



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

REVISION	FECHA	MODIFICACIÓN
24	06/09/2022	Adaptación del manual por la actualización de la política del sistema al desaparecer la vinculación con Hemag Salud

Redactado/Revisado por: J. L. Moreno de la Puente Responsable del SIG Fecha: 06/09/2022	Aprobado por: Eduardo Marco Sanz Dirección Fecha: 06/09/2022
--	---

 GrupoHemag <small>INGENIERÍA - SERVICIOS</small>	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	2/36

ÍNDICE

01. CONTROL DE REVISIONES Y DIFUSIÓN DEL MANUAL	4
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	4
3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	5
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1 Comprensión de la organización y su contexto	6
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. Principales actores o	9
4.3 Alcance del sistema	10
4.4 Sistema de gestión y sus procesos	11
4.4.1 Requisitos Generales	11
5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	14
5.1. Liderazgo y compromiso	14
5.1.1 <i>Generalidades</i>	14
5.1.2 <i>Enfoque al Cliente</i>	14
5.2 Política	15
5.3 Roles, responsabilidad y autoridades de la organización	15
6. PLANIFICACIÓN	17
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	17
6.1.1 Generalidades	17
6.1.2 Aspectos ambientales	17
6.1.2 Identificación de peligros	17
6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos	19
6.1.4 Aspectos ambientales	19
6.2 Objetivos	19
6.3 Planificación de los cambios	19
7. APOYO	20
7.1.1 <i>Generalidades</i>	20
7.1.2 <i>Personas</i>	20
7.1.3 <i>Infraestructura</i>	20
7.1.4 <i>Ambiente de trabajo</i>	21
7.1.5 <i>Recursos de seguimiento y medición</i>	21
7.1.6 <i>Conocimientos de la organización</i>	22
7.2 Competencia	22
7.3 Toma de conciencia	22
7.4 Comunicación	22
7.4.3 <i>Participación y consulta en Seguridad y Salud</i>	15
7.5 Información documentada	26
7.5.1 <i>Generalidades</i>	26
7.5.2 <i>Creación, control y actualización</i>	26

 Grupo Hemag <small>INGENIERÍA - SERVICIOS - SALUD</small>	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	3/36

8. OPERACIÓN	27
8.1 Planificación y control	27
8.2 Requisitos para los productos y servicios	28
8.3 Diseño y desarrollo de proyectos	28
8.3.1 Planificación del proyecto	29
8.3.2 Datos de entrada del proyecto	29
8.3.3 Control del diseño	29
8.3.4 Validación y entrega del diseño	29
8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente	29
8.4.1 Generalidades	29
8.4.2 Tipo y alcance de control	30
8.4.3 Información para los proveedores externos	30
8.5 Producción y provisión de servicio	30
8.5.1 Control de la producción y provisión de servicio	30
8.5.2 Identificación y trazabilidad	30
8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	31
8.5.4 Preservación	31
8.5.5 Actividades posteriores a la entrega	31
8.5.6 Control de cambios	31
8.6 Liberación de los servicios	31
8.7 Control de las salidas no conformes	32
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	32
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	32
9.1.1 Generalidades	32
9.1.2 Satisfacción del cliente	32
9.1.3 Análisis y evaluación	33
9.2 Auditoría interna	33
9.3 Revisión por la dirección	33
10. MEJORA	35
10.1 Generalidades	35
10.2 No conformidad y acción correctiva	35
10.2.1 No conformidad e incidente	35
10.2.2 Acción correctiva	36
10.3 Mejora Continua	36

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 4/36

1. CONTROL DE REVISIONES Y DIFUSIÓN DEL MANUAL

1.1 Control de revisiones del manual del sistema

El control de las revisiones del manual, se llevan a cabo mediante el formato de registro “Catálogo de documentos del Sistema” HM-PSIG-07/01.

1.2 Control y difusión

- **Preparación**

Las hojas del Manual se paginarán consecutivamente.

- **Firmas**

Se firmará solamente en la hoja de portada que será la primera del Manual.

- **Actualización**

Cualquier modificación ya sea en una sola hoja o en varias exigirá una revisión completa de todo el documento, indicando en todas sus hojas la nueva revisión con su fecha y en el cuadro de modificaciones de la portada

- **Distribución**

El Responsable del Sistema Integrado de Gestión (SIG) es el responsable del archivo de las revisiones anteriores a la vigente en curso

- **Copias Controladas**

El Responsable del SIG de **HEMAG** pone a disposición del personal de la Organización el Manual del SIG a través del servidor de la Organización.

- **Copias no Controladas**

Son las que se entregan a personas o entidades a las que no se van a enviar las revisiones del Manual que se vayan produciendo.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

HEMAG es un empresa fundada en Abril de 1.980, con sede social en Alcobendas (Madrid) y orienta su actividad básicamente en el campo de la Energía Eléctrica realizando Estudios e Informes Técnicos, Ingeniería Eléctrica e instalación y mantenimiento de Edificios e Instalaciones Eléctricas.

En el anexo I se refleja el organigrama actual de la organización:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	5/36

3. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

HEMAG S.A. es una empresa fundada en Abril de 1.980, con Sede Social en Alcobendas y que orienta su actividad en los siguientes campos:

- Ingeniería: diseño de proyectos electromecánicos de instalaciones eléctricas en Baja y Alta tensión (todo tipo de instalación eléctrica como subestaciones, centros de transformación, centralizados de contadores, puntos de recarga de vehículo eléctrico, etc). Se incluye la gestión ambiental así como la gestión de expropiaciones.
- Obras y servicios: servicios de instalación y mantenimiento de instalaciones eléctricas en A.T. y B.T (incluido puntos de recarga de vehículo eléctrico), ejecución de obras de cerrajería y albañilería para mantenimiento y reforma de locales y edificios de transformación de energía eléctrica y la reforma de instalaciones eléctricas de edificaciones.

HEMAG S.A. se caracteriza por ofrecer calidad en sus servicios y por ello la Dirección ha adquirido el compromiso de garantizar productos y servicios que satisfagan las expectativas y necesidades de nuestros clientes y partes interesadas.

Para alcanzar esta meta y mantener el prestigio de la compañía, es necesaria la implicación y colaboración de todos los que formamos parte de la misma o trabajan en nombre de ella. Por ello, la Dirección define los siguientes compromisos:

- Conseguir la plena satisfacción del cliente mediante el estricto cumplimiento de los requerimientos contratados.
- Compromiso para proporcionar condiciones de trabajos seguros y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo.
- Compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización;
- Compromiso para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST
- Compromiso para la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores.
- Cumplir la normativa legal y reglamentaria relacionada con aspectos medioambientales, de calidad y seguridad, aplicable a todas las actividades de la empresa, así como satisfacer otros requisitos.
- Compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión integrado, la eficacia de los procesos y el comportamiento en aspectos medioambientales, de calidad y seguridad, como factor clave para la continuidad y el progreso de la empresa.
- Promover la sensibilización de todo el personal de la organización en el respeto y la responsabilidad hacia el Medio Ambiente y los Riesgos para la Salud.
- Optimizar la gestión de los recursos técnicos, humanos, de conocimientos y de infraestructuras.
- Mantener abiertas vías de comunicación e información con su personal, con el objetivo de fomentar la participación en el sistema de gestión.
- Identificar nuevas necesidades y exigencias de mercado y adaptarnos a cambios tecnológicos

Para lograr estos objetivos, es política de la Dirección de HEMAG S.A. liderar e impulsar la ejecución de las siguientes acciones:

- Establecer y mantener un Sistema gestión integrado de Calidad, Medio ambiente y Seguridad y Salud efectivo y eficaz, planificado y desarrollado en conjunto con el resto de funciones de la Dirección.
- En el marco de dicho Sistema, la determinación de la conformidad del trabajo a los requerimientos contractuales, legislativos y normativos estará siempre apoyada en resultados y evidencias objetivas.
- Asegurar que ella misma, el personal técnico y el de producción, estén totalmente familiarizados con los Objetivos y la Política de la Empresa a través de un programa de preparación y Formación del personal a todos los niveles de la misma.

La Dirección asume el propósito de mantener su sistema de gestión integrada de acuerdo a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 como herramienta para la aplicación de los compromisos adquiridos.

La información contenida en este documento de compromiso sirve para proporcionar un marco de referencia con el cual establecer y revisar las Estrategias y Objetivos de la Calidad, Ambientales y de Seguridad y Salud de HEMAG S.A.

6 de septiembre de 2022

Eduardo Marco Sanz

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 6/36
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

Nuestra compañía tiene como objetivo principal la excelencia en la ejecución de los trabajos, innovando cada día, con el firme compromiso de desarrollar un trabajo de la más alta calidad.

Con el fin de optimizar al máximo los recursos tanto humanos como materiales, nuestro trabajo se basa en la dedicación y el compromiso para satisfacer las necesidades que presente cada cliente y demás partes interesadas.

Hemag trabaja para las principales empresas del sector eléctrico (UFD, Iberdrola, REE...) por lo que los requisitos en calidad, PRL y medio ambiente son mayores que los requisitos legales y los extrapolamos a todas nuestras actividades.

HEMAG cuenta con un sistema integrado que busca la satisfacción de las partes interesadas y para ello desarrolla la herramienta de la mejora continua.

Mediante el procedimiento HM-PSIG-01 *Riesgos Oportunidades y objetivos* se establece la metodología para determinar las cuestiones externas e internas que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos en el marco del sistema de gestión de la calidad, medio ambiente y SST. Las cuestiones determinarán el contexto que será revisado al menos anualmente en la revisión por la dirección. HEMAG utilizará la revisión por la dirección para revisar tanto las cuestiones externas como las internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica.

