



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ



ASOCIACIÓN DE MUJERES INGENIERAS DEL PERÚ

Beneficios de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015



Dra. Bertha Díaz Garay

Webinar 21 de setiembre de 2023

Temario: Norma ISO 9001:2015

Beneficios de su implementación

Principios

Requisitos:

- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora

Impacto de las normas internacionales ISO



https://issuu.com/grupoimagensac/docs/directorio_calidad_2022

26

DIRECTORIO CALIDAD CERTIFICADA EN EL PERÚ

ISO: 75 años trabajando por la calidad

Este año, 2022, se conmemora el 75 aniversario de las normas ISO, convertidas en aliadas de las buenas prácticas empresariales, calidad y competitividad. En 1947, la Organización Internacional de Normalización (ISO) realizó su primera reunión para descubrir las técnicas más eficientes que promovieran la tecnología. Su objetivo fue y sigue siendo la creación de normas o estándares que garanticen la calidad, la seguridad y la eficiencia de productos y servicios.

Las normas internacionales ISO ayudan a resolver problemas, impulsar la innovación y reorientar las acciones empresariales hacia la competitividad. Las normas se elaboran en comités internacionales conformados por expertos. Estas normas se han integrado en casi todas las industrias: manufactura, minería, salud, tecnología, industrias alimentarias, servicios, transporte, agricultura etc.



<https://www.timetoast.com/timelines/linea-de-tiempo-evolucion-de-las-normas-iso>

¿Cuáles son los beneficios de la ISO 9001



ISO 9001 - SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ESTADÍSTICA DE CERTIFICADOS EN 2020



CERTIFICADOS
EMITIDOS

916,842



SITIOS
CERTIFICADOS

1,298,666

TOP 5 SECTORES CON
MÁS CERTIFICACIONES

METALÚRGICA

AUTOMOTRIZ

EQUIPOS ELÉCTRICOS Y ÓPTICOS

CONSTRUCCIÓN

MAQUINARIA Y EQUIPAMIENTO

FUENTE: ISO.ORG

#ISOsurvey



TOP 10 PAÍSES CON MÁS CERTIFICACIONES

CHINA	324,621
ITALIA	91,493
ALEMANIA	49,349
JAPÓN	32,287
ESPAÑA	29,814
REINO UNIDO	25,995
FRANCIA	21,880
ESTADOS UNIDOS	20,919
BRASIL	17,503

RANKING LATAM



10,147
COLOMBIA



7,002
MEXICO



6,128
ARGENTINA

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de calidad especificados. (Norma ISO 9001:2015)

¿Qué se logra?

Promover la confianza en las partes interesadas de la organización.

Ganar prestigio y reputación.

Soporte importante para la implementación de otras normas ISO como ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y otras.



Talma
SERVICIOS AEROPORTUARIOS



Enosa



KOMATSU®

<https://www.cdi.org.pe/reconocimientos-iso>



La Norma ISO 9001:2015

Objeto y campo de aplicación:

Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad cuando una organización:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables y
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Principios de la gestión de calidad

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso con las personas
- Enfoque de procesos
- Mejora
- Toma de decisiones basada en la evidencia
- Gestión de las relaciones





1. Enfoque en el cliente

Satisfacer las necesidades del cliente, buscando superar sus expectativas



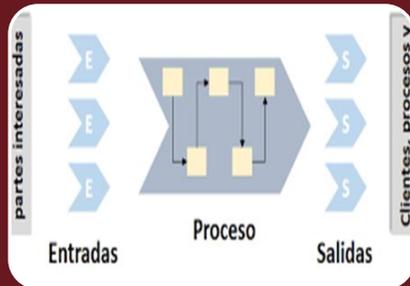
2. Liderazgo

Los líderes deben crear la unidad de propósito de la organización y generar el involucramiento de todo el personal para el logro de los objetivos.



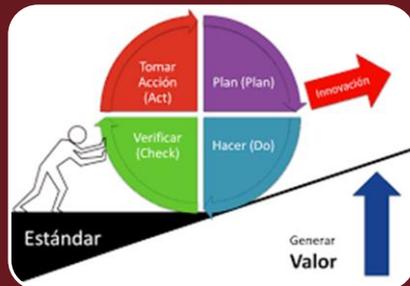
3. Compromiso de las personas

Es importante tener personal competente para el cumplimiento de sus funciones, siendo necesario su total involucramiento y la toma de conciencia orientada a la satisfacción del cliente.



4. Enfoque basado en procesos

Definir los procesos de la organización, estos deben encontrarse interrelacionados, generando un flujo que permita alcanzar los resultados establecidos.



