

**ALTIMEC LTDA.**




**ALTIMEC**

**Prohibida la reproducción y/o distribución total o parcial del presente Manual de la Calidad sin la autorización escrita de ALTIMEC LTDA.**


Formalización del Procedimiento

Elaborado : Cristian Peña C.	Revisado : Guiovanna Torres H.	Aprobado : Patricio Monsalve R.
Cargo : Jefe SIG	Cargo : Jefe Atención Cliente	Cargo : Gerente Comercial
Firma : CPC	Firma : GTH	Firma : PMR
Fecha : 30-09-16	Fecha : 30-09-16	Fecha : 30-09-16

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página N°	:	2 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>NORMAS PARA CONSULTA .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....</b>	<b>20</b>
<b>8</b>	<b>MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA .....</b>	<b>29</b>
<b>9</b>	<b>HISTORIAL DE CAMBIOS .....</b>	<b>34</b>
<b>10</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>35</b>

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	Página N°	:	3 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

ALTIMEC LTDA. nace de la conformación de la sociedad SERVICIOS DE INGENIERÍA Y MANTENIMIENTO ALTIMEC LIMITADA, constituida hace más de doce años con el objetivo de transformarse en una opción de Servicio Integral en las áreas de Ingeniería, Mantenimiento e Inspección Técnica, enfocada principalmente a un mercado objetivo compuesto por aquellas empresas relacionadas con la generación, transmisión y venta de energía eléctrica.

La organización cuenta con un apoyo administrativo central para cada una de sus Divisiones, las cuales a su vez cuentan con una organización gerencial, profesional y técnica, dependiendo de las características de cada una de ellas.

Todas aquellas Divisiones que nazcan con dependencia de la División Inspección y Mantenimiento, y que logren a mediano plazo una independencia administrativa y económica, y se transformen en una persona jurídica, entendiéndose como la creación de: constitución de una sociedad, publicaciones en el diario oficial, inscripción en el Conservador de Bienes Raíces e iniciación de actividades ante Impuestos Internos. Adoptarán todos los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad que actualmente se encuentran establecidos en la División de Inspección y Mantenimiento.

Lo descrito previamente se ve representado en la siguiente figura:


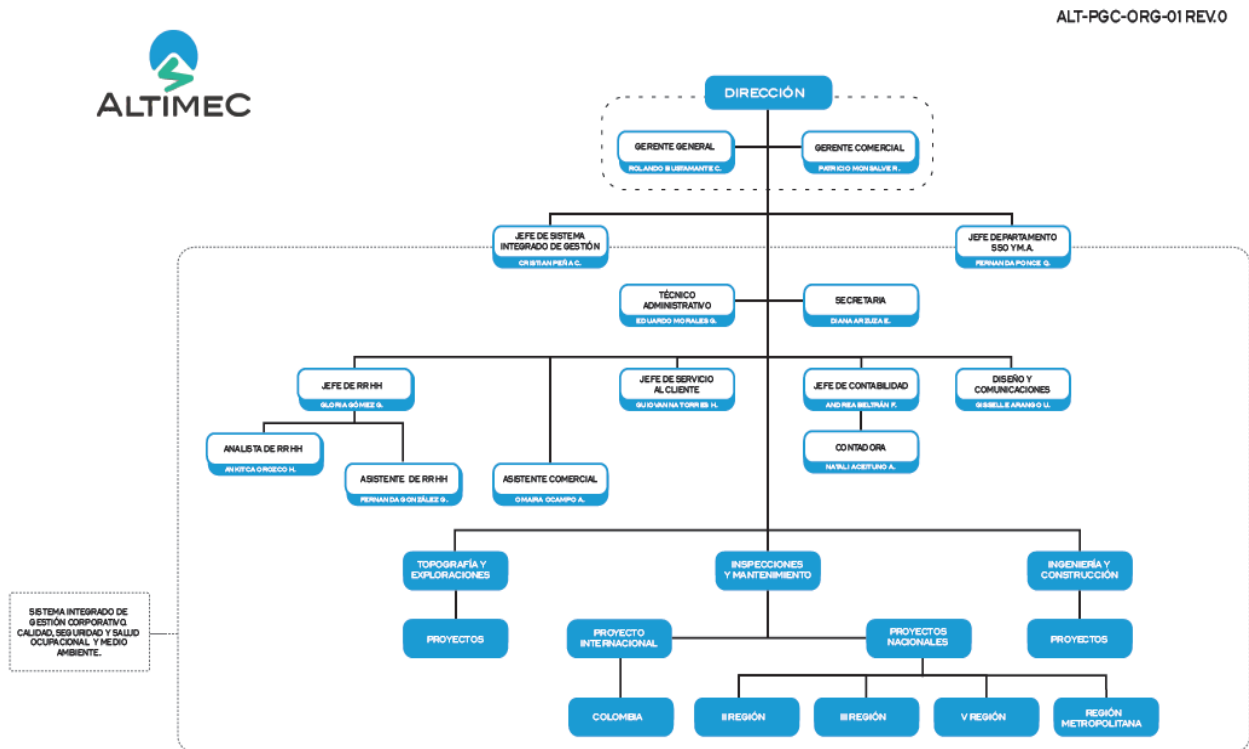

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	: 4 de 37
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Código	: ALT-GCA-M-01
		Revisión	: 7
		Fecha de Actualización	: 30.09.2016

Figura N°1: Organización de ALTIMEC LTDA.



ALTIMEC LTDA., en su interés de poder entregar servicios y asesorías que logren la satisfacción del cliente con el producto recibido, ha decidido implementar un Sistema de Gestión de Calidad, en adelante e indistintamente "SGC".

Con motivo de lo anterior, se ha preparado el presente MANUAL DE LA CALIDAD, de acuerdo con lo establecido en la Norma ISO 9001:2008.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	5 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 1 OBJETIVOS Y CAMPOS DE APLICACIÓN

### 1.1 Generalidades


ALTIMEC LTDA., ha declarado una Política de la Calidad, la cual se desarrolla en Objetivos de la Calidad. Estos se encuentran dirigidos al desarrollo de actividades integrando a todas sus Divisiones, logrando servicios, asesorías y/o productos que den plena satisfacción a sus clientes, desde el punto de vista de la oportunidad de ejecución, costos de los mismos y cumplimiento de las normativas de seguridad, ambientales y reglamentos propios de sus clientes.

### 1.2 Aplicación

Este SGC será aplicado en su División Inspección y Mantenimiento y aquellas Divisiones que en el futuro la organización constituya, estableciendo procesos de control que permitan el Aseguramiento y Control de la Calidad del Servicio y la satisfacción del cliente, de acuerdo con las características de cada División.