A continuación, incluimos una relación no exhaustiva de las cuestiones externas e internas:

Cuestión externa	Tema tratado
Imagen de la compañía	Cambios en la percepción de la imagen en el exterior
Situación de los mercados, entorno y el sector	Cambios relacionados con la oferta/demanda
Clientes	Presión en precios y condiciones contractuales
Legales y estatutarios	Cambios en la legislación aplicable a la actividad desarrollada por HEMAG
Tecnológicas	Nuevas tecnologías competitivas en el mercado.
Competencia	Cambios en las empresas competencia de la actividad que desarrolla HEMAG
Culturales	Manera de proceder y actuar dentro de HEMAG en concordancia con los objetivos y metas que la organización se propone alcanzar, y el proceso de cambio y crecimiento, el cual ha venido alterando la manera de vivir, moverse y relacionarse.
Sociales	Contribución por parte de HEMAG al desarrollo sostenible de la comunidad donde opera, y desarrollar un diálogo abierto y honesto con las partes interesadas.
Económicas	Nivel general de la actividad económica donde está ubicada HEMAG así como las disponibilidades del factor trabajo (el grado de desarrollo económico local, el grado de tecnificación, los niveles salariales y la disponibilidad de la materia prima) y el capital social básico

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	7/36

Metodologías de trabajo de las administraciones públicas	Condiciones contractuales
Comunicaciones externas	Coordinación de la comunicación externa para que el beneficiario se le comunique adecuadamente cualquier cambio o nuevo requisito.
Rotación y capacidad técnica de los subcontratistas	Detectar las necesidades por parte del personal contratado externamente por HEMAG con el objeto de adquirir personal capacitado, competentes e integrado en la cultura de la organización
Continuidad de condiciones de suministro	Cambios en las condiciones de compra de suministro (plazos, incremento de precios) que impacten al servicio
Condiciones ambientales	Requisitos ambientales (legales o contractuales) que requieren un tratamiento especial (metodologías, seguimiento y medición,...). Aspectos relacionados con la actual pandemia del Covid-19
Cuestión Interna	Tema tratado
Política comercial/marketing	La contratación con clientes está alcanzando mediante un seguimiento de los concursos (público/privados). Puesta en marcha de políticas relacionadas con la comunicación en redes y soporte digital. Políticas comerciales que aumente el nivel de riesgo a la SST
Establecimiento de asociaciones	Asegurar internamente la disponibilidad de los recursos técnicos y económicos que nos permitan conseguir las alianzas necesarias para el desarrollo de las actividades o proyectos.
Comunicaciones internas	Establecer una adecuada sistemática de comunicación interna en HEMAG con el fin de cumplir con la política estratégica establecida por la Dirección.
Capacidad técnica de los empleados	Detectar las necesidades formativas por parte del personal de HEMAG con el objeto de adquirir personal capacitadas, competentes e integrados en la cultura de la organización
Rotación del personal interno	Definir y establecer de manera adecuada los perfiles de puesto de personal de HEMAG, así como implantar un adecuado proceso de selección de personal interno.
Políticas de participación y consulta	Capacidad de acción y efecto de involucrar en la toma de decisiones incluyendo el comprometer a los comités de seguridad y salud y a los representantes de los trabajadores, cuando existan. Capacidad de consulta en cuanto búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión incluyendo comprometer a los comités de seguridad y salud y a los representantes de los trabajadores, cuando existan.
Políticas de horarios y turnos de trabajo	Políticas de planificación de la distribución del tiempo de trabajo a lo largo de un periodo de tiempo.
Disponibilidad de recursos, equipos e infraestructura	Capacidad de provisión de recursos para el adecuado cumplimiento de requisitos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 8/36
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

Ambiente de trabajo (social, psicológico,)	Posición de la compañía en cuanto cuestiones sociales (no discriminatorio, ambiente tranquilo, libre de conflictos,). Posición de la compañía en cuanto reducción del estrés, prevención del agotamiento, cuidado de emociones)
Adopción de nuevas metodologías y tecnologías de trabajo	Posicionamiento en el mercado actual mediante la implantación de nuevas metodologías y tecnologías con el fin de posicionarnos en los niveles más competitivos del mercado laboral.
Lanzamiento de nuevos servicios	Estudio de las necesidades de nuestros clientes, con objeto de mejorar o ampliar nuestro servicio
Apertura de nuevos mercados	Valoración de otros posibles servicios por parte de HEMAG siempre teniendo en cuenta la capacidad de la organización y el alcance que puede llegar la misma con objeto de satisfacer y cumplir con los requisitos de los beneficiarios.
Acercamiento a nuevos clientes	Valoración y estudio de las necesidades u oportunidades, para desarrollar nuevos servicios y llamar la atención de posibles o nuevos clientes. Valoración de las empresas competitivas en el desempeño de la actividad que desarrolla HEMAG
Cualquier otro tipo de necesidad de la organización y de sus clientes	Valoración de cualquier otro tipo de necesidad detectada por parte de HEMAG así como de sus propios clientes
Tendencias de indicadores	Estudio y seguimiento de los indicadores establecido en la medición de los procesos de HEMAG con el objeto de alcanzar siempre la mejora continua, y detectar posibles riesgos y oportunidades a partir de sus valores para realizar una adecuada prestación del servicio
Ambientales	Cumplimiento de los requisitos legales relacionados propios de una oficina situada en los centros de trabajo Control y gestión de residuos generamos en nuestras instalaciones propios de una actividad de oficina. Gestión de los residuos peligrosos y no peligrosos de obra (RCDs) Establecimiento de seguimiento y medición de los aspectos ambientales (consumo eléctrico, combustible, Kgs residuos,...) Establecimiento de actuaciones ante situaciones de emergencia.
Seguridad y Salud en el trabajo	Cumplimiento de los requisitos legales en materia de SST, información y formación a los empleados, disponibilidad de procedimientos, herramientas y equipos de protección para garantizar la seguridad de los trabajadores
Cultura preventiva	Podemos decir que cultura preventiva es: el conjunto de actitudes y creencias positivas, compartidas por todos los miembros de una empresa sobre salud, riesgos, accidentes, enfermedades y medidas preventivas

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		HM-MSIG	
	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 9/36

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas. Principales actores o “stakeholders”:

En las actividades intervienen numerosos actores o “stakeholders” con los que el equipo de HEMAG debe interactuar siguiendo los requisitos de nuestros clientes. Determinamos las siguientes partes interesadas pertinentes al sistema:

Parte Interesada	Interna/ Externa	Necesidades	Expectativas
Clientes y consumidores	Externo	Cumplimiento de los requisitos exigidos por el cliente y constante atención a las legítimas expectativas de sus clientes y consumidores y ser coherentes con los compromisos que se adquiere con éstos a través de los contratos.	Menores plazos de entrega Ausencia de incidentes relacionados con sus requisitos de (Calidad, Medio Ambiente y SST) Comunicación fluida Alto grado de eficacia en la resolución de problemas relacionados con la SST
Empleados	Interna	Ofrecer un trato justo, escrupulosamente respetuoso con sus derechos como personas y con la legislación laboral de aplicación.	Remuneración adecuada Horarios adecuados, en la medida de lo posible conciliando con la vida familiar Buen ambiente de trabajo Valoración de los logros obtenidos Recursos adecuados para el logro de objetivos
Alta Dirección	Interna	Mantener una actitud de confianza, cooperación y liderazgo, además de un escrupuloso cumplimiento respecto a sus obligaciones legales y normativas, como expresión de su intención de participar y contribuir a la mejora de la sociedad de la que forman parte. Promover mejoras en las regulaciones por parte de HEMAG cuando éstas son insuficientes, ineficaces, injustas... Mantenerla informada del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, SST y Medio ambiente y de los resultados obtenidos de seguimiento y medición.	Proveer de los recursos adecuados a la organización Retorno de las inversiones en la compañía Definir los planes de mejora relacionados con la SST
Proveedores/ Subcontratistas	Externa / Interna	Garantizar el cumplimiento de los requisitos contractuales hacia los proveedores/subcontratistas: pagos, ambiente de trabajo, requisitos técnicos, y cualquier aspecto que tenga un impacto con los trabajos y SST.	Comunicación fluida Ordenes de compra claras con requisitos de SST Proactividad en cuanto problemas relacionados con la SST
Legisladores/ administracion publica	Externa	Conocimiento, seguimiento y actualización de la nueva legislación o modificación de la misma que afecta o aplica a HEMAG	Comunicación fluida Diligencia hacia las gestiones y requerimientos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		HM-MSIG	
	CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 10/36

Competencia y mercados	Externa	Alimentar una sana competencia y cumplimiento de obligaciones de transparencia y competencia desleal	Información transparente y fiable
Entidades financieras/seguros	Externa	Financiación de grandes proyectos y cualquier necesidad que surja.	Cumplimiento de las condiciones de las pólizas Información transparente y fiable
Mutua de accidentes de trabajo	Externa	Cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la SST	Cumplimiento de los requisitos SST Información transparente y fiable
Servicio de Prevención Ajeno	Externa	Cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la SST	Cumplimiento de los requisitos SST Información transparente y fiable
Autoridad Laboral	Externa	Cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la SST	Comunicación fluida Diligencia hacia las gestiones y requerimientos
Organizaciones dedicadas a la SST y profesionales de la seguridad y salud	Externa	Cumplimiento de los requisitos legales relacionados con la SST	Comunicación fluida Diligencia hacia las gestiones y requerimientos
Organizaciones trabajadores y representante de los trabajadores	Interna	Cumplimiento de los requerimientos del Comité	Comunicación fluida Diligencia hacia las gestiones y requerimientos

Los requisitos determinados de las partes interesadas para el sistema están establecidos a lo largo de los procedimientos operativos del sistema.

