

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Página 1 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG)



	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado:	Paola Aquino	Jefe de SSOMAC	
Revisado:	Paola Aquino	Jefe de SSOMAC	
Aprobación:	Luis Mejía Salas	Gerente General	

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 2 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

I.- CONTROL DE VERSIÓN

CONTROL DE VERSIÓN VIGENTE		
Ver.	Justificación del cambio	Fecha
00	Emitido para su Ejecución	Enero 2018
01	<ul style="list-style-type: none"> - Justificación del requisito 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios. - Cambio de Política Integrada SSOMAC. 	Setiembre 2018
02	Adecuación a la norma ISO 45001:2018, ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015	Enero 2019
03	Item 4.1, 4.2, 4.4, 5.3, 6.1, 7.1.3, 7.1.5, 7.2, 7.4, 7.6, 8.1, 8.2, 8.3, 10.1	Julio 2019
04	Modificación de partes interesadas	Setiembre 2019
05	Integración de los requisitos de la norma ISO 37001:2016 “Sistema de Gestión Antisoborno”, Item 1, 2,3, 4.	Octubre 2020
06	Item 4.1.1 y 4.2	23/04/2021
07	Item 3.2, 4.1.1, 4.2.3, 4.4, 4.5, 5.2.2, 6.2, 7.2, 7.3, 7.5, 8.1, 8.2, 8.6.2	02/12/2021
08	Item 4.5 e 6.1	09/08/2022

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 3 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

INTRODUCCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

C.MEJIA Contratistas Generales S.A.C. (en adelante CMEJIA), es una empresa fundada en el año 2010 con el objetivo principal de ejecución de obras de infraestructura, obras electromecánicas, obras de energía y mantenimiento eléctrico, está conformada por un grupo de profesionales; con experiencia en el rubro.

Nos hemos consolidado como socio estratégico de empresas del sector privado como “Distriluz S.A.”, “Tecsur S.A.”, “Cía. Minera Raura S.A” y en el sector público como el “Ministerio de Energía y Minas” y los “Gobiernos locales”.

Los sectores energía, minería y construcción son muy dinámicos y en los últimos años han tenido un notable desarrollo, por lo que CMEJIA requiere adecuar permanentemente su estrategia a esta situación. En el presente documento se describe el Sistema Integrado de Gestión – SIG de CMEJIA.

Es un objetivo de CMEJIA brindar servicios de alta calidad, proteger al ambiente, garantizar la seguridad y salud de los trabajadores, prevenir, detectar y atacar los eventos de soborno, proteger los activos de información y garantizar la continuidad de la institución, de acuerdo con los requisitos establecidos, aplicando la mejora continua a fin de aumentar la satisfacción de sus clientes; por lo que el SIG constituye un aspecto central que se manifiesta a través de:

- ✓ El compromiso personal y de la Dirección, en todos sus niveles.
- ✓ La promoción y desarrollo de la organización, mediante la capacitación, la motivación y compromiso de los trabajadores
- ✓ Coordinación de esfuerzos para cumplir con los requisitos y satisfacer las necesidades y Expectativas de las partes interesadas.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 4 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Desarrollar, implementar, mantener y mejorar continuamente el SIG, que se muestra en el siguiente cuadro. Su aplicación es a nivel de los procesos, servicios e infraestructura que forman parte del alcance que se indican en el punto 4.3.

Sistema de Gestión	Norma Internacional
1. Calidad	ISO 9001:2015
2. Ambiental	ISO 14001:2015
3. Seguridad y salud en el Trabajo	ISO 45001:2018
4. Antisoborno	ISO 37001:2016

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En el presente Manual se utilizan las referencias normativas de las normas indicadas en el numeral 1.

3. TERMINOS

En el presente Manual se utilizan los conceptos y vocabulario especificados en las normas respectivas.

3.1. ABREVIACIONES

Dentro del contexto del Manual podrán utilizarse las siguientes abreviaciones:

SIGLA	SIGNIFICADO
GG	Gerente General
SIG	Sistema Integrado de Gestión.
KPI's	Indicadores de Gestión Clave.
SSOMAC	Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad.
GAS	Sistema de gestión Antisoborno

3.2. DEFINICIONES:

SIG: Comprende el sistema de gestión de calidad, gestión antisoborno, gestión ambiental y gestión de seguridad y salud ocupacional.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 5 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

4.1.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Para la comprensión de la organización y de su contexto interno y externo, se cuenta con la matriz FODA, las cuales se muestran a continuación:

Matriz del FODA del Sistema de Gestión de Calidad

	FORTALEZA	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Personal competente • Experiencia en el Sector Eléctrico. • Fidelización y compromiso del personal con los objetivos la empresa. • Compromiso de la dirección para el mejoramiento continuo. • Certificación de sistema integrado de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • Poca Diversificación de Nuestras Ventas (Sectores, Servicios, Clientes). • Falta de experiencia proyectos mineros.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en licitaciones públicas, por no estar involucrado en temas de corrupción. • Mejoramiento de los márgenes operativos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de cumplimiento legal deficiente, que podría incurrir en multas o penalidades. • Situación actual por problemas de corrupción o pandemias que afectan y retrasan los procesos de licitación. • Cambios en las normas legales que no fueron contemplados en los presupuestos. costo fijo puede elevarse. • Inestabilidad económica del país.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 6 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Matriz del FODA del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Personal capacitado y sensibilizado en SST. 	<ul style="list-style-type: none"> Limitaciones para la determinación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales de SST.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de normas legales SST. 	<ul style="list-style-type: none"> Cambios normativos Conflictos sociales. Inseguridad ciudadana. Enfermedades inmunoprevenibles y no inmunoprevenibles

Matriz del FODA del Sistema de Gestión de Ambiental

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> Personal que se involucra con el sistema de gestión ambiental. Establecimiento de las buenas prácticas ambientales en el marco de las medidas de ecoeficiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de familiarización con los estándares de medio ambiente. El compromiso y participación del personal a actividades del SGA está sujeto a la disponibilidad de tiempo.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Existencia de normas legales de medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> Factores ambientales, climatológicos, geográficos y desastres naturales.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 7 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Matriz del FODA del Sistema de Gestión de Antisoborno

FACTORES INTERNOS	FORTALEZA	DEBILIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> Sólida cultura organizacional sustentada en valores institucionales, códigos de ética y compromiso antisoborno. Entidad con autonomía técnica, funcional, administrativa, económica y financiera. Contar con un estándar formal y mecanismos para la atención de denuncias sobre presuntos actos de corrupción
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> Buen posicionamiento de imagen organizacional. Participación en Licitaciones Públicas, por no estar involucrado en temas de corrupción. Aparición de nuevos proyectos. Impulso del Gobierno Peruano para la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno 	<ul style="list-style-type: none"> Medidas presupuestales que podrían afectar al sistema de gestión antisoborno. Alto índice de percepción de la corrupción en el Perú. Vulnerabilidad a riesgo de soborno, debido a la complejidad de las operaciones e intereses económicos involucrados.