5. Mejora

La mejora continua es una práctica que impulsa niveles de desempeño superiores y permite identificar oportunidades. Facilita el logro de los objetivos de la organización y la superación de los mismos y una vez que se han alcanzado los estándares genera nuevos ciclos de mejora.



3. Compromiso de las personas

Si queremos tener más probabilidades de alcanzar los resultados deseados, es esencial que tomemos las decisiones basándonos en el análisis y evaluación de la información.



7. Gestión de las relaciones

Es una muy buena práctica identificar las necesidades de todas las partes interesadas y definir acciones para mejorar su satisfacción, fortaleciendo las relaciones que influyen sobre el desempeño de la organización.

Estructura de la Norma ISO 9001:2015

Capítulos

1. Alcance
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones
4. Contexto de la organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Apoyo
8. Operación
9. Evaluación del desempeño
10. Mejora

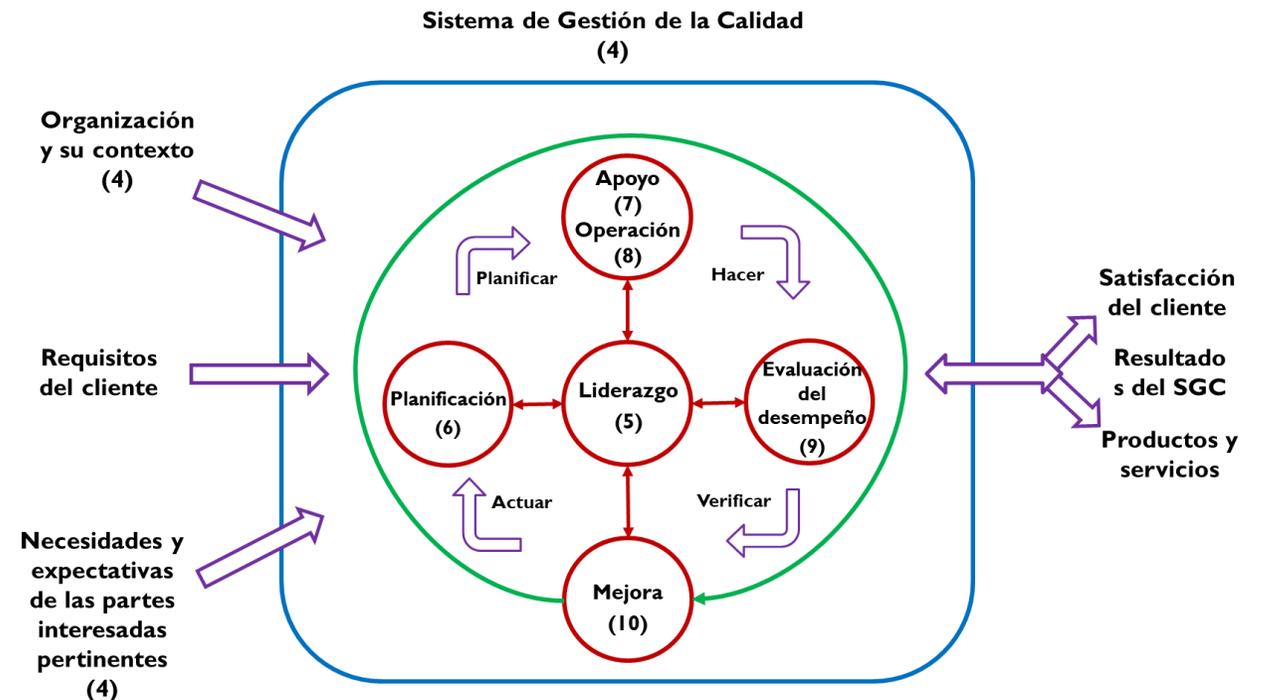
La Norma ISO 9001:2015 emplea el enfoque en procesos y el ciclo PHVA

Planificar: establecer objetivos del sistema y sus procesos y los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización, e identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Hacer: implementar lo planificado

Verificar: realizar el seguimiento, la medición de los procesos y los productos y los servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas e informar sobre los resultados.

Actuar: tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario.



Capítulo 4: Contexto de la organización

- 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad.
- 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.



HISTORIA

FACUSA fue fundada el 16 de abril de 1966, iniciando sus operaciones como una empresa familiar.

Actualmente es la única fábrica productora de cubiertos en el Perú y su experiencia de 56 años unidos a una permanente mejora e innovación tecnológica de sus procesos y productos dotan a FACUSA de una altísima capacidad y calidad de producción.