4.3 Alcance del sistema

El Sistema de Integrado de Gestión de **HEMAG**, está constituido por el conjunto de estructuras, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos que permiten, de manera conjunta, asegurar que los servicios cumplirán los requisitos solicitados por el cliente, requisitos legales, y por lo tanto se conseguirá su total satisfacción, estableciendo el marco de operación que facilite la eficacia en el trabajo.

El Alcance del Sistema Integrado de Gestión sería:

- *Ingeniería: diseño de proyectos electromecánicos de instalaciones eléctricas en Baja y Alta tensión (todo tipo de instalación eléctrica como subestaciones, centros de transformación, centralizados de contadores, puntos de recarga de vehículo eléctrico, etc). Se incluye la gestión ambiental así como la gestión de expropiaciones.*
- *Obras y servicios: servicios de instalación y mantenimiento de instalaciones eléctricas en A.T. y B.T (incluido puntos de recarga de vehículo eléctrico), ejecución de obras de cerrajería y albañilería para mantenimiento y reforma de locales y edificios de transformación de energía eléctrica y la reforma de instalaciones eléctricas de edificaciones.*

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

en las instalaciones situadas en:

- Calle Aragonese 14 en Alcobendas Madrid

Este Sistema Integrado de Gestión es de obligado cumplimiento y se ha diseñado e implantado para garantizar la conformidad de los servicios con los requisitos establecidos.

El Sistema Integrado de Gestión de **HEMAG** queda definido en la siguiente información documentada:

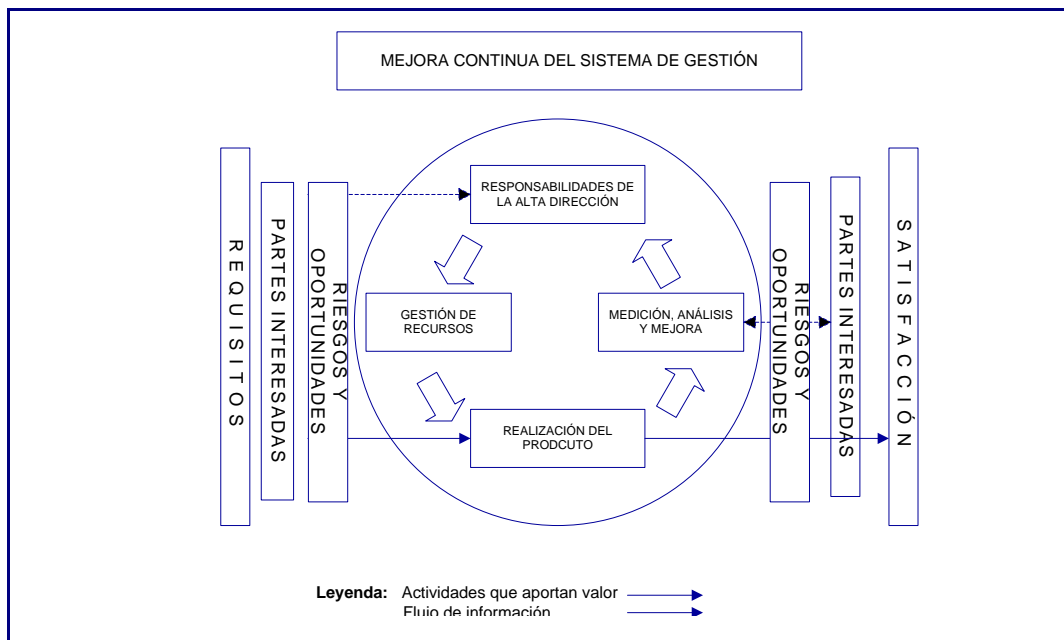
- Manual del Sistema.
- Procedimientos.
- Formatos y Registros.
- Instrucciones Técnicas.

No existe ningún punto de las normas ISO9001 / ISO 14001 / ISO 45001 que no sea aplicable.

4.4 Sistema Integrado de Gestión y sus procesos

4.4.1 Requisitos Generales

HEMAG ha establecido, implantado y mantiene un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo a lo establecido en las **Normas UNE-EN-ISO 9001: 2015, UNE EN ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018**. Ha implantado un enfoque de los procesos y pensamiento basado en riesgos y para ello se han establecido, mecanismos para el seguimiento, medición y análisis de los procesos a través de indicadores, así como evaluado los riesgos y ha establecido un compromiso para lograr los resultados planificados y alcanzar la mejora continua según los datos obtenidos.



Para ello, ha identificado los *Procesos Clave* para el Sistema Integrado de Gestión, en base a los siguientes criterios: "Todo aquel que regula actividades de **HEMAG** y describe con detalle las operaciones a desarrollar para ejecutar una actividad, aplicable a actividades de la Empresa que interesan a la Organización".





	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 12/36
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

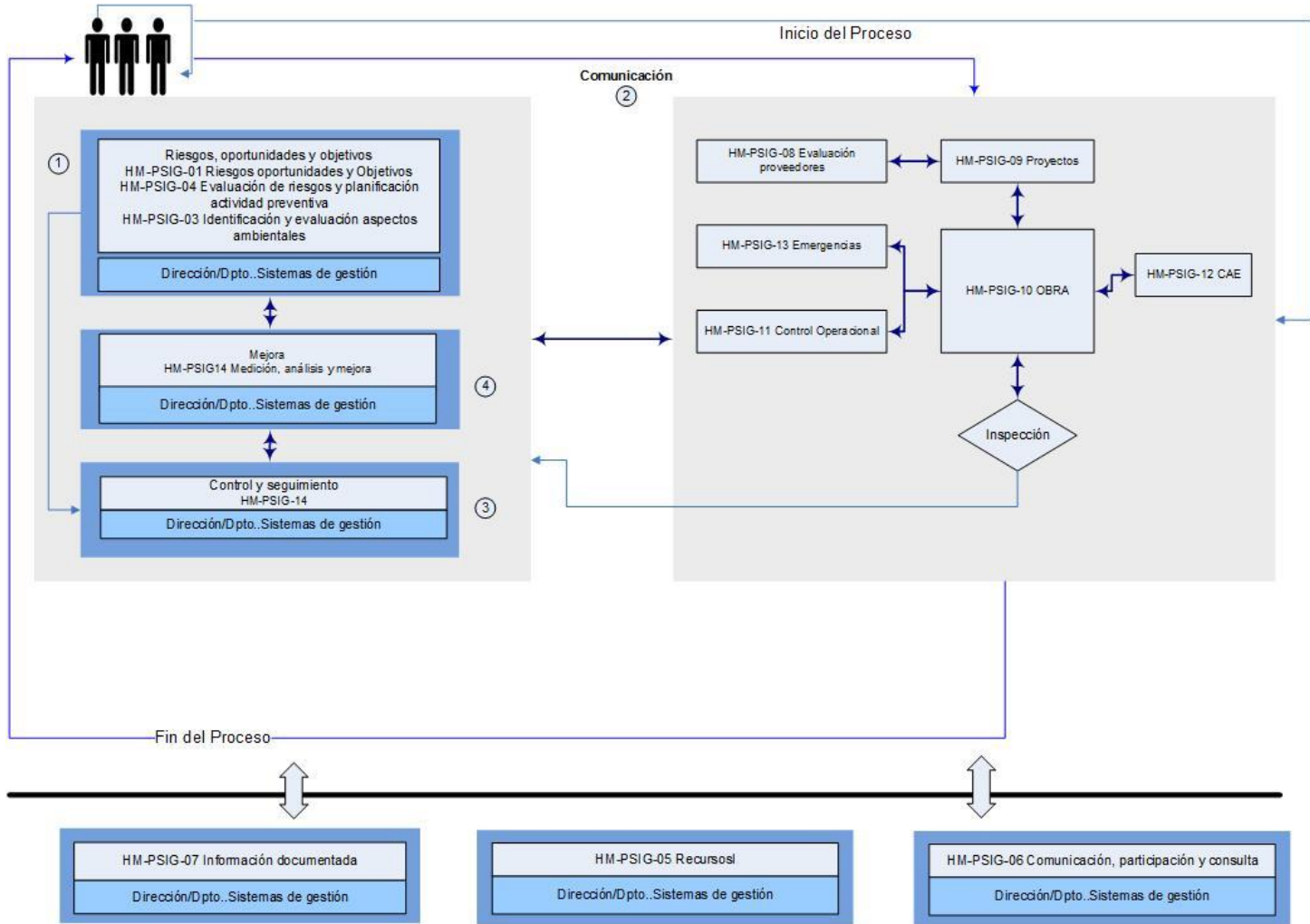
HEMAG a través de la documentación, se asegura que estos procesos son eficaces y están controlados. La Organización en ocasiones subcontrata los procesos relacionados con la ejecución de obra (obra civil) o en Ingeniería actividades con la que no contamos (por ej. arqueología). En cualquier caso, serán tratados como servicios internos y realizados según nuestros propios procedimientos.