- El responsable de SIG realiza la comunicación del resultado del análisis de las matrices FODA al menos una vez al año o cuando se considere necesario, a través de cualquiera de los siguientes medios: correo electrónico, Web SIG, paneles y capacitación de sensibilización (virtual o presencial).
- Respecto al análisis de las matrices FODA, las Fortalezas (factores internos) y Oportunidades (factores externos) son consideradas como oportunidades del Sistema de Gestión. Asimismo, las Debilidades (factores internos) y Amenazas (factores externos) son consideradas como riesgos del Sistema de Gestión. Para la evaluación de dichos riesgos y oportunidades se aplica el procedimiento “Gestión

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 8 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

de Riesgos”, el equipo SIG realiza dicha evaluación al menos una vez al año o cuando considere necesario.

- Los mecanismos de actualización y participación en el análisis del contexto interno y externo de la organización son los siguientes:

Mecanismos internos

- ✓ Resultado de la revisión por la dirección
- ✓ Resultado de las auditorias
- ✓ Resultado de reuniones del Comité de SSOMA
- ✓ Resultado de las inspecciones
- ✓ Reportes de incidentes y accidentes
- ✓ Resultado de Evaluación de Proveedores
- ✓ Resultado de la gestión de emergencia

Mecanismos externos

- ✓ Resultados de auditorías externas
- ✓ Resultados de evaluación de requisitos legales

4.1.2. MISIÓN

“Somos una empresa competitiva e innovadora; especialistas en construcción de proyectos electromecánicos y civiles, cumpliendo con las metas y objetivos comprometidos con nuestros clientes, socios estratégicos y comunidad; en seguridad, medio ambiente y calidad”.

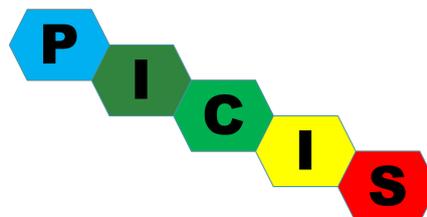
4.1.3. VISIÓN

“Ser una empresa líder en el Perú, en construcción de proyectos electromecánicos y civiles; siendo eficientes y responsables en seguridad, medio ambiente y calidad con nuestros clientes, socios estratégicos y comunidad”.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 9 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

4.1.4. VALORES

- PERSERVERANCIA
- INTEGRIDAD
- COMPROMISO
- INNOVACION
- SEGURIDAD



Por sus siglas PICIS.

4.1.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Se encuentra establecido en el organigrama de CMEJIA.

4.1.6. PROCESOS:

Actualmente CMEJIA clasifica los procesos de la siguiente manera:

Operativo	Son los que incorporan los requisitos de contrato e orden se servicio y logran la satisfacción del cliente. Estos procesos tienen que agregar valor, concepto relacionado a la cadena de valor.
Estratégico	Procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas, así como asegurar su cumplimiento. Crean mecanismos que permiten monitorear y evaluar el desempeño de cada proceso de CMEJIA
Soporte	Se encarga de brindar apoyo o soporte a los procesos operativos. Realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 10 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.

- ❖ Las necesidades y expectativas las partes interesadas, 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. Se especifican en procedimientos e instructivos del SIG.
- ❖ Los requisitos de las partes interesadas se cumplen a fin de aumentar su satisfacción
- ❖ Se identifican los riesgos y oportunidades asociados a las actividades, y servicios que CMEJIA pueda controlar y aquellos en los que pueda influir.

4.2.1. PARTES INTERESADAS Y SUS REQUISITOS

La identificación de partes interesadas y sus requisitos en la tabla. El seguimiento y revisión de la información de las matrices de partes interesadas con sus respectivas necesidades y expectativas se realiza anualmente o con la revisión SIG o según los cambios normativos.

Además, los requisitos de las partes interesadas de cada proceso operativo en su seguimiento y revisión se determinan para cada proceso operativo clave, según sea necesario.

Propuesta de Valor:

- Ser proactivos para lograr cumplir los requisitos de nuestros clientes y verificar que los proyectos se realicen en forma segura para la comunidad, trabajadores y el ambiente.
- Construir una organización innovadora, constituida por colaboradores competentes y motivados que laboren en un entorno atractivo y retador que promueva y potencie su desarrollo profesional y personal.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 11 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

4.2.2.DETERMINACIÓN REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PROYECTO / SERVICIO

Están definidos en las normas legales y procedimientos específicos de los procesos, se cuenta con el procedimiento “Identificación y evaluación de cumplimiento de requisito legal y otros requisitos aplicables”.

4.2.3.REVISIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PROYECTO / SERVICIO

En los procedimientos específicos se identifican los requisitos del proyecto / servicio. Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente y es entendido por el personal involucrado.

PARTES INTERESADAS EXTERNAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las especificaciones técnicas. ✓ Cumplimiento de los términos de contratación y con las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad. ✓ Relación Calidad/Precio competitivo ✓ Cumplimiento en lo referente al Alcance, Tiempo y Costos del proyecto / servicio. ✓ Asesoramiento Técnico durante la ejecución del proyecto / servicio. ✓ Mejora de sus procesos productivos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cero multas, penalidades y sanciones. emitidas por las entidades públicas. ✓ Cero conflictos sociales. ✓ Transparencia y competitividad en el proceso de contratación. ✓ Cero Accidentes. ✓ Cero reporte de soborno ✓ Conservación del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes Privados y Públicos.



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: MASIG – 001 Pág. 12 de 44

Versión: 08

Referencia:
 ISO 9001:2015
 ISO 14001:2015
 ISO 45001:2018
 ISO 37001:2016

Fecha de Aprobación:
 09/08/2022

ENTIDADES PUBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información integra, actualizada, disponible y oportuna ✓ Cumplimiento legal, normativo y reglamentario aplicable de CMEJIA S.A.C. ✓ Pagó puntual de arbitrios y servicios municipales. ✓ No generar desbandes o tumultos por parte de nuestros trabajadores. ✓ Atención de todas las solicitudes de información y denuncias. ✓ Informe anual de gestión ambiental. ✓ Prevenir, proteger, conservar y garantizar el uso sostenible de los recursos naturales. ✓ Empleabilidad de la población en la zona de influencia del proyecto / servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencia de conflictos sociales y denuncias. ✓ Atención de solicitudes de manera oportuna. ✓ Trato justo y transparente en la atención de las denuncias. ✓ Ausencia de denuncias de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PCM ✓ MINEM ✓ CONGRESO ✓ SUNAFIL ✓ MTPE ✓ MINAM ✓ SUNAT ✓ OSINERGMI N ✓ MINSA ✓ Gobiernos regionales y locales ✓ Otras instituciones del estado
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las especificaciones técnicas. ✓ Cumplimiento de los términos de contratación y con las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad. ✓ Términos de referencias claros y precisos al material a comprar y/o servicio ejecutar. ✓ Cumplimiento y oportunidad en el pago. ✓ Brindar productos/servicios cumpliendo los requisitos mínimos solicitados. ✓ Convivir de un ambiente limpio y ordenado. ✓ Condiciones de seguridad de los ambientes físicos. ✓ Infraestructura, mobiliario y equipamiento en buen estado. Prevención y control de la contaminación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La proactividad de los proveedores en la propuesta de nuevos e innovadores productos y servicios que puedan contribuir a la Mejora Continua del SIG. ✓ Competencia leal entre proveedores de CMEJIA ✓ Cumplimiento del SIG de CMEJIA Contratista Generales S.A ✓ Igualdad de condiciones. ✓ Cero reporte de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subcontratista ✓ Empresas consultoras ✓ Proveedores varios