Los procesos involucrados son:

- **Inspección y Mantenimiento**
  - Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
  - Servicio de Inspección Técnica de Obras:
    - o Proyectos de Generación Eléctrica.
    - o Sub Estaciones.
    - o Líneas de Transmisión.
    - o Planta de Tratamiento de Agua.
    - o Proyectos de Descontaminación.
  - Arriendo de Equipos y Maquinarias.
  - Toma de Inventarios de Centrales Termoeléctricas.
  - Overhauled en Centrales de Generación Eléctrica.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	6 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

### 1.3 División Alcance

ALTIMEC LTDA., ha considerado dentro del SGC los siguientes procesos: Comercialización y Servicio de Inspección Técnica de Obras en Mantenimiento y Construcción – Servicio de Aseo Industrial

En el desarrollo del SGC se han excluido los requisitos 7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio, así como también el requisito 7.5.3 en lo referente a trazabilidad en consideración al tipo de servicio que se entrega. Además, se excluye el Punto 7.6, debido al alcance actual del SGC.


## 2 NORMAS PARA CONSULTA

EL SGC de ALTIMEC LTDA., está basado en la norma ISO 9001:2008. Además, las distintas divisiones, de acuerdo con el servicio otorgado, podrían requerir la aplicación de normativas nacionales e internacionales, las que quedarán definidas, si procede, al momento de la definición del servicio.

Para el desarrollo del SGC se han considerado las siguientes normas:

- ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- ISO 19011:2011 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambiental.


Además de estas dos normas, también se consideran las normativas Legales aplicables a los servicios comercializados por ALTIMEC LTDA.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	7 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES


Para el propósito del SGC, son aplicables los siguientes términos y definiciones utilizados en ALTIMEC LTDA.:

- **Administrador de Contrato:** Persona encargada de proveer los recursos necesarios para el correcto desarrollo de los trabajos.
- **Gerente de Divisiones** : Persona encargada de administrar uno o varios proyectos gestionados por jefes de proyecto.
- **La Dirección** : Se entenderá por la dirección cuando hablamos de la Gerencia General y Gerencia Comercial.
- **Asesoría** : Acompañar sistemáticamente y de manera programada a los clientes de cada División según sus requerimientos, entregando soluciones integrales en los temas y campos de competencia, permitiendo desarrollar un producto o servicio de calidad.
- **AST** : Análisis de Trabajo Seguro.
- **Cliente** : Es la persona o División que solicita la generación de un producto o servicio a ALTIMEC LTDA.
- **Colaboradores** : Son los trabajadores que conforman las distintas Divisiones de ALTIMEC LTDA.
- **EPP** : Elemento de Protección Personal.
- **Jefe de Proyecto** : Persona encargada de gestionar un determinado proyecto y que reporta al administrador de contrato.
- **Organización** : Se refiere a ALTIMEC LTDA. como conjunto de sus distintas Divisiones.
- **Procedimiento** : Serie de operaciones que se ejecuta en secuencia lógica para lograr un objetivo.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	8 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

- **Proveedor** : División que abastece de artículos o materias primas a las Divisiones de ALTIMEC LTDA. ayudando a proporcionar beneficios en el desarrollo de las labores de los proyectos.
- **PTS** : Procedimiento de Trabajo Seguro.
- **Representación Legal** : Grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel a ALTIMEC LTDA.
- **Servicio** : Labor o conjunto de actividades que entrega cada una de las Divisiones, para atender la necesidad del cliente, estando sujeta a evaluaciones de resultados por parte de éste.
- **SGC** : Sistema de Gestión de la Calidad.
- **Subcontratista** : Persona física o jurídica que asume contractualmente ante las Divisiones de ALTIMEC CORP, División principal, el compromiso de realizar determinadas partes o instalaciones de la obra, con sujeción al proyecto por el que se rige su ejecución.
- **ITO** : Inspección técnica en obra.
- **Estados de Pago** : Resumen de los servicios prestados con los gastos asociados en un determinado periodo.
- **HES**  
**(Hoja Entrada de Servicio)** : Documento con el cual se autoriza la prestación del servicio.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	9 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD


### 4.1 Requisitos Generales

ALTIMEC LTDA., de acuerdo con la norma ISO 9001:2008, ha establecido para su funcionamiento un SGC, el cual una vez documentado e implementado será mantenido a objeto de gestionar el sistema y logrando, cuando así proceda, mejoras continuas del mismo, que generen la satisfacción del cliente.

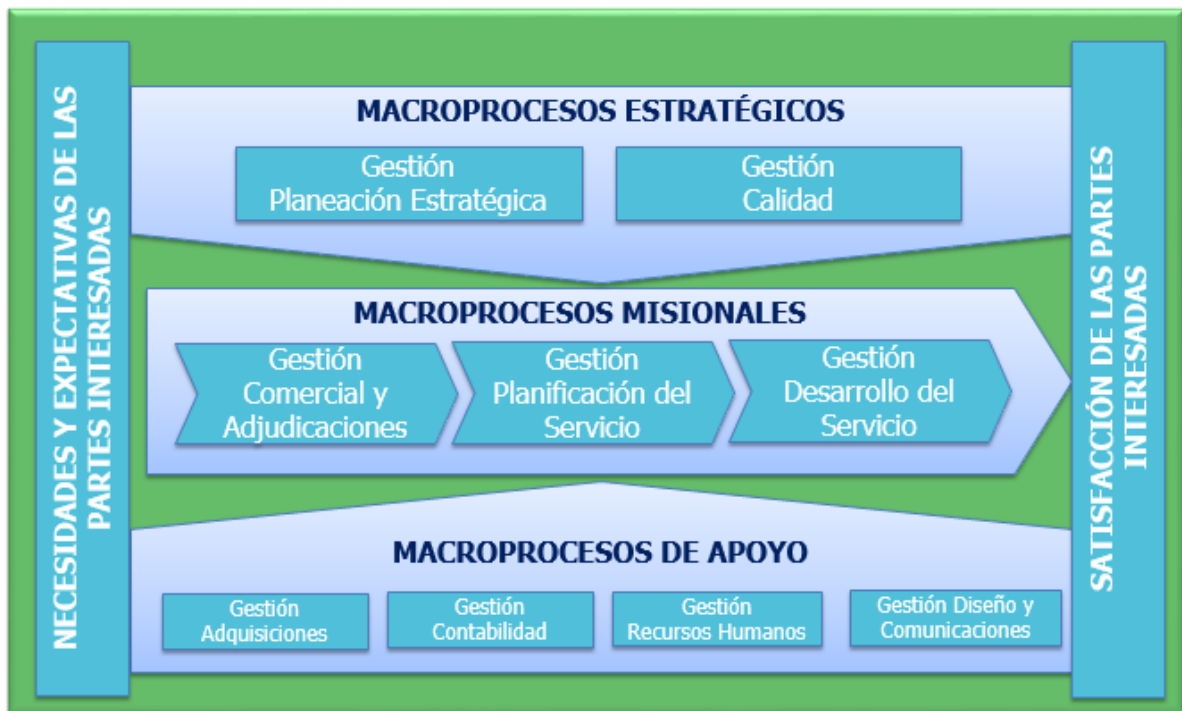
El SGC de ALTIMEC LTDA., considera principalmente lo siguiente:

- a. Identificación de los procesos.
- b. Secuencia e interacción de los procesos.
- c. Metodología que permita la ejecución y control, de los procesos de manera eficaz.
- d. Verificar la disponibilidad de recursos que permita la ejecución y control de los procesos.
- e. Implementación de medidas correctivas para la consecución de la satisfacción del cliente y la mejora continua de los procesos.

Aparte de los procesos mencionados, la División contrata procesos externos a la organización, los cuales son controlados considerando el impacto que estos procesos tengan dentro del proceso principal comercializado.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	10 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

## MAPA DE PROCESOS




## 4.2 Requisitos de la Documentación

### 4.2.1 Generalidades

El SGC implementado por ALTIMEC LTDA., considera la siguiente documentación:

- Declaración de la Política de la Calidad y los Objetivos para lograr dicha política.
- Manual de la Calidad, desarrollado de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 9001:2008.
- Procesos documentados y exigidos por la norma.
- Procedimientos necesarios para controlar los procesos incluidos en el SGC.
- Registros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	11 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

#### 4.2.2 Manual de la Calidad

El SGC considera la existencia de un Manual de la Calidad (Código ALT-GCA-M-01), documento donde se establece la Política de Calidad con sus respectivos objetivos, el alcance del SGC, los procedimientos y registros aplicables al SGC y muestra la interacción de los Procesos.

#### 4.2.3 Control de Documentos

El SGC de ALTIMEC LTDA., considera el Procedimiento Control de Documentos (Código ALT-GCA-PR-01), en el que se establecen las actividades y responsabilidades de ejecución, para asegurar que los documentos del SGC estén siempre disponibles, aprobados y actualizados para su uso.

Se aplica el siguiente registro:


- Registro Listado Maestro de Documentos (Código ALT-GCA-F-01).

#### 4.2.4 Control de los Registros

ALTIMEC LTDA., establece y mantiene los registros necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad con los requisitos. Estos registros son legibles, están identificados, se protegen y se controlan para su recuperación. El tratamiento de los registros de la calidad queda definido en el Procedimiento Control de Registros (Código ALT-GCA-PR-04).

Se aplica usando el siguiente registro:

- Registro Listado Maestro de Documentos (Código ALT-GCA-F-01).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	12 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN


### 5.1 Compromiso de la Dirección

A través del presente documento, los Directores de ALTIMEC LTDA., han manifestado su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, su control y la mejora continua de la eficacia de éste, apuntado al objetivo de entregar servicios para la satisfacción de sus clientes.

En la actualidad se encuentra en proceso de evaluación la elaboración de una Plataforma Estratégica que permita orientar el Personal al cumplimiento de los objetivos y metas establecidas por la Dirección. Se asocia a esta plataforma, el Procedimiento "Proceso de Planeación Estratégica (Código ALT-GPE-P-01).

De acuerdo con lo señalado, el Gerente Comercial es la persona designada, junto con el Representante de la Dirección, para participar activamente en proyectar y ejecutar el SGC. Para ello, la Dirección ha definido las directrices que permitan el crecimiento y fortalecimiento de ALTIMEC LTDA., definiendo la política y los objetivos de calidad, comprometiéndose a:

- a. Comunicar a todos los involucrados en el SGC la importancia de satisfacer, tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios.
- b. Establecer y difundir la política y objetivos de la calidad a todos los niveles.
- c. Llevar a cabo revisiones periódicas del SGC.
- d. Asegurar la disponibilidad de recursos que permitan la implementación del SGC, su establecimiento, control y mejora continua.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	13 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 5.2 Enfoque al Cliente

La Directores, los Gerentes de División y Administradores de Contrato, se proponen por definir y entender las necesidades de los clientes, bajo la perspectiva de lograr relaciones de confianza y de largo plazo, logrando finalmente alcanzar, desde la mirada o necesidades de los clientes, un estatus de asesor de confianza, que participe de tal forma, que apoye en la toma de decisiones de sus clientes.

## 5.3 Política de Calidad

Los Directores, los Gerentes de División y Administradores de Contrato de ALTIMEC LTDA., en conjunto, han definido la Política de Calidad, comprometiendo a todos los integrantes de la organización para su implementación, control y mejora continua, enfocados en maximizar la satisfacción de los clientes.

La Política de Calidad será comunicada a toda la organización y revisada de manera anual, a objeto de adecuarla, si es necesario.


Dado que la Política de Calidad se revisa anualmente y puede sufrir cambios, incluimos en el Anexo N°1 la última versión de la misma (Rev. 2 de Abril del 2013).

Nuestra Política a corto plazo tendrá cambios significativos, a raíz de los resultados de la Planeación Estratégica.

## 5.4 Planificación

### 5.4.1 Objetivos de la Calidad

Considerando que el conjunto de Divisiones de ALTIMEC LTDA., ejecuta sus funciones interactuando, los Directores, los Gerentes de División y Administradores de Contrato han adherido los objetivos comunes de la calidad, trabajando continuamente por el cumplimiento de ellos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	14 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

Al igual que la política de la calidad, los objetivos se han incluido en el Anexo N° 2 del presente Manual.

#### **5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad**

Anualmente el Jefe del Sistema Integrado de Gestión, revisa y presenta ante la Dirección los programas de auditoría, capacitación, revisión gerencial, necesidades de recursos, etc., con la finalidad de ser aprobados, para su disposición.

Dado a los cambios presentados en el área de Calidad, Jefe del Sistema Integrado de Gestión, ejecutará en el segundo semestre de cada año, la presentación de los puntos incluidos en al párrafo anterior.

### **5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación**


#### **5.5.1 Responsabilidad y Autoridad**

Los Directores han definido la estructura organizacional de ALTIMEC LTDA., y a su vez, cada Gerente de División ha definido su estructura interna.

Con respecto al SGC, se definirá una organización que actúa como unidad asesora y que estará constituida por un Comité de Calidad, un Representante de la Dirección y cada uno de los líderes de cada proceso.