Se establece la siguiente relación entre los procedimientos y cada uno de los requisitos de cada norma:

CÓDIGO	PROCEDIMIENTO	ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
HM-PSIG-001	Riesgos, oportunidades y objetivos	6.1, 6.2	6.1, 6.2	6.1, 6.2
HM-PSIG-002	Identificación y evaluación de requisitos legales	...	6.1.3,	6.1.3
HM-PSIG-003	Identificación y evaluación aspectos ambientales	...	6.1.2 y 6.1.4	...
HM-PSIG-004	Evaluación de riesgos y planificación actividad preventiva	6.1.2
HM-PSIG-005	Recursos	7.1, 7.2, 7.3, 7.4	7.1, 7.2, 7.3, 7.4	7.1, 7.2, 7.3, 7.4
HM-PSIG-006	Comunicación, participación y consulta	5.4
HM-PSIG-007	Información documentada	7.5	7.5	7.5
HM-PSIG-008	Evaluación de proveedores	8.4	8.1	8.1.4
HM-PSIG-009	Proyectos	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6	8.1	...
HM-PSIG-010	Obras y mantenimiento	8.1, 8.2, 8.3, 8.4, 8.5, 8.6	8.1	8.1
HM-PSIG-011	Control operacional	...	8.1	8.1
HM-PSIG-012	Coordinación actividades empresariales	8.1.4
HM-PSIG-013	Planes de emergencia	...	8.2	8.2
HM-PSIG-014	Producto no conforme, incidentes en SST desempeño y mejora	9, 10	9,10	9,10

Las interacciones y secuencia que se producen entre los procesos claves y de soporte están reflejadas en el siguiente *Mapa de Procesos* que **HEMAG** tiene establecido:

Leyenda Mapa de Procesos:			
Planifica	Desarrolla	Controla	Actúa
			



	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	14/36

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

5.1. Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

La Dirección de **HEMAG**, es consciente del papel motor que desempeña el compromiso de la Dirección en la implantación y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, así como de la mejora continua de su eficacia. Expresa su compromiso a través de la Política definida y diseñada en atención a los propósitos de la calidad y ambientales, y a la viabilidad de los mismos dentro de la empresa.

La Dirección de **HEMAG** promueve y desarrolla el Sistema Integrado de Gestión, cuyos principios se establecen en el presente Manual y cuyo contenido se ajusta en lo fundamental, a las exigencias de las Normas **UNE-EN-ISO 9001: 2015, UNE EN ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018**.

Por tanto, se compromete a:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurarse que se establece la política y los objetivos para el Sistema Integrado de Gestión y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica
- Asegurarse que la integración de los requisitos en el proceso de negocio.
- Promover el enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- Asegurarse que los recursos están disponibles.
- Comunicar la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- Asegurarse que el sistema cumple con los requisitos
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- Promover la mejora.
- Apoyando otros roles pertinentes a la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de actividad.

5.1.2 Enfoque al Cliente

La Dirección de **HEMAG**, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- La satisfacción del cliente, la gestión ambiental y de la SST, determinando de forma inequívoca los requisitos de los clientes antes de realizar los trabajos y los requisitos legales, de acuerdo al procedimiento HM-PSIG-02 Identificación y evaluación requisitos legales
- Determinar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente, de acuerdo al procedimiento HM-PSIG-01 Riesgos Oportunidades y objetivos
- Enfoca el aumento de la satisfacción del cliente, de acuerdo al procedimiento HM-PSIG-14 Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	15/36

5.2 Política

Se corresponde con lo indicado en el Capítulo 3 de este Manual. Con esta política se asume un compromiso que lleva a un concepto integral de la Calidad, Medioambiente y SST, cuyo principio fundamental es que ésta se desarrolla de forma progresiva mediante aportaciones de todas y cada una de las partes y actividades de la empresa. La política será revisada anualmente para su continua adecuación y comunicada y disponible a las partes interesadas.

5.3 Roles, responsabilidad y autoridades de la organización

El Responsable del Sistema Integrado de gestión será el representante de la Alta Dirección, con autoridad y responsabilidad para la implantación, desarrollo y ajuste del actual Sistema Integrado de Gestión.

El Responsable del Sistema, además de las funciones y responsabilidades descritas en este capítulo, asume como representante de la Dirección, las siguientes funciones:

- Asegurarse de que el sistema es conforme a las normas de aplicación
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del sistema y oportunidades de mejora
- Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en la organización
- Asegurar de la integridad del Sistema Integrado de Gestión y se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema.

5.4 Participación y consulta

a) Personal HEMAG

La participación de los trabajadores se realiza a través de las reuniones de los Responsables de OT que serán transmitidas a la Dirección. Además los trabajadores cuentan con un Buzón de sugerencias a través de la web de la Organización (www.voltiumprevent.com)

El Responsable del Sistema incluirá en caso necesario, las decisiones y mejoras al sistema como “Planes de mejora” o en la Planificación de la actividad Preventiva.

Además, siempre existe la posibilidad de que, en cualquier momento, el personal puede ponerse en contacto para expresar sus inquietudes a través del teléfono, correo electrónico o de forma directa con el Responsable del Sistema, el cual lo transmitirá a la Dirección.

Otra herramienta utilizada son las encuestas internas al personal, que se realizarán cada tres años.

b) Partes interesadas

Cualquier necesidad de los proveedores será comunicada a su interlocutor (Dirección/responsables de OT), ver procedimiento “**Comunicación, participación y consulta**” HM-PSIG-06.

También se comunicará a las partes interesadas que pueden participar en la mejora de nuestro sistema mediante correo electrónico o a través del buzón de la web www.voltiumprevent.com

El Responsable del Sistema incluirá en caso necesario, las decisiones y mejoras al sistema como “Planes de mejora” o en la Planificación de la actividad Preventiva.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	16/36

Se establece, implementa y mantiene el procedimiento “**Comunicación, participación y consulta**” HM-PSIG-06” para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SST.

HEMAG

- a) Proporciona los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la consulta y la participación;
- b) Proporciona el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión de la SST;
- c) Determina y elimina los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;
 - a) aplicable
 - b) la determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos el establecimiento de los objetivos de la SST y la planificación para lograrlos
 - c) la determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las compras y los contratistas
 - d) la determinación de qué necesita seguimiento, medición y evaluación.
 - e) la planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoría.
 - f) el aseguramiento de la mejora continua.

Enfatiza la participación de los trabajadores no directivos sobre lo siguiente:

- a) la determinación de los mecanismos para su consulta y participación;
- b) la identificación de los peligros y la evaluación de los riesgos y oportunidades
- c) la determinación de acciones para eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST
- d) la determinación de los requisitos de competencia, las necesidades de formación,
- e) la formación y la evaluación de la formación
- f) la determinación de qué información se necesita comunicar y cómo hacerlo
- g) la determinación de medidas de control y su implementación y uso eficaces;
- h) la investigación de los incidentes y no conformidades y la determinación de las acciones correctivas.

Enfatiza la consulta de los trabajadores no directivos sobre lo siguiente:

- g) la determinación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- h) el establecimiento de la política de la SST
- i) la asignación de roles, responsabilidades y autoridades de la organización, según ssea aplicable.
- j) la determinación de cómo cumplir los requisitos legales y otros requisitos el establecimiento de los objetivos de la SST y la planificación para lograrlos.
- k) la determinación de los controles aplicables para la contratación externa, las compras y los contratistas.
- l) la determinación de qué necesita seguimiento, medición y evaluación
- m) la planificación, el establecimiento, la implementación y el mantenimiento de programas de auditoría
- n) el aseguramiento de la mejora continua

 Grupo Hemag INGENIERÍA - SERVICIOS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

El procedimiento “**Riesgos, oportunidades y objetivos**” HM-PSIG-01 describe la metodología a seguir para definir los riesgos y oportunidades relacionados con el contexto, alcance y partes interesadas, así como de los aspectos ambientales, requisitos legales con el objetivo de:

- Asegurar que el sistema logra los resultados obtenidos
- Aumentar los efectos deseables
- Disminuir los no deseados
- Lograr la mejora.

Por otro lado, se establecen las acciones necesarias para abordar los riesgos y oportunidades, así como la manera de integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema y evaluar la eficacia de las acciones.

Seguridad y Salud en el Trabajo:

La organización establece, implementa y mantiene un procedimiento “**Evaluación de riesgos y planificación actividad preventiva**” HM-PSIG-04, para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo, y determinación de los controles necesarios.

En la evaluación de los riesgos se ha utilizado el concepto “Niveles de Riesgo” obtenido de la valoración conjunta de la probabilidad de que se produzca el daño y la severidad de las consecuencias del mismo. Como consecuencia de la evaluación se establecen 5 niveles de Grado de Riesgo, (Trivial, Tolerable, Moderado, Importante e intolerable). Se considera aceptable todo riesgo igual o menor a tolerable.

6.1.2 Identificación de aspectos ambientales

Un aspecto ambiental es cualquier elemento de las actividades de **HEMAG** que puede interactuar con el medioambiente.

HEMAG identificar y determina aquellos aspectos ambientales que puede controlar y de aquellos que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

HEMAG establece periódicamente y para cada obra o emplazamiento por separado cuáles son sus aspectos ambientales significativos como punto de partida de su Sistema Integrado de Gestión. Esto viene reflejado en el procedimiento “**Identificación y evaluación de aspectos ambientales**” HM-PSIG-03. Como consecuencia de la aplicación de dicho procedimiento se obtiene la información sobre los aspectos ambientales, que se eleva anualmente a la Dirección como base para el establecimiento de objetivos y metas ambientales

6.1.2.- Identificación de peligros SST

El procedimiento “**Evaluación de riesgos y planificación actividad preventiva**” HM-PSIG-04, HEMAG establece, implementa y mantiene procesos de identificación continua y proactiva de los peligros. Los procesos tienen en cuenta, pero se limitan a:

- a) cómo se organiza el trabajo, los factores sociales [incluyendo la carga de trabajo, horas de trabajo, victimización y acoso (*bullying*) e intimidación], el liderazgo y la cultura de la organización;
- b) las actividades y las situaciones rutinarias y no rutinarias, incluyendo los peligros que

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 18/36

surjan de:

- la infraestructura, los equipos, los materiales, las sustancias y las condiciones físicas del lugar de trabajo;
 - el diseño de productos y servicios, la investigación, el desarrollo, los ensayos, la producción, el montaje, la construcción, la prestación de servicios, el mantenimiento y la disposición;
 - los factores humanos;
 - cómo se realiza el trabajo;
- c) los incidentes pasados pertinentes internos o externos a la organización, incluyendo emergencias, y sus causas;
- d) las situaciones de emergencia potenciales;
- e) las personas, incluyendo la consideración de:
- aquéllas con acceso al lugar de trabajo y sus actividades, incluyendo trabajadores, contratistas, visitantes y otras personas;
 - aquéllas en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden verse afectadas por las actividades de la organización;
 - los trabajadores en una ubicación que no está bajo el control directo de la organización;
- f) otras cuestiones, incluyendo la consideración de:
- el diseño de las áreas de trabajo, los procesos, las instalaciones, la maquinaria/equipos, los procedimientos operativos y la organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las necesidades y capacidades de los trabajadores involucrados;
 - las situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo causadas por actividades relacionadas con el trabajo bajo el control de la organización;
 - las situaciones no controladas por la organización y que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo que pueden causar lesiones y deterioro de la salud a personas en el lugar de trabajo;
- g) los cambios reales o propuestos en la organización, operaciones, procesos, actividades y el sistema de gestión de la SST;
- h) los cambios en el conocimiento y la información sobre los peligros.