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: MASIG – 001 Pág. 13 de 44

Versión: 08

Referencia:
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
ISO 45001:2018
ISO 37001:2016

Fecha de Aprobación:
09/08/2022

<p style="text-align: center;">COMUNIDADES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de empleo para personas de la comunidad, con las disposiciones en materia de ética, transparencia e integridad. ✓ Respetar sus costumbres y cultura. ✓ Cumplir con las normativas vigentes aplicables a CMEJIA ✓ Prevención de la contaminación de su entorno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratación de mano de obra especializada de la comunidad. ✓ Gestión transparente y libre de soborno. ✓ Ausencia de denuncias de soborno. 	<p style="text-align: center;">✓ Comunidad Campesina</p>
<p style="text-align: center;">MEDIOS DE COMUNICACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información integra, actualizada, disponible y oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrato de publicidad 	<p style="text-align: center;">✓ Medios de Comunicación</p>
<p style="text-align: center;">ENTIDADES FINANCIERAS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los compromisos de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliación de líneas de créditos. ✓ Ausencia de deudas, denuncias y/o conflictos. ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	<p style="text-align: center;">✓ Banco</p>

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 14 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

PARTES INTERESADAS INTERNAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
ALTA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento legal y normativo aplicado a CMEJIA. ✓ Cumplir con las disposiciones en materia del sistema integrado de gestión. ✓ Acceso a la información actualizada y confiable del sistema integrado de gestión. ✓ Participación en programas de capacitación del sistema integrado de gestión. ✓ Responder de forma adecuada y puntual a las solicitudes e inquietudes que se generen. ✓ Generación de utilidades en cada servicio desarrollado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cero multas y penalidades. ✓ Fortalecer el nivel de confianza con nuestros clientes. ✓ Minimizar los riesgos de soborno que pudieran afectar a la organización. ✓ Fortalecer la cultura de antisoborno, seguridad en el trabajo y cuidado del medio ambiente. ✓ Crecimiento empresarial. ✓ Contar con empleados libres de asuntos legales por soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente General ✓ Accionista
COMITÉ DE SSOMA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento legal y normativo aplicado a CMEJIA ✓ Cumplir con las disposiciones en materia del sistema integrado de gestión. ✓ Acceso a la información del SIG actualizada y confiable por parte de las áreas. ✓ Participación en programas de capacitación del sistema integrado de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mejorar las condiciones de seguridad. ✓ Fortalecer la cultura de antisoborno, seguridad en el trabajo y cuidado del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité de SSOMA



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Código: MASIG – 001 Pág. 15 de 44

Versión: 08

Referencia:
 ISO 9001:2015
 ISO 14001:2015
 ISO 45001:2018
 ISO 37001:2016

Fecha de Aprobación:
 09/08/2022

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
FAMILIA DE TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bienestar y seguridad para los trabajadores. ✓ Seguro contra accidentes y protección durante el desarrollo de los trabajos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuidad laboral de sus familiares. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Familia de trabajadores
TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios económicos y laborales acorde a la condición del trabajo. ✓ Pagó puntual de su remuneración. ✓ Cumplimiento legal y normativo aplicado a CMEJIA. ✓ Atención de todas las solicitudes de información y denuncias. ✓ Cumplir con las disposiciones en materia del sistema integrado de gestión. ✓ Seguros contra trabajos de alto riesgo ✓ Buen clima laboral ✓ Participación en programas de capacitación del sistema integrado de gestión. ✓ Responder de forma adecuada y puntual a las solicitudes e inquietudes que se generen. ✓ Trabajar en un ambiente saludable. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuidad Laboral. ✓ Mejora de salarios. ✓ Desarrollo profesional ✓ Reconocimientos ✓ Minimizar los riesgos de soborno que pudieran afectar a la organización. ✓ No se realicen actos de soborno y corrupción en las distintas áreas de CMEJIA Contratista Generales S.A ✓ Fortalecer la cultura de antisoborno, seguridad en el trabajo y cuidado del medio ambiente. ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados y Obreros.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 16 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplir con las disposiciones en materia del sistema integrado de gestión. ✓ Acceso a la información actualizada y confiable por parte de las áreas. ✓ Cumplir los términos de contratación basándose en la responsabilidad y transparencia de los contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Minimizar los riesgos de soborno que pudieran afectar a la organización. ✓ Fortalecer la cultura de antisoborno, seguridad en el trabajo y cuidado del medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Oficial de cumplimiento

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA Y APLICABILIDAD

El Sistema Integrado de Gestión descrito en el presente documento, se encuentra establecido para el proceso de:

“EJECUCION DE OBRAS DE CIVILES, ELECTROMECHANICAS Y MANTENIMIENTO ELECTRICO”

Todas las áreas involucradas tienen accesos al presente manual, la información del sistema integrado de gestión y la biblioteca de procedimientos.

El Sistema Integrado de Gestión de CMEJIA es aplicable a todos los proyectos propios que ejecute, así como los proyectos en los que forme parte de un consorcio y cuyos socios acepten la implementación del Sistema Integrado de Gestión de CMEJIA. En los Proyectos donde el cliente defina procedimientos propios de Gestión a aplicar, se determinará la interacción de los sistemas de Gestión del Cliente y de CMEJIA, definiendo como aplica el SIG y sus responsables.

C.MEJIA ha determinado que los siguientes requisitos no son aplicables a las operaciones y son documentados como exclusiones 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios a excepción del 8.3.6. Cambios del diseño y desarrollo.

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

CMEJIA en su búsqueda por el mejoramiento continuo de sus procesos y en lograr la mayor satisfacción de sus clientes ha establecido un sistema integrado de gestión

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 17 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

basado en los requisitos de las normas indicada en el numeral 1 del presente documento.

A través de los resultados obtenidos por la empresa, las acciones correctivas implementadas y el análisis de documentos y registros, CMEJIA ha logrado mantener y mejorar sus procesos continuamente.

La empresa ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el sistema integrado de gestión, así como también la secuencia e interacción de los mismos y los recursos necesarios para su buen funcionamiento y mejoramiento continuo, cada uno de los procesos fue analizado y supervisado para establecer criterios y métodos efectivos que propendan acciones necesarias en pro y bienestar de la empresa.

CMEJIA cuenta con un mapa de procesos con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos estratégicos, misionales, de apoyo. Lo cual pueden evidenciarlo en el documento de mapa de proceso.

El sistema integrado de gestión de CMEJIA Incluye la caracterización de cada uno de sus procesos:

- Proceso Gestión del personal
- Proceso de Gestión Administrativa y Finanzas
- Proceso de Gestión Logística
- Proceso de Gestión de SSOMAC
- Proceso de Gestión de Tecnología de la Información
- Proceso de Gestión Comercial
- Proceso Gestión Operativa
- Proceso de Gestión de Antisoborno

Lo cual pueden evidenciarlo en el documento de ficha de proceso.

4.5. EVALUACIÓN DEL RIESGO DE SOBORNO

CMEJIA realiza la evaluación y revisión de los riesgos de soborno con una frecuencia anual, en las cuales:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 18 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Se identifican riesgos de soborno.
- Se analiza, evalúan y priorizan riesgos de soborno identificados.
- Se evalúa la idoneidad y la eficacia de los controles existentes a fin de mitigar los riesgos de soborno.
- *Se ha establecido la Evaluación de Riesgo de Soborno por Socio de Negocio y Listado de Puestos por Riesgo de Soborno donde se establecen los criterios para la evaluación del nivel de riesgo de soborno.*
- El oficial de cumplimiento deberá realizar el seguimiento al cumplimiento de las acciones para mitigar los riesgos de manera semestral registrando los avances.

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección de CMEJIA está comprometida con el buen desarrollo e implementación del sistema integrado de gestión, el interés se basa en la búsqueda del mejoramiento continuo y en la eficacia de cada uno de sus procesos.

5.1.1. ÓRGANO DE GOBIERNO

Para el GAS, el órgano de gobierno está conformado por el Gerente General quien lo preside y el Oficial de Cumplimiento. Evidencia su liderazgo y compromiso:

- Aprobando la política del GAS.
- Asegurando que la política y la estrategia estén alineadas
- Recibiendo y revisando, por lo menos semestralmente, información del GAS.
- Solicitando a la Gerencia General la asignación de recursos necesarios para el GAS.
- Supervisando la implementación del GAS por la Alta Dirección y su eficacia

5.1.2. ALTA DIRECCIÓN

La Alta Dirección está conformada por el Gerente General quien demuestra su liderazgo y compromiso con el desarrollo, implementación, mantenimiento y la mejora continua de la eficacia del SIG, con las siguientes acciones:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 19 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del SIG y la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables, en la Revisión por la Dirección e informes de gestión.
- Estableciendo la política y objetivos del SIG, asegurando que sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica a través de su alineamiento con la Misión (propósito) y la Visión (Dirección estratégica).
- Asegurando la integración de los requisitos del SIG dentro de los procesos de la organización, mediante la evaluación y mejora de procesos.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través del uso de las Fichas de Procesos, la revisión de los resultados de los indicadores de desempeño de los procesos, las matrices de riesgos y el seguimiento a las acciones definidas para tratar los riesgos.
- Asegurando la disponibilidad de los recursos (humanos, de infraestructura, financieros y tecnológicos), en el Plan Operativo y Presupuesto para establecer, implementar y mejorar los sistemas que componen el SIG
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz conforme con los requisitos del SIG en cualquiera de los siguientes medios: las diferentes reuniones de trabajo, la revisión por la dirección, auditorías internas y/o en el presente Manual
- Asegurando que el SIG logre los resultados previstos, a través de la medición, seguimiento, análisis, evaluación y mejora.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG, mediante la participación y consulta a los trabajadores y reuniones de trabajo.
- Asegurando y promoviendo la mejora continua del SIG, mediante los proyectos de mejora, revisión por la dirección y acciones correctivas
- Brindando el apoyo a otros roles pertinentes a la dirección y funciones complementarias al SIG.
- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura organizacional que apoye

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 20 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

los resultados previstos del SGS, mediante el empoderamiento y reconocimiento de logros y metas.

- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurando que la organización establezca e implemente procesos para la consulta y la participación de los trabajadores relacionados a la seguridad y salud en el trabajo.
- Apoyando el establecimiento y funcionamiento del comité de SSOMA, según lo establecido en el marco legal vigentes

5.1.3. ENFOQUE AL CLIENTE

Teniendo en cuenta que el cliente es el centro de atención de toda organización y sobre el cual se realizan todas las estrategias y mecanismos, para que quede satisfecho con el servicio, CMEJIA ha utilizado los instrumentos y herramientas para identificar las necesidades, dificultades, y deseos del cliente y de esta manera ofrecer productos de alta calidad y dar cumplimiento a sus expectativas y requerimientos.

Debido a lo anteriormente mencionado en el manual del SIG existe un numeral encargado de determinar todos los temas relacionados con el cliente y su satisfacción.

5.2. POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL) Y POLÍTICA ANTISOBORNO

5.2.1. ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA

CMEJIA establece el compromiso de orientar todas las actividades del Servicio que brindamos, hacia la satisfacción de los requisitos de los clientes, con pleno respeto a los estándares de construcción, mediante la implementación y operación de un Sistema Integrado de Gestión para: cumplir con los objetivos de los procesos estratégicos; optimizar los recursos, promover en su personal y partes interesadas la participación en la implementación del SIG, la prevención de la contaminación y el respeto del medio ambiente, mitigar el impacto ambiental de las actividades

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 21 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

derivadas del servicio de construcción y proteger la salud y bienestar laboral del personal, proporcionando un ambiente y condiciones de trabajo seguro, sano y saludables para la conformidad de los requisitos legales aplicables y los requisitos por las normas mencionadas en el numeral 1.

5.2.2. COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA

La Dirección CMEJIA asume el compromiso de difundir esta política a todo su personal, mediante los siguientes medios:

- Periódico Mural.
- Presentación de la Inducción “Hombre Nuevo”.
- Aplicaciones tecnológicas
- Página web de la empresa
- Charlas integrales
- Orden de compra y/o servicio.

La Política de SIG e *Política Antisoborno* son revisadas para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección y el Comité de SSOMA (En el caso aplique).

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

5.3.1. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Dirección ha establecido las relaciones entre el personal de CMEJIA las cuales se resumen en el organigrama.

Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas y consignadas en las descripciones de manual de funciones y perfil de competencia de cada puesto de trabajo; asimismo se encuentran definidas en los procedimientos.

Son comunicados cada vez que ocurre cambios y se revisa al menos una vez al año.

Para la Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente ha conformado el comité de SSOMA, la organización y funciones del comité de SSOMA, están especificadas en el Procedimiento de Elección, instalación y funcionamiento del Comité y/o Sub Comité de SSOMA.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 22 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

5.3.2. FUNCIÓN DEL CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO (Oficial de cumplimiento)

Para el GAS, el oficial de cumplimiento antisoborno es designado por el Gerente General, mediante memorando, quien cumple las siguientes responsabilidades y autoridad:

- Supervisar el diseño e implementación del GAS.
- Brindar asesoramiento y orientación al personal sobre el GAS y lo relacionado con el soborno
- Asegurarse que el GAS es conforme con los requisitos de la norma ISO 37001:2016
- Informar sobre el desempeño del GAS al órgano de gobierno y alta dirección y a otras funciones de cumplimiento, según corresponda.
- Coordinar las capacitaciones a trabajadores sobre temas vinculados con el Sistema de gestión Antisoborno.
- Otras actividades, según lo descrito en los procedimientos y demás documentos del GAS.

Asimismo, las funciones están indicadas en el manual de funciones y perfil de competencias de oficial de cumplimiento.

5.3.3. DELEGACIÓN DE LA TOMA DE DECISIONES

Cuando existe más que un riesgo bajo de soborno y sea apropiado la alta dirección delega responsabilidades de toma de decisiones a las áreas mediante un comunicado, considerando el nivel de autoridad de las personas que toman las decisiones y que estas sean apropiadas y estén libres de conflictos.

5.4. CONSULTA Y PARTICIPACION DE LOS TRABAJADORES

CMEJIA tiene el compromiso y da empoderamiento a los trabajadores en la toma de decisiones que conllevan el proceso de gestión de seguridad y salud ocupacional. Asimismo, se proporciona información de forma clara y oportuna a los trabajadores.