#### **5.5.2 Representante de la Dirección**

El Jefe del Sistema Integrado de Gestión como representante de la Dirección, tiene como responsabilidad desarrollar, implementar, mantener y apoyar a las Divisiones en la ejecución de los diferentes procedimientos del sistema, informar periódicamente la Dirección del desempeño del SGC y preocuparse de promover constantemente la conciencia de cumplir los requerimientos del SGC.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	15 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

La responsabilidad de la Dirección y los Gerentes de División en cuanto al Sistema de Calidad, es cumplir y hacer cumplir los procedimientos, promoviendo la mejora continua para lograr la mayor satisfacción de los clientes.

La responsabilidad del Administrador de Contratos en cuanto al SGC, es mantener informado a todo el personal que opera en el contrato acerca de los requerimientos del cliente y preocuparse de la generación, mantención y aprobación de los Procedimientos Operativos del contrato propiamente tal.


### 5.5.3 Comunicación Interna

La Dirección y Gerentes de División, han establecido canales de comunicación, para mantener informados a todos los niveles de la organización de aquellas noticias, cambios internos y toda información de relevancia. Para potencializar esto, se ha creado en el SGC el proceso de Gestión de Diseño y Comunicaciones y su Procedimiento (Código ALT-GDC-P-01), en el cual todos los procesos se apoyan para un mejor flujo de información interna. Adicionalmente, se han establecido como medios de comunicación, la utilización del servidor interno para Oficina Central, una cuenta de almacenamiento de documentos en internet, correos electrónicos, circulares y actas de reuniones. Para verificar la eficacia y el buen funcionamiento de los canales de comunicación, el Jefe del Sistema Integrado de Gestión podrá ofrecer un servicio de asesoría, en los casos que se requiera.

## 5.6 Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

La Dirección y los Gerentes de División de ALTIMEC LTDA., revisan el SGC al menos una vez al año, verificando la adaptación y su mejora continua. Dentro de las revisiones consideran: el análisis de las opciones de mejora, necesidad de cambios y adecuación de la política y sus objetivos.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	16 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

Es responsabilidad del Jefe del Sistema Integrado de Gestión mantener registros de estas Revisiones de la Dirección.

### 5.6.2 Información de entrada para la Revisión

Para la Revisión Gerencial, se creará un Comité de Calidad, el que estará presidido por el Gerente Comercial y Gerente General y cada uno de los líderes de proceso. Se analizará la información que recopila y ordena el Jefe SIG, con la finalidad de verificar el grado de implementación, adecuación y eficacia del SGC.

### 5.6.3 Resultados de la Revisión

Efectuada la revisión periódica, el Jefe del Sistema Integrado de Gestión debe elaborar el Acta Reunión, que incluirá las decisiones y acciones relacionadas con:


- a. Resultados de la Auditoría.
- b. Desempeño de los procesos.
- c. Estado de las Acciones Correctivas y Planes de Mejoramiento.
- d. Cumplimiento de las actividades.
- e. Resumen de las acciones a realizar.
- f. Las necesidades de recursos Gestión de los recursos.

## 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de Recursos

La Dirección de ALTIMEC LTDA., ha establecido que los integrantes de cada División, apoyados por los recursos materiales, son esenciales para lograr el cumplimiento de la



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	17 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

Política de la Calidad, los objetivos y las metas planteadas en la plataforma estratégica, lo que a su vez permite cumplir con las expectativas de los clientes.

La Dirección en conjunto con los Gerentes de División, Administradores de Contratos y Recursos Humanos en general, han establecido como parte de sus responsabilidades verificar y proporcionar a sus colaboradores los recursos necesarios para crear las condiciones de ambiente de trabajo y la adecuación de los medios materiales que aparte de facilitar las acciones y hacerlas más seguras, contribuyen a la estabilidad de la División así como a mantener y mejorar el SGC.


## 6.2 Recursos Humanos

### 6.2.1 Generalidades

La Dirección de ALTIMEC LTDA., establece condiciones definidas para la contratación de personal, teniendo como requisito la verificación de la competencia mínima que el postulante deberá tener, para lo cual se ha establecido el "Registro de Perfil de Competencias" (Código ALT-GRH-F-04), para obtener mayor descripción del perfil idóneo asociado al cargo, se pretende a mediano plazo implementar paulatinamente a todo nivel las descripciones de cargos, por ende, se establece el registro "Descripción de Perfil de Cargo" y su codificación quedará de la siguiente manera: (Código ALT-GRH-F-15).

ALTIMEC LTDA., asegura la mínima formación adecuada a las funciones que desempeñe cada uno de sus trabajadores, por lo tanto se establece el "Procedimiento de Capacitación" (Código ALT-GRH-PR-02), y a mediano plazo pretende implementar un programa de formación corporativa.

ALTIMEC LTDA., a través de sus Gerentes de División y Administradores de Contrato, muestra una preocupación continua por la competencia del personal con cargos tanto administrativos como operativos, que influye en el resultado de la gestión del grupo de Divisiones.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	18 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

Las actividades contratación se aplican usando los siguientes registros:


- Registro ALT-GRH-F-02 "Registro de Entrevista".
- Registro ALT-GRH-F-03 "Formulario de Contratación de Personal".
- Registro ALT-GRH-F-09 "Entrega de Herramientas de Trabajo".
- Registro ALT-GRH-F-10 "Evaluación de Candidatos".
- Registro ALT-GRH-F-11 "Revisión Rendimiento del Empleado".

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

ALTIMEC LTDA., define que para el segundo semestres del 2017, deberá estar establecido el Programa de Educación Corporativa y el plan Carrera. Dicho programa se creará para perfeccionar los programas de formación y desarrollo, de nuestros diversos equipos de trabajo que tenemos en cada una de nuestras divisiones.

Los programas deberán ser enfocados así el aprendizaje y desarrollo de las actividades, que estén directamente relacionadas con las metas que salgan de la planeación estratégica.

- a. Formar y desarrollar a los trabajadores, con capacitaciones acordes a su quehacer.
- b. Proporcionar una mejor gestión de conocimientos organizacionales.
- c. Evaluar la eficacia de la acción de capacitación entregada.
- d. Internalizar al personal la importancia que tiene su participación en el SGC, y en particular en las actividades que a ellos les toca participar de manera directa, y como sus acciones contribuyen al logro de un servicio de calidad y a la satisfacción del cliente.
- e. Mantener registros con las características de cada trabajador: educación, formación, habilidades y experiencia.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	19 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

Las actividades capacitación se aplican usando los siguientes registros:

- Registro ALT-GRH-F-05 "Informe Necesidades de Capacitaciones y Propuesta de Actividades".
- Registro ALT-GRH-F-06 "Programa de Capacitación Anual".
- Registro ALT-GRH-F-08 "Charla ODI".
- Registro ALT-GRH-F-07 "Registro de Capacitación".
- Registro ALT-GRH-F-13 "Evaluación de Capacitación- Capacitado".
- Registro ALT-GRH-F-14 "Evaluación de Capacitación-Capacitador".


