

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 1 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Nombre	Liz Hidalgo Bardales	Javier del Aguila	Esteban Vargas
Cargo	Jefe SIG	Gerente Seguridad Integral	Alta Dirección

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 2 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

INDICE

1. INTRODUCCION	4
1.1. Presentación de la organización	4
2. OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN	4
2.1. Objetivo y Metas del SIG	4
2.2. Alcances y Exclusiones del SIG:	4
3. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
3.1. Norma de Referencia:	5
3.2. Definiciones:	5
3.3. Abreviaturas:	6
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1. Comprensión de la organización y su contexto	7
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:	8
4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión	8
4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos	9
5. LIDERAZGO	9
5.1. Liderazgo y compromiso	9
5.2. Política	10
5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.	10
5.4. Consulta y Participación de los Trabajadores	11
6. PLANIFICACIÓN	11
6.1. Acción para abordar riesgos y oportunidades	11
6.2. Objetivos, metas y programas	13
6.3. Planificación de los cambios	14
7. APOYO	14
7.1. Recursos	14
7.2. Competencia	16
7.3. Toma de conciencia.	17
7.4. Comunicación	17
7.5. Información documentada:	18
8. OPERACIÓN	19
8.1. Planificación y control operacional	19
8.2. Requisitos para los productos y servicios	20
8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios	21

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 3 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	23
8.5. Producción y prestación del servicio	23
8.6. Liberación de los productos y servicios	25
8.7. Controles de las salidas no conformes	25
8.8. Preparación y Respuesta ante Emergencias	25
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	26
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	26
9.2. Auditoría Interna	26
9.3. Revisión por la dirección	27
10. MEJORA	28
10.1. Generalidades	28
10.2. No conformidad, acción correctiva e incidentes	28
10.3. Mejora continua	29

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 4 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

1. INTRODUCCION

1.1. Presentación de la organización

Nuestra compañía se funda en Agosto de 1969 como “Packers Internacional S.A.” dedicada al servicio de mudanzas internacionales de bienes personales.

En 1982 “Packers Internacional S.A” cambia de razón social a SANDOVAL S.A. iniciándose en 1990 como operado logísticos, siendo uno de los pioneros en el mercado peruano en vender servicios integrales de almacenaje, administración de inventarios y distribución como operados logístico.

Entre los años 1996 y 1998, se inician operaciones con una nueva estructura organizativa orientada a servir mejor a nuestros clientes y ofrecerles un resultado que supere sus expectativas bajo la modalidad de socio logístico 3PL. Decidimos retirarnos del negocio de mudanzas internacionales y enfocarnos en convertirnos en un 3PL para los sectores de minería, hidrocarburos, agroindustria, bienes duraderos y consumo masivo.

En el año 1999, decidimos especializarnos solo en dos sectores para lograr mayores ventajas competitivas a nuestros clientes: consumo masivo y bienes duraderos. Se obtiene la certificación ISO-9002 para todos los procesos de agenciamiento internacional de carga, agenciamiento de aduanas, almacenaje y distribución.

En el año 2002 ratificamos la certificación a ISO-9001 versión 2000. En el 2003, se implementó el manejo de código de barras en nuestros almacenes utilizados para la recepción, despacho, almacenamiento y control de inventarios.

En el 2006, iniciamos la modalidad de socio logístico 4PL con el cliente P&G. comenzando en el 2008 una nueva etapa como DINETPERU S.A. Y en el 2009 se construye un nuevo CD con la más moderna infraestructura en VES, con el que se continuaría el crecimiento consolidándose como unos de los operadores logísticos más importantes del mercado, a finales del 2015 se amplían las operaciones con un nuevo y moderno centro de distribución ubicado en Huachipa, en el 2016 a razón de estrategias comerciales, DINETPERÚ S.A. realiza un proceso de reorganización societaria que involucra la fusión de la misma con la compañía DINET S.A.

2. OBJETIVOS Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1. Objetivo y Metas del SIG

Los objetivos y metas del SIG son propuestos dentro del marco de la política del SIG en el Comité ISO, los cuales son aprobados en la Revisión de la Dirección por el Gerente General y son documentados en “AD-PO-001 Planificación de los Objetivos”

2.2. Alcances y Exclusiones del SIG:

2.2.1. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad-SGC: Se aplica a la prestación de servicios de Almacenamiento, Packing y Transporte y distribución de mercancías generales.

2.2.2. Alcance del Sistema de Gestión Ambiental-SGA y Sistema de Gestión de SST: Incluye los procesos administrativos, gestión de infraestructura y actividades de terceros que se desarrollan en nuestras sedes

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 5 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

- **Sede Huachipa:** Fundo pedreros Lt, 1, 2, 3 y 4a, centro poblado santa maría de Huachipa – Lurigancho.
- **La Rambla:** Jr. Doménico Morelli 110 – Piso 6 Torre 1 – C.C. La Rambla, San Borja - Lima, Perú.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

3.1. Norma de Referencia:

El SIG se ha diseñado de acuerdo a los requisitos de la Normas Internacionales, Normatividad legal, y otras que la organización considere necesarios para realizar sus operaciones, algunos de las normas de referencia que se aplican en este documento son:

- Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.
- Sistema de Gestión de la Ambiental ISO 14001:2015.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo ISO 45001:2018.
- Norma Internacional ISO 9000: 2015, Sistemas de Gestión de la Calidad, Fundamentos y Vocabulario.
- otros requisitos legales que se indican en la matriz de normativa legal F-RD-P-003-001.
- Documentos internos descritos en Listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

3.2. Definiciones:

Los términos y definiciones mayormente usados en el Sistema Integrado de Gestión de Dinet son:

- a. **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la(s) causa(s) de una no-conformidad, u otra situación no deseable.
- b. **Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría, incluye generalmente una descripción de las ubicaciones, las unidades de la organización, las actividades y los procesos, así como el periodo de tiempo cubierto.
- c. **Auditor:** Persona con atributos personales demostrados y competencia para llevar a cabo una auditoría.
- d. **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.
- e. **Cliente:** Persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.
- f. **Criterios de Auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos, que se utilizan como una referencia frente a la cual se compara la evidencia de la auditoría.
- g. **No Conformidad :** Incumplimiento de un requisito de las Normas ISO en implementación por Dinet, como; política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del Sistema Integrado de Gestión, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema y/o la calidad del producto o servicio suministrado.
- h. **Parte interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- i. **Proveedor:** Organización que proporciona un producto o un servicio.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 6 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

- j. **Medio ambiente** : Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones
NOTA: El entorno en este contexto se extiende desde el interior de una organización hasta el sistema global.
- k. **Proceso**: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- l. **Aspecto ambiental**: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
NOTA: Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.
- m. **Impacto ambiental**: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- n. **Peligro**: Fuente con un potencial para causar lesiones y un deterioro de la salud.
- o. **Riesgo** : Efecto de la incertidumbre
NOTA1: Un efecto es una desviación de lo esperado
NOTA2: Incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad
NOTA3: Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a “eventos” potenciales y consecuencias, o una combinación de estos
NOTA4: Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento y la probabilidad asociada de que ocurra.
- p. **Incidente**: Suceso que surge del trabajo en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
NOTA1: En ocasiones se denomina “accidentes a un incidente donde se han producido lesiones y deterioro de la salud.
NOTA2: Un incidente donde no se han producido lesiones y deterioro de la salud, pero tiene el potencial para causarlos, puede denominarse un “cuasi –accidente”.
- q. **Visión**: Aspiración de aquello que una organización querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.
- r. **Misión**: Propósito de la existencia de la organización, tal como lo expresa la alta dirección.
- s. **Trazabilidad**: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.

