**PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **DATOS** | **ELAB./MODIFICADO POR** | **REVISADO POR** | **APROBADO POR** |
| **NOMBRE** | Daniela Oscorima | Renato Bravo | Renato Bravo |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  | Firma Renato | Firma Renato |
| **FECHA** | 10/03/2023 | 10/03/2023 | 10/03/2023 |

ÍNDICE DE CONTENIDOS

[**1.** **OBJETIVO** 3](#_Toc143079394)

[**2.** **ALCANCE** 3](#_Toc143079395)

[**3.** **REFERENCIA** 3](#_Toc143079396)

[**4.** **DEFINICIONES** 3](#_Toc143079397)

[**5.** **RESPONSABILIDADES** 4](#_Toc143079398)

[**6.** **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO** 4](#_Toc143079399)

[**7.** **REGISTROS** 7](#_Toc143079400)

[**8.** **GESTIÓN DE CAMBIOS** 7](#_Toc143079401)

# **OBJETIVO**

Establecer la metodología para la ejecución del control de calidad de los servicios que ofrecemos en las sedes de los diferentes clientes.

# **ALCANCE**

Este procedimiento aplica para todos los servicios desarrollados en el área de operaciones, que están declarados en el alcance del SIG.

# **REFERENCIA**

* Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.

# **DEFINICIONES**

* 1. **Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
  2. **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
  3. **Control de calidad:** Consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad.
  4. **Acción inmediata:** Acción tomada para eliminar errores evidenciados luego de la ejecución del servicio (Corrección inmediata).
  5. **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de los errores detectados luego de la ejecución de los servicios; y evitar que vuelva a ocurrir.
  6. **CSIG:** Coordinador SIG.
  7. **SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

# **RESPONSABILIDADES**

* El Coordinador SIG vigila el cumplimiento de lo dispuesto en este procedimiento.
* El jefe y/o supervisor de proyectos o tasador, se asegura de la ejecución de los controles de calidad de los servicios ejecutados y retroalimenta al personal.

# **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO**

* 1. **Tipos de servicio**

**Procedimiento de Control de Calidad en los Servicios de Inventario de Existencias**

* El jefe y/o supervisor de proyectos realizará un control de calidad durante y finalizado el inventario.
* El jefe y/o supervisor de proyectos se dirigirá a las zonas que físicamente ya han sido inventariadas, escogerá códigos al azar y validará que su conteo y ubicación sea la correcta.
* De encontrarse errores en el conteo, se registrará un segundo conteo con las cantidades y ubicaciones correctas.
* De ser el caso se validará que los materiales tengan el etiquetado de “material inventariado”, de no encontrarse la etiqueta se validará el código del material y si el conteo fue realizado y se colocara la etiqueta correspondiente.
* De encontrarse materiales sin inventariar se consultará con el auditor que realizó el trabajo en el área, y se realizará el conteo correspondiente.
* Se tomarán registros fotográficos de las deficiencias encontradas, y se dará retroalimentación a los auditores que realizaron el inventario en las zonas asignadas.
* Se actualizará la información a presentar o la que ya fue presentada de los entregables del servicio.

**Procedimiento de Control de Calidad en los Servicios de Inventario de Activos Fijos**

* El jefe y/o supervisor de proyectos realizará el control de calidad durante y finalizado el inventario.
* Se programarán visitas en los locales/sedes donde se ejecutaron los servicios y se validará: el correcto etiquetado de los bienes, el pegado de protectores de etiquetas de ser caso y la validez de la información registrada en las planillas de inventario.
* Se validarán los códigos de las etiquetas pegadas en los bienes contra la planilla del inventario, se verificará que el código se encuentre en la planilla de inventario, que las descripciones y las características físicas del bien correspondan a lo registrado en las planillas de inventario y se actualizará la información de ser necesario.
* Se visitarán de ser posible todas las áreas de la sede/local visitado y se tomará una muestra no menor del 30% del total de bienes inventariados. De ser necesario se validará el 100% de los bienes inventariados.
* En caso de encontrarse bienes sin etiqueta verificar en la planilla del inventario, si este bien podría corresponder a algún bien ya registrado, de darse este caso, actualizar el código registrado anteriormente con una nueva etiqueta que será pegada en el momento.
* De encontrarse bienes que no fueron registrados, realizar el etiquetado y levantamiento de información correspondiente.
* De detectarse etiquetas incorrectamente pegadas o deterioradas, colocar una nueva etiqueta y actualizar las planillas de inventario.
* De encontrarse etiquetas sin protectores colocar el protector correspondiente.
* Se tomarán registros fotográficos de las deficiencias encontradas, y se dará retroalimentación a los auditores que realizaron el inventario en el local/sede.
* Se actualizará la información a presentar o la que ya fue presentada de los entregables del servicio.

**Procedimiento de Control de Calidad en los Servicios de Tasación**

* El tasador realizará un control de calidad durante y finalizada la visita de campo, mediante los registros fotográficos del lugar donde se ejecuta el servicio.
* En algunos casos, cuando no se pueda validar mediante los registros fotográficos, el tasador designará a la persona que se dirigirá a las zonas que físicamente ya han sido tasadas, para la validación correspondiente, de la información presentada inicialmente.
* De encontrarse errores en el registro de información y registro fotográfico de la inspección de campo realizada, se registrará nuevamente la información pertinente para el buen desarrollo de la tasación.
* Se actualizará la información a presentar o la que ya fue presentada de los entregables del servicio.
  1. **Tipos de acciones**

**Inmediatas:**

Son las que ocurren durante la ejecución de los servicios y se levantan en el momento, sin necesidad de realizar registros; ya que el jefe y/o supervisor del servicio monitorea las incidencias que podrían ocurrir y se asegura el cierre del mismo, antes de que el personal se reiré de la zona de trabajo. En esta acción, se retroalimenta a los auditores sobre el correcto desarrollo del servicio.

**Correctivas**

Son las que ocurren después la ejecución de los servicios ya sea por requerimiento interno del área de operaciones o por el cliente. En esa situación, el jefe y/o supervisor del proyecto, se asegura de distribuir personal competente para las inspecciones y reprocesos respectivos y asegurarse de que el servicio se culmine según los requerimientos del cliente. Pueden ocurrir en proyectos de varios días, e implican constantes capacitaciones de retroalimentación, a fines de que dichas incidencias no vuelvan a ocurrir.

* 1. **Acciones a tomar:** Cuando se detecta una anomalía dentro de la ejecución de los servicios, el responsable del proyecto debe registrar el control de calidad ejecutado, firmando el listado de muestreo o general, de la inspección ejecutada (únicamente cuando se trate de acciones correctivas).
  2. **Seguimiento y evaluación del control de calidad**: Los registros de control de calidad, deben ser entregados por correo o en físico, al Gerente de Operaciones, quien evaluará las acciones correctivas a ejecutar, a fines de evitar que vuelva a ocurrir incidencias en los servicios.

# **REGISTROS**

* Registros de control de calidad (Muestras o generales**) – Sin codificación**

# **GESTIÓN DE CAMBIOS**

El presente documento no presenta cambios.