### 6.3 Infraestructura

ALTIMEC LTDA., determina, proporciona y mantiene los recursos de infraestructura necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La determinación y mantenimiento de estos recursos es siempre una actividad incluida en la planificación al momento del ingreso de personal y/o de un servicio y la especificación de su necesidad se documenta en cada uno de los procesos en que se utilizan.

Los recursos de infraestructura incluyen, entre otros:

- Edificios, espacios de trabajo o producción y servicios asociados.
- Equipos y maquinarias de trabajo.
- Equipos de software y hardware.
- Servicios de apoyo, tales como transporte y comunicaciones necesarios para los procesos y el desarrollo de sus actividades, etc.

ALTIMEC LTDA., a través de su área de comunicación, establece en su Proceso "Diseño y Comunicaciones" (Código ALT-GDC-PR-01), el cual establece la forma de comunicación interna.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	20 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	<b>MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008</b>	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 6.4 Ambiente de trabajo

ALTIMEC LTDA., procura que los trabajadores desarrollen sus labores en condiciones óptimas controlando los siguientes factores:

### 6.4.1 Factores físicos y/o ambientales:

- Ruido.
- Temperatura.
- Humedad.
- Iluminación.
- Condiciones climáticas.

### 6.4.2 Factores psicosociales:


- Clima laboral.
- Bienestar.
- Comunicaciones Internas.
- Liderazgo.
- Cohesión del grupo.

## 7 EJECUCIÓN DEL SERVICIO

### 7.1 Planificación de la ejecución del Servicio


ALTIMEC LTDA., ofrece servicios de alta calidad, compatibilizando las exigencias y demandas de los clientes con sus propias posibilidades.

El cumplimiento de esta definición se lleva a cabo mediante el proceso de Planificación de un Servicio y el Proceso de Ejecución y Desarrollo de un Servicio:

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	21 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

- Recepción de antecedentes del cliente.
- Asignación a la Gerencia de la División que corresponda, entregando antecedentes del cliente.
- Asignar encargado responsable de la preparación y planificación de la ejecución del servicio.
- Preparación y revisión de oferta técnica y económica, bajo la responsabilidad de la Gerencia de la División o quien ellos designen.
- Enviar al cliente oferta técnica y económica, bajo la responsabilidad de la Gerencia de la División o quien ellos designen.
- Se realiza la confirmación del trabajo y se emite la orden de compra o confirmación del trabajo.
- Preparación del contrato del servicio con responsabilidad de la Gerencia de División o quien ellos designen.
- Programación de cada etapa o actividad específica del servicio por parte del encargado asignado de la División que corresponda.
- Revisión y selección de las competencias de las personas operativas que actuarán en el proyecto.
- Selección de los equipos externos e internos de apoyo.
- Generación de la documentación de las principales operaciones.
- Establecer prevención de riesgos, protección del medio ambiente y regulaciones legales aplicables a cada proyecto.
- Capacitación del personal seleccionado para actuar en el proyecto.
- Registros de la entrega y recepción del servicio, por parte del cliente.
- Facturación del servicio.

Los procesos mencionados están cubiertos por procedimientos que, a su vez, generan registros de ejecución y que resultan ser la base para la gestión y el mejoramiento continuo, tanto del servicio pactado, como del Sistema de Gestión de Calidad.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	22 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 7.2 Procesos Relacionados con el Cliente

### 7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio

ALTIMEC LTDA., recibe solicitudes de cotización de servicio por varias vías, Correos, Licitaciones y Pedidos Directos. En todos los casos, la actuación es controlada mediante un estudio de lo solicitado, para decidir las posibilidades de participación y de cumplimiento.

Para tales efectos se contemplan los siguientes registros:

#### 7.2.1.1 Presupuesto o Cotización

Tabla en donde se indica una valorización de la oferta. "Registro Presupuesto o Cotización" (Código ALT-GCO-F-06).

#### 7.2.1.2 Licitación

##### Propuesta Técnica

Documento el cual debe contener el alcance y una Metodología de Trabajo a utilizar en la ejecución de los servicios. "Registro Propuesta" (Código ALT-GCO-F-02).


##### Propuesta Económica

Documento en el cual se debe dar el valor de venta del servicio. Existen dos tipos de propuestas económicas. "Registro Propuesta" (Código ALT-GCO-F-02).

Ver "Proceso Gestión Comercial y Adjudicaciones" (Código ALT-GCO-01).

##### Pedido Directo:

El servicio a desarrollar se basa en determinar con el solicitante el tipo de servicio, lugares de ejecución y condiciones especiales si existen. El pedido directo puede generar una cotización formal mediante un presupuesto, en este último caso el

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	23 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

Administrador de Contrato genera el Registro Presupuesto o Cotización (Código ALT-GCO-F-06).

## 7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio


Si el servicio requiere de estudios de licitación o de una cotización formal, los antecedentes son derivados a la Dirección. En la etapa de Licitación o Cotización de un Pedido Directo, la Dirección o quienes designen, efectúan una revisión de los requisitos que se estipulan por parte del cliente, incluyendo aquellos de carácter legal o normativos y las posibles restricciones a que esté sometido el servicio, tales como aspectos ambientales y/o riesgos de seguridad y salud ocupacional, aunque estos no estén indicados especialmente por el demandante del servicio.

En esta revisión, la Dirección o quienes designen evalúan las condiciones en que se encuentra la División, para cumplir las exigencias del posible cliente y la decisión de participar o declinar la participación.

Definida la participación de ALTIMEC LTDA., en la realización del servicio, se procede a dar inicio al estudio de las bases de la licitación o las exigencias solicitadas por el cliente. Posteriormente, se emite la oferta técnica y/o económica o alcance del servicio y cotización validada por la Dirección.

Se genera una carpeta numerada con el correlativo de la oferta técnica y/o económica o cotización del servicio, en la que se incluirá posteriormente toda otra documentación que contribuya a formar un historial desde la etapa de recepción de antecedentes hasta la obtención del contrato, orden de compra o confirmación del trabajo, actuando según lo establecido en el Proceso de Gestión Comercial (Código ALT-GCO-P-01).

