
	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 1 de 28

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Emitido por:		Revisado por:		Aprobado por:	
Nombre y Cargo: Cinthia Espinoza Espinoza Coordinador de SIG		Nombre y Cargo: Jorge Mendoza Jefe de SSOMAC		Nombre Cargo: Jose Amador Jaime Gerente General	
Firma: 	Fecha: 12/07/2021	Firma: 	Fecha: 12/07/2021	Firma: 	Fecha: 12/07/2021

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330	Página 2 de 28	

I.- CONTROL DE VERSIÓN

Ver. N°	DESCRIPCION	PAG.	REVISADO POR	FECHA	APROBADO POR	FECHA
03	Punto 1.2, 1.3, 1.4, 2.1, 3.1, 4.2.3, 5.1, 5.3, 5.6.3 y 6.2.1	8,9,11,13,20,23,30,32	Cristian Gil	07/07/11	Cristian Gil	07/07/11
04	Punto 2.1, 4.2.3, 5.5.3, 5.6.2, 6.2.2, 6.3, 7.2.3, 8.4	11, 20,26, 29, 31,33, 34, 35, 39 y 52	Cristian Gil	Agosto 2011	Cristian Gil	Agosto 2011
05	Modificación de Anexo N°1	55	Cristian Gil	Agosto 2012	Cristian Gil	Agosto 2012
06	Item 1.2, 1.3 y 2.1	8 y 11	Cristian Gil	Junio 2014	Cristian Gil	Junio 2014
07	Adecuación a la versión de las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015; ISO 45001:2018		Cristian Gil	Diciembre 2019	José Amador	Diciembre 2019
08	Mejoras en la definición del Alcance de SIG Partes Interesadas Objetivos	4, 9	Cristian Gil	Enero 2020	Jose Amador	Enero 2020
09	Adecuación de la norma ISO 37001 item 0, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10	4-28	Jorge Mendoza	21/06/2021	Jose Amador	21/06/2021
10	Item 4,5	4-11	Jorge Mendoza	12/07/2021	Jose Amador	12/07/2021



	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 3 de 28

TABLA DE CONTENIDO

0	Objeto del Manual.....	04
4	Contexto de la Organización.....	04
5	Liderazgo.....	12
6	Planificación.....	15
7	Apoyo.....	17
8	Operación	20
9	Evaluación del desempeño.....	26
10	Mejora.....	27
11	Anexos.....	28

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 4 de 28

0. OBJETO DEL MANUAL

Establecer y describir el Sistema Integrado de Gestión (SIG): Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión Ambiental y [Sistema de Gestión Antisoborno](#) de CAME S.A. basado en la Norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, [ISO 37001:2016](#) y servir como plataforma de mejoramiento continuo a través de la política de [Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad e Política Antisoborno](#) misión y visión institucionales así como los objetivos de [Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad e Objetivos Antisoborno](#) para proporcionar nuestros servicios cumpliendo con los requisitos, necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas.

Este manual describe el Sistema Integrado de Gestión, el alcance y la justificación de las exclusiones junto con la descripción y relación entre los procesos. Así mismo, para cada sección se hace referencia a los procedimientos establecidos correspondientes.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

DESCRIPCIÓN Y RESEÑA HISTÓRICA


CAME. Contratistas y Servicios Generales S.A. fue fundada el 29 de Setiembre de 1995 en la ciudad de Lima; como una empresa con el objetivo de brindar servicios y desarrollo de Ingeniería de Proyectos Electromecánicos, Civiles y Sanitarios en general. Está integrada por un grupo multidisciplinario de profesionales.

Desde el Año 1997 desarrolla Proyectos y Servicios (conexiones domiciliarias, contraste de medidores) directamente para la empresa privada (EDELNOR.S.A. y otros).

En el año 2000 iniciamos trabajos de Mantenimiento de las Conexiones de Agua Potable e Instalación de Medidores para el cliente SEDAPAL, así mismo iniciamos a realizar trabajos de Mantenimiento Eléctrico e Instrumentación de la Planta Concentradora, Mantenimiento Subestación, Obras de Instalación y Montaje electromecánico 23kV para la Compañía Minera Antamina S.A. y al mismo tiempo ejecutamos trabajos para otros clientes.

En el año 2007 la Alta Dirección decide dar un paso adelante en el desarrollo de CAME S.A. a través de la consolidación de un Sistema Integrado Gestión ISO 9001, ISO 14001 y [ISO 45001 e ISO 37001](#), demostrando así, su compromiso en materia de calidad, medio ambiente, seguridad, salud ocupacional y responsabilidad social.

De esta manera CAME S.A. reafirma los objetivos básicos de su Gestión, que se encuentran centrados en proveer servicios de alta calidad que estén siempre de acuerdo a los requerimientos y expectativas de sus clientes, buscar un desarrollo responsable con el medio ambiente y velar por la salud y bienestar de sus trabajadores.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 5 de 28

MISIÓN

“Ser protagonistas del desarrollo del país, brindando soluciones de infraestructura competitivas y confiables, con altos estándares de seguridad y responsabilidad socioambiental”.

VISIÓN

“Ser una de las empresas líderes en confiabilidad y sostenibilidad del sector de infraestructura siendo reconocidos por nuestra excelencia operacional, calidad de servicio y responsabilidad socio - ambiental”.

PRINCIPIOS Y VALORES


Los principios corporativos de esta organización están enmarcados en la satisfacción de los clientes y en la creación de un ambiente de trabajo propicio para sus colaboradores, algunos de estos son:

PRINCIPIOS

- ✎ **Servicio:** La prestación de un buen servicio contribuye a la satisfacción del cliente y a la permanencia de este.
- ✎ **Puntualidad:** Ser puntuales en los compromisos adquiridos en la organización es uno de los aspectos más importantes, de esta manera se garantiza el cumplimiento de lo pactado y la confianza con el cliente interno y externo.
- ✎ **Respeto por las diferencias:** En esta empresa ninguna persona es rechazada por su diferencia sexual, religiosa, política entre otras, cada uno es consciente de la existencia de un mundo global enmarcado por muchas diferencias y se aceptan las mismas.

VALORES CORPORATIVOS

- ✎ **Compromiso:** Los objetivos de la organización son mis objetivos.
- ✎ **Integridad:** Cumplimos con lo que nos comprometemos hacer.
- ✎ **Reconocimiento:** El desarrollo de nuestro personal es el desarrollo de la organización.
- ✎ **Perseverancia:** Fomentamos a que el esfuerzo se traduzca en objetivos cumplidos.
- ✎ **Trabajo en Equipo:** Di “nosotros”, no yo
- ✎ **Seguridad:** Todos nuestros colaboradores deben tener garantizado el entorno a sus hogares, como éxito de las labores preventivas.
- ✎ **Competitividad y Austeridad:** No nos permitimos conductas que infrinjan nuestros valores personales y organizacionales.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 6 de 28

En la cláusula 4.1, de acuerdo con los requisitos de la ISO 9001: 2015, [ISO 14001](#), [ISO 45001](#) e [ISO 37001](#) se determinan:

- ✓ Los aspectos externos e internos que afectan a su capacidad de lograr el resultado deseado dentro del Sistema [Integrado de Gestión](#) CAME S.A. mediante el [Resultado FODA CAME S.A.](#)


De acuerdo con el Plan Estratégico la Alta Dirección de CAME S.A. ha planteado las siguientes estrategias:

N°.	ACCIONES PRIORIZADAS	PRIORIDAD (A, B, C)	RESPONSABLE
1	Revisar, actualizar e implementar el Sistema Integrado de Gestión con la finalidad de la mantención de certificación Trinorma (ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001) e Certificación del sistema de gestión antisoborno en el año 2021.	A	Gerente General
2	Reactivar el área Comercial, realizando visitas a los clientes con el objetivo de presentar el nuevo Brochure de la empresa resaltando las obras civiles ejecutadas.	A	Gerente General
3	Búsqueda permanente de licitaciones públicas, participando en las que se cumpla con los requerimientos solicitados en las bases técnicas.	A	Operaciones
4	Mejorar el proceso de control de los indicadores establecidos en los proyectos.	A	Operaciones
5	Adjudicar nuevos proyectos con la finalidad de lograr la ampliación de créditos financieros.	B	Gerencia General
6	Desarrollar actividades para lograr que nuestros trabajadores logren un sentido de pertenencia de la marca CAME S.A.	B	Administración y Finanzas
7	Firmar alianzas estratégicas con proveedores con la finalidad de consolidarlos como "Socios Estratégicos"	B	Administración y Finanzas
8	Atraer, desarrollar y retener el talento humano.	B	Administración y Finanzas
9	Desarrollar y participar de actividades de integración con las comunidades aledañas al desarrollo de nuestras actividades.	C	Operaciones

Se entiende que las acciones estratégicas tienen tres tipos de prioridad:

A: Críticas (deben llevarse a cabo porque afectan aspectos muy sensibles de la empresa)

B: Muy importantes (Son muy importantes, pero no llegan a ser críticas)


	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 7 de 28

C: Importantes (todas las acciones detectadas son importantes)


4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

PARTES INTERESADAS EXTERNAS


PARTES INTERESADAS	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de las especificaciones técnicas. ✓ Cumplimiento en lo referente al Alcance, Tiempo y Costos del proyecto / servicio. ✓ Asesoramiento Técnico durante la ejecución del proyecto / servicio. ✓ Relación Calidad/Precio competitivo ✓ Cero Accidentes te trabajo ✓ Prevenir la contaminación ambiental ✓ Contar con garantías para denunciar casos o sospechas de casos de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cero multas, penalidades y sanciones. emitidas por las entidades públicas. ✓ Cero conflictos sociales. ✓ Atender a las solicitudes de información y denuncias dentro del plazo establecido de acuerdo con las leyes vigentes. ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Clientes
ENTIDADES PUBLICAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información integra, actualizada, disponible y oportuna ✓ Cumplimiento legal, normativo y reglamentario sobre las condiciones contractuales en el régimen laboral, en el de seguridad y salud en el trabajo y en el orden sociolaboral. ✓ Cumplimiento legal, normativo y reglamentario aplicable de CAME S.A. ✓ Informe anual de gestión ambiental. ✓ Pagó puntual de arbitrios y servicios municipales. ✓ No generar desbandes o tumultos de por arte de nuestros trabajadores. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ausencia de conflictos sociales ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ PCM ✓ MINEM ✓ CONGRESO ✓ SUNAFIL ✓ MTPE ✓ MINAM ✓ SUNAT ✓ OSINERGMIN ✓ MINSA ✓ Gobiernos regionales y locales ✓ Otras instituciones del estado

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 8 de 28

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Prevenir, proteger, conservar y garantizar el uso sostenible de los recursos naturales. ✓ Atención oportuna de requerimientos y/o notificaciones. ✓ Cumplimiento con las contribuciones. ✓ Cumplimiento de la normativa legal frente a pandemias (Estado de cuarentena) ✓ Contar con garantías para denunciar casos o sospechas de casos de soborno 		
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Términos de referencias claros y precisos al material a comprar y/o servicio ejecutar. ✓ Cumplimiento en el pago ✓ Igualdad de condiciones de negocio. ✓ Brindar productos/servicios cumpliendo los requisitos solicitados. ✓ Convivir en un ambiente limpio y ordenado. ✓ Condiciones de seguridad de los ambientes físicos. ✓ Infraestructura, mobiliario y equipamiento en buen estado. ✓ Prevención, control de la contaminación. ✓ Contar con garantías para denunciar casos o sospechas de casos de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consolidarse como socio estratégico de CAME S.A ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Subcontratista ✓ Empresas consultoras ✓ Proveedores varios
CONSORCIOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Términos de referencias claros y precisos al material a comprar y/o servicio ejecutar. ✓ Igualdad de condiciones de negocio. ✓ Convivir en un ambiente limpio y ordenado. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consolidarse como socio estratégico de CAME S.A ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ MYCSA ✓ CMEJIA


	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 9 de 28

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Condiciones de seguridad de los ambientes físicos. ✓ Infraestructura, mobiliario y equipamiento en buen estado. ✓ Prevención, control de la contaminación. ✓ Contar con garantías para denunciar casos o sospechas de casos de soborno 		
COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Generación de empleo para personas de la comunidad. ✓ Prevención de la contaminación de su entorno ✓ Respetar sus costumbres y cultura. ✓ Uso sostenible de los recursos naturales y manejo adecuado de los residuos sólidos. ✓ Contar con garantías para denunciar casos o sospechas de casos de soborno 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratación de mano de obra especializada de la comunidad. ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	✓ Comunidad Campesina
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información integra, actualizada, disponible y oportuna 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contrato de publicidad 	✓ Medios de Comunicación
ENTIDADES FINANCIERAS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de los compromisos de pagos. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ampliación de líneas de créditos. ✓ Gestión transparente y libre de soborno 	✓ Banco

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330	Página 10 de 28	

PARTES INTERESADAS INTERNAS

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVAS	ENTIDADES
ALTA DIRECCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento legal y normativo aplicado a CAME S.A ✓ Acceso a la información actualizada y confiable. ✓ Responder de forma adecuada y puntual a las solicitudes e inquietudes que se generen. ✓ Generación de utilidades en cada servicio y/o proyecto desarrollado. ✓ Brindar los recursos adecuados para el funcionamiento eficaz del Sistema integrado de gestión. ✓ Cumplir con los términos de contratación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Crecimiento económico de BERNYF ✓ Cero multas y penalidades. ✓ Captación de nuevos clientes. ✓ Minimizar los riesgos de soborno que pudieran afectar a CAME S.A 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerente General ✓ Accionista
TRABAJADORES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Beneficios económicos y laborales acorde a la condición del trabajo. ✓ Pagó puntual de su remuneración. ✓ Seguros contra trabajos de alto riesgo ✓ Buen Clima Laboral. ✓ Participación en programas de capacitación sobre SSOMAC ✓ Condiciones de seguridad y ergonómicos de los ambientes físicos. ✓ Cumplimiento legal y normativo aplicado a CAME ✓ Responder de forma adecuada y puntual a las solicitudes e inquietudes que se generen. ✓ Trabajar en un ambiente saludable. ✓ Control de enfermedades inmunoprevenibles y no inmunoprevenibles 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Continuidad Laboral. ✓ Mejora de salarios. ✓ Desarrollo profesional ✓ Reconocimientos ✓ Que no se realicen actos de corrupción en las distintas áreas de CAME S.A 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empleados y Obreros.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 11 de 28

COMITÉ DE SST	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Viabilidad de recursos para el cumplimiento de las funciones ✓ Acceso a la información actualizada y confiable por parte de las áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Que no se realicen actos de corrupción en las distintas áreas de CAME S.AC 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comité de SST
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"> ✓ Familia de trabajadores

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DE LA NORMA Y APLICABILIDAD

La documentación del sistema integrado de gestión y la adopción de la cultura en la organización se extienden a todos los procesos de esta y está adherida a los parámetros establecidos en la ISO 9001; ISO 14001 e ISO 45001 e [ISO 37001](#). El manual del sistema integrado de gestión es la firme muestra que tiene la organización en el cumplimiento de los requisitos a través de todos los niveles de la misma.

Alcance del Sistema Integrado de Gestión

Construcción de Proyectos Electromecánicos y Obras Civiles en el Sector Eléctrico

4.3.1 APLICACIÓN

El Manual del Sistema Integrado de Gestión, traza las políticas, los procesos y requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Ambiental e [Antisoborno](#). El sistema está estructurado de tal forma que cumpla con las condiciones establecidas en la Norma Internacional ISO 9001; ISO 14001, [ISO 37001](#) e ISO 45001.


El Sistema Integrado de Gestión, además de sus propios procesos estratégicos, comprende las actividades de los procesos de la gestión comercial, gestión operativa, administración de personal/gestión humana, compras, almacén, mantenimiento de equipos internos y la preparación, mantenimiento y la tercerización de los servicios de contabilidad y finanzas.

4.3.2 NO APLICABILIDAD

CAME S.A. no realiza actividades de diseño propiamente dicho, solo realiza cambios del diseño cuando aplica, es decir, cuando la ingeniería de detalle elaborada por un proveedor requiere modificaciones al diseño original (ingeniería básica).

La planificación de los cambios del diseño, se detallan en el documento Procedimiento Control de Cambios de Diseño, donde se describe las

*El usuario es responsable de verificar, previo a su uso, la vigencia del presente documento.
Las versiones impresas son copias "NO CONTROLADAS".*

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 12 de 28

revisiones, controles, autorizaciones y acciones tomadas para prevenir los impactos adversos frente a los cambios del diseño.

4.4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

CAME S.A. 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 basado en los requisitos de la Norma ISO 9001; ISO 14001, [ISO 37001](#) e ISO 45001

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

La empresa ha identificado todos los procesos que se encuentran involucrados directamente con el sistema de gestión de calidad, 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.

CAME S.A. Cuenta con un mapa de proceso ([MP-SIG-001](#)) con sus respectivas entradas y salidas, en el cual se identifican los procesos estratégicos, [claves y soporte](#); asimismo se cuenta con sus [fichas de procesos \(FP-SIG-001\)](#).

CAME S.A. contrata externamente algunos servicios, tales como:

- ✗ [Evaluaciones de exámenes ocupacionales.](#)
- ✗ [Mantenimiento especializado de Equipos.](#)
- ✗ [Ingeniería de detalle.](#)
- ✗ [Monitoreos Ambientales y ocupacionales](#)
- ✗ [Procura y compras](#)
- ✗ [Entre otros.](#)


4.5 EVALUACIÓN DE RIESGO DE SOBORNO

Se realiza considerando el numeral 4.1, 4.2 y el procedimiento de Gestión del Riesgos y Oportunidades, evaluación de riesgo de soborno de negocio y evaluación de riesgo de soborno por puesto de trabajo, donde se identifica analiza y prioriza los riesgos de soborno, evalúa la idoneidad y eficacia de controles existentes y define los criterios del nivel de riesgo de soborno.

5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección de CAME S.A. 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. La Dirección es responsable de asignar y gestionar los recursos necesarios para

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 13 de 28

implantar el sistema integrado de gestión y de revisarlo periódicamente para verificar si se están alcanzando los objetivos y la política de calidad, además del buen funcionamiento del sistema.

5.1.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO PARA EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN


La dirección ha demostrado su compromiso a través del desarrollo de los siguientes aspectos:

- ✓ Comunicó a sus colaboradores la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- ✓ Estableció la Política de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental e Política Antisoborno basada en el buen funcionamiento de los procesos.
- ✓ Constituyo y verifico los objetivos de calidad Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental e Antisoborno.
- ✓ Realizo periódicamente evaluaciones y revisiones en el sistema con el fin de verificar su efectividad.
- ✓ Identifico los cambios necesarios y las oportunidades de mejora en la organización.
- ✓ Aseguro la disponibilidad de los recursos para todos los procesos del sistema integrado de gestión.
- ✓ Asegurándose de la integración de los requisitos del Sistema Integrado de Gestión en los procesos de negocio de la organización.
- ✓ Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- ✓ Comunicando la importancia de una gestión de la calidad eficaz y de la conformidad con los requisitos del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Asegurándose de que el sistema de gestión de la calidad logre los resultados previstos.
- ✓ Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.
- ✓ Promoviendo la mejora.

5.1.2 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, CAME S.A. 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

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 14 de 28

numeral encargado de determinar todos los temas relacionados con el cliente y su satisfacción, el cual está documentado en el numeral 8.2. Que se menciona a continuación.

8.2.1 Comunicación con el cliente

8.2.2. Determinación de los requisitos relativos a los bienes y servicios

8.2.3. Revisión de los requisitos con los bienes y servicios

De esta misma manera el numeral 9.1.2 (satisfacción del cliente) se basa en la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la empresa.

5.2 POLÍTICA

5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE E ANTISOBORNO

CAME S.A. 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 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 ISO 9001; ISO 14001, ISO 37001 e ISO 4500.


- ✓ Política de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad.
- ✓ Política Antisoborno.

5.2.2 COMUNICACIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

La Dirección CAME S.A. asume el compromiso de difundir esta política a todo su personal, mediante los siguientes medios:

- ✓ Página Web de CAMESA y/o
- ✓ Presentación de la Inducción “Hombre Nuevo” y/o
- ✓ Periódico mural

Esta Política es revisada para su continua adecuación en la Revisión por la Dirección.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 15 de 28

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección ha definido y comunicado los roles y responsabilidades (Descriptivo del Puesto) y autoridades (Organigrama) dentro de CAME S.A y en los distintos documentos del SIG. Las responsabilidades y autoridades se encuentran definidas y consignadas en las descripciones de cargos de cada empleado.

La Alta Dirección es responsable en última instancia de la Seguridad y Salud en el Trabajo y del Sistema de Gestión de seguridad y salud ocupacional. Para la delegación de funciones en caso de ausencias, las Jefaturas y Gerencias, designan cada uno como responsable de su puesto al cargo inmediato inferior, o en todo caso designan la persona más apropiada previo acuerdo. El detalle de los cargos, jerarquías y la interrelación entre las funciones internas se encuentran detallados en el Organigrama de CAME S.A.

5.4 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

CAME S.A 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. Así mismo, se proporciona información de forma clara y oportuna a los trabajadores, a través de publicaciones e informativos.

La consulta y participación de los trabajadores se realiza a través de:

- ☒ Comité y/o Sub Comité de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ☒ Incluir en el equipo de trabajo para la revisión de los documentos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.
- ☒ Establecer un sistema de apertura a los trabajadores invitando de forma rotativa a trabajadores para asegurar que todos estén involucrados, informados, consultados y se sientan parte del proceso de toma de decisiones.


6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA TRATAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

CAME S.A. identifica, aborda y evalúa la eficacia de los riesgos y oportunidades del sistema integrado de gestión a través del procedimiento de “Gestión de Riesgo y Oportunidades” así como el formato “Matriz de gestión para abordar riesgo 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 se tomara en cuenta el ciclo de vida, CAME S.A. ha establecido el siguiente procedimiento: “Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales”.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 16 de 28

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”.
correspondientes.

6.1.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS LEGALES Y OTROS

CAME S.A. ha establecido, para la identificación y acceso a los requisitos legales y demás requisitos a ser cumplidos relacionados al SIG, en el procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos.

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

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

6.1.3 PLANIFICACIÓN DE ACCIONES


CAME S.A. planifica acciones considerando su experiencia, las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio, para:

- ✓ Abordar riesgos y oportunidades.
- ✓ Abordar los requisitos legales y otros requisitos
- ✓ Prepararse y responder ante situaciones de emergencias

6.2 OBJETIVOS Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Para el cumplimiento de nuestra Política Integrada de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad se han definido los objetivos los cuales se describen en el documento con SIG-OBJ-01 Objetivos Integrados de Seguridad, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad y su despliegue están detallados en el documento SIG-R-07. Asimismo, para el cumplimiento de la Política Antisoborno se han definido los objetivos los cuales se describen en el documento con código SIG-OBJ-02 y su despliegue esta detallado en el documento con código SIG-R-07.

Los objetivos integrados de SSOMAC y objetivos antisoborno son medibles y coherentes con la Política integrada de SSOMAC e Política Antisoborno respectivamente; han sido desplegados en las diferentes funciones y niveles a través de su planeamiento estratégico.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 17 de 28

Los objetivos de la organización han sido definidos considerando los requisitos legales, así como los requerimientos del cliente, sus aspectos ambientales y riesgos significativos y las obligaciones aceptadas en materia de responsabilidad social.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Mediante la revisión del Sistema Integrado de Gestión y las herramientas de planificación, la Dirección de CAME S.A. asegura que se cumplen tanto los objetivos como los requisitos del SIG. Las herramientas de planificación son:

- ☒ La gestión de los procesos identificados en el mapa de procesos.
- ☒ La información documentada de apoyo como: procedimientos, instructivos, registros, entre otros.
- ☒ Los objetivos del SIG y los planes de actividades para cumplirlos.
- ☒ Las acciones derivadas de las revisiones del SIG.

Los cambios que deban realizarse en el Sistema Integrado de Gestión se analizan en la revisión del SIG, tanto en lo que se refiere a las actividades de CAME S.A. cambios organizativos, de personal, de equipos e instalaciones, de aplicaciones informáticas, según se define en el Proceso Revisión del SIG.

7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 GENERALIDADES

CAME S.A. ha identificado y proporciona los recursos necesarios para implantar y mantener el Sistema Integrado de Gestión, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de los clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos.

7.1.2 PERSONAS


El Departamento de Gestión y Desarrollo Humano, se asegura que los miembros de CAME S.A. que realicen actividades que afecten la conformidad con los requisitos de los servicios, sean competentes con base en su adecuada formación, experiencia y habilidades.

7.1.3 INFRAESTRUCTURA

CAME S.A ha determinado y dispone con infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de sus servicios, para tal fin cuenta con:

- ✓ Espacio de trabajo e instalaciones asociadas (edificios y oficinas);
- ✓ Equipamiento y herramientas (equipos, hardware y software);

*El usuario es responsable de verificar, previo a su uso, la vigencia del presente documento.
Las versiones impresas son copias "NO CONTROLADAS".*

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 18 de 28

- ✓ Servicios de apoyo (servicio de transporte, de comunicación y sistemas de información)

El mantenimiento de equipos se ejecuta considerando las especificaciones de mantenimiento del fabricante, la frecuencia de utilización de los mismos y el reporte de estado de los equipos (historial).

En la eventualidad de presentarse problemas en la operación de algún equipo, se tienen definidas las actividades a ejecutar para realizar el mantenimiento correctivo.

Se mantienen registros de las actividades de mantenimiento.

El desarrollo de las actividades de mantenimiento correctivo y preventivo en los equipos de CAME SA es tercerizado.

El mantenimiento de equipos informáticos se realiza cumpliendo con lo establecido en el procedimiento de “Mantenimiento de Hardware y Software”.

7.1.4 AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

CAMESA ha determinado y dispone de ambientes de trabajo para la operación de sus procesos y poder lograr la conformidad de sus servicios, implementando para tal fin lo siguiente:


- ✓ Condiciones de seguridad que incluyen la protección del personal y equipos.
- ✓ Condiciones ambientales del trabajo, según las exigencias de las actividades.
- ✓ Métodos de trabajo (procedimientos y estándares operativos).
- ✓ Un Sistema de Evaluación del Desempeño y Clima Laboral que brinde las oportunidades necesarias para aprovechar el potencial del personal de la organización e incrementar su motivación.
- ✓ Instalación de servicios requeridos para comodidad del personal (SSHH, comedores, botiquines, etc.).

7.1.5 RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

CAMESA dispone de instrumentos y equipos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados de sus servicios cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los requisitos. Los instrumentos y equipos son:

- ✓ Apropriados al tipo de seguimiento y medición.
- ✓ Mantenedos para asegurar la idoneidad de su propósito.

CAMESA conserva la información apropiada documentada como evidencia de que los instrumentos y equipos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito, esto se controla a través del documento de control de calibración de equipos de medición.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 19 de 28

Para la trazabilidad de las mediciones, los instrumentos y equipos de medición cumplen lo siguiente:

- ✓ Son calibrado o verificado, (según lo establecido por las especificaciones del equipo y/o proveedor) a intervalos establecidos o antes de su uso, utilizándose patrones trazables.
- ✓ Están identificado, cuando están inoperativos, a través de una tarjeta que indica la condición de inoperatividad.
- ✓ Se protege contra ajustes, daños o deterioro, durante su almacenamiento, uso o traslado.

Se toman las acciones necesarias ante mediciones con equipos inoperativos o no aptos para su fin.

7.1.6 CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN

CAME S.A. cuenta con el conocimiento plasmado en la información documentada de su Sistema Integrado de Gestión, 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.

7.2 COMPETENCIA


CAMESA para asegurar trabajadores, bajo su control, competentes para realizar trabajos que afectan al desempeño y eficacia del SIG, realiza lo siguiente:

- ✗ Determina la educación, formación y experiencia necesaria para cada puesto de trabajo en la Descripción de Puesto (DP – XX)
- ✗ Selecciona a sus trabajadores, asegurando que cumplan con el perfil conforme al a la descripción de puesto, de acuerdo al procedimiento “Reclutamiento Interno y Externo”.
- ✗ Todo trabajador nuevo recibe la Inducción y Orientación General, y cuando es aplicable, toma acciones de capacitación y entrenamiento para adquirir, mantener y mejorar la competencia necesaria y evalúa la eficacia de las acciones tomadas, de acuerdo a los procedimientos:
 - ✓ Inducción
 - ✓ Desarrollo y Capacitación
- ✗ Mantiene información documentada apropiada que evidencia la competencia de sus trabajadores, mediante legajos de archivados en la oficina de GDH, y las capacitaciones y entrenamientos recibidos.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

CAMESA para asegurar que sus trabajadores estén sensibilizados y tomen conciencia de la seguridad, la protección ambiental, antisoborno y la calidad, realiza las siguientes actividades, según corresponda, de promoción, publicación y difusión, de:

- ✗ La Política Integrada de SSOMAC.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 20 de 28

- ☒ La Política Antisoborno
- ☒ Los objetivos Integrado de SSOMAC.
- ☒ Los objetivos Antisoborno
- ☒ La contribución de los trabajadores a la eficacia del SIG, incluido los beneficios de una mejora del desempeño.
- ☒ Las implicancias y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del SIG.
- ☒ Los incidentes y accidentes, y los resultados de las investigaciones.
- ☒ La capacidad de “DECIR NO” ante situaciones de trabajo que se evalúen como que potencialmente va a ocurrir un incidente o accidente.
- ☒ Las implicancias de no cumplir con los requisitos del SIG, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.

7.4 COMUNICACIÓN

El proceso de comunicación interna y externa se realiza a través del procedimiento de comunicación interna y externa de CAME S.A.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada requerida por las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 37001 e ISO 45001, es gestionada con el procedimiento de información Documentada de CAME S.A

8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL


CAME S.A. lleva a cabo la planificación y desarrollo de estrategias necesarias antes de proceder con la ejecución del proyecto y/o servicios, esta planificación está directamente asociada al cumplimiento de los requisitos enmarcados dentro de los procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Es gestionada los siguientes documentos:

- ☒ Procedimiento de Inicio
- ☒ Procedimiento de Planificación de proyectos
- ☒ Procedimiento de Ejecución de proyectos
- ☒ Procedimiento de seguimiento y control

El control operacional del sistema de gestión antisoborno que incluye debida diligencia, controles financieros y no financieros, compromisos antisoborno, regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares; y gestión de la insuficiencia de los controles antisoborno.

Para el SGA el planteamiento de inquietudes de cualquier intento, supuesto o real soborno; así como la investigación y el tratamiento de los mismos o cualquier

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 21 de 28

incumplimiento del sistema de gestión antisoborno se tiene la línea ética 959359784.

8.2 REQUISITOS PARA LOS SERVICIOS

8.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La organización tiene un eficaz sistema de comunicación con los clientes y partes interesadas, relativo a:

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

8.2.2 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

CAME S.A. ha determinado como factor principal de competencia y cumplimiento de las expectativas del cliente, tener en cuenta aspectos como:

- ✓ Requisitos especificados por el cliente, incluyendo actividades de entrega y posteriores a la misma.
- ✓ Requisitos no establecidos por el cliente, pero indispensables para el correcto funcionamiento.
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios implicados con el producto.
- ✓ Requisitos adicionales determinados por la empresa como necesarios.


8.2.3 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

CAME S.A. realiza la revisión de los requisitos del servicio antes de la aceptación del pedido. El proceso verifica que:

- ✓ Los requisitos del servicio están definidos.
- ✓ Se resuelven las diferencias entre los requisitos del contrato o la orden de servicio y los expresados previamente.

CAME S.A. está en la capacidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos.

- ✓ Los registros deben mantenerse para evidenciar los resultados de la revisión y las acciones originadas.
- ✓ Cuando un cliente no proporcione una instrucción documentada de los requisitos, estos deben ser confirmados por la organización antes de llevar a cabo la aceptación.
- ✓ Cuando los requisitos del producto cambian, la organización debe comunicar dichas modificaciones y por ende el personal debe estar consciente de los mismos.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 22 de 28

8.2.4 CAMBIOS DE REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los responsables de proyecto y/o servicios deben verificar que se actualicen y registren los cambios de los requisitos de los proyectos y servicios.

8.2.5 DEBIDA DILIGENCIA

Para el cumplimiento de este requisito se aplica el procedimiento de Debida Diligencia con código AS-P-01.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS SERVICIOS / CONTROL FINANCIERO

CAME S.A. 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. CAME S.A. gestiona la incorporación de los suministros y materiales necesarios para satisfacer estos requisitos. Por lo tanto, este apartado no es de aplicación.

La Gerencia de Administración y Finanzas cuenta con controles internos para prevenir y gestionar el riesgo de soborno, buscando que las actuaciones sean transparentes y sujetas a la legalidad. Para ello, se mantiene un sistema de control contable interno adecuado, reflejando cuentas y transacciones de forma transparente. Para dar cumplimiento a este requisito se cuenta con los siguientes documentos:

- ☒ Procedimiento de Cuentas por pagar
- ☒ Procedimiento de Cuentas por cobrar
- ☒ Procedimiento de Cobranza
- ☒ Procedimiento de Tesorería

8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE / CONTROL NO FINANCIERO


8.4.1 GENERALIDADES

A través del Procedimiento de “Compras” se asegura que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados. La selección, evaluación y desempeño de proveedores se detalla en el Procedimiento con código PC-P-02.

8.4.2 TIPO Y ALCANCE DEL CONTROL

CAME S.A. realiza el proceso de adquisiciones en función de la capacidad y competencia de los mejores proveedores, de igual manera se sigue el procedimiento de compras para garantizar que el producto adquirido satisfaga los requisitos de compra especificados.

Los procedimientos demuestran claramente los criterios establecidos para

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 23 de 28

la selección de los proveedores ejerciendo su respectivo control teniendo en cuenta los requisitos a cumplirse tal como lo describe el procedimiento. Los criterios de selección, evaluación y reevaluación son documentados en el procedimiento. Los registros de la evaluación y de cualquier acción necesaria se almacenan como registros de calidad.

8.4.3 INFORMACIÓN PARA LOS PROVEEDORