus insumos y materiales de acuerdo con el procedimiento de logística SP-SIG-P-13 Gestión De compras y proveedores.

**6.3.2. Control vehicular**

Para el tema de los vehículos (estén operativos y con sus mantenimientos respectivos) y así se puedan cumplir las funciones. Se cuenta con el procedimiento de mantenimiento SP-SIG-P-14 Gestión de Mantenimiento.

Para el tema de los conductores, ellos cuentan con:

* Licencia de Conducir.
* EMO´s
* Acreditaciones del Personal, cuando aplique.

**6.3.4. Control del personal**

La asistente administrativa se encarga de la distribución del personal, por guardias. Para la salida del personal, deberá firmar la ***Papeleta de Salida,*** en donde estipula las fechas en que salen descanso y Retorno.

**6.3.5. Control de equipos y materiales**

Se cuenta con un programa de mantenimiento SP-SIG-P-14 Gestión de Mantenimiento, para realizar el mantenimiento de los equipos.

Se cuenta con un inventario de equipos, el documento SP-SIG-P-14-F-02 Inventario de Equipos y Vehículos.

Adicionalmente se realiza el checklist de: botiquín, kit antiderrame, extintor.

**6.4. Ejecución del servicio**

**6.4.1. Documentación inicial, herramientas de gestión**

El supervisor de operaciones, personal operativo y supervisor de seguridad generan los checklist de inspección vehicular, IPERC, charla de 5 minutos, etc. Dependiendo del lugar donde se realice el servicio.

**6.4.2. Ejecución**

La ejecución del servicio va a depender de la orden de servicio/contrato. Ya que allí se estipula la frecuencia de servicios, cantidad de baños químicos portátiles, lavamanos, etc. a instalar. Entre otras condiciones.

El supervisor de operaciones y el personal operativo deberán cumplir con lo estipulado en la orden de servicio/contrato.

**6.4.3. Registros de servicios**

Dependiendo de la orden de servicio/contrato se generan los siguientes registros:

1. **Para servicios de EORS, limpieza de baños químicos portátiles, lavamanos, etc.**

* Registro de trabajo: es un formato en el que se registra la información del servicio realizado. Lo firma tanto el responsable de ejecutar el servicio, como el cliente. Esto demuestra conformidad con el servicio ejecutado.

Nota: Algunos clientes solicitan otra documentación adicional.

1. **Para servicios de saneamiento ambiental**

* Registro de servicios de saneamiento ambiental: es un registro en el cual se anotan los datos del servicio de saneamiento ambiental.
* Ficha técnica: es un documento en el que se registra sobre el servicio de saneamiento ambiental, que servirá de insumo para la generación del certificado de saneamiento ambiental.

**6.5. Documentación a entregarle al cliente**

* Dependiendo de la orden de servicio o contrato se entrega la siguiente documentación (la cuál no es excluyente):

**6.5.1. Para servicios de EORS, limpieza de baños químicos portátiles, lavamanos, etc.**

1. **Constancia de disposición de residuos sólidos/aguas residuales**

La que emite el área de acondicionamiento, planta de valorización de residuos sólidos y relleno sanitario. También se emite el ticket de pesaje (dependiendo de la infraestructura de residuos sólido donde se dispondrán).

1. **Manifiesto de residuos sólidos peligrosos**

Este documento aplica para los servicios de disposición y valorización de residuos sólidos peligrosos.

1. **Informe del servicio**

Algunos clientes solicitan que por cada servicio que se realice se haga un informe de los servicios realizados.

1. **Guías de transportista**

Como somos una EORS de transporte, emitimos guías de transportista.

Nota. Depende de lo que solicita el cliente. Algunos clientes solicitan otros documentos

adicionales.

**6.5.2. Para servicios de saneamiento ambiental**

1. **Ficha técnica de servicios de saneamiento ambiental**

Esta ficha contiene información del servicio de saneamiento ambiental realizado.

1. **Certificado de saneamiento ambiental**

Este documento certifica que se realizó el servicio de saneamiento ambiental.

Nota:

**6.6. Conformidad del servicio y emisión de valorizaciones**

Dependiendo del cliente se establece la conformidad del servicio, de la siguiente manera:

* El cliente puede solicitar que se le envíen escaneados los registros de trabajo.
* Solicitar un informe de servicios.
* Solicitar los certificados de disposición final y la documentación anexa de esos certificados.

Junto con los documentos solicitados para el cliente para la conformidad del servicio se envía la valorización del servicio. Cuando el cliente acepta la valorización, indica que el servicio ha sido conforme.

## INFORMACIÓN DOCUMENTADA

N/A

1. **ANEXO**

N/A