La consulta y participación de los trabajadores se realiza:

- En el comité de SSOMA y Sub Comité de SSOMA (Proyectos)

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 23 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Incluir en el equipo de trabajo para la revisión de los documentos del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Estableciendo un sistema de apertura a los trabajadores invitando de forma rotatoria a distintos miembros del personal para asegurar que todo el personal esté involucrado, informado, consultado y se siente parte del proceso de toma de decisiones.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La planificación de la gestión de riesgos y oportunidades está basada en la comprensión de la organización y su contexto (punto 4.1) y la comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (punto 4.2); la metodología para abordar los riesgos y oportunidades, y las acciones están detalladas en el procedimiento “Gestión de Riesgos y *Oportunidades*”.

6.1.1. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES, PELIGROS Y RIESGOS SIGNIFICATIVOS.

Para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar, sobre los que se puede esperar tenga influencia y que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el ambiente, CMEJIA ha establecido el siguiente procedimiento: “Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales”.

La identificación de los peligros significativos, la evaluación de riesgos de SSO y la implementación de las medidas de control necesarias, se lleva a cabo de acuerdo con lo establecido en el procedimiento: “Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos”.

6.1.2. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

CMEJIA ha establecido, para la identificación y acceso a los requisitos legales y demás requisitos a ser cumplidos relacionados al SIG, el siguiente procedimiento de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 24 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

“Identificación y Evaluación de cumplimiento de Requisitos Legal y otros requisitos aplicables”.

Mediante este procedimiento se asegura el cumplimiento de los dispositivos legales antisoborno, ambientales, de Seguridad y Salud Ocupacional y otros requisitos cuando estos se encuentran vinculados a los productos y servicios de la organización, a los aspectos ambientales o peligros significativos o puedan ser exigidos por los clientes y/o partes interesadas.

CMEJIA mantiene esta información y comunica a sus trabajadores y a otras partes interesadas la información relevante sobre los requisitos legales y otros.

6.2. OBJETIVOS DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTAL) E OBJETIVOS ANTISOBORNO Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Se establecen, implementan y se mantienen objetivos específicos y los programas para alcanzar los objetivos, metas y evaluación. Dichos programas incluyen: Asignación de responsabilidades, en las funciones y niveles pertinentes; y los recursos y plazos para lograrlo. Los objetivos específicos son:

- Coherente con la política.
- Medibles, a través de su planeamiento Estratégico
- Toma en consideración la comprensión de las necesidades de la organización y las expectativas de las partes interesadas, así como los resultados de la evaluación y tratamiento de riesgo según procedimiento específico “Gestión de riesgos y oportunidades” y respectivas matrices.
- Son actualizables, si es requerido.

Los objetivos han sido comunicados a todos los cargos y niveles pertinentes de la organización.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 25 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Los objetivos de la organización han sido definidos considerando las leyes y reglamentos pertinentes y aplicables, así como con las obligaciones técnicas, administrativas y comerciales de la organización y las obligaciones aceptadas en materia de responsabilidad social.

En el despliegue de objetivos considera un plan para alcanzar cada uno de los objetivos, en el que se definen metas, indicadores, responsabilidades y criterios claros de funcionamiento, con la precisión de lo qué, quién y cuándo deben hacerse.

Para dar cumplimiento a este requisito se cuenta con:

- Objetivo de SIG
- Objetivo Antisoborno
- Despliegue de objetivo de SIG
- Despliegue de objetivo Antisoborno

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Los cambios en el SIG se realizan de manera planificada, a través de resultados de la revisión por la Dirección, resultados de las mediciones del desempeño, objetivos y proyectos de mejora, metas institucionales, auditorías, la mejora continua, resultados de simulacros, emergencias reales, entre otros. Para dichos cambios se considera lo siguientes:

- La razón o motivos de los cambios, así como sus potenciales consecuencias en el SIG
- Que se mantenga la integridad del SIG
- Que se cuente con los recursos necesarios d. Se asignen correctamente las responsabilidades y autoridades

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 26 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Las propuestas para los cambios en el SIG se discuten en la instancia pertinente (Comité de SSOMA o Revisión por la Dirección). Allí se determina la necesidad de los cambios, el propósito y sus consecuencias potenciales.

Para el SGC, una vez decidido el cambio, para llevarlo a cabo y asegurar la integridad del sistema de gestión, la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades se debe apelar al Mapa de Procesos y Ficha de proceso, donde se han definido los cambios.

7. APOYO

7.1. RECURSOS

Se planifica las necesidades de recursos a través del Presupuesto Anual que es actualizado de acuerdo con las necesidades que se generan.

7.1.1. GENERALIDADES

Se determinan y brindan los recursos necesarios para el SIG, a través de la gestión por procesos y otros mecanismos de gestión implementados. Se toman en cuenta:

- La disponibilidad y limitaciones de los recursos, dentro del marco legal aplicable
- Qué recursos son obtenidos en forma externa (bienes y servicio, supervisores, etc.)

7.1.2. PERSONAS

Se determinan y selecciona a las personas necesarias para el SIG, en base al marco legal vigente y los procesos establecidos para dichas acciones, los cuales forman el Manual de funciones y perfil de competencias y están disponibles en el área de gestión de talento humano.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 27 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

7.1.3. INFRAESTRUCTURA

Se asigna y se mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del SIG en mobiliario de oficinas, apoyo informático, equipos e instrumentos de, entre otros necesarios para el desarrollo de las actividades.

Para el mantenimiento de los equipos informáticos se realiza mediante el procedimiento de “Mantenimiento preventivo y correctivo de hardware y software”.

7.1.4. AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Para lograr la conformidad de los requisitos del servicio y/o ejecución del proyecto, CMEJIA asegura, en los diferentes documentos del SIG las condiciones necesarias para la realización de los procesos, que incluye: factores físicos, ambientales y de otro tipo que afecte la conformidad de los requisitos del servicio (ruido, temperatura, humedad, iluminación, condiciones climáticas).

7.1.5. RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se determinan y asignan los recursos necesarios para asegurar la validez de los resultados del seguimiento y medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos en los respectivos procedimientos de los procesos operativos considerando:

- Sean apropiados al tipo de seguimiento y medición
- Se mantienen para asegurar la idoneidad y se conserva la información documentada

Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito establecido por un marco legal o en los procedimientos internos, el equipo de medición cumple lo siguiente:

- Es calibrado o verificado (según lo indicado por el proveedor del equipo) a intervalos planificados o antes de su uso, utilizándose patrones trazables.
- Este identificado, mediante algún mecanismo, su estado actual.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 28 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Se protege contra ajustes, daños o deterioro, durante su almacenamiento, uso o traslado.
- Tomar las acciones necesarias ante mediciones con equipos no aptos para su fin.

7.1.6. CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

CMEJIA cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su SIG, tales como procedimientos, e instructivos. De igual forma se encuentra en el registro de los diferentes informes y análisis de estadísticas anuales elaborados por las diferentes áreas.

Adicionalmente, a través de los diferentes procesos de capacitación que reciben sus funcionarios de acuerdo con el proceso de Gestión de Personal - Capacitaciones.

7.2. COMPETENCIA

7.2.1. GENERALIDADES

Para el personal cuyo trabajo afecta la conformidad con los requisitos de los productos, puedan causar impactos significativos identificados, o puedan impactar en el SIG, se establecen sus competencias en función de la educación, formación, habilidades y experiencia. Para lo cual se aplica el procedimiento de “Atracción de Talento Humano”.