FACUSA

Desde 1966

Ing. Jorge López
Gerente Corporativo

Misión

Somos una empresa peruana dedicada a producir cubiertos de mesa, cuchillos y utensilios de cocina en acero inoxidable de alta calidad, para el mercado nacional e internacional, utilizando tecnología automatizada de punta y fomentando el desarrollo de las actividades productivas dentro de un marco de mejora continua, buscando exceder las expectativas de nuestros clientes y contribuyendo con la generación de fuentes de trabajo.

Visión

Consolidarnos durante la presente década como líderes sudamericanos en la fabricación de cubiertos de mesa, cuchillos y utensilios de cocina en acero inoxidable de la más alta calidad.

Política del Sistema de Gestión Integrado

En FACUSA estamos comprometidos en fabricar artículos de acero inoxidable de alta calidad, a través de una permanente mejora e innovación tecnológica de nuestros procesos y productos, promoviendo el desarrollo integral y la participación de nuestros colaboradores, previniendo la contaminación ambiental y los riesgos asociados a la salud y seguridad ocupacional, fomentando una cultura de autocuidado y de seguridad como una responsabilidad de todos, buscando exceder las expectativas de nuestros clientes y de las partes interesadas, siendo firmes en el cumplimiento de la normativa vigente así como los más exigentes parámetros normativos internacionales.

<https://youtu.be/yBuQaEQgpwg>

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto

La Organización **debe** determinar las **cuestiones externas e internas** que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos.

Factores positivos y negativos o condiciones a considerar.

Contexto externo (entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local)

Contexto interno (valores, cultura, conocimientos, desempeño de la organización)

4. Contexto de la Organización

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización **debe** determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar seguimiento y revisión de la información sobre las partes interesadas y sus requisitos (del cliente, los legales y reglamentarios aplicables).

4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La Organización **debe** determinar los límites y la aplicabilidad del SGC para determinar su alcance y **debe** considerar:

- a) las cuestiones externas e internas;
- b) los requisitos pertinentes de las partes interesadas;
- c) los productos y servicios de la organización.

Proporcionar la justificación de cualquier requisito que se considere no aplicable para el alcance de su SGC.

4. Contexto de la Organización

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.1 La Organización **debe** determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, y **debe** determinar:

- a) las entradas requeridas y salidas esperadas de estos procesos;
- b) la secuencia e interacción de estos procesos;
- c) el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados;
- d) los recursos necesarios y asegurarse de su disponibilidad;
- e) asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) abordar los riesgos y oportunidades;
- g) Evaluar y mejorar los procesos y el SGC.

4. Contexto de la Organización

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

4.4.2 En la medida en que sea necesario, la organización **debe**:

- a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada.



Capítulo 5: Liderazgo



5.1 Liderazgo y compromiso.

Como Presidente Ejecutivo, el Ingeniero Gleiser convirtió a REY a una empresa exportadora, vendiendo más del 60% de su producción de cierres en las Américas y Europa. Lideró la expansión a nuevos segmentos como elásticos de Jacquard, cintas e hilos posicionando a la empresa como el principal proveedor de avíos para la industria textil nacional.

5.2 Política.

El Ingeniero Gleiser tenía dos obsesiones la calidad, y la innovación. Para mantener el más alto estándar de calidad se implementó el ISO 9001 en todos los procesos de REY , y se aseguró que los productos tuvieran las certificaciones necesarias para competir a nivel global, con certificados como el OEKO-TEX Estándar 100.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

Gracias al Ingeniero Gleiser Corporación REY es líder en tecnología, invirtiendo en las maquinarias más modernas, implementado el sistema SAP en toda la empresa, así como liderando la exploración de nuevos mercados como la impresión 3D.

Por su gran trabajo empresarial, así como su reconocido trabajo gremial con la Cámara de Comercio de Lima, y su dedicación por la industrias y economía del Perú el Ingeniero Gleiser recibió del presidente de la Republica la Orden “El Sol del Perú” en el Grado de “Gran Cruz”.

https://www.rey.com.pe/es/about/samuel_gleiser



Ing. Samuel Gleiser

5. Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección **debe** demostrar liderazgo y compromiso, para ello tiene la obligación de:

rendir cuentas, establecer la política y los objetivos de la calidad compatibles con la dirección estratégica, asegurarse de la integración de los requisitos del SGC en los procesos, asegurar la disponibilidad de recursos, comunicar la importancia de una gestión de calidad eficaz, asegurar que el SGC logre los resultados previstos, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGC, promoviendo la mejora, apoyando a otros roles pertinentes de la dirección, para que lideren en sus áreas de responsabilidad.

5. Liderazgo



5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección **debe** demostrar liderazgo y compromiso con respecto al enfoque del cliente asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y consideran los riesgos y oportunidades;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5. Liderazgo

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de la calidad apropiada al propósito y contexto de la organización, sea un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables, incluya un compromiso de mejora continua del SGC.

5.2.2 Comunicación de la política de la calidad, debe estar disponible, comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización y disponible para las partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.

Ejemplo de POLÍTICA DE LA CALIDAD

“Estamos comprometidos a producir y distribuir productos de consumo masivo con exigentes estándares de calidad que satisfacen las necesidades de consumidores y clientes, para lo cual contamos con eficientes procesos de fabricación y distribución, utilizamos nuevas tecnologías, capacitamos y desarrollamos a nuestro personal y promovemos la mejora continua”.

Capítulo 6: Planificación

- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.
- 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.
- 6.3 Planificación de los cambios.



Certifications that confirm our quality standards.



“En Textil Del Valle hemos asumido el gran objetivo de producir prendas de vestir de calidad responsablemente y así, revitalizar nuestra industria con una propuesta de valor que aporte a la sociedad y al mundo. Las importantes inversiones que hemos hecho tienen un efecto positivo para todos”, informó Juan José Córdova, gerente general de Textil Del Valle”.

<https://www.textildelvalle.pe/en/>

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Al planificar el SGC **debe** considerar 4.1 y 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de: asegurar el logro de los resultados del SGC previstos, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

6.1.2 La Organización debe planificar las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades y la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGC y evaluar la eficacia de estas acciones.

6. Planificación

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos

6.2.1. Los objetivos de la calidad **deben** ser coherentes con la política de la calidad, ser medibles, ser pertinentes para la conformidad y para el aumento de la satisfacción del cliente, ser objeto de seguimiento, comunicarse, actualizarse.

6.2.2. Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad la organización debe determinar: qué se va a hacer, qué recursos se requerirán, quién será responsable, cuándo se finalizará, cómo se evaluarán los resultados.

6. Planificación

6.3 Planificación de los cambios en el SGC

La Organización debe considerar:

- el propósito;
- la integridad del sistema;
- la disponibilidad de los recursos;
- responsabilidades y autoridades.



Capítulo 7: Apoyo

7.1 Recursos.

7.2 Competencia.

7.3 Toma de conciencia.

7.4 Comunicación.

7.5 Información documentada.



¡Somos un equipo unido por
UN MISMO PROPÓSITO!

“Dar todo nuestro espíritu emprendedor
para alimentar un futuro próspero”



Perú 1988
ISM nace en la ciudad de Ayacucho, Perú, como un sueño de emprendimiento familiar de **Jorge Añaños y Tania Alcázar**. En medio de un contexto complejo, por el terrorismo que se vivía en Perú por esos años.

1993 Huaura
Abrimos nuestra Planta de producción de gaseosas en la ciudad de Huaura (Perú) para distribuir a las ciudades de la costa centro.

Arequipa 2000
Inauguramos nuestra Planta de producción en la ciudad de Arequipa (Perú), para consolidarnos en toda la zona sur del país.

República Dominicana 2005
Damos el gran salto en nuestra trayectoria internacional con la apertura de nuestra primera Planta en suelo extranjero **¡Y donde además, somos los líderes del mercado!**

Agro ISM 2014
ISM incursiona en un nuevo rubro de negocio: **AGRO ISM**, con la exportación de arándanos y granada, como una iniciativa de Don Jorge Añaños, y su pasión por la agricultura.

2002 Chile
Nuestros primeros pasos hacia la internacionalización inician con 2 distribuidoras de ISM en las ciudades chilenas de Arica e Iquique.

2012 Brasil
Nuestra segunda Planta en suelo extranjero es una realidad. ISM llega a Brasil a conquistar el paladar de miles de familias, con una nueva Planta en la ciudad de Salvador de Bahía.

2020 Haití
Nuestro **espíritu emprendedor** nos lleva a explorar nuevas geografías, es así que llegamos al Cabo Haitiano, con nuestra tercera Planta en suelo internacional en la ciudad de Limonade, ¡listos para alimentar el futuro próspero de más familias!

2022
Firmes en el camino hacia nuestro Propósito: **¡Dar todo nuestro espíritu emprendedor para alimentar un futuro próspero!**

Nuestros Valores

- Excelencia
- Innovación y Versatilidad
- Austeridad y Pertenencia
- Liderazgo con Cercanía
- Integridad

Calidad y Excelencia

<https://group-ism.com/>

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

La organización **debe** determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC. Se debe considerar: capacidades y limitaciones, proveedores externos.

7.1.2 Personas

La organización **debe** determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su SGC y para la operación y control de sus procesos.