Cuando una oferta técnica y/o económica o cotización es aceptada por el cliente, se procede a realizar la suscripción de un contrato u orden de compra o confirmación del trabajo, documento en el cual se establecen todas las condiciones que deba cumplir el servicio solicitado, donde primeramente son estudiados y revisados según corresponda

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	24 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

por la Dirección o quienes designen, con la finalidad de verificar si cumple con todas las condiciones acordadas, para luego evidenciar la revisión con la firma del revisor.

### **7.2.3 Comunicación con el Cliente**

Decidida la participación en una licitación, la Dirección, si lo estima, asignará a un encargado de la Licitación. Este encargado es el funcionario que mantendrá la relación con el cliente hasta que se firme el contrato, posteriormente ese vínculo lo traspasa con todos los antecedentes al Administrador del Contrato, que es designado por la Dirección.

Si un cliente decide hacer un cambio en el contrato, se le solicitará formalizar la petición por escrito, la que será estudiada y decidida por la Dirección.

En caso de existir un "comentario, sugerencia, observación o incumplimiento" manifestado por el cliente, el Administrador del Contrato inicia estudio y en conjunto con el responsable de la preparación de la oferta, deciden la forma de actuar y luego de estudiar la no conformidad, terminar el proceso con una comunicación al cliente donde se expongan los resultados.


## **7.3 Planificación de un Servicio**

### **7.3.1 Planificación de un Servicio**

ALTIMEC LTDA., es una organización estructurada sobre la base de Divisiones especializadas, que ofrece sus servicios según lo indicado en el 1.2 del presente Manual. En cada uno de estos servicios, la organización posee un equipo humano con experiencia, capacidad y buenos resultados, lo que ha situado en el mercado a ALTIMEC LTDA., como una organización confiable.

Cada proyecto de servicio posee distintas características, por lo que cada División plantea un diseño específico para cada proyecto. La forma de operar para efectuar la planeación de un servicio se encuentra indicada en el Proceso de Planificación de un Servicio (Código



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	25 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

ALT-GDD-P-01); dicho procedimiento está enfocado para la División de Inspección y Mantenimiento.

## **7.4 Compras**

### **7.4.1 Proceso de Compras.**


Las compras necesarias para la ejecución de un servicio y su categorización respecto al impacto en el proyecto, son indicadas por el Administrador del Contrato, que asume también la responsabilidad por la contratación y categorización de procesos externos contemplados dentro del proyecto. Los materiales que se requieren son solicitados al Técnico Administrativo o la Secretaria de acuerdo al tipo de solicitud, con clara información respecto a la condición técnica del material o servicio requerido.

Todas las compras de materiales y de servicios son hechas a proveedores calificados, sin embargo y debido a la diversidad de servicios que presta ALTIMEC LTDA., ante la necesidad de un nuevo material o un nuevo servicio, se procede con una evaluación preliminar, con la finalidad de evaluar la capacidad de cumplimiento del proveedor, dejando registro de la evaluación.

### **7.4.2 Información sobre las Compras**

#### **7.4.2.1 Adquisición de un Material**

El Técnico Administrativo y la Secretaria han ido formando una base de datos de los principales materiales que se adquieren y que tienen impacto directo en la calidad de los servicios, sin embargo, en atención a que cada proyecto plantea necesidades de insumos diferentes, se ha establecido un método que permite caracterizar a los proveedores, según su impacto en la calidad del servicio y evaluarlos periódicamente, formando así una base de datos que puede ser usada en proyectos futuros o asignados a proyectos de otra División. El proceso está definido en Procedimiento Proceso de Adquisiciones (Código ALT-GAD-P-01).

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N° :	26 de 37
		Código :	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión :	7
		Fecha de Actualización :	30.09.2016

Las actividades adquisiciones se aplican usando los siguientes registros:

- Registro ALT-GAD-F-01 "Lista Actualizada de Proveedores".
- Registro ALT-GAD-F-05 "Devolución de Insumos".
- Registro ALT-GAD-F-04 "Lista de Productos con Stock Mínimo".
- Registro ALT-GAD-F-06 "Listado Elementos de Protección Personal".

#### **7.4.2.2 Adquisiciones de un Servicio.**

Ante la necesidad de contratar un proceso externamente, el Administrador del Contrato se responsabiliza por especificar claramente el servicio deseado, ubicar e interactuar con el proveedor seleccionado, preferentemente de la lista de proveedores evaluados, si fuera el caso a utilizar.


Terminado el trabajo del proveedor del servicio, el Administrador del Contrato, evalúa el cumplimiento del proveedor, llenando las casillas correspondientes de acuerdo si es, el cotizante o el solicitante, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Evaluación de Proveedores (Código ALT-GAD-PR-02), registro llenado que deberá enviarse, ya sea el caso al Técnico Administrativo o Secretaria.

Los registros que se utilizan para este tema son:

- Registro ALT-GAD-F-02 Evaluación de Proveedores Servicios".
- Registro ALT-GAD-F-03 Evaluación de Proveedores Insumos".

#### **7.4.2.3 Reevaluación de proveedores.**

Una vez al año la Secretaria, tiene a su cargo el registro de Proveedores Evaluados, reevalúa el comportamiento de éstos, teniendo en cuenta la evaluación del desempeño

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	27 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

del proveedor, que cada Administrador de Contrato le ha hecho llegar y el comportamiento en las entregas de los materiales o servicios adquiridos.

#### **7.4.3 Verificación de los Productos Comprados.**

La verificación de los productos comprados es efectuada por la Secretaria, cuando se trata de productos de uso general. Si el producto adquirido es específico para un servicio, es recibido y verificado por el Administrador del Contrato o quien designe.

Todos los servicios contratados son recibidos e informados por el Administrador del Contrato donde se contrata el servicio.

#### **7.5 Ejecución del Servicio.**

La ejecución del servicio en ALTIMEC LTDA., se realiza de acuerdo al procedimiento Proceso de Ejecución y Desarrollo de un servicio (Código ALT-GED-P-01).

##### **7.5.1. Control del Servicio.**


Una vez que se tiene el diseño del trabajo a ejecutar y la validación del cliente, el Supervisor designado por el Administrador de Contratos, realiza una reunión inicial con el equipo de colaboradores que participará en su desarrollo. En esta reunión se revisa el programa, se asignan las tareas, funciones y responsabilidades de cada integrante de acuerdo al procedimiento de trabajo de cada servicio.

##### **7.5.2. Validación de los Procesos de Servicios en Ejecución**

La ejecución de los procesos que demandan los diferentes proyectos, no requieren de validación de procesos, ya que ellos pueden ser controlados directamente durante toda su ejecución.