3.3. Abreviaturas:

En el presente manual se usan las siguientes abreviaturas:

- **SGC**: Sistema de Gestión de Calidad.
- **SGA**: *Sistema de Gestión Ambiental*.
- **SGSST**: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **SIG**: Sistema Integrado de Gestión.
- **HSE**: Deriva del inglés Quality: Calidad, Health: Salud, Safety: Seguridad y Ambiental: Medio Ambiente.
- **QHSE**: Deriva del inglés Quality, Health: Salud, Safety: Seguridad y Ambiental: Medio Ambiente.
- **TI**: Tecnología de la información

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 7 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y su contexto

Descripción:

DINET es un operador logístico perteneciente al Grupo Sandoval. Cuenta con más de 29 años de trayectoria y con un reconocido prestigio en el mercado nacional brindando servicios de tercerización de operaciones logísticas a lo largo de los diferentes procesos de la cadena de abastecimiento; desarrollando y ofreciendo las mejores soluciones logísticas personalizadas a las operaciones de sus clientes.

El éxito de DINET se basa en su personal, equipo humano altamente calificado con experiencia, comprometido y con una gran actitud de servicio hacia nuestros clientes, capacidad de adaptar los procesos a las necesidades particulares de cada operación y soportados por un sistema tecnológico de primer nivel. Todo ellos en conjunto da como resultado el logro de eficiencias evidenciadas a través de indicadores de gestión de clase mundial.

Diseñamos y desarrollamos soluciones logísticas a la media de las necesidades de nuestros clientes en consumo, minería, bienes duraderos, retail.

Visión

Ser reconocido por sus clientes como socio logístico, líder en los mercados en los que compite, diferenciado por su excelencia operativa, mejora continua, innovación y sus servicios enfocados a exceder continuamente las expectativas de los clientes

Misión

Desarrollar y operar para nuestros clientes soluciones y servicios de tercerización de aquellos procesos que forman parte de su cadena de suministro.

Valores Organizacionales

- ***Comprometidos con la competitividad.***
- ***Comprometidos con la vocación de servicio.***
- ***Comprometidos con la integridad.***
- ***Comprometidos con la responsabilidad.***

Mapa de Procesos

El mapa de Procesos del Sistema Integrado de Gestión se encuentra diagramado en el documento: **AD-DIA-001 MAPA DE PROCESOS (Anexo 1)**

Objetivos estratégicos

DINET ha establecido los objetivos del sistema integrado de gestión, estos objetivos son consistentes con la política integrada de gestión, incluye adema el compromiso de la empresa en

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 8 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

la mejora continua, estos compromisos se encuentran documentados en **AD-PO-001 PLANIFICACION DE LOS OBJETIVOS**

FODA

Para realizar el análisis del entorno, externo e interno, se ha empleado la herramienta FODA, el cual se puede revisar a detalle en documento **F-SIG-P-005-002 Contexto de la Organización**. Este es un análisis pertinente al propósito y dirección estratégica de la organización, de todo el contexto que podría afectar los resultados previstos por el Sistema Integrado de Gestión (SIG).

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas:

DINET asegura que:

- Las necesidades y expectativas de los grupos de interés, se identifican en los diferentes niveles tomando en consideración los procesos que los afectan y la normativa legal aplicable. Los requisitos son incorporados en los procesos.
- Los requisitos de los clientes se cumplen a fin de aumentar su satisfacción.
- Se identifican los aspectos ambientales, peligros y riesgos asociados a las actividades y servicios que DINET pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance del SIG.
- Se identifican los requisitos operacionales, regulatorios y de otra índole, para cada una de las partes interesadas relevantes al SIG.

La información de las partes interesada se puede revisar en el documento **F-SIG-P-005-001 Expectativas de las Partes Interesadas**.

4.3. Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Alcance del Sistema	Descripción
A. Alcance del Sistema Integrado de Gestión 1. ISO 9001: 2015, ISO 14001 E ISO 45001:2018	DINET ha definido los límites y la aplicabilidad del sistema gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, a base de los resultados obtenidos en el análisis del contexto(4.1) y a la comprensión de la necesidad y expectativas de las partes interesadas (4.2) . El Alcance el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medioambiente y SST: “ALMACENAMIENTO, PACKING, TRANSPORTE TERRESTRE Y DISTRIBUCIÓN DE MERCANCIA EN GENERAL”, En las sedes de Huachipa y La Rambla.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 9 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

4.4. Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

4.4.1. Procesos del Sistema Integrado de Gestión

Dinet se asegura de establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión, con un enfoque basado en procesos y sus interacciones, Gestión de riesgos y gestión estratégica. De esta manera Dinet ha diseñado en el mapa de procesos en donde se identifican las entradas y salidas, los procesos estratégicos, operativos y de soporte y la secuencia, interacción e interrelación que hay en todos los procesos mapeados, según las Normas Internacionales indicadas en el alcance, en tal sentido se:

- Abordan los riesgos y oportunidades según lo definido en el apartado 6.1 de este manual y en el procedimiento **SIG-P-005 Gestión de Riesgos**.
- Determinan, en documentos del SIG, los criterios y métodos para asegurar una eficaz operación y control de los procesos (que incluyen el seguimiento, las mediciones e indicadores de desempeño relacionados).
- Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria para la operación y control de los procesos, los procedimientos y presupuesto.
- Asegura la asignación de responsabilidades y autoridades

Para ver a detalle el Mapa de Interacción de Procesos de DINET revisar el documento **AD-DIA-001 MAPA DE PROCESOS (Anexo 1)**.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de DINET evidencia su compromiso para el desarrollo e implantación del Sistema integrado de Gestión y la mejora continua mediante:

- Comunicando a la Organización sobre los requisitos de los clientes , los Aspectos Ambientales y Peligros mediante las charlas de difusión e inducción del personal nuevo; de acuerdo al **RRHH-P-018 Procedimiento de Inducción General y Específica**.
- Atender las comunicaciones de los involucrados cuando sea pertinente, mediante comunicaciones escritas (memos, correos electrónicos, etc.), y verbales en reuniones de trabajo o eventos.
- El cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios que le apliquen así como otros suscritos por la Empresa.
- El establecimiento e implementación de la Política y Objetivos del SIG (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional), mediante su difusión y revisión por la Alta Dirección.
- Asegurar La disponibilidad de los recursos para el funcionamiento efectivo del Sistema Integrado de Gestión.
- Llevar a cabo la Revisión por la Dirección.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 10 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

5.1.2. Enfoque al cliente

La Alta Dirección se asegura que las propuestas, contratos, u otros sean revisados en las instancias pertinentes con la finalidad de definir y documentar adecuadamente los requisitos del alcance de los proyectos o servicios a ser prestados a los Clientes de modo tal que sus requisitos sean cabalmente entendidos, asegurando así su cumplimiento, y aumentando la satisfacción de nuestros clientes. Esto se evidencia los procedimientos **PROY-P-005 Elaboración del Contrato** y **LEG-P-001 Suscripción de Contratos**.

5.2. Política

5.2.1. Establecimiento de la Política de Gestión

La Alta Dirección de DINET ha definido y documentado la **AD-POL-001 Política del Sistema Integrado de Gestión**, la cual ha sido aprobado y firmada por la Gerencia General, asegurando que sea adecuada al propósito de la organización, incluye el compromiso por cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema integrado de gestión; asimismo, asegura que sea comunicada y entendida en todos los niveles de la organización. La política es revisada por lo menos una vez al año para asegurar su continua adecuación al Sistema Integrado de Gestión.