6.1.2.1.- Evaluación de los riesgos para la SST y otros riesgos para el sistema de gestión de la SST

Mediante el procedimiento "Riesgos, oportunidades y objetivos" HM-PSIG-01, HEMAG establece implementa y mantiene procesos para:

- a) evaluar los riesgos para la SST a partir de los peligros identificados, teniendo en cuenta la eficacia de los controles existentes;
- b) determinar y evaluar los otros riesgos relacionados con el establecimiento, implementación, operación y mantenimiento del sistema de gestión de la SST.

6.1.2.2.- Evaluación de las oportunidades para la SST y otras oportunidades para el sistema de gestión de la SST

Mediante el procedimiento "Riesgos, oportunidades y objetivos" HM-PSIG-01 se establece, implementar y mantener procesos para evaluar:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 19/36
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

- a) las oportunidades para la SST que permitan mejorar el desempeño de la SST, teniendo en cuenta los cambios planificados en la organización, sus políticas, sus procesos o sus actividades, y:
 - las oportunidades para adaptar el trabajo, la organización del trabajo y el ambiente de trabajo a los trabajadores;
 - las oportunidades de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la SST;
- b) otras oportunidades para mejorar el sistema de gestión de la SST.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

Todo lo relacionado con requisitos legales y otros requisitos se realiza de acuerdo al procedimiento **“Identificación y evaluación de requisitos legales”** HM-PSIG-02.

El Responsable del Sistema Integrado de Gestión de HEMAG, lleva a cabo de forma continuada, la recopilación y actualización de la normativa comunitaria, estatal, autonómica y local que le sea de aplicación a las actividades mediante el formato **“Registro de revisión de legislación”** HM-PSIG-02/02.

La evaluación del cumplimiento legal es realizada semestralmente por el Responsable del Sistema utilizando el formato **“Listado documentación legal y normativa”** HM-PSIG-02/01 y **“Listado de compromisos voluntarios y del cliente”** HM-PSIG-02/03.

6.1.4 Planificación de acciones para aspectos ambientales

HEMAG planifica las acciones necesarias para aquellos aspectos ambientales significativos que la Alta Dirección considera prioritarios de acuerdo al procedimiento **“Riesgos, Oportunidades y Objetivos”** HM-PSIG-01

6.2 Objetivos

Los objetivos particulares, considerados como metas definidas y cuantificadas que van a servir de base para la planificación del sistema, serán fijados anualmente por Dirección, en el marco de la planificación estratégica y la política. Los objetivos deberán poderse medir con el fin de facilitar una eficaz revisión.

En el establecimiento de estos objetivos se deberá considerar:

- Las necesidades actuales y futuras de los mercados en los que **HEMAG** actúa.
- Que se va a hacer
- Recursos y medios necesarios para cumplir los objetivos.
- Responsabilidades
- Plazos
- Como se evaluarán los resultados

Los objetivos son comunicados al personal de **HEMAG** para que puedan contribuir a su logro. Estos objetivos se definen en el formato **“Objetivos 20XX”** proveniente del procedimiento **“Riesgos, Oportunidades y Objetivos”** HM-PSIG-01, así como el seguimiento realizado a los mismos.

6.3 Planificación de los cambios

HEMAG podría determinar la necesidad de cambios en el Sistema Integrado de Gestión, referentes a:

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	20/36

- Nuevos servicios y procesos o cambios en los existentes, mediante un plan de calidad que al menos incluirá:
 - Objeto
 - Alcance
 - Responsabilidades
 - Documentación necesaria
 - Actividades a implementar
 - Recursos necesarios (personal, equipos, software, etc)
- Cambios en los requisitos legales, de cliente o los propios de la organización, que se identificarán de acuerdo a lo indicado en el procedimiento HM-PSIG-02 Identificación y evaluación requisitos legales
- Cambios en el conocimiento o información sobre los peligros y riesgos en SST, reflejándose en los documentos preventivos de aplicación (evaluación de riesgos, plan de seguridad y salud, etc)
- Desarrollos en conocimiento y tecnología reflejados en el plan de formación.

El control y la evaluación de cada cambio se realizarán en los documentos que hemos mencionado y si se observase cambios no previstos se tomarán las medidas necesarias para reducir el efecto adverso.

En cualquier caso, consideramos para ello:

- El propósito de los cambios
- La integridad del Sistema Integrado de Gestión
- Disponibilidad de recursos
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades

7. APOYO

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

HEMAG mediante el procedimiento “**Recursos**” HM-PSGI-05 considera:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes
- Que necesita obtener de los proveedores externos

7.1.2 Personas

Todo el personal de **HEMAG** o en su nombre que realiza actividades relacionadas con el SIG, tiene la formación adecuada, encontrándose debidamente cualificado, conforme a los requisitos establecidos por Dirección y a las necesidades de la organización derivadas de los requerimientos de los objetivos planteados, de los servicios ofertados y de las características de los clientes actuales y potenciales y demás partes interesadas.

Asimismo, todo el personal que realiza tareas para **HEMAG** o en su nombre, que potencialmente pueda causar uno o varios impactos ambientales significativos está debidamente formado y tiene la experiencia adecuada.

Se determinan anualmente las personas necesarias para la implementación eficaz del sistema en el apartado de revisión por la dirección “adecuación de los recursos”.

7.1.3 Infraestructura

La Dirección definirá la infraestructura, equipos, hardware, softwares necesarios para la realización de los servicios de teniendo en cuenta las necesidades actuales y las futuras expectativas.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición 24	Página 21/36
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST			

HEMAG en la revisión del sistema por la Dirección definirá, en su caso, las necesidades de mejora de su infraestructura para la realización de los servicios planificados en la línea de negocio e implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.

Se dispone de unas instalaciones amplias, limpias y ordenadas donde poder desarrollar el trabajo y facilitar la gestión ambiental de manera eficaz. Se asegura que las instalaciones en cada centro de trabajo son las adecuadas, realizando un mantenimiento preventivo y correctivo de las mismas.

7.1.4 Ambiente de trabajo

HEMAG, asegura que las condiciones de trabajo (temperatura, amplitud, orden y limpieza) son adecuadas para desarrollar adecuadamente las actividades de la organización. **HEMAG**, proporciona y mantiene el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio solicitado. Se incluyen como factores humanos y físicos:

- Sociales
- Psicológicos
- Físicos

Además, con el propósito de proporcionar unas condiciones idóneas bajo las cuales se realiza el trabajo, se establece un flujo de información verbal entre los trabajadores para que éstos expongan sus necesidades a la Dirección, con el fin de mejorar las condiciones del trabajo y la gestión ambiental.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

Se establece una metodología para garantizar el perfecto estado, de los recursos de medida propios empleados.

Se cuenta con el procedimiento "**Recursos**" HM-PSGI-05 para establecer un control de las verificaciones y calibraciones de los recursos de medición utilizados.

En caso necesario **HEMAG** alquila recursos de inspección, medida y ensayo para demostrar la conformidad del producto con los requisitos especificados. Los equipos de inspección, medición y ensayo han de ser utilizados de manera que se asegure que la incertidumbre es conocida y compatible con la capacidad de medida requerida.

Nuestra organización:

- Determina qué medidas se han de realizar, la exactitud requerida.
- Identifica todos los recursos de inspección, medición y ensayo, que pueden afectar a la calidad del producto, y los calibra o verifica en intervalos establecidos o antes de su utilización. Para calibrarlos se utilizan equipos certificados, válidos como patrones internacionales o nacionales reconocidos.
- Conserva los registros de calibración de los recursos de inspección, medición y ensayo.
- Evalúa y documenta la validez de los resultados de las inspecciones y ensayos obtenidos con anterioridad, cuando se compruebe que los equipos de inspección, medida y ensayo no están bien calibrados.
- Asegura que la manipulación, la conservación, y el almacenamiento sea adecuada para no alterar su exactitud y adecuación al uso.
- Protege los recursos de medida.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	22/36

7.1.6 Conocimientos de la organización

Se determinan mediante los “Ficha de actividad de puesto o profesiograma” HM-PSIG-05/01 los conocimientos necesarios para para la operación de sus procesos y conformidad del servicio. Ver procedimiento “**Recursos**” HM-PSIG-05

Se valorarán los conocimientos actuales y determinarán las necesidades de formación del personal implicado en las actividades inherentes al Sistema Integrado de Gestión.

Asimismo, **HEMAG** promueve la participación y el desarrollo de su personal:

- Proporcionando formación continua.
- Definiendo sus responsabilidades.
- Comunicando sugerencias y opiniones.