##### **7.5.3. Identificación y Trazabilidad.**

El estado de ejecución del servicio está asegurado por los registros que se dejan durante el proceso.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	28 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

Si el Cliente requiere de verificación de documentos, se dejarán a disposición durante todo el tiempo de ejecución.

#### **7.5.4. Propiedad del Cliente**

El Administrador de Contratos es responsable de la revisión de los recintos en que se prestará el servicio y de cualquier material o equipo aportado por el cliente y de la verificación de su pertinencia con el proyecto a desarrollar, comunicando y resolviendo cualquier duda respecto a lo recibido.

Se tomarán todos los resguardos pertinentes para la correcta preservación de aquellos bienes pertenecientes al Cliente. Si estos se deterioran o se dañan, quien toma conocimiento de ello informa al Administrador de Contratos, para que se establezca la comunicación con el cliente y se llegue a una solución conjunta.

#### **7.5.5 Preservación del Producto o Servicio**

El producto resultante de un servicio es entregado al Cliente, directamente en el recinto de su ejecución, acompañado de la información documentada que se haya establecido.

En caso de entrega de informes, el Administrador de Contratos o quien designe, se preocupa que el informe sea recibido por el cliente en óptimas condiciones.

Para esto se han establecido estándares de envío y entrega, entre los cuales destaca:

- La verificación de la identificación correcta del destinatario (nombre y dirección).
- La entrega de productos se realiza a través de servicios de correo certificado o en persona, si así lo determina el contrato.
- Los informes son entregados en sobre adecuado al tamaño de hoja del informe, de forma tal que éste no se deteriore.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	29 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 8.1 Generalidades

La Gerencia en conjunto con el Administrador de Contratos, identifica las operaciones de control en las diferentes etapas del proceso de generación del servicio, creando registros que permitan hacer análisis y gestión de los procesos, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los términos de la Política de la Calidad y los acuerdos contractuales. Se proyecta hacer análisis de los registros generados durante el proceso, con el objetivo de permitir aplicar mejoras continuas del Sistema de Gestión de la Calidad, haciendo uso de algunas técnicas estadísticas apropiadas.

### 8.2 Seguimiento y medición


#### 8.2.1 Satisfacción del cliente

Tanto la Dirección como los Gerentes de División, mantienen especial preocupación por lograr la mayor satisfacción posible de los clientes.

El cumplimiento antes indicado es percibido y medido a través del análisis de los registros logrados mediante la recopilación de antecedentes producidos por observación, conversación, apreciación, felicitaciones, nuevos contratos y renovación de contratos, con lo que los clientes favorecen a ALTIMEC LTDA. El análisis de estos antecedentes permite aplicar las medidas de mejora que sean necesarias. Para estos efectos, se cuenta con el Registro Cuestionario de la Satisfacción del Cliente (Código ALT-GED-F- 18).

Para cual contempla los siguientes registros:

- Registro ALT-GDD-F-18 "Cuestionario de la Satisfacción del Cliente."
- Registro ALT-GCA-F-14 "Observaciones del Cliente".

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	30 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

### 8.2.2 Auditorías internas

Las auditorías internas son un proceso que permite visualizar el desarrollo del SGC, por lo que ALTIMEC LTDA., ha establecido un procedimiento para ejecutar este proceso en forma controlada y efectuado por personal que ha sido capacitado, con lo que se asegura que esta actividad sea efectuada en forma sistemática y por persona siempre independiente del área que se audita.

Es responsabilidad del Jefe del Sistema Integrado de Gestión planificar las auditorías internas, con una periodicidad que depende del impacto que los procesos tienen sobre el desarrollo e implantación del SGC, asegurándose que todas las áreas del Sistema sean auditadas a lo menos una vez al año. En base a los cambios organizacionales internos, se deberá realizar la planificación tomando en cuenta el desarrollo y definición de los procesos de cada área.


El Jefe del Sistema Integrado de Gestión puede programar auditorías fuera del plan general, dependiendo del avance de lo anteriormente expuesto.

Los resultados de las Auditorías Internas, son mantenidos por el Jefe del Sistema Integrado de Gestión y comunicados a las áreas respectivas, para la toma de acciones, según lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas (Código ALT-GCA-P-02).

El Jefe del Sistema Integrado de Gestión recopila toda la información en un informe final de auditoría que presenta para la Revisión de Gerencia del Sistema.

Las actividades de auditorías se aplican usando los siguientes registros:

- Registro ALT-GCA-F-04 "Programa Anual de Auditorías Interna".
- Registro ALT-GCA-F-05 "Plan de Auditoría Interna".
- Registro ALT-GCA-F-07 "Informe de Auditoría".
- Registro ALT-GCA-F-06 "Evaluación Auditor Interno".

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	31 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

### 8.2.3 Seguimiento y verificación de los procesos.

Tal como se indicó anteriormente, la Gerencia en conjunto con el Jefe del Sistema Integrado de Gestión, se encuentran estudiando cada uno de los procesos de la organización, para para su seguimiento y verificación eficaz y su impacto en los parámetros finales del servicio.

### 8.2.4 Seguimiento y verificación de los servicios.

La Dirección junto con el Administrador de Contratos en cuestión, aun cuando se efectúa una constante verificación de los procesos, han dispuesto que periódicamente se realicen reuniones de verificación de los puntos de control de los procesos que inciden directamente con el servicio, para asegurar que el resultado final se adecue a las condiciones establecidas.


La revisión de los registros generados en estos puntos de control, permiten introducir las correcciones necesarias que aseguren la calidad del servicio.

### 8.3 Control de Insumos y Servicios no conformes.

ALTIMEC LTDA., evitará la existencia de servicios que no satisfagan a sus clientes. En la eventualidad de que éste se produzca, lo considera como una observación o un servicio No Conforme dependiendo de la magnitud y una importante fuente de estudio para aplicar acciones de corrección y de mejoramiento de los procesos.

La identificación y actuación ante un servicio detectado como no conforme, se desarrollará de acuerdo al Procedimiento Evaluación de Proveedores (Código ALT-GAD-PR-02).

El material que se detecta como no conforme es identificado y detenido, para prevenir cualquier acción sobre éste, hasta que no haya sido analizado y/o se ha decidido su destino.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	32 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

Cualquier indicación del Cliente que se considere como una insatisfacción, es analizada y gestionada hasta conocer su causa para dar satisfacción al Cliente.

## 8.4 Análisis de datos

La recopilación de los datos obtenidos de las herramientas informáticas de la División y de los diferentes registros generados durante el control de los procesos, permitirán la elaboración de estudios estadísticos, los cuales proporcionan información a la Dirección, Gerentes, Administradores de Contrato, para verificar la marcha del Sistema de Gestión de Calidad, lo que permite la aplicación de mejoras en forma permanente a los procesos.