7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.3 Infraestructura

La organización **debe** determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.

Nota: La infraestructura puede incluir: edificios y servicios asociados, equipos incluyendo hardware y software, recursos de transporte, tecnología de la información y la comunicación.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

La organización **debe** determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios: sociales, psicológicos, físicos.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1. Generalidades

La organización **debe** determinar proporcionar los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos. Información documentada.

7.1.5.2. Trazabilidad de las mediciones

El equipo de medición debe: calibrarse, identificarse, protegerse.



7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.6 Conocimientos de la Organización

La organización **debe** determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Mantenerse y ponerse a disposición.



7. Apoyo

7.2 Competencia

La organización **debe** determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta el desempeño y eficacia del SGC.

Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.

Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

7.3 Toma de conciencia

La organización **debe** asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de: la política de la calidad, los objetivos de la calidad, su contribución a la eficacia del SGC, las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SGC.

7. Apoyo

7.4 Comunicación

La organización **debe** determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGC:

- qué comunicar;
- cuando comunicar;
- a quién comunicar;
- cómo comunicar;
- quién comunica.



7. Apoyo

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El SGC de la organización **debe** incluir:

- La información documentada requerida por la esta norma internacional.
- La información documentada que se determina como necesaria.

- Alcance del SGC (4.3)
- SGC de procesos (4.4)
- Política de Calidad (5.2.2)
- Objetivos de la calidad (6.2.1)
- Competencia (7.2)
- Requisitos de productos y servicios (8.2.3)
- Diseño y desarrollo de productos y servicios (8.3)
- Cambios del diseño y desarrollo (8.3.6)
- Control de productos y servicios suministrados externamente (8.4.1)
- Características de los productos y resultados a alcanzar (8.5.1)

- Trazabilidad (8.5.2)
- Control de cambios en la producción y prestación de servicio (8.5.6)
- Trazabilidad a las personas que liberan productos y servicios para entrega al cliente (8.6)
- Control de salidas no conformes (8.7)
- Evidencia de actividades relacionadas con el seguimiento y medición (9.1.1)
- Evidencia de procesos de auditoría interna (9.2.2)
- Revisión por la dirección (9.3)
- No conformidad y acción correctiva (10.2)

7. Apoyo

7.5 Información documentada

7.5.2 Creación y actualización

La organización debe asegurarse:

La identificación y descripción

El formato y los medios de soporte

La revisión y aprobación

7.5.3 Control de la información documentada

Disponible, idónea, dónde y cuándo se necesite

Protegida

Distribución, acceso, recuperación y uso;

Almacenamiento y preservación;

Control de cambios;

Conservación y disposición;

La información documentada de origen externo necesaria se debe identificar y controlar;

Si es evidencia de conformidad, debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

Capítulo 8: Operación

**PODEROSA**



- 8.1 Planificación y control operacional.
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios.
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
- 8.5 Producción y provisión del servicio.
- 8.6 Liberación de los productos y servicios.
- 8.7 Control de las salidas no conformes.

ZONA DE INFLUENCIA

Poderosa está ubicada en la sierra de La Libertad, en la provincia y distrito de Pataz. La zona de influencia directa es el distrito de Pataz, en la provincia de Pataz y la zona de influencia indirecta el distrito de Pias, (provincia de Pataz), el distrito de Cochorco (provincia de Sánchez Carrión) y el distrito de Condormarca (provincia de Bolívar).

<https://www.poderosa.com.pe/home/index>

Certificate PE15/175460



The management system of

COMPAÑIA MINERA PODEROSA S.A.

Av. Primavera N° 834, Urb. Chacaniña del Estanque,
Santiago de Surco, Lima, Perú.

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 9001:2015

For the following activities

The scope of registration appears on page 2 of this certificate.

Further clarifications regarding the scope of this certificate and the applicability of ISO 9001:2015 requirements may be obtained by consulting the organization

This certificate is valid from 18 October 2020 until 20 April 2021 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits. Recertification audit due a minimum of 60 days before the expiration date. Issue 3. Certified since 22 April 2015.

This is a multi-site certification. Additional site details are listed on subsequent page.

Authorized by

Dan Seal
Dan Seal

Technical Accreditation Manager, Certification & Business Enhancement North America
SGS North America, Inc.
201 Route 17 North, Rutherford, NJ 07070, USA
t (201) 908-3000 f (201) 935-4566 www.us.sgs.com

This certificate remains the property of SGS and shall be returned upon request

Page 1 of 2



This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

Certificate PE15/175460, continued



COMPAÑIA MINERA PODEROSA S.A.