Para asegurar la competencia, toma de conciencia y formación de los trabajadores:

- Determinando las competencias necesarias de los puestos de trabajo, especificados en el “Manual de Funciones y Perfil de Competencia”, Manual del SIG y procedimientos específicos.
- Se determina y proporciona capacitación a los trabajadores de acuerdo con lo establecido en el Programa de Capacitación.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 29 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Evaluado la eficacia de la capacitación, la misma que se realiza según el formato “Evaluación de la Eficacia de la Capacitación”.

El área de GTH mantiene los registros actualizados sobre la educación, formación, habilidades y experiencia de los trabajadores, en el legajo del colaborador.

7.2.2. PROCESO DE CONTRATACIÓN

Para el proceso de contratación se ha establecido el procedimiento de Atracción de Talento el cual establece la formalización de la relación contractual.

- Establecer las medidas de control detalladas en el procedimiento de “Control operacional y debida diligencia” para el sistema de gestión antisoborno y aplicar las medidas disciplinarias al personal en caso de incumplimiento.

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

La Gerencia General y las Jefaturas de área aseguran que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades, y responsabilidades asumidas en la operación del SIG, y de cómo estas contribuyen al logro de los objetivos, metas y programas del SIG mediante la ejecución de reuniones, talleres de sensibilización y envío de mensajes.

Para el cumplimiento de este requisito se cuenta con el “Programa de capacitación”.

7.4. COMUNICACIÓN

Para las comunicaciones internas o externas entre los diferentes niveles y funciones, respecto del SIG y su eficacia, se ha establecido el procedimiento de “Comunicación interna y externa”, que incluye:

- Qué comunicar;
- Quien debe comunicarlo;
- A quienes lo comunicamos;

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 30 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- Cuando comunicarlo;
- Límites de la comunicación; y
- Cuáles serían los procesos que se verían afectados por la comunicación.

Además, se ha identificado, en los planes y procedimientos específicos, las disposiciones necesarias para un eficaz sistema de comunicación con el cliente y partes interesadas, que incluye:

- Retroalimentación del cliente para lo cual se aplica el procedimiento de “Atención de Quejas y Reclamos”.
- Información sobre el proyecto y/o servicio.
- Manejo de preguntas, contratos y ordenes de servicio, incluyendo rectificaciones.

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1. GENERALIDADES

La documentación que describe los procesos del SIG, incluye:

- Declaraciones documentadas de la política y objetivos
- El presente Manual del SIG
- El Reglamento Interno - RISSOMA
- Los procedimientos documentados y registros requeridos por las Normas del SIG y procesos declarados en el alcance
- Los documentos establecidos por CMEJIA, para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, referenciados en el manual del SIG.

La documentación se ha determinado según el tamaño, tipo y complejidad de CMEJIA, así como la secuencia e interacción de sus procesos y las competencias de su personal.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 31 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

7.5.2. CREACIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

A. Control de Documentos

Se cuenta con el procedimiento “Información Documentada”, que incluye la estructura documentaria, los mecanismos de elaboración, aprobación, modificación de documentos, así como de su distribución y control tanto de documentación interna como externa y gestión de obsoletos.

B. Control de Registros

Los registros, que brindan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SIG, se controlan según el procedimiento “Información Documentada”, que incluye: identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición final de los mismos.

Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables, trazables y recuperables. Para la protección y recuperación de registros en archivo magnético.

Para el cumplimiento de este requisito se cuenta con el procedimiento de “Información Documentada”.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

Se ha identificado y planificado las operaciones asociadas a los peligros, riesgos, oportunidades, activos de información y aspectos ambientales significativos identificados en el numeral 6.1 del presente documento, considerando el desarrollo e implementación de los respectivos procedimientos e instructivos a fin de controlar las situaciones donde puede ocasionar desviaciones de la política, objetivos y metas:

- Control operacional relacionados con el SGC, que incluye requisitos de los servicios y criterios de aceptación de los servicios.
- Control operacional relacionados al SGSST, que incluye controles para la

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 32 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

eliminación de peligros y reducción de riesgos SST, gestión de cambio, compras, contratistas y contratación externa

- Controles operacionales relacionados al SGA, definidos en los siguientes procedimientos:
 - ✓ Manejo de residuos
 - ✓ Requisitos legales ambientales,
 - ✓ Requisitos ambientales para contratación de servicios
- Control operacional GAS, que incluye la planificación, debida diligencia, controles financieros y no financieros, controles antisoborno por organizaciones controladas, compromisos antisoborno, regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares; y gestión de la insuficiencia de los controles antisoborno. Se ha establecido el procedimiento de Control Operacional y Debida Diligencia.

8.2. REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS /DEBIDA DILIGENCIA / PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA

8.2.1. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

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:

- ✓ Información de los servicios que brinda CMEJIA.
- ✓ Atención de consultas y tratamiento de pedidos
- ✓ Retroalimentación de los clientes, incluyendo sus quejas y reclamos.

8.2.2.DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 33 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Los requisitos de los servicios, están definidos en las especificaciones técnicas o bases de licitación, normas legales y se especifican en los procedimientos respectivos.

Para identificar, tener acceso y determinar la aplicación de los requisitos legales relacionados al GAS e cuenta con el procedimiento “Identificación y Evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros”, que considera lo siguiente:

- ✓ Requisitos del cliente y grupos de interés, incluyendo la planificación, la ejecución y la entrega del servicio.
- ✓ Requisitos necesarios para su uso específico o previsto, cuando se conoce.
- ✓ Requisitos legales y reglamentarios que son aplicables a los servicios
- ✓ Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto funcionamiento
- ✓ Requisitos legales y otros requisitos que CMEJIA considere necesario.

8.2.3. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Las Gerencias y Jefaturas de proyecto aseguran, en los Planes de la Calidad y procedimientos específicos, que están definidos los requisitos del servicio y tienen la capacidad para cumplir los mismos.

Se mantienen los registros de cambios de los requisitos especificados, se asegura que los mismos son incorporados a los procesos y documentación correspondiente; y es entendido por el personal involucrado.

8.2.4. CAMBIOS DE REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS:

Los responsables de los procesos son los responsables de actualizar los cambios en los requisitos de los servicios y actualizarlos oportunamente en los documentos respectivos. Los controles de cambios efectuados se incluyen al inicio de cada documento.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 34 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

8.2.5. DEBIDA DILIGENCIA

CMEJIA, realiza la debida diligencia sobre los socio de negocio y trabajadores evaluando el alcance, la escala y la naturaleza de los riesgos de soborno, estableciendo los controles necesarios de prevención y detección del riesgo.

Se evalúan los riesgos con los terceros antes de establecer una relación comercial con ellos o iniciar una relación laboral con los mismos. En función de esta evaluación de riesgos se determina el nivel del análisis de diligencia debida que se debe llevar a cabo en relación con dicho tercero-cuanto mayor sea el riesgo, mayor será el análisis-, pero en todos los casos la diligencia debida deberá ser meticulosa y atenta. Se ha establecido el procedimiento de Control Operacional y Debida Diligencia.

8.2.6. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Para la preparación y respuestas ante emergencias se cuenta con el documento “Plan de Emergencias” de Sede y Proyectos.