7.2 Competencia

HEMAG tiene identificadas las competencias necesarias para ejecutar cada actividad dentro de la organización. Cada puesto de trabajo, tiene establecido un “Ficha de actividad de puesto o profesiograma” HM-PSIG-05/01, que incluye la titulación, formación específica, habilidades, conocimientos y experiencia que se requiere para desarrollar de manera eficiente las actividades de responsabilidad asociadas al puesto.

Dichos perfiles son revisados por la Dirección y las partes implicadas respectivamente en su aprobación y elaboración cuando se inicia una nueva actividad o ésta se modifica.

7.3 Toma de conciencia

HEMAG mediante comunicaciones, charlas y acciones formativas se asegura que el personal que realizan trabajos dentro del alcance se asegura que toman conciencia de:

- la política y los objetivos;
- su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del sistema de gestión;
- los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;
- las implicaciones de no satisfacer los requisitos del sistema de gestión, incluido el incumplimiento de los requisitos legales, de cliente y otros requisitos de la organización
- los incidentes, y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos;
- los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos;
- la capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

7.4 Comunicación

7.4.1 Comunicación Interna

La Dirección de **HEMAG**, establece los canales de comunicación interna dentro de la empresa con relación a los procesos del Sistema Integrado de Gestión de manera más eficaz. Por el tamaño y

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	23/36

características de la organización, la transmisión de la información es verbal, a través del correo electrónico y a través de las webs de la Organización.

Cualquier tipo de comunicación interna tiene tres áreas clave para su desarrollo:

- Difundir la política y objetivos (“**Comunicación, participación y consulta**” HM-PSIG-06)

La Política de **HEMAG** está a disposición del público y el Responsable del Sistema se encargará de difundirla entre sus empleados y partes interesadas. Asimismo, el Responsable del Sistema comunica los objetivos.

- Modificaciones en la documentación

Los cambios en la documentación se reflejan en nuevas revisiones de los documentos y se transmiten de acuerdo con el procedimiento “**Información documentada**” HM-PSIG-07.

- Informe de Revisión del Sistema por la Dirección

Según lo expuesto en el punto 9 de este manual, el Responsable del Sistema

7.4.2 Comunicación Externa

Se consideran comunicaciones externas las que se realizan entre la organización y las partes interesadas externas. Se consideran partes externas interesadas a todas las personas físicas o jurídicas, y en particular:

- Cliente y consumidores
- Proveedores/subcontratistas
- Legisladores/Administración Pública.
- Competencias y mercados
- Entidades financieras/seguros.
- SPA
- Mutua
- Autoridad Laboral
- Organizaciones dedicadas a la SST y profesionales de la SST
- Organizaciones de los trabajadores y sus representantes

El Responsable del Sistema recibe, archiva y responde por escrito a toda comunicación relevante que provenga de partes interesadas externas tratándolas como información documentada externa (Ver procedimiento “**Información documentada**” HM-PSIG-07). La respuesta debe ser aprobada por Dirección.

HEMAG comunica a las partes interesadas las cuestiones que sean relevantes para el adecuado desempeño de los procesos y cumplimiento de sus expectativas.

El Responsable del Sistema archiva una copia de todas las comunicaciones relevantes emitidas por la organización a las partes interesadas externas.

Las comunicaciones de la empresa con las partes interesadas dentro del Sistema Integrado de Gestión, pueden ser verbales o escritas, y se establecen según lo determinado para cada proceso.

 Grupo Hemag INGENIERÍA - SERVICIOS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

Se establecen los siguientes tipos de contenidos y periodicidades.

PARTE INTERESADA	TIPO DE COMUNICACION	PLAZO	MODO	RESPONSABLE
Clientes	Cuestionario de satisfacción	variable	Cuestionario	Responsable CA/MA/SST
	Datos corporativos generales/desempeño ambiental	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SST	Continuo/ A la incorporación	Mail	Responsable CA/MA/SST
Empleados	Manual y procedimientos del sistema aplicables	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SST/Sanciones	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Aspectos ambientales significativos	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Objetivos	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Modelo organizativo de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Art. 14 de la LPRL. Derecho a la protección frente a los riesgos laborales	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Acciones a seguir en caso de accidente, teléfonos y medidas de emergencia (extraída del Plan de Seguridad de la obra).	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Art. 18 Y 19 de la LPRL. Información, consulta y participación de los trabajadores y Formación de los trabajadores	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Art. 29 de la LPRL Obligaciones de los trabajadores en materia de prevención de riesgos laborales.	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
	Comunicación de Apertura de Centro de Trabajo	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST
Copia del Acta de la última reunión de seguridad (se irá sustituyendo por la última en vigor)	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST	
Manual de buenas prácticas en obra	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST	
Plano punto reunión	Continuo/ A la incorporación	Mail/Intranet/ Papel	Responsable CA/MA/SST	
Proveedores/ Subcontratistas	Métodos de seguimiento y medición a aplicar	A la incorporación	Mail	Responsable CA/MA/SST

	Requisitos	Cuando sea necesario	Mail	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SST	A la incorporación	Mail	Responsable CA/MA/SST
	Documentación requerida con anterioridad al inicio de los trabajos y en el propio centro de trabajo.	Cada obra/servicio	Mail	Responsable CA/MA/SST
	Documentación requerida durante todo el periodo de ejecución de los trabajos y simultáneamente a las certificaciones en el centro de trabajo.	Cada obra/servicio	Mail	Responsable CA/MA/SST
	Obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales.	Cada obra/servicio	Mail	Responsable CA/MA/SST
	Prohibiciones en materia de prevención de riesgos laborales.	Cada obra/servicio	Mail	Responsable CA/MA/SST
Alta Dirección/ Accionistas	Datos corporativos generales/desempeño ambiental	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
	Datos corporativos generales	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
Administración/ Entes Locales /legisladores	Datos corporativos generales/desempeño ambiental	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SST	Continuo	Web	Responsable CA/MA/SST
	Requerimientos/información proporcionada	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
Competencia/ Mercados	Datos corporativos generales/desempeño ambiental	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SST	Continuo	Web	Responsable CA/MA/SST
Entidades financieras/ aseguradoras	Datos corporativos generales/desempeño ambiental	Anual	Web	Responsable CA/MA/SST
	Política Calidad/Medio Ambiente/SST	Continuo	Web	Responsable CA/MA/SST
Servicio de Prevención	Datos corporativos generales	Anual	Web	Responsable SST
	ER, Planificación, Planes Emergencia, accidentes	Cada revisión	Mail	Responsable SST
	Plan de Prevención, memorias	Anual	Mail	Responsable SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SS T alcance	Continuo	Web	Responsable SST

 Grupo Hemag INGENIERÍA - SERVICIOS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	26/36

Mutua	Planificación	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
	Información relacionada con los certificados de aptitud	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
Autoridad Laboral/	Requerimientos	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
	Información proporcionada	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
Organizaciones dedicadas a la SST y profesionales de SST	Política Calidad/ Medio Ambiente/SS T alcance	Continuo	Web	Responsable SST
Organizaciones trabajadores y representante de los trabajadores	Comunicados, actas, información proporcionada	Cuando sea necesario	Mail	Responsable SST
	Política Calidad/ Medio Ambiente/SS T alcance	Continuo	Web	Responsable SST

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El Responsable del Sistema elabora y revisa toda la información documentada afecte a la calidad, al medio ambiente y a la SST para comprobar su idoneidad con los requisitos establecidos en la normativa aplicable. Posteriormente procede a su distribución.

Los responsables de los diferentes departamentos asesoran al Responsable de SIG en la elaboración de los documentos que les son de aplicación.

7.5.2 Creación, control y actualización

Toda la información documentada implicada en el cumplimiento de las actividades relacionadas con la gestión del sistema es controlada y distribuida según se indica en el procedimiento "**Información documentada**" HM-PSIG-07. Este control asegura que:

- Las ediciones actualizadas de los documentos apropiados están disponibles en todos los puntos en los que se llevan a cabo las operaciones fundamentales para el funcionamiento efectivo del Sistema Integrado de Gestión.
- Se retira en el menor plazo posible la documentación obsoleta de todos los puntos de distribución o uso.
- Cualquier documento obsoleto retenido por motivos legales o de preservación acordada, esté adecuadamente identificado.
- Se garantiza la destrucción de los documentos obsoletos, a fin de evitar su uso inadvertido.

Cualquier cambio o modificación de un documento debe ser revisado y aprobado. En el procedimiento de procedimiento "**Información documentada**" HM-PSIG-07, se indica cómo ha de dejarse constancia de la naturaleza del cambio en el documento. Dichas modificaciones dan lugar a una nueva edición del documento, dejando constancia de ello en la carátula del documento.

El Responsable del Sistema dispone de una lista (**Catalogo de documentos del sistema**, HM-PSIG-07/01) en la que se relacionan el Manual y el resto de documentación del Sistema, en la que se identifica la revisión en vigor de estos documentos y que evita el uso de aquellos que ya no son aplicables.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 27/36

La reedición y distribución son realizadas con la extensión y frecuencia que en el Procedimiento establece.

Los registros son legibles e identificables, están guardados y conservados adecuadamente para su fácil recuperación y en unas condiciones que eviten su deterioro, daño o pérdida.

HEMAG tiene establecido y registra el tiempo mínimo de conservación de los registros del Sistema. A excepción de establecer contractualmente periodos de tiempo mayores, los registros estarán a disposición del cliente durante un periodo de 3 años.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control

HEMAG define la planificación y ejecución de los procesos necesarios para la redacción de los trabajos, para ello tiene definido y documentado cómo se cumplirán los requisitos relativos a la calidad, ya sea a través de las especificaciones del cliente o por la normativa aplicable.