ISO 9001:2015

Issue 3

Detailed scope

Obtención de recursos minerales a través del empleo de métodos de exploración como: Actividades de prospección, perforación diamantina y labores de exploración, minado subterráneo desarrollando labores con métodos convencionales y mecanizados, procesamiento de minerales por cianuración, recuperación del oro por el método Merrill Crowe, cuyo precipitado se procesa en fundición obteniéndose el Bullón de Oro, el cual es refinado para su comercialización.

Obtain mineral resources by: Exploration methods like prospective activities, diamond drilling and others works; underground mining by developing mining labors with conventional and trackless methods; minerals processing by cyanide leaching, gold recovering by Merrill Crowe method, whose precipitate is processed in casting obtaining the Golden Bullon, which is refined for commercialization.

Additional facilities

Av. Los Faisanes Mz. G Lt. 16, Urb. La Campiña, Chorrillos,
Lima, Perú.

Caserio Vijus S/N, Patáz, Patáz,
La Libertad, Perú.

Jr. Coronel Gómez N° 409, Trujillo,
La Libertad, Perú.

Page 2 of 2



This document is a Web version of SGS certificate for electronic use exclusively. It shall only be available by clicking on SGS Certification Mark which has been posted on Your website. It shall not be printed in anyway. This document is copyright protected. No content or appearance may be reproduced without the express written permission of SGS. Any misuse, alteration, forgery or falsification is unlawful.

8. Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización **debe** planificar, implementar y controlar los procesos (4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante la determinación de:

- requisitos para los productos y servicios
- criterios para los procesos y aceptación de los productos y servicios
- recursos necesarios
- control de procesos
- mantenimiento y conservación de la información documentada

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

La comunicación con los clientes **debe** incluir:

- información relativa a los productos y servicios
- tratar las consultas, contratos o los pedidos
- la retroalimentación de los clientes (quejas y reclamos)
- manipulación y control de la propiedad del cliente
- acciones de contingencia, cuando sea pertinente

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

La organización **debe** asegurarse de que:

- Los requisitos para los productos o servicios se definen incluyendo aspectos legales y aquellos considerados por la organización.

8. Operación

8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

- Naturaleza, duración, complejidad, etapas,
- actividades de verificación y validación,
- responsabilidades,
- recursos,
- revisión, control e información documentada.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

- Los requisitos funcionales y de desempeño,
- información previa al proceso de diseño,
- requisitos legales,
- normas,
- consecuencias potenciales de falla.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

- Revisión de los resultados del diseño y desarrollo,
- actividades de verificación,
- actividades de validación,
- acciones necesarias sobre los problemas determinados.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

- Cumplimiento de los requisitos,
- son adecuadas para los procesos posteriores

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

- Los cambios realizados en el diseño y desarrollo,
- resultados de las revisiones,
- autorización,
- acciones tomadas para prevenir impactos adversos

8. Operación

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización **debe** determinar los controles cuando:

- Los productos o servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios
- Los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización
- Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

8.4.2 Tipo y alcance de control

La organización **debe** asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La organización **debe** comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- Los procesos, productos y servicios a proporcionar
- La aprobación de los productos y servicios, métodos, procesos y equipos
- La liberación de productos y servicios
- Las competencias de las personas
- El control y seguimiento del desempeño del proveedor

8. Operación

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización **debe** implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir:

- Características de los productos a producir
- Resultados a alcanzar
- Actividades y recursos de seguimiento y medición en las etapas apropiadas
- Infraestructura y entorno adecuados
- Personas competentes
- Validación de la capacidad para alcanzar resultados esperados
- Prevención de errores humanos
- Actividades de liberación y entrega

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizada por la misma.

8.5.4 Preservación

La organización debe preservar las salidas durante la producción y prestación de servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos.

8. Operación

8.5. Producción y provisión del servicio

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización **debe** cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

8.5.6 Control de cambios

La organización **debe** revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización **debe** implementar las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

Información documentada.

8. Operación

8.7 Control de las salidas no conformes

La organización **debe** asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

Debe tomar acciones adecuadas, incluso después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Se **debe** tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- Corrección
- Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- Información al cliente
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