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS /CONTROLES FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

8.3.1. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS

CMEJIA, no realiza actividades de diseño de los proyectos y servicios que desarrolla, ya que dichos diseños (planos, suministros y materiales) están definidos por los requerimientos del cliente. CMEJIA gestiona la incorporación de los suministros y materiales necesarios para satisfacer estos requisitos. Por lo tanto, este apartado no es de aplicación a excepción del 8.3.6 para lo cual aplicamos el procedimiento de control de cambio de diseño.

8.3.2. CONTROLES FINANCIEROS Y NO FINANCIEROS

CMEJIA, define los controles internos para prevenir y gestionar el riesgo de

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 35 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

soborno, buscando que su actuación sea transparente y sujeta a la legalidad.

Para ello, mantiene un sistema de control contable interno adecuado, el cual reflejan las cuentas y transacciones de forma transparente. Además, se implementan controles sobre las compras, operaciones, la comercialización y otros procesos no financieros para gestionar los riesgos en los mismos, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa.

Los controles establecidos en este sentido se reflejan y especifican en los registros controles financieros y controles no financieros.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNOS POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIO

8.4.1. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Los controles a aplicarse a los productos y servicios externos se consideran cuando:

- ✓ Los productos y servicios se incorporan en los servicios de CMEJIA.
- ✓ Son proporcionados directamente por los grupos de interés
- ✓ Un proceso o parte de él, es proporcionado por un proveedor externo (caso empresas comercializadoras de equipos, materiales, herramientas y servicios)

Los criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y reevaluación de los proveedores externos están determinados en el procedimiento que administra el proceso de logística.

Se establecen especificaciones técnicas, términos de referencia y otros datos necesarios (valor unitario, valor total, tiempo de entrega y forma de pago), para la adquisición de bienes/servicios, que se detallan en cada proceso de adquisición, los mismos que incluyen, según sea apropiado:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 36 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- ✓ Requisitos para la aprobación y calificación del bien o servicio a adquirir,
- ✓ Requisitos para la calificación del Proveedor,
- ✓ Requisitos propios de CMEJIA.

La Jefatura de Logística, asegura la adecuación de los requisitos de compras antes de comunicarlos al proveedor (orden de compra). La verificación de productos y servicios contratados lo realizan las áreas usuarias o proyectos.

8.4.2. IMPLEMENTACIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNO POR ORGANIZACIONES CONTROLADAS Y POR SOCIOS DE NEGOCIO

En ocasiones, para la realización de sus actividades, CMEJIA, requiere emplear a determinadas organizaciones y/o profesionales para que brinden servicios y/o productos. En estos casos, CMEJIA, solicita que se tomen las medidas necesarias para verificar que se trata de organizaciones legítimas y qué medidas toman (o la ausencia de estas) respecto a la prevención del soborno.

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Se realizan en condiciones controladas, los cuales se especifican en los Planes de Calidad y procedimientos específicos de los diferentes procesos del SIG. Los procesos son controlados para prevenir la generación de aspectos ambientales, peligros y riesgos mediante sus respectivos procedimientos.

Es por ello que cada proceso que hace parte del Sistema Integrado de Gestión evidencian:

- ✓ La disponibilidad de información que describa las características de los servicios.
- ✓ El uso de los equipos apropiados.
- ✓ La disponibilidad de información que permita el seguimiento y medición.
- ✓ La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 37 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

entrega del servicio.

Por la naturaleza de los servicios ofrecidos por CMEJIA, existen aspectos que no pueden verificarse durante la prestación del servicio y como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que se haya prestado. Los procesos se consideran validados si se han desarrollado conforme a los requisitos definidos en el proceso operativo.

Las áreas y proyectos, a través de sus registros, tienen la capacidad de realizar la trazabilidad de los servicios y/o productos. La identificación, según el proceso, se realiza por diferentes medios (Dossier, informes, etc.).

CMEJIA, está en el deber de cuidar y proteger los bienes pertenecientes a sus clientes, es por esta razón que la empresa debe realizar el proceso de identificación, verificación y protección de los suministros otorgados por el cliente; cuando se presente deterioro, se debe informar al cliente sobre dicha situación además de mantener registros para tomar las acciones necesarias.

La preservación de los servicios y/o productos, durante el proceso interno y la entrega final, para mantener la conformidad con los requisitos de los mismos, están definidos en los documentos (Dossier del proyecto, Informes, certificados de operatividad, etc) generados en cada proyecto.

En el caso de preservar equipos, materiales, información (especificaciones técnicas, certificados, planos, etc.) entregados por el cliente durante para el proceso de construcción CMEJIA cumple con las instrucciones de manejo, embalaje, almacenamiento y confidencialidad de la documentación para garantizar la protección y preservación de los mismos.

Las actividades posteriores a la prestación del servicio, están indicadas en los respectivos procedimientos específicos y el marco normativo aplicable en cada caso. Se considera:

- ✓ Requisitos legales y reglamentarios
- ✓ Consecuencias potenciales no deseadas, asociadas al servicio brindado

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 38 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- ✓ Naturaleza, uso y vida útil de los servicios
- ✓ Requisitos de las partes interesadas.
- ✓ Retroalimentación de las partes interesadas.

La revisión y control de los cambios en la prestación del servicio, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, se especifican en los procedimientos específicos respectivos y el marco legal aplicable. Los resultados de la revisión de cambios, las personas que autorizan el cambio y acciones necesarias, se registran en los respectivos documentos resultados de los procesos de la prestación del servicio.

8.6. LIBERACIÓN DE SERVICIOS / COMPROMISOS ANTISOBORNO

8.6.1. LIBERACIÓN DE SERVICIOS

Las acciones necesarias para verificar el cumplimiento de los requisitos de los servicios están especificadas en los procedimientos específicos de cada proceso. La liberación no se realiza hasta completar satisfactoriamente lo planificado, salvo autorización del cliente respectivo.

La información documentada de la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de los responsables que autorizan la liberación, están disponibles en los documentos resultados de los procesos operativos en las valorizaciones.

8.6.2. COMPROMISOS ANTISOBORNO

En el caso de que los socios de negocio con una evaluación de riesgo ALTO o MEDIO y que no cuenten con un sistema de gestión antisoborno o medidas de control antisoborno se solicitara un compromiso para la prevención de soborno.

Se ha establecido el formato de Compromiso de Socio de Negocio.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 39 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

8.7. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES / REGALOS, HOSPITALIDAD, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES EN ORDEN AL OBJETIVO DE PREVENCIÓN DEL SOBORNO.

8.7.1. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

Las salidas no conformes se identifican y controlan para prevenir su utilización o entrega no prevista. Los controles, responsabilidades y autorizaciones se definen en el procedimiento “Productos y Servicios No Conforme”.

Si se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación, para demostrar conformidad con los requisitos.

De igual manera en el procedimiento “Productos y Servicios No Conformes” se establece los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el manejo del producto no conforme.

8.7.2. REGALOS, HOSPITALIDAD, DONACIONES Y BENEFICIOS SIMILARES EN ORDEN AL OBJETIVO DE PREVENCIÓN DEL SOBORNO.

CMEJIA, regula la oferta, suministro y/o aceptación de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares que se consideran, o razonablemente puedan percibirse, como soborno. Estas cuestiones vienen determinadas en el documento de “Política de Regalos” y “Procedimiento control de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares”.