5.2.2. Comunicación de la Política Sistema Integrado de Gestión

La política del Sistema Integrado de Gestión se encuentra disponible para todos los colaboradores de la empresa, así como para personal externo y todas las partes interesadas pertinentes, a través de la página web de DINET, a su vez se mantienen como información documentada en el Manual SIG. (Anexo 2)

Dinet, comunicada política del Sistema Integrado de Gestión a través de varios medios, facilitando el entendimiento y asegurando a aplicación de ella en la organización. Tales medios pueden incluir:

- Cuadros colocados en oficinas, almacenes y áreas pertinentes de la empresa. Los cuales se encuentran en posicionados en lugares visibles, de manera que cada colaborador pueda alcanzar a leer cada uno de los lineamientos de la política.
- Charlas de Inducción iniciales y recurrentes, en los cuales se informa al nuevo personal y a los colaboradores sobre las certificaciones y la Política del Sistema Integrado de Gestión de Dinet.
- Como parte de la estructura del Reglamento Interno de seguridad y salud en el trabajo.
- Como información adjunta en el fotochek del personal.

5.3. Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

La Alta Dirección de DINET ha asegurado que la responsabilidad y autoridad del personal involucrado en el SIG se encuentren debidamente definidas y actualizadas en los documentos del Sistema Integrado de Gestión, el cual ha sido encargado a la Gerencia de Recursos Humanos.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 11 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

Recursos Humanos en coordinación con las diferentes Jefaturas y/o Gerencias de DINET asigna personal competente a las diferentes actividades en base a su educación, formación experiencia laboral y habilidades definidas en **RRHH-F-002 Perfil del puesto** y el proceso esta descrito conforme al procedimiento **RRHH-P-016 Reclutamiento selección e incorporación - interno**, procedimiento **RRHH-P-017 Reclutamiento selección e incorporación - externo** y el **organigrama de puestos de DINET AD-DIA-002 (Anexo 3)**. Además se promueve el enfoque al cliente y se asegura la integridad de los cambios del SIG por tal motivo se han conformado el comité de SST – CSST y el comité de SIG, la organización y funciones del CSST, están especificadas en la ley y reglamento de SST.

La Alta dirección está conformada por el Gerente General de DINET quien designo como representante de la dirección al Sub Gerente de QHSE quien representa a la dirección teniendo la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, mediante la planificación y ejecución de Auditorías Internas.
- Informar a la Alta Dirección del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las necesidades para la mejora.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización de ser necesario mediante la publicación de información relevante y charlas de sensibilización.

5.4. Consulta y Participación de los Trabajadores

Participación y Consulta: DINET promueve la formación del Comité de Seguridad y salud en el trabajo en el cual se logra la participación y consulta de nuestros colaboradores, está conformado tanto por representantes de la parte administrativa como operativa. Entre sus principales atributos tiene:

- Participar en la determinación las partes interesadas de la organización.
- Participar en la identificación de los peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
- Participar en la investigación de Accidentes e Incidentes, y enfermedades Ocupacionales.
- Vigilar el cumplimiento de la legislación, normas internas y las especificaciones técnicas del trabajo relacionadas con la seguridad y salud en el lugar de trabajo; así como, el reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Aprobar el Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Aprobar el Programa Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Aprobar el plan anual de capacitación de los trabajadores sobre seguridad y salud en el trabajo.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acción para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Generalidades:

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 12 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades del SIG está basada en la comprensión de la organización y su contexto (4.1.), la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (4.2), el alcance del Sistema integrado de Gestión

Para la gestión de riesgos se tiene el procedimiento **SIG-P-005 Gestión de Riesgos** Las oportunidades son abordadas en los Proyectos de mejora de Dinet, las reuniones de Gerencias y en Auditorías Internas.

También se han considerados los Aspectos Ambientales así como los peligros y riesgos en Seguridad y Salud en el trabajo asociados a las operaciones que Dinet realiza.

Por lo tanto Dinet ha determinado los riesgos y oportunidades y la planificación de las acciones para abordarlos en el registro **Matriz de riesgos y oportunidades F-SIG-P-005-003**.

6.1.2. Identificación de Aspectos Ambientales Significativos

DINET ha establecido el **Procedimiento de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales HSE-P-001**, en el que se detalla la metodología a seguir para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y sobre los que puede tener influencia. Asimismo, en este documento se establecen los criterios y la metodología para evaluar e identificar los aspectos ambientales más importantes para DINET: Aspectos Ambientales Significativos.

El Procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se aplica en la:

- Identificación inicial de los aspectos e impactos ambientales.
- Desarrollo de nuevos proyectos, nuevos servicios, actividades, nuevas instalaciones.
- Cuando existan cambios que afecten el SIG.
- Cuando cambie un requisito legal u otro requisito.

6.1.3. Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Medidas de Control

DINET ha establecido el Procedimiento de IPER-C HSE-P-003 en el que se detalla la metodología a seguir para identificar los peligros y evaluación de Riesgos de Seguridad producto de las actividades de la empresa. Asimismo, en este documento se establecen los criterios y la metodología para identificar los peligros y evaluar los riesgos presentes en las operaciones desarrolladas por la organización.

Con el fin de garantizar la gestión de los riesgos de seguridad asociados a las operaciones:

- Se identifican los peligros para la seguridad en las operaciones.
- Se asegura que las medidas correctivas se implementen de manera oportuna para controlar los riesgos de seguridad.
- Se realiza el seguimiento y eficacia de las acciones tomadas.
- Se evalúa el desempeño de la seguridad operacional y ocupacional.
- Se monitorea la mejora continua de la seguridad operacional y ocupacional.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 13 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

6.1.4. Requisitos Legales y otros Requisitos

Dinet ha establecido el procedimiento Identificación y revisión de Requisitos Legales (RD-P-003), cuyo objetivo es Identificar, acceder y evaluar el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos vinculados a los servicios y/o productos, en cuanto a temas de calidad, aspectos ambientales, seguridad y salud en el trabajo estándares mínimos de seguridad y anticorrupción de los procesos y operaciones de la empresa DINET.

Los requisitos legales aplicables a la organización se encuentran en la Matriz de Requisitos Legales (F-RD-P-003-001)

6.1.5. Planificación de las acciones

La organización debe planificar las acciones para:

- Abordar los riesgos y oportunidades (Matriz de Riesgos y Oportunidades (F-SIG-P-005-003)
- Abordar los requisitos legales y otros requisitos (F-RD-003-001)
- Aspectos ambientales significativos (Matriz de Aspectos Ambientales F-HSE-P-001-001)
- Preparar y responder ante las situaciones de emergencia

6.2. Objetivos, metas y programas

6.2.1. Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

La organización ha planificado su sistema integrado de gestión en base a las disposiciones establecidas en su estructura documentaria, con la finalidad de que se cumplan los requisitos de sus procesos y de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e **ISO 45001:2018**. Para lograr una implementación efectiva se han establecido responsables del desarrollo e implantación de los manuales, procedimientos e instrucciones de trabajo.

El comité ISO define los Objetivos del SIG anualmente, estableciendo a los responsables de elaborar el plan de acción para alcanzarlos, la información se encuentra en la **AD-PO-001 Planificación de Objetivos**.

Estos Objetivos son consistentes con la Política del Sistema Integrado de Gestión, incluyen además el compromiso de la empresa con el mejoramiento continuo. Comité de ISO asegura que se mantenga la integridad del Sistema Integrado de Gestión cuando se planeen e implementen cambios, mediante un análisis sobre los impactos en el sistema y la toma de las acciones necesarias para evitar que estos afecten negativamente en él.

6.2.2. Planificación de las acciones para el logro objetivos del SIG

El comité ISO planificará según sea el caso la implantación del cambio definiendo los recursos requeridos, los responsables, los plazos y como se evaluarán los resultados. Esta información se evidencia en **AD-PO-001 Planificación de Objetivos**.