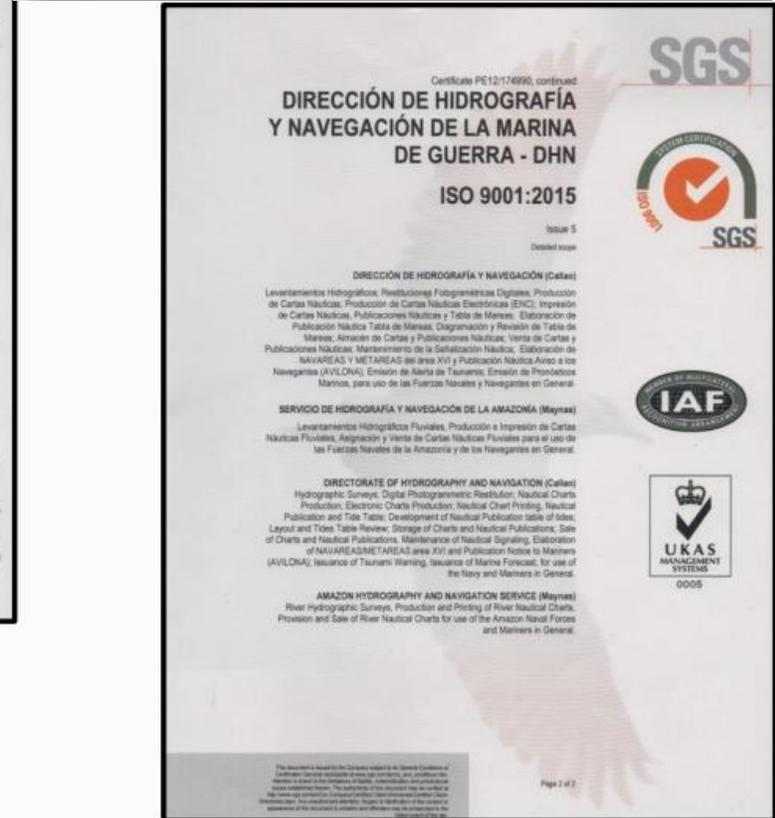
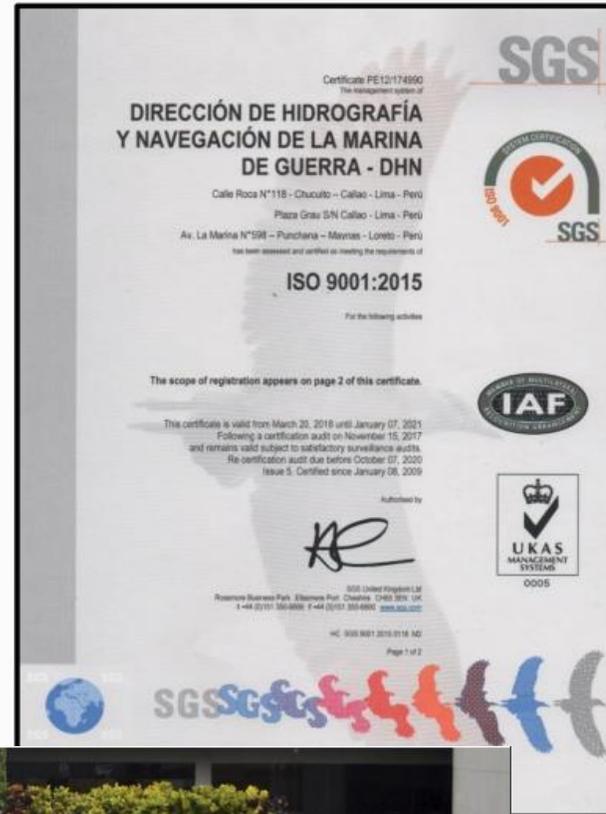


Capítulo 9: Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición,
análisis y evaluación.

9.2 Auditoría interna.

9.3 Revisión por la Dirección



<https://www.marina.mil.pe/es/noticia/direccion-general-de-economia-de-la-marina-se-certifica-en-las-normas-internacionales-del-sistema-de-gestion-de-calidad-y-sistema-de-gestion-antisoborno/>

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La organización **debe** determinar:

- qué necesita seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- cuando se debe llevar a cabo;
- información documentada

9.1.2 Satisfacción del cliente

La organización **debe** realizar:

Seguimiento de percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas;

determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

9.1.3 Análisis y evaluación

La organización **debe** analizar y evaluar los datos y la información para evaluar:

- la conformidad de los productos y servicios;
- satisfacción del cliente;
- el desempeño y la eficacia del SGC;
- la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- el desempeño de los proveedores externos;
- la necesidad de mejoras.

9. Evaluación del desempeño

9.2 Auditoría interna

La organización **debe** llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGC es conforme con:

- requisitos propios de la organización;
- requisitos de esta Norma Internacional;
- se implementa y mantiene eficazmente.

9.3 Revisión por la dirección

9.3.1 Generalidades

La alta dirección **debe** revisar el SGC a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección

Debe planificarse y llevarse a cabo considerando revisiones previas, cambios, desempeño y eficacia del SGC.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección

Deben incluir: las oportunidades de mejora, necesidad de cambios en el SGC, necesidad de recursos, Conservar información documentada.

Capítulo 10: Mejora

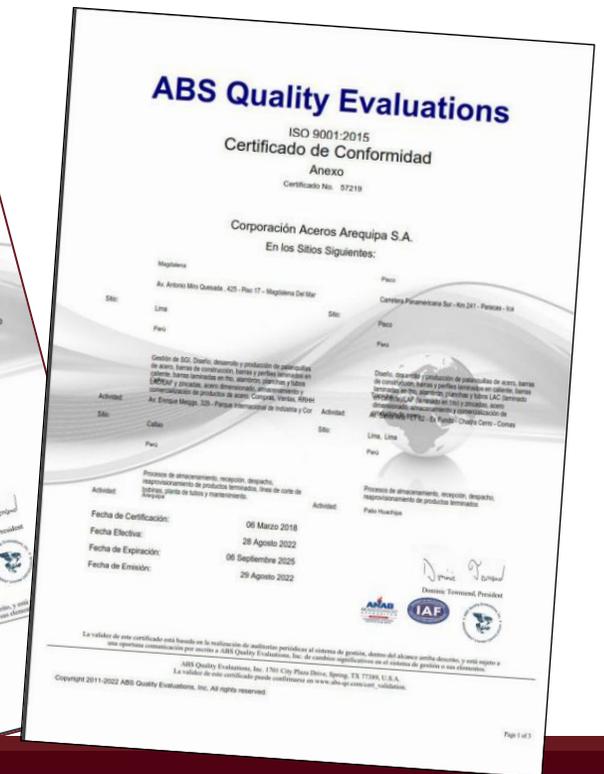
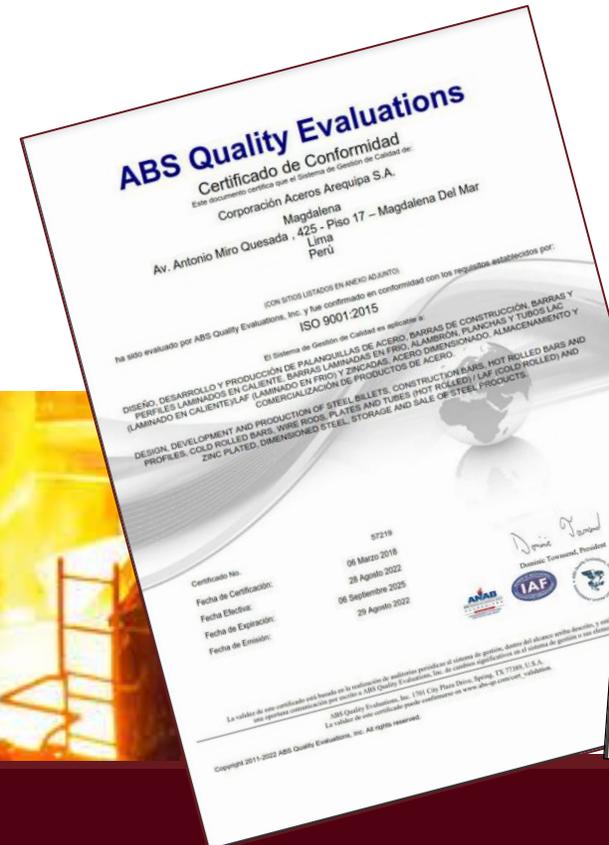


Corporación Aceros Arequipa se ha consolidado como una compañía de clase mundial para afrontar los nuevos desafíos de la industria, preocupándose de forma permanente por establecer y mantener una cultura de calidad, orientada a mejorar la productividad y el crecimiento profesional de sus colaboradores. Es así, que mediante actividades individuales y grupales se ha contribuido con la mejora continua de los procesos.

10.1 Generalidades.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

10.3 Mejora continua.



<https://acerosarequipa.com/bo/es/gestion-de-calidad>

10. Mejora

10.1 Generalidades

La organización **debe** determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente

10.2 No conformidad y acción correctiva

La organización **debe** reaccionar y tomar acciones de corrección y control, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, revisar la eficacia de las acciones correctivas, actualizar los riesgos y oportunidades, hacer cambios en el SGC, y mantener información documentada.

10.3 Mejora continua

La organización **debe** mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC. Considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.



Plan	Planificar que hacer y como.
Do	Hacer lo que fue planificado.
Check	Verificar si se logró el objetivo.
Act	Actuar en función de los resultados.



COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ



ASOCIACIÓN DE MUJERES INGENIERAS DEL PERÚ

¡Muchas Gracias!