En cuanto a los trabajos en cada actividad y debido a las características específicas de cada una, y la diversidad de exigencias, hace que se elabore un Estudio y Control de Procesos para cada OT.

Con ello, se definen las actividades relacionadas con la calidad, medio ambiente y SST a realizar, para:

- Determinación de los requisitos para los productos y servicios
- Criterios para los procesos y aceptación
- Establecer los recursos necesarios
- Establecer un control de los procesos
- Cumplir los plazos de entrega establecidos.

Se mantendrá la información documentada para:

- Tener confianza que se han llevado las obras de manera satisfactoria
- Demostrar la conformidad con los requisitos del cliente y normativa aplicable
- Sirvan para formar al personal.
- Por seguridad.

Asimismo, la Dirección aprovechando la revisión por la Dirección evaluará las cuestiones internas relacionadas con el personal involucrado en los procesos para:

- Asegurarse de que existen las habilidades necesarias.
- Promover las mejoras propuestas por parte del personal.
- Mejorar la eficacia de la gestión ambiental.

 Grupo Hemag INGENIERÍA - SERVICIOS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

HEMAG por medio del procedimiento documentado “**Control operacional**” HM-PSIG-11 mantiene una sistemática para la gestión de todos los residuos no peligrosos, peligrosos, así como el control de los consumos de recursos o cualquier actividad que afecte a algún aspecto ambiental.

Asimismo, se cuenta con un procedimiento “**Planes de Emergencias**” HM-PSIG-13 con el fin de identificar y responder a accidentes potenciales y situaciones de emergencia en las instalaciones de **HEMAG** y prevenir y reducir los impactos ambientales que puedan estar asociados con ellos. Por medio del procedimiento se puede revisar periódicamente los procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias después de que ocurra un accidente.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

HEMAG debe, como paso previo a la definición de los trabajos necesarios, determinar los requisitos especificados por el cliente, en cuanto al seguimiento de los trabajos, así como cualquier otro requisito adicional determinado por la organización sea o no especificados por el cliente.

Las ofertas y/o contratos son revisados por el personal implicado para asegurar que:

- Los requisitos están definidos y documentados adecuadamente (incluyendo los posteriores a la entrega). Todos los servicios prestados por **HEMAG** están formalizados mediante la aceptación del contrato por parte del cliente.
- Se incluyen los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para su uso
- Requisitos establecidos por el cliente
- Se conocen los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio o el medio ambiente.
- Se ha resuelto cualquier diferencia que exista entre las partes antes de prestar el servicio (plazos, instalaciones, personal, etc.).
- La organización tiene capacidad humana, técnica y económica para cumplir con los requisitos del cliente.

Asimismo, **HEMAG** tiene establecidos mecanismos para:

- Resolver cualquier modificación en el alcance del servicio.
- Atender a cualquier tipo de queja o consulta sobre el servicio prestado.

En caso de modificaciones, la Dirección realizará una nueva propuesta al cliente y transmitirá al personal implicado los nuevos requisitos.

Todas estas actividades son extensivas a todas las peticiones de servicio por parte de los clientes, que estén incluidos en el ámbito del Sistema Integrado de Gestión.

HEMAG tiene establecido un sistema de comunicación eficaz con el cliente, mediante el contacto directo de modo verbal con los Directores, Delegados y Responsables de OT durante el desarrollo de los trabajos y recoge las observaciones, sugerencias y quejas de sus clientes para ser utilizadas posteriormente como oportunidades de mejora en los trabajos futuros.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

HEMAG dispone del procedimiento “**Proyectos**” HM-PSIG-09, donde se define la sistemática utilizada en **HEMAG S.A.** para garantizar un adecuado diseño de los proyectos realizados siguiendo los requisitos del cliente.

Además también cuenta con el procedimiento “**Obras y mantenimiento**” HM-PSIG-10 donde se define la sistemática para garantizar un adecuado desarrollo de los servicios y obras realizados siguiendo los requisitos del cliente.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	29/36

8.3.1 Planificación del proyecto y desarrollo

Para ello el Responsable de Ot planifica las actividades con el estudio y Control del Proceso, para especificar más concretamente cada trabajo con la planificación general de la OT y con la planificación del expediente.

8.3.2 Datos de entrada del proyecto y desarrollo

En los procedimientos “Proyectos” HM-PSIG-09 y “Obras y mantenimiento” HM-PSIG-10 se determina cómo, dónde y en qué forma se tratan los datos de entrada.

Para cada OT antes del inicio de los trabajos, se determinarán los requisitos esenciales de acuerdo al procedimiento “**Identificación y evaluación de requisitos legales**” HM-PSIG-02

8.3.3 Control del diseño y desarrollo

De igual forma en los procedimientos “Proyectos” HM-PSIG-09 y “Obras y mantenimiento” HM-PSIG-10 se definen los criterios para el control del diseño, basándonos esencialmente en el Estudio y Control del Proceso de cada OT así como también se indica cómo se identifica, revisa y controla los cambios durante el diseño.

Así mismo se define como se realiza la revisión y verificación del diseño.

8.3.4 Validación y entrega del diseño y desarrollo

En el procedimiento “Proyectos” HM-PSIG-09 se define la forma de realizar la validación del diseño.

8.3.5 Control de modificaciones

En los procedimientos “Proyectos” HM-PSIG-09 y “Obras y mantenimiento” HM-PSIG-10 se establece como realizar el control de cambios

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

HEMAG lleva a cabo principalmente la compra de equipos, materiales y subcontrataciones de servicios.

La organización se asegura de que el producto / servicio comprado cumple con los requisitos establecidos, para ello selecciona a sus proveedores por su capacidad para cumplir las especificaciones establecidas.

A fin de comprobar que el proveedor reúne los requisitos mínimos adecuados para suministrar los productos / servicios comprados / subcontratados, se establece un apartado en el procedimiento “**Evaluación de proveedores**” HM-PSIG-08 donde se describe el sistema a seguir para seleccionar, evaluar a los proveedores, en función de su aptitud para cumplir con los requisitos del contrato.

El Responsable de Compras, elabora y mantiene actualizada un Listado de Proveedores Homologados, *Relación de Proveedores Aprobados* HM-PSIG-08/01, en la que se incluyen los proveedores en función de criterios que evalúen la aptitud para cumplir con los requisitos. Anualmente se reevaluarán los proveedores que han participado en la realización de los diferentes servicios en función de la presencia / ausencia de incidencias.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	30/36

Asimismo, el Responsable del Sistema supervisará a los proveedores relacionados con aspectos ambientales significativos (maquinaria, transporte, talleres, productos, etc.).

8.4.2 Tipo y alcance de control

HEMAG efectúa siempre sus compras de equipos, materiales y subcontrataciones según lo expuesto en el procedimiento “**Evaluación de proveedores**” HM-PSIG-08.

El Responsable de Compras, en cada compra revisa y aprueba las ofertas antes de su difusión, en señal de adecuación de los requisitos de compra especificados.

8.4.3 Información para los proveedores externos

Para el caso de pedidos directamente relacionados con la prestación de un servicio (subcontratas,...) se comunicará al proveedor (ya sea mediante contrato, pedido,..) la siguiente información:

- Los servicios a proporcionar
- Requisitos del servicio
- Competencias necesarias del personal o la empresa
- Método/s de comunicación con el proveedor
- Métodos de control y seguimiento a realizar al proveedor
- Cualquier visita que fuese necesaria (incluyendo el cliente) a las instalaciones del proveedor)

8.5 Producción y provisión de servicio

8.5.1 Control de la producción y provisión de servicio

Se ha desarrollado los siguientes procedimientos para garantizar que la actividad se desarrolla en condiciones controladas:

- “**Proyectos**” HM-PSIG-09
- “**Obras y mantenimiento**” HM-PSIG-10

El servicio prestado se realiza en condiciones controladas que incluyen lo siguiente:

- En los informes, partes, actas de reuniones, avisos de incidencias, etc. realizando un completo seguimiento de los trabajos.
- El cumplimiento de las normas, legislación aplicable o procedimientos documentados.

Se conservan registros de la ejecución de las trabajos, de los equipos y del personal. Se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los trabajos (oficinas, máquinas vehículos, equipos informáticos,..).

8.5.2 Identificación y trazabilidad

HEMAG identifica toda la información documentada de los trabajos durante toda su duración. La elaboración de los trabajos, implica su identificación y su seguimiento individualizado a través de los registros previstos: no conformidades detectadas, partes de trabajo, registros de inspección, actas, informes, etc., asegurando así el control de todos los servicios realizados a partir de:

- **Identificación:** Mediante la correcta la codificación establecida en el procedimiento “**Información documentada**” HM-PSIG-07. La identificación se consigue por el seguimiento mediante formatos que una vez que se convierten en registros y se archivan en soporte papel o informático o por el nº de expediente del trabajo.

 Grupo Hemag <small>INGENIERÍA - SERVICIOS</small>	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

- **Trazabilidad:** HEMAG asegura la capacidad de averiguar el histórico de los datos más significativos (elementos de especial control: partes diarios...) con los cuales se han desarrollado los procesos o actividades.

Los registros mediante los cuales se realiza la identificación y trazabilidad del servicio prestado por HEMAG son todos los registros indicados en los procedimientos operativos y en el Estudio y Control del Proceso de cada OT.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Los materiales e infraestructura claves para la prestación del servicio propiedad del proveedor son controlados mediante las visitas del personal de HEMAG. Los subcontratistas preservan y mantiene los materiales e infraestructura de manera adecuada.

Cuando HEMAG realice sus trabajos en instalaciones facilitadas del cliente, garantizará su custodia y conservación en el estado en que fueron entregadas al inicio de los trabajos.