Los temas que se quieren reforzar y que son una constante preocupación para la Dirección son las actividades que se relacionan con los siguientes temas:

- La medición de la satisfacción de los clientes, referente al cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Cumplimiento de los estándares definidos para los procesos de ALTIMEC LTDA.
- Cumplimiento de los hitos y HH programados para cada proyecto y/o estudio.
- Comportamiento de los proveedores, considerando su cumplimiento.


## 8.5 Mejoras

### 8.5.1 Mejora Continua

La Dirección considera que la difusión de la Política de la Calidad permite a sus colaboradores un cabal entendimiento de los objetivos de la calidad, direccionados a los clientes, lo cual promueve un estado de constante vigilancia de todos los colaboradores, que aprovechan cualquier situación observada, para establecer una oportunidad de mejora que pueda ayudar a hacer de mejor forma las actividades.

En ALTIMEC LTDA., se considera que las auditorías internas, junto con el análisis de datos recopilados en los registros, configuran una importante base de información tendiente a



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	33 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016


aplicar una mejora continua pero también que lo anterior no obtendrá sus beneficios, sino se aplican en forma oportuna y efectiva las acciones correctivas y preventivas.

### **8.5.2 Acciones Correctivas y Preventivas**

Al producirse alguna No Conformidad, es conciencia general la necesidad de tomar acciones que conduzcan a subsanar el problema y a prevenir que esta situación se vuelva a producir. Para este punto aplica el Procedimiento de Acciones Correctivas y Acciones Preventivas (Código ALT-GCA-PR-05).


La forma de proceder ante no conformidades está establecido en el Proceso Medición Análisis y Mejoramiento (Código ALT-GCA-P-03).

Las acciones de prevención son tomadas ante dos tipos de circunstancias, al detectar una posibilidad de error debida a una debilidad del sistema o ante la aparición de una No Conformidad que luego de ser subsanada, eliminándose las causas, con la finalidad de que esta no vuelva a aparecer.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	34 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 9 HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	25.10.2011	Elaboración del Documento
2	10.11.2012	Actualización acorde a los cambios de los procedimientos
3	29.05.2013	Modificaciones Previstas de la Auditoria Diagnóstico
4	11.10.2013	Cambio de logo
5	05.06.2014	Actualización del Manual
6	05.05.2015	Modificaciones por Auditoría Externa, nuevo enfoque por procesos
7	30-09-16	Actualización del Manual en base a cambios Organizacionales

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	35 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

## 10 ANEXOS

### 10.1 Anexo 1: Política de la Calidad



**ALTIMEC EMPRESAS** nace con el propósito de entregar a sus clientes, a través de todas y cada una de sus divisiones, Inspección y Mantenimiento, Ingeniería y Construcción, Topografía y Exploraciones, un servicio que se caracterice por constituir soluciones integrales a sus requerimientos.

Dichos servicios serán llevados a cabo teniendo como objetivo principal la satisfacción del cliente y que éstos perciban, de manera efectiva y positiva, los siguientes conceptos:

#### **Oportunidad:**

De acuerdo con el momento, la necesidad y los profesionales y/o técnicos participantes del servicio.

#### **Confiabilidad:**

El cliente verá en el equipo de trabajo a un grupo capaz de pensar y actuar con el objeto de satisfacer sus necesidades de una manera profesional y eficiente, alineándose a sus exigencias y cumpliendo las normas y legislación vigente.

#### **Compromiso:**


Cada uno de los trabajadores desarrolla labores, asumiendo las responsabilidades que sus respectivos cargos conllevan, obligándose al cumplimiento de los acuerdos contraídos con el cliente, que implica de forma sistemática una mejora continua en calidad, salud y seguridad de las personas y respeto por el medioambiente.

#### **Calidad:**

Que reflejará el grado de satisfacción del cliente desde el punto de vista de la solución y/o producto recibido, tomando en consideración los conceptos mencionados previamente, vale decir: oportunidad, confiabilidad y compromiso.

Revisión: 2  
Fecha: Abril 2013

**Patricio Monsalve Ruíz**  
Representante Legal

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	36 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016


## 10.2 Anexo 2: Objetivos de la Calidad

### Objetivo Principal:

Lograr en todos los colaboradores un vínculo de pertenencia y compromiso hacia la División, donde promuevan una imagen de CALIDAD CORPORATIVA hacia nuestros clientes. Esto con una efectiva aplicación de la normativa de la Calidad. ALTIMEC LTDA., proporcionará internamente las condiciones necesarias a los colaboradores, a objeto de lograr el desarrollo de una cultura propia que nos identifique y diferencie ante nuestros clientes.

### Objetivos Generales:

- Efectuar una reunión trimestral de discusión y difusión de experiencias, respecto a dificultades y/o soluciones dadas a los proyectos, logrando un traspaso de conocimientos a todos los jefes de proyectos y ejecutivos.
- Mantener, por parte de la dirección, vigilancia que permita detectar tempranamente cualquier modificación a la legislación o nuevas normativas aplicables a las actividades de ALTIMEC LTDA., procurando implementarla en el tiempo de un mes. Realizar verificación mensual de aspectos legales.
- Realizar capacitaciones externas al menos al 30% del total de los colaboradores que lleven trabajando más de 1 año en la División.
- Realizar Inducciones internas al menos cada 3 meses a la totalidad de los colaboradores.
- Mantener atención a cualquier debilidad del sistema de la calidad, con la finalidad de aplicar acciones preventivas minimizando la aplicación de acciones correctivas.
- Aplicar mejoras al sistema, derivadas del 90% del total de las observaciones válidas entregadas por los clientes.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	Página N°	:	37 de 37
		Código	:	ALT-GCA-M-01
	MANUAL DE CALIDAD ISO 9001:2008	Revisión	:	7
		Fecha de Actualización	:	30.09.2016

### 10.3 Anexo 2: Objetivos Estratégicos

#### Objetivos Estratégicos:

- Brindar servicios integrales y con altos estándares de calidad superando las expectativas de nuestros clientes.
- Aumentar la participación de Mercado de ALTIMEC LTDA. a nivel nacional e internacional.
- Posicionar a ALTIMEC LTDA., como una División líder en importaciones de productos, repuestos y maquinarias en todo el país.
- Generar margen de utilidad en sus proyectos.
- Ser considerado por los trabajadores como el mejor lugar para trabajar.
- Obtener cumplimiento de metas propuestas en cada uno de los procesos que se desarrollan en ALTIMEC LTDA.
- Ser reconocidos por gestionar la prevención y seguridad de nuestros trabajadores.