Estos objetivos son planteadas en función de la información levantada en conjunto con las demás áreas de soporte, evaluando la relevancia de: Aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos, riesgos y oportunidades de calidad cuyo resultado de cumplimiento en muchos casos se verán reflejados en auditorías internas y externas.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 14 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

6.3. Planificación de los cambios

Cuando Dinet determina la necesidad de cambios, también determina que estos cambios se desarrollen de forma planificada, considerando el propósito de los cambios, verificando la integridad del sistema de gestión, la disponibilidad de los recursos, la asignación o reasignación de responsabilidad, las consecuencias potenciales y las acciones para mitigar cualquier efecto adverso.

Para realizar la planificación de cambios Dinet ha establecido el PROCEDIMIENTO DE GESTION DEL CAMBIO QHSE-P-005 y el FORMATO DE GESTION DEL CAMBIO F-QHSE-P-005-001.

7. APOYO

7.1. Recursos

Es objeto de este capítulo es describir las actividades que ejecuta DINET para determinar qué recursos son requeridos por el SIG, y proporcionarlos en el momento adecuado.

7.1.1. Generalidades

DINET mediante la elaboración y aprobación del Presupuesto Anual, definen y asigna a cada área los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente su eficacia,
- Aumentar la satisfacción del cliente y mejorar el desempeño en control y seguridad de sus operaciones.

La Alta Dirección identifica las necesidades de recursos en las revisiones por la Dirección y en los diversos comités de la organización. El presupuesto es aprobado inicialmente por la Alta Dirección y presentado al Directorio para su aprobación final.

7.1.2. Personas

Se determinan y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del Sistema Integrado de Gestión y para la operación y control de los procesos.

La Gerencia General identifica las necesidades de recursos en las revisiones por la dirección, suministrando dichos recursos, incluyendo el recurso humano, en un presupuesto anual al área de QHSE para todas las sedes de DINET.

7.1.3. Infraestructura

Los responsables de área definen la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios, esto incluye: almacenes, áreas de recepción y despacho, oficinas administrativas, sistemas de trabajo (sistemas informáticos tanto hardware como software para la realización del servicio y para comunicación con el cliente) y unidades de transporte, etc.

Se ha establecido un programa anual de Mantenimiento, el cual contempla las actividades

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 15 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

y trabajos de reparación necesarios para asegurar el mantenimiento de las instalaciones de DINET.

El área de Sistemas (TI) ha definido planes de Mantenimiento que contemplen las actividades y trabajos de reparación necesarios para asegurar el mantenimiento del hardware y software necesarios.

La Gerencia de Transporte ha definido el Procedimiento de Mantenimiento de unidades propias para asegurar que las unidades de flota propia se mantienen en óptimas condiciones para brindar el servicio.

Todo con el fin de que se cumpla con los requisitos para el servicio contratado por los clientes, previniendo la contaminación del ambiente, así como las lesiones y enfermedades de nuestros colaboradores.

Para tales fines se cuenta con los siguientes documentos;

- Procedimiento de servicios de infraestructura INF-P-001
- Procedimiento de limpieza de instalaciones INF-P-004
- Programa de mantenimiento preventivo INF-PG-001
- Procedimiento de realización de copia de respaldo SIS-P-001
- Procedimiento de administración de usuarios del sistema SIS-P-002
- Instrucciones BACK-UP SIS-I-001
- Instrucciones de restore SIS-I-002
- Creación de usuario y asignación de password de correo SIS-I-003
- Creación de usuario y asignación de password de sistema operativo SIS-I-004.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

Para lograr la conformidad de los requisitos de los productos, DINET asegura, en los diferentes documentos SIG las condiciones necesarias para la realización de los procesos, que incluye: factores físicos, ambientales y de otro tipo que afecta la conformidad de los requisitos del servicio, seguridad y salud del personal (Ergonomía, ruido, temperatura, humedad, iluminación, condiciones climáticas). Lo cual se describe en siguiente documento:

- Procedimiento de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales HSE-P-001.
- Procedimiento de identificación de peligros y evaluación de riesgos de transporte HSE-P-002
- Procedimiento de IPER-C (identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles) HSE-P-003
- Procedimiento de reporte de investigación de accidentes e incidentes HSE-P-004
- Procedimiento de seguridad para ejecución de trabajos del alto riesgo HSE-P-006
- Procedimiento de selección, adquisición, distribución, uso y control del equipo de protección personal (EPP) HSE-P-010
- Matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales (según área/proceso).

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 16 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

7.1.5. Recursos de seguimiento de medición

7.1.5.1 Generalidades

DINET ha definido documentación para el control de los equipos de seguimiento y de medición a fin de asegurar la Calidad, seguridad & salud y Ambiental de ser el caso, en el que asegura que las actividades de medición y seguimiento se realizan de manera coherente con los requisitos de medición y seguimiento.

El área de infraestructura y mantenimiento es responsable de que cuando por la naturaleza del equipo o instrumento se requiere de servicios de calibración y/o mantenimiento, este sólo se hará con instituciones acreditadas o fabricantes y/o representantes de las marcas de los equipos.

- Procedimiento de servicios de infraestructura INF-P-001
- Procedimiento de limpieza de instalaciones INF-P-004
- Procedimiento de calibración INF-P-005
- Verificación de conformidad de trabajos de mantenimiento INF-I-001
- Manejo de contingencias en los sistemas de aire acondicionado INF-I-004
- Programa de mantenimiento preventivo INF-PG-001.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Los patrones utilizados deberán contar con trazabilidad requerida (nacional, extranjera o registro de la base utilizada para la calibración o verificación), de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de calibración INF-P-005
- Programa de mantenimiento preventivo INF-PG-001.

7.1.6. Conocimientos de la organización

Se determinan, mantienen y están disponibles los conocimientos requeridos para lograr la conformidad de los servicios brindados. Dichos conocimientos se encuentran disponibles en los procedimientos específicos, en el disco compartido “P” y “U” y en las capacitaciones que son brindados en el Centro de Instrucción Logística. Se priorizan los conocimientos actuales y aquellos que son requeridos debido a los cambios legales, tecnológicos, de procesos, de nuevos servicio, etc.

7.2. Competencia

Se ha definido la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que puedan: afectan a la conformidad con los requisitos del servicio y la calidad; afectar la seguridad y salud ocupacional; generar impactos ambientales significativos; y afectar el desempeño de la seguridad de las operaciones que se realizan; esto en base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

La administración de las actividades de reclutamiento, evaluación, selección, y contratación de personal es realizada por el área de Recursos Humanos, definidas en el **RRHH-F-002 Perfil del puesto**, conforme al Procedimiento **RRHH-P-016 Reclutamiento, selección e incorporación – Interno** y Procedimiento **RRHH-P-017 Reclutamiento, selección e incorporación – Externo**.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 17 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

Para asegurar la competencia y formación de los trabajadores en DINET, se han:

- Determinado las competencias necesarias de los puestos de trabajo especificados en **RRHH-F-002 Perfil del puesto**.
- Determinado la necesidad de proporcionado capacitaciones a los trabajadores de acuerdo a lo establecido en el procedimiento **RRHH-P-013 Capacitación**, identificando las necesidades de capacitación o formación, a fin de lograr la competencia necesaria para que el personal realice sus labores con eficacia y seguridad.
- La eficacia de las capacitaciones se miden por medio de evaluaciones, el tipo de las mismas son determinadas por cada expositor y se evaluarán de acuerdo a la significancia de las mismas, y pueden ser: escritas, práctico, etc.
- EL área de recursos humanos mantiene los registros actualizado sobre la educación, formación, habilidades y experiencia de los trabajadores en el "Legajo del Personal".

En DINET la determinación de la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos para la Empresa o en nombre de ella que afectan la calidad, seguridad y Salud Ocupacional y medio ambiente de los servicios, es la base para asegurar el éxito del SIG complementada con la asignación de la responsabilidad y autoridad necesaria para la ejecución de las actividades encomendadas, haciendo las precisiones del caso, mediante el conocimiento, aplicación y compromiso con la política, los objetivos, el manual y los demás documentos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, leyes y/o decretos correspondientes, así como mediante el conocimiento de sus descripciones de funciones. Para aquellas posiciones cuyos servicios puedan causar uno o varios impactos ambientales significativos o que puedan ser impactados en temas de Seguridad y Salud en el Trabajo. Las competencias de los colaboradores las encontramos en los **perfiles de puestos RRHH-F-002**. Con la finalidad de proporcionar formación, entrenamiento o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades, DINET ha establecido y mantiene actualizado los procedimientos **de procedimiento de inducción de personal general y específica RRHH-P-018 y el procedimiento de capacitación RRHH-P-013**.

7.3. Toma de conciencia.

Dinet se asegura que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de la política de SIG, los objetivos pertinentes, su contribución al SIG y las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión, mediante el Procedimiento de Inducción de personal en general y específica RRHH-P-018 y el Procedimiento de Capacitaciones RRHH-P-013.

7.4. Comunicación

Comunicación Interna: El Representante de la Dirección es responsable de que se comunique a los niveles pertinentes de la Organización el resultado del cumplimiento de los Objetivos del SIG, así como los resultados de las Auditorías Internas, estado de acciones correctivas/preventivas y otra información relevante.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 18 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

Es responsabilidad de los Gerentes o Jefes de Áreas la difusión de los Objetivos del SIG y del resultado de los indicadores de eficacia de los procesos.

Así mismo, se ha establecido para cada proceso, mecanismos de comunicación en donde se promueve la mejora continua a través de la participación del personal, reuniones periódicas, mail, comunicaciones telefónicas, etc. Según sea el caso se pudieran utilizar algunos medios de comunicación interna descrita en el procedimiento de solicitud de comunicación interna RRHH-P-020.

Comunicación Externa: DINET decide no comunicar externamente información acerca de sus aspectos ambientales significativos, a menos que sea a solicitud de un tercero.

De igual modo DINET se asegura (cuando sea apropiado) que las partes interesadas externas relevantes son consultadas sobre temas relevantes de Seguridad y salud en el trabajo.

Las partes interesadas externas podrán solicitar información, mediante una solicitud o algún otro medio o documento. Así mismo presentar sus sugerencias, comentarios e inquietudes relativas al desempeño del Sistema Integrado de Gestión, referentes a temas de calidad, medio ambiente, seguridad, salud ocupacional.

Dicha información podrá ser analizada a fin se determine si es relevante o no, los responsables de determinar si es relevante o no y de otorgar las respuestas respectivas por correos electrónicos, llamadas telefónicas, cartas u otro medio de comunicación, son los gerentes responsables de los procesos involucrados u algún otro designado.

Las Comunicación con los contratistas y otras visitas se define en el procedimiento de **Control de Acceso físico SP-P-003**. Reglas de Oro para Unidades de Transporte (HSE -C-005), Instructivo de Seguridad para Contratistas Sub Contratistas (HSE-I-031).

7.5. Información documentada:

7.5.1. Generalidades

La documentación que describe los proceso del SIG, incluyen:

- Declaraciones documentadas de la política, objetivos y metas.
- El presente Manual de Sistema Integrado de Gestión del AD-MAN-001.
- Documentos por cada proceso y/o área, los cuales pueden ser manuales, procedimientos, instructivos y registros requeridos por las normas internacionales del SIG y aquellos de DINET ha determinado necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos descritos en el Listado maestro de documentos internos controlados F-SIG P-002-001 para las operaciones en Huachipa y la Rambla.

DINET S.A. ha determinado la jerarquía de la documentación tomando en cuenta la complejidad de su organización, la secuencia e interacción de sus procesos, para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

7.5.2. Creación y actualización

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 19 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

DINET, ha establecido los procedimientos de **Elaboración de Documentos SIG-P- 001** en los que expone la estructura documentaria, los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación de documentos.

Los documentos que han sido aprobados son comunicados al coordinador SIG para su posterior publicación en el disco compartido para el uso del personal pertinente.

7.5.3. Control de la Información documentada

DINET, ha establecido el procedimiento de **Control de Documentos SIG-P -002** los cuales se expone los pasos a seguir para identificar publicar, distribuir y administrar los documentos generados por el Sistema Integrado de Gestión, a fin de controlar la estructura documentaria, asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso de ser necesario y que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables. Este control facilita el acceso a las copias vigentes y evita el uso de los documentos obsoletos, retirándolos de los puntos de utilización.

El control de documentos también incluye el control y registro de los documentos de procedencia externa, se consideran documentos de procedencia externa.

El responsable de área es responsable de los cambios de estos documentos, los que serán modificados previa comunicación al Coordinador SIG.

DINET S.A. controla todos los registros correspondientes a sus procesos, con la finalidad de demostrar su cumplimiento efectivo de su Sistema Integrado de Gestión para asegurar este control implementa y mantienen el control de los registros de acuerdo al procedimiento de **Control de Registros SIG-P-003** que describe la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos y la **matriz de registros del Sistema Integrado de Gestión F –SIG-P -003-001**.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

DINET ha determinado los procesos necesarios para la realización de sus productos y/o servicios, describiéndolos en procedimientos, definiendo claramente las actividades y los recursos necesarios para transformar sus entradas en salidas.

Durante la planificación de la realización del servicio, DINET tomo en cuenta:

- Los objetivos del SIG y los requisitos del SIG.
- Los procedimientos, documentos y recursos específicos para el servicio.
- Actividades de verificación, validación, verificación, seguimiento, medición, inspección y criterios de aceptación del proceso de ser el caso.
- Registro que proporcionen evidencia del cumplimiento de los requisitos del servicio.

La secuencia e interacción de estos procesos se presenta en el **Anexo 01** de este manual.

La organización ha definido los requisitos para cada producto y/o servicio, así mismo ha definido los métodos y criterios de aceptación necesarios para la verificación, seguimiento, inspección de

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 20 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

los productos y/o servicio y los registros necesarios para brindar evidencia de que los procesos y/o servicios cumplen los requisitos.

En caso de identificarse e incorporarse nuevos requisitos a los productos y/o servicios, la organización se asegura que el personal involucrado es comunicado y se planifica su incorporación a los diferentes procesos.

Coordinando para cada servicio según sea el caso con los responsables de área temas de calidad, Seguridad y salud ocupacional y ambiental en documentos que especifican que recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse.

Los documentos relacionados son:

- Procedimiento de medición de enfoque y satisfacción del cliente GOSI-P-001
- Procedimiento de diseño del proyecto y elaboración de propuestas PROY-P-002
- Procedimiento de planificación del proyecto PROY-P-003
- Procedimiento de ejecución del proyecto PROY-P-004
- Procedimiento de elaboración del contrato PROY-P-005

Formulando para cada contrato específico de ser necesario el respectivo Plan de calidad, Plan HSE, Documentos que especifican que procedimientos y que recursos asociados deben aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse.

8.2. Requisitos para los productos y servicios

8.2.1. Comunicación con el cliente.

DINET Ha implantado como disposiciones para la comunicación efectiva con sus clientes lo siguiente:

- Se recepciona las comunicaciones del cliente y procede a la atención de las mismas derivando las consultas al área respectiva.
- Para el tratamiento de reclamos y comunicaciones se ha estableciendo el Procedimiento de Reclamos de Clientes RD-P-004.

Se ha identificado en los procesos y procedimientos específicos, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye.

Se cuenta con diversos medios de comunicación, como: oficinas de atención, central de atención de llamadas, pagina web y otros.

8.2.2. Determinación de requisitos para los productos y servicios:

Para la determinación y revisión de los requisitos y características del servicio se ha establecido el **Procedimientos para Bases para el Diseño PROY-P-001**.

Procedimiento de Identificación y Revisión de Requisitos Legales RD-P-003 y **Procedimiento de elaboración del contrato PROY-P-005**. Mediante estos mecanismos se

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 21 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

asegura el cumplimiento de los requisitos del cliente y los requisitos legales requeridos para brindar el servicio.

Dentro de la determinación y revisión de los requisitos del Servicio se deben de tomar en cuenta la identificación de Aspectos Ambientales Significativos, y la identificación de Riesgos y Evaluación de Peligros relacionados al Servicio, que pueden crear desviaciones a política y objetivos del SIG.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Los Jefes de Operaciones de cada cuenta aseguran en los instructivos y procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del producto y tienen la capacidad para cumplir los mismos.

8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.3.1. Generalidades

DINET mantiene un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse la provisión de los servicios.

8.3.2. Planificación del diseño y desarrollo

DINET planifica y controla el diseño y desarrollo de sus servicios y/o productos, estableciendo las etapas, los elementos de entrada del diseño y desarrollo, incluyendo la revisión, verificación y validación, así como los cambios, responsabilidades y autoridades encargadas del mismo y las interfaces entre los diferentes grupos involucrados, esto se describe en los Procedimientos;

- Bases para el diseño PROY-P-001.
- Diseño del proyecto y elaboración de propuestas PROY-P-002.
- Planificación del proyecto PROY-P-003.
- Ejecución del proyecto PROY-P-004.
- Elaboración del contrato PROY-P-005.
- Seguimiento del proyecto PROY-P-006.
- Levantamiento de información PROY-I-001.
- Búsqueda del estudio técnico económico PROY-I-002.
- Check list de documentos PROY-F-001.
- Formato de entrega PROY-F-002.
- Contratos.
- Procedimiento de suscripción de contratos LEG-P-001.

8.3.3. Entradas para el diseño y desarrollo

En DINET se determinan los requisitos esenciales para los tipos específicos de servicios a diseñar y desarrollar, considerando los requisitos funcionales y de desempeño, la

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 22 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

información previa, las normas, los requisitos legales y reglamentarios, además las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los servicios.

Para procesar el diseño y desarrollo, cumplir con las consideraciones mencionados y asegurar que las entradas estén completas y sin ambigüedades, se realizan dando cumplimiento los siguientes procedimientos:

- Levantamiento de información PROY-I-001.
- Bases para el diseño PROY-P-001.
- Diseño del proyecto y elaboración de propuestas PROY-P-002.
- Planificación del proyecto PROY-P-003.
- Elaboración del contrato PROY-P-005.
- Procedimiento de suscripción de contratos LEG-P-001.

8.3.4. Controles del diseño y desarrollo

Dinet aplica controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse que se definan los resultados a lograr y realizan las revisiones de la capacidad de estos resultados, actividades de verificación y validación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplan los requisitos de las entradas.

Si durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación se han determinado problemas DINET toma acciones necesarias sobre las mismas y conserva como información documentada de estas actividades. Para cumplir lo descrito, se realiza de acuerdo a los siguientes procedimientos:

8.3.5. Elementos de salida del diseño y desarrollo

Para la salida del diseño y desarrollo DINET se asegura si cumplen los requisitos establecidos en la entrada, son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de los servicios e incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación; de acuerdo a los procedimientos:

- Diseño del proyecto y elaboración de propuestas PROY-P-002.
- Planificación del proyecto PROY-P-003.
- Ejecución del proyecto PROY-P-004.
- Seguimiento del proyecto PROY-P-006.
- Levantamiento de información PROY-I-001.
- Check list de documentos PROY-F-001.
- Formato de entrega PROY-F-002.
- Contratos.
- Procedimiento de suscripción de contratos LEG-P-001.

8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo

DINET identifica, revisa y controla los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los servicios o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya impacto adverso en la conformidad con los requisitos. Además mantiene como información

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 23 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

documentada todo lo relacionado con los cambios del diseño y desarrollo como los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios y las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1. Generalidades

DINET asegura que los productos y servicios adquiridos cumplen con los requisitos especificados ya que evalúa a los proveedores cuyos productos o servicios tienen un impacto en la calidad del producto o servicio final, así como en la Seguridad y Salud en el Trabajo, esto se lleva de acuerdo a los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento de Crear Órdenes y Pedidos** CO-P-001.
- Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores CO-P-002.
- **Procedimiento para cotizar compras** CO-P-005

8.4.2. Tipo y alcance del control de provisión externa:

Dinet se asegura de los procesos, producto y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de brindar servicios conformes de manera coherente a sus clientes y estén dentro del SIG. Además a determinados controles para asegurarse que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplan los requisitos, considerando el impacto que pueden causar en la capacidad de cumplir regularmente los requisitos del cliente, legales y/o reglamentarios, y la eficacia de dichos controles mediante los siguientes procedimientos:

- Procedimiento de Comprar de productos y/o servicios CO-P-001.
- Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores CO-P-002.

8.4.3. Información para proveedores externos:

El Responsable de Compras gestiona las compras asegurándose de que la información incluida en las órdenes de compra es adecuada. Los procedimientos relacionados son:

- **Procedimiento de Crear Órdenes y Pedidos** CO-P-001.
- **Procedimiento para cotizar compras** CO-P-005

Asimismo se realiza el proceso de Homologación en el que se verifica los requisitos en SST que debe cumplir los proveedores de Servicios que requieren realizar alguna actividad dentro de las instalaciones de DINET, esto se ha establecido en el **Instructivo de Seguridad para Contratistas/Sub contratista (HSE-I-031)**.

8.5. Producción y prestación del servicio

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 24 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

Se ha documentado todos aquellos procesos involucrados en el servicio brindado, cuando la ausencia de dichos documentos pudiera afectar adversamente la calidad. Estableciendo y describiendo en forma clara y práctica, los criterios y pasos necesarios para ejecutar las actividades mencionadas, de acuerdo a lo documentado en los procedimientos de cada área los que se encuentran descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

Con el propósito de controlar las actividades relacionadas a los aspectos ambientales significativos y a los riesgos de seguridad y salud identificados, se han elaborado documentos descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

A través de inspecciones planeadas y otras actividades de verificación en campo se determina el grado de cumplimiento de estos documentos así como las medidas de mejora necesarias.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

Cuando sea apropiado DINET identifica los servicios por medios adecuados, asimismo identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

La Organización controla la identificación única del servicio manteniendo registros de ella, los controles se describen en los documentos descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

En la medida que la trazabilidad sea un requisito especificado, se realizará el seguimiento de los eventos tomando como referencia la documentación utilizada como identificación descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

8.5.3. Propiedades de los clientes o proveedores externos

DINET cuida los bienes que son propiedad del cliente, conforme al alcance de Servicios de Agenciamiento Aduanero, Almacenamiento, Crossdocking, Packing, Transporte y Distribución, descritos en la documentación del SIG descritos en el listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

En caso que algún bien se pierda, se dañe o sea inadecuado para el uso, se identifica y es comunicado al cliente y se realizan las acciones según contrato.

8.5.4. Preservación

Contemplado dentro del punto 8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio, conforme al alcance de Servicios de Agenciamiento Aduanero, Almacenamiento, Crossdocking, Packing, Transporte y Distribución, descritos en la documentación del SIG descritos en el listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 25 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

8.5.5. Actividades posteriores a la entrega

Se ha documentado todos aquellos procesos involucrados en el servicio brindado, cuando la ausencia de dichos documentos pudiera afectar adversamente la calidad.

Estableciendo y describiendo en forma clara y práctica, los criterios y pasos necesarios para ejecutar las actividades mencionadas, de acuerdo a lo documentado en los procedimientos de cada área los que se encuentran descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

Con el propósito de controlar las actividades relacionadas a los aspectos ambientales significativos y a los riesgos de seguridad y salud identificados, se han elaborado documentos descritos en listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

A través de inspecciones planeadas y otras actividades de verificación en campo se determina el grado de cumplimiento de estos documentos así como las medidas de mejora necesarias.

8.5.6. Controles de los cambios

Dinet revisa y controla los cambios para la prestación de los servicios, con la finalidad necesaria para asegurar con la continuidad en la conformidad con los requisitos, con la finalidad de evidenciar los cambios, DINET conserva como información documentada que describa los resultados de la revisión.

8.6. Liberación de los productos y servicios

DINET en etapas apropiadas, de conformidad con las disposiciones planificadas, mide y realiza el seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Como evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación mantiene de ser necesario los registros obtenidos.

8.7. Controles de las salidas no conformes

Se ha definido la metodología para la identificación, documentación, evaluación, tratamiento de los servicios no conformes y su notificación a las funciones implicadas siguiendo el **Procedimiento de servicio no conforme RD-P-005**.

8.8. Preparación y Respuesta ante Emergencias

DINET cuentan con planes de emergencia destinados a gestionar las mismas en lo referente a incendios, sismos y actividades ilícitas, potenciales impactos ambientales y accidentes descritos en el listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 26 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

Se ha planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y DINET ha planeado e implementado procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de sus productos y servicios.
- Asegurar la conformidad de su Sistema Integrado de Gestión.
- Mejorar continuamente la eficacia de su Sistema Integrado de Gestión.

Los métodos de estos procesos de medición, análisis y mejora se definen en diversos procedimientos del sistema, señalados en las secciones a continuación o listado maestro de documentos internos controlados F-SIG-P-002-001.

9.1.2. Satisfacción del cliente

DINET realiza un seguimiento del grado de satisfacción de sus clientes, mediante encuestas organizadas realizando un análisis de la información, conforme al Procedimiento de medición de enfoque y satisfacción del cliente GOSI-P-001, de considerarse necesario se implementaran acciones correctivas y/o Preventivas.

9.1.3. Análisis y evaluación

DINET ha determinado procedimientos para determinar, recopilar y analizar datos apropiados que demuestran la conformidad del Sistema Integrado de Gestión, evaluando la posibilidad de implementar mejoras continuas.

El análisis de estos datos incluye:

- Satisfacción del cliente.
- Conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.
- Los proveedores.

9.2. Auditoría Interna

Todas las áreas que integran el SIG de la organización son evaluadas a intervalos definidos para determinar, si el sistema es:

- Conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015/ 14001:2015/ 4 y los requisitos establecidos por la organización.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 27 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

- Su implementación y mantenimiento eficaz.
- Es eficaz en el logro de la política y objetivos de la organización.

Con este propósito se ha implementado el **Procedimiento de Auditorías Internas RD-P-001** documento que define las responsabilidades y requisitos para la planificación de las auditorías internas, su realización y presentación de resultados, así como el manejo de los registros correspondientes. Los criterios de la auditoría y el alcance de la misma se definen en el Plan de auditoría **F-RD-P-001-002**.

El Representante de la Dirección planifica las auditorías internas, considerando en la programación el estado y la importancia de los procesos y áreas a auditar, así como resultados de auditorías previas. La frecuencia de evaluación se establece en el **Programa de auditoría F-RD-P-001-001**, el cual puede complementarse con auditorías extraordinarias autorizadas por la Alta Dirección. Todos los requisitos del SIG deben ser auditados por lo menos una vez al año.

El Representante de la Dirección y/o el Coordinador SIG identifican al personal adecuado y calificado como auditores internos, que no sea responsable o esté directamente involucrado en el área auditada, garantizando de esta manera la objetividad e imparcialidad de este proceso.

El responsable del proceso que este siendo auditada debe asegurar la implementación de las correcciones y/o acciones correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades y sus causas que pudieran encontrarse durante la auditoría.

El coordinador SIG y/o el Analista SIG, deben realizar seguimiento a las acciones correctivas tomadas, verificando que se hayan implementado y si son efectivas, registrando los resultados.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

El Comité ISO revisa en un periodo determinado según la necesidad que podría ser anual, la efectividad del Sistema Integrado de Gestión, esta revisión del sistema permite evaluar el estado de implantación y mantenimiento para asegurarse que sea suficiente, adecuado y efectivo. El mecanismo empleado se describe en el Procedimiento Revisión por la Dirección AD-P-001 y se mantienen los registros de las revisiones efectuadas.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección.

La revisión por la dirección del SIG de DINET se lleva a cabo en intervalos planificados para asegurarse la conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye las oportunidades de mejora, y las necesidades en los cambios del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la Política de SIG, los objetivos del SIG, la adecuación de los recursos, etc.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección que realiza DINET incluyen las decisiones y las acciones relacionadas con la oportunidad de mejora, las necesidades de cambio en el SI, las necesidades de los recursos y otros elementos del Sistema Integrado de Gestión. La información de salida relevante a la revisión por la dirección se encuentra disponible como información documentada.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 28 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

10. MEJORA

10.1. Generalidades

DINET fomenta en sus trabajadores la constante búsqueda de la mejora continua de la eficacia de su Sistema integrado de Gestión, mediante el desarrollo de métodos establecidos a continuación.

Para esta mejora utiliza la Política del SIG, los objetivos del SIG, ambientales, de seguridad & salud ocupacional y de control y seguridad, indicadores de procesos, resultados de Auditorías, Análisis de datos, Acciones Correctivas y Preventivas, Revisión del Sistema por la dirección y cualquier otra iniciativa que el personal trasmita.

10.2. No conformidad, acción correctiva e incidentes

Según sea el caso, las no conformidades reales o potenciales son registradas y analizadas críticamente, definiendo sus causas y tomando acciones correctivas y preventivas adecuadas. Oportunidades de Mejoría cuando identificadas, son debidamente registradas e implementadas, conforme sistemática definida en el **Procedimiento de acciones correctivas y preventivas (RD-P-002)** Las causas de no conformidades, observaciones o desviaciones al SIG deben ser investigadas con el objeto de implementar las Acciones Correctivas y/o preventivas correspondientes a prevenir de esta manera su recurrencia.

Con este objetivo, se ha definido el Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas RD-P-002 o documentos relacionados a S&SO y ambiental, que permitan la implementación y seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas encaminadas a lograr los objetivos siguientes:

- Revisar no conformidades y/o observaciones a los requisitos del SIG, incluyendo quejas de los clientes.
- Determinar las causas de la no conformidad y/o observaciones.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar su recurrencia.
- Determinar e implantar acciones correctivas o acciones preventivas.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisión de la implementación y efectividad de la acción tomada.

La autoridad y responsabilidad para iniciar una acción correctiva o preventiva depende de la naturaleza de la no conformidad y/u observación. Todas las áreas de la organización están involucradas en este compromiso.

Investigación de Incidentes:

Se ha establecido la responsabilidad y las metodologías para la identificación y tratamiento de incidentes y accidentes a través del **procedimiento de reporte e investigación de accidentes e incidentes HSE-P-004**.

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 29 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

10.3. Mejora continua

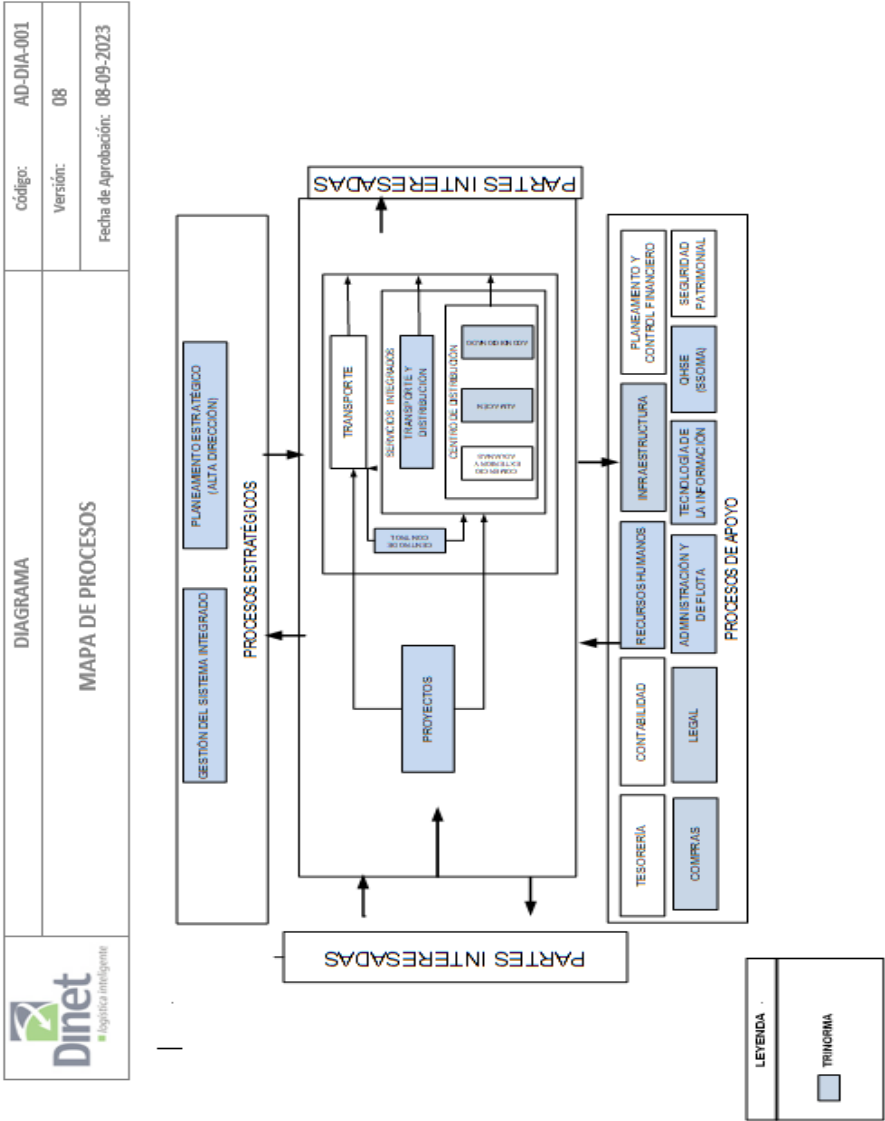
DINET fomenta en sus trabajadores la constante búsqueda de la mejora continua de la eficacia de su Sistema integrado de Gestión, mediante el desarrollo de métodos establecidos a continuación.

Para esta mejora utiliza la Política del SIG, los objetivos del SIG, ambientales, de seguridad & salud ocupacional y de control y seguridad, indicadores de procesos, resultados de Auditorias, Análisis de datos, Acciones Correctivas y Preventivas, Revisión del Sistema por la dirección y cualquier otra iniciativa que el personal trasmita...

	MANUAL	Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión: 10
		Página: 30 de 33
		Fecha de Aprobación: 08-09-2023

ANEXOS

ANEXO 01: MAPA DE PROCESOS RCB



	MANUAL		Código: AD-MAN-001
	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
			Página: 32 de 33
			Fecha de Aprobación: 08-09-2023

ANEXO 2: POLITICA SIG

POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN - CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL, OEA, SEGURIDAD VIAL Y ANTI CORRUPCIÓN



DINET S.A. Empresa especializada en brindar servicios de tercerización en diferentes procesos de la cadena logística, así como servicios especializados en acarreo de minerales y movimiento de tierras, administración de depósitos mineros, transporte de material especializado y mercancía en general, ofreciendo las mejores soluciones integrales y seguras para nuestros clientes en los sectores de retail, consumo masivo, bienes duraderos, e-commerce, minería y construcción.

Nos comprometemos a:

- Identificar y cumplir todos los requisitos legales, normativos, así como los compromisos voluntarios que se ha asumido en el Sistema Integrado de Gestión para garantizar la continuidad del negocio.
- Capacitar, sensibilizar y concientizar a todos nuestros colaboradores en temas referidos a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Seguridad Física, Seguridad en la cadena logística, Seguridad Vial y Anti Corrupción.
- Ser una opción confiable, eficiente en costos y servicio identificando y satisfaciendo las necesidades de las partes interesadas.
- Asegurar la protección del medio ambiente, mediante la prevención de la contaminación que pudiera generarse como consecuencia de la realización de nuestras actividades.
- Asegurar el bienestar de nuestro personal, tercero y visitante en general, cumpliendo los estándares del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para la prevención de lesiones y enfermedades, a fin de eliminar, minimizar y controlar, los peligros y posibles riesgos en las operaciones.
- Gestionar las actividades identificadas que representen un riesgo al control y seguridad de la cadena logística, a fin de prevenir el narcotráfico, terrorismo, contrabando y otras actividades ilícitas, que se pudieran manifestar en nuestras operaciones o en las de nuestros asociados de negocios.
- Prevenir los accidentes de tránsito mediante el control de los riesgos y factores de desempeño en seguridad vial, con el fin de mantener el bienestar y la salud, así como eliminar las consecuencias mortales y/o lesiones graves de las partes interesadas.
- Promover un medio de apertura y confianza, incentivando que se reporte de manera voluntaria y confidencial todo acto/condición que afecte a nuestros procesos, requisitos legales, normativos y voluntarios, en el canal de denuncias y otros canales declarados en el Sistema Integrado de Gestión no tomando acciones disciplinarias ni represalias.
- Gestionar la fundación de cumplimiento y prevención del fraude, soborno y otro acto de corrupción y sancionar su incumplimiento, garantizando la independencia y autoridad de nuestro Encargado de Prevención.
- Sancionar la negligencia y las violaciones a la legislación, reglamentación, políticas organizacionales, procedimientos y cualquier otro requisito adoptado de forma voluntaria por nuestra organización.
- Fortalecer y dar continuidad a la cultura ética de la organización, buscando frecuente renovación tomando acción oportuna ante posibles irregularidades que afecten los valores y la reputación de la misma.
- Prohibir actos de corrupción y soborno dentro del negocio y promover la cultura de integridad y honestidad con nuestras partes interesadas.
- Escuchar las propuestas, garantizar la consulta y alentar la participación activa de los trabajadores y sus representantes en el Sistema Integrado de Gestión.

La política del sistema integrado de gestión es revisada periódicamente por la dirección para asegurar su actualización y adecuación, siempre bajo el concepto de mejora continua con la colaboración de nuestro personal.


Esteban Vargas Sojo
Gerente General

Lima 09 de agosto del 2023
AD-POL-001 / V.06

ANEXO 3: ORGANIGRAMA