8.8. GESTIÓN DE CONTROLES ANTISOBORNO INADECUADO

Cuando habiéndose efectuado la debida diligencia en una operación o actividad con un socio de negocio y se verifica que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados por los controles antisoborno existentes y no es posible implementar más controles o realizar mejoras o tomar otras medidas adecuadas que permita gestionar los riesgos. CMEJIA podrá terminar, interrumpir, suspender la relación con el socio de negocio o retirarse tan pronto sea posible, según lo establece el reglamento de contrataciones.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 40 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

8.9. ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES

Para poder cumplir el objetivo de asegurar en la organización la prevención del soborno, CMEJIA establece la Directiva de Atención de Denuncias con disposiciones que permiten la atención de las denuncias presentadas ante la organización, por cualquier trabajador de CMEJIA o cualquier ciudadano sobre la realización de presuntas irregularidades o hechos contrarios al ordenamiento legal, incluyendo pero no limitándose a presuntos actos de corrupción y soborno; y brindar medidas de protección a la identidad del denunciante, sus legítimos derechos y el contenido de su denuncia.

Asimismo, CMEJIA facilita tanto a sus miembros como a terceros canales de comunicación para que, dado el caso, tengan la posibilidad de reportar cualquier circunstancia que pueda suponer la materialización de un riesgo de soborno para la organización, así como incumplimientos o debilidades que detecten del GAS y que puedan ayudar a mejorar de forma continua al GAS. En estos canales de comunicación CMEJIA garantiza la confidencialidad de todos los datos aportados y mantiene un firme propósito de prohibición de cualquier tipo de represalia contra quienes hagan uso de estos mecanismos.

CMEJIA, asegura dar la correcta difusión tanto de estos canales como de su forma de funcionamiento y anima a los miembros de la organización a utilizar los mismos.

Estas cuestiones vienen determinadas en el documento de “Gestión de denuncias y consultas.”.

8.10. INVESTIGAR Y ABORDAR EL SOBORNO

CMEJIA, evalúa y requiere, en los casos apropiados, la investigación de casos de soborno que sean informados por los cauces anteriormente descritos o los que sean detectados o se encuentren bajo razonable sospecha. Si de las investigaciones se revela algún soborno o incumplimientos de la POLÍTICA ANTISOBORNO o del GAS de CMEJIA, adopta las medidas pertinentes en función de la gravedad del supuesto y lo pone en conocimiento de las autoridades en caso de que sea necesario.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 41 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

Para el cumplimiento de esta labor CMEJIA, pone a disposición los recursos necesarios para realizar las investigaciones, quedando, en su caso, garantizados en todo momento los derechos del denunciante y del denunciado.

Estas cuestiones vienen determinadas en el documento de “Investigación de denuncias”.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. GENERALIDADES

CMEJIA, planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesaria para:

- ✓ Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio.
- ✓ Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ El desempeño y efectividad de los sistemas de gestión

Determinando:

- ✓ Aquello que requiere ser monitoreado y medido en el SIG.
- ✓ Los métodos aplicados para monitorear, medir, analizar y evaluarlos, obteniendo resultados válidos.
- ✓ Cuando se llevarán a cabo el monitoreo y las mediciones.
- ✓ Quién es el responsable de las mediciones.
- ✓ Cuando se analizarán y evaluarán los resultados del monitoreo y de las mediciones.
- ✓ Quién es el responsable del análisis y evaluación de los resultados.

CMEJIA, para la evaluación del desempeño se tiene el procedimiento el proceso de Revisión del SIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 42 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

9.1.2. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del SIG, se realiza el seguimiento de la información de la percepción de sus clientes con relación al cumplimiento de los requisitos de los servicios y/o productos. Los métodos para obtener y utilizar dicha información se indican en el procedimiento “Satisfacción del cliente”.

9.1.3. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

Para demostrar la idoneidad y eficacia del SIG, se determina, recopila y analiza los datos apropiados, a fin de identificar donde pueden realizarse la mejora continua. Se incluyen los datos resultados de medición y seguimiento, grado de satisfacción del cliente y grupos de interés, desempeño y eficacia del SIG, eficacia de las acciones para tratar riesgos y oportunidades, desempeño proveedores externos, necesidades de mejora y otros relevantes.

9.2. AUDITORIA INTERNA

Se ha establecido el Procedimiento de “Auditoría Interna”, con la finalidad de asegurar la eficacia del SIG, cumpliendo con los requisitos establecidos por la norma en la búsqueda de la mejora continua.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección revisa el Sistema de Integrado de Gestión cada 12 meses, para asegurar su continua efectividad y evaluar la necesidad de implementar cambios al sistema incluyendo la política y objetivos del SIG con el fin de mejorar los servicios y aumentar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

El representante de la dirección prepara, resguarda y actualiza información para la revisión directiva y se asegura de mantener los registros necesarios. Esta revisión se lleva a cabo según el Procedimiento Revisión del SIG.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 43 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

9.4. REVISIÓN POR EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO ANTISOBORNO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN ANTISOBORNO

El Oficial de Cumplimiento una vez al año realiza la evaluación respectiva del sistema de gestión antisoborno con el fin de verificar si este es adecuado para gestionar los riesgos de soborno y se implementa eficazmente. De acuerdo con lo establecido en la norma ISO 37001:2017.

10. MEJORA

10.1. INCIDENTES, NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

Investigación de Incidentes:

Los incidentes son investigados y analizados según el procedimiento “Investigación de Incidentes”, donde se define los requisitos.

Ante una No Conformidad:

- ✓ Reaccionar frente una No Conformidad-NC, disponiendo de la(s) acción(es) para controlarla y corregirla, atendiendo sus consecuencias.
- ✓ Tomar las acciones para eliminar las causas de las No Conformidades-NC y evitar su repetición, se realizan las acciones correctivas apropiadas a los efectos, según el procedimiento de “No Conformidad y acción correctiva”.
- ✓ Asegura que cualquier cambio necesario se incorpora a la documentación del SIG.

Se considera que todas las acciones tomadas son apropiadas a la magnitud de los problemas encontrados.

Conscientes de que, pese a todos los controles establecidos en la lucha contra el soborno, es posible que aparezcan no conformidades asociadas al Sistema de Gestión Antisoborno, por lo que se ha desarrollado el procedimiento de no conformidad y acciones correctivas, en el que se definen las acciones que se adoptan para:

- ✓ Actuar inmediatamente ante no conformidades.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: MASIG – 001	Pág. 44 de 44
		Versión: 08	
		Referencia: ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 ISO 45001:2018 ISO 37001:2016	Fecha de Aprobación: 09/08/2022

- ✓ Evaluar la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas que han ocasionado la no conformidad.
- ✓ Implementar las acciones que sean precisas.
- ✓ Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- ✓ Realizar los cambios que sean precisos en la Política Antisoborno o en el resto del GAS.

10.2. MEJORA CONTINUA

CMEJIA, ha establecido los procesos necesarios para mejorar continuamente el desempeño del SIG a través de: la Política, Objetivos y metas del SIG, resultados de las auditorias, análisis de datos, acciones correctivas y revisión por la Dirección y el Comité de SSOMA. Para ello se cuenta con los procedimientos correspondientes.