El Responsable del Dpto. afectado comunicará al cliente o proveedor externo cualquier anomalía detectada en la propiedad de este antes o durante la realización de los trabajos. Se procederá entonces a su comunicación junto a propuesta de resolución documentada en una "No conformidad" con el fin de continuar la realización de los trabajos. Asimismo, se considera propiedad del cliente los datos de carácter personal o confidencial, HEMAG mantiene una metodología donde se asegura la absoluta confidencialidad de los mismos cumpliendo lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

8.5.4 Preservación

Todos los trabajos realizados por HEMAG donde se generan documentos y son archivados e identificados adecuadamente (Ver procedimiento "Información documentada" HM-PSIG-07).

La preservación incluye la identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección y se describe en el procedimiento "Evaluación de proveedores" HM-PSIG-08.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Cualquier tipo de actividad realizada posterior a la entrega de un trabajo u obra estará supeditada a la firma de un contrato por el cliente. En cualquier caso, se considerará antes de su firma:

- Los requisitos legales y reglamentarios.
- Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- La naturaleza, el uso y la vida útil del producto.
- Los requisitos del cliente.
- La retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de cambios

Cualquier cambio durante la duración de los trabajos será comunicado y documentado al cliente para su confirmación.

8.6 Liberación de los productos y servicios

En cada actividad se establecen las inspecciones requeridas con los correspondientes criterios de aceptación y rechazo de acuerdo a lo establecido en el Estudio y Control del Proceso de la OT.

Al final del proceso se realizarán las verificaciones finales previstas de acuerdo a los criterios de aceptación y rechazo, con el fin de comprobar el cumplimiento total de las especificaciones, sin

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 32/36

que pueda autorizarse la expedición o liberación de ningún producto/servicio que no haya cumplido este trámite y estén disponibles y aprobados los documentos que puedan acreditarlo.

En el caso de detectarse productos/servicios no conformes, se procederá a la apertura de la no conformidad correspondiente.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 Salidas no conformes

Se consideran salidas no conformes todas aquellas que incumplen alguno de los requisitos de calidad, medio ambiente o SST establecidos en el manual del sistema y/o procedimientos e instrucciones técnicas, legislación, especificaciones de los clientes, partes interesadas o cualquier otro requerimiento en calidad, medio ambiente y en SST exigido.

Se tratan las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- Corrección
- Separación, contención
- Información al cliente
- Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión

El trabajo es inspeccionado nuevamente por los técnicos de acuerdo con los procedimientos establecidos. Cualquier trabajo / actividad / documento que durante las inspecciones realizadas no cumpla con los requisitos, se considerará no conforme.

La sistemática a seguir ante la aparición de No conformidades, se describe en el Procedimiento **“Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora”** HM-PSIG-14.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

HEMAG se compromete a proporcionar los medios y emprender las acciones necesarias que posibiliten suministrar un servicio acorde con las especificaciones requeridas por nuestros clientes y otras partes interesadas. Asimismo, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para determinar:

- Que necesita medición
- Los métodos de seguimiento y medición, evaluación y análisis necesarios
- Cuando se debe realizar el seguimiento y medición
- Cuando se debe analizar y evaluar los resultados
- Demostrar la conformidad del servicio prestado.

9.1.2 Satisfacción del cliente

La evaluación de la satisfacción del cliente externo, se realiza de acuerdo al procedimiento **“Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora”** HM-PSIG-14

Se presentarán los resultados, en las reuniones de Revisión por la Dirección, como información base para el desarrollo y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión.

Sobre los resultados y observaciones o propuestas de mejora señaladas en los cuestionarios se irá ajustando el contenido del cuestionario para la identificación final de los aspectos críticos

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		Edición	Página
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		24	33/36

necesarios para la obtención de una satisfacción total de nuestros clientes y así actuar sobre éstos.

9.1.3 Análisis y evaluación

HEMAG recopila la información necesaria y los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión; y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua. Este análisis de datos se utiliza para evaluar:

- La satisfacción del cliente a través de las informaciones extraídas en la revisión por la Dirección, de acuerdo a lo descrito anteriormente.
- La conformidad de los requisitos del producto / servicio.
- El desempeño del sistema
- Si lo planificado se ha implementado eficazmente
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- El desempeño de los proveedores externos
- La necesidad de mejoras

9.2 Auditoría interna

HEMAG realiza auditorías programadas que tendrán en consideración importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías internas previas.

Las auditorías son llevadas a cabo por personal independiente de aquellos que tienen la responsabilidad directa en la actividad que vaya a ser auditada. Dicho personal debe cumplir con los requisitos especificados en el procedimiento "**Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora**" HM-PSIG-14.

El resultado de las auditorías internas, es comunicado a los responsables de los Departamentos auditados y la Dirección de **HEMAG**.

Las actividades de seguimiento de las acciones que se deriven de lo observado en las auditorías internas están controladas por el procedimiento "**Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora**" HM-PSIG-14

9.3 Revisión por la dirección

A fin de asegurar la eficacia y la eficiencia del Sistema Integrado de Gestión y la aplicación de la política, la Dirección con el Responsable del Sistema y los Responsables de los Departamentos, se reúnen al menos una vez por año para revisar el sistema implantado. Esta revisión queda evidenciada en el documento **Informe de revisión del sistema por la Dirección** HM-PSIG-14-05

Esta revisión se realiza de acuerdo a lo indicado en el procedimiento "**Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora**" HM-PSIG-14.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

HEMAG tiene establecido el Procedimiento "**Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora**" HM-PSIG-14 que describe la metodología para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua.

 Grupo Hemag INGENIERÍA - SERVICIOS	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
		CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST	Edición 24

En el procedimiento “**Control Operacional**” HM-PSIG-11 se establece la metodología para registrar, investigar y analizar incidentes de SST. de manera que

10.2 No conformidades, incidentes y acción correctiva

10.2.1 No conformidad e Incidente

Para todas las no conformidades o incidentes el Responsable del Sistema seguirá la misma metodología:

Cuando ocurre un incidente o una no conformidad, HEMAG:

- a) reacciona de manera oportuna ante el incidente o la no conformidad y, según sea aplicable:
 - 1) toma acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad;
 - 2) hace frente a las consecuencias;
- b) evalúa, con la participación de los trabajadores e involucra a otras partes interesadas pertinentes, la necesidad de acciones correctivas para eliminar las causas raíz del incidente o la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) la investigación del incidente o la revisión de la no conformidad;
 - 2) la determinación de las causas del incidente o la no conformidad;
 - 3) la determinación de si han ocurrido incidentes similares, si existen no conformidades, o si potencialmente podrían ocurrir;
- c) revisa las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos, según sea apropiado;
- d) determina e implementa cualquier acción necesaria, incluyendo acciones correctivas, de acuerdo con la jerarquía de los controles y la gestión del cambio;
- e) evalúa los riesgos de la SST que se relacionan con los peligros nuevos o modificados, antes de tomar acciones;
- f) revisa la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas;
- g) si fuese necesario, realiza cambios al sistema de gestión de la SST.

Las acciones correctivas serán apropiadas a los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas. La organización conserva información documentada, como evidencia de:

- la naturaleza de los incidentes o las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- los resultados de cualquier acción y acción correctiva, incluyendo su eficacia.

La organización comunicará esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes.

10.2.3 Acción correctiva

No todas las No Conformidades e Incidentes implican la puesta en marcha de acciones correctivas, será el Responsable del Sistema la persona que, dependiendo de la frecuencia y gravedad de las no conformidades, así como de la posibilidad de identificación o no de sus causas detectará la necesidad de establecerlas.

	MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	HM-MSIG	
CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST		Edición 24	Página 35/36

Una situación de deficiencia con respecto al Sistema Integrado de Gestión puede detectarse como consecuencia del resultado de una auditoría interna o externa, en el transcurso de una inspección, por reclamaciones, incumplimientos legales, incidencias de proveedores, etc.

Una vez detectadas, el responsable de la misma realiza un estudio de evaluación para determinar las causas que la motivaron. Las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales son proporcionales a la magnitud de los problemas detectados y a los riesgos que de ellos puedan derivarse. Todas esas acciones se documentan en el informe de No Conformidad y acciones correctivas.

El Responsable del Sistema verifica la correcta implantación de las acciones correctivas aprobadas, indicando los informes o documentos relacionados con las pruebas o controles efectuados al material o el desarrollo de los trabajos, o bien las medidas adaptadas para la solución de la causa, en los procesos o en el Sistema Integrado de Gestión.

HEMAG tiene establecido el Procedimiento “**Producto no conforme, incidentes en SST, desempeño y mejora**” HM-PSIG-14 que describe la metodología para el tratamiento de acciones correctivas.

10.3 Mejora continua

La organización al menos anualmente y coincidiendo con la revisión por la Dirección, utiliza los datos provenientes de:

1. Procesos con resultados mejorables
2. Resultados del análisis de riesgos
3. Evaluación de aspectos ambientales
4. Oportunidades
5. Indicadores
6. No conformidades e incidentes

Con la finalidad de:

- a) mejorar el desempeño del sistema;
- b) promover una cultura que apoye al sistema de gestión;
- c) promover la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del sistema de gestión;
- d) comunicar los resultados pertinentes de la mejora continua a sus trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores;
- e) mantener y conservar información documentada como evidencia de la mejora continua.

Con ello se establecen “Planes de Mejora” dentro de la organización. La Dirección en la revisión por la dirección establecen los planes de mejora necesarios utilizando para ello el formato HM-PSIG-01-02 Contexto_evaluación y mejora”.

	<p align="center">MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	<p align="center">HM-MSIG</p>	
<p align="center">CALIDAD, MEDIO AMBIENTE y SST</p>		<p align="center">Edición 24</p>	<p align="center">Página 36/36</p>

Anexo I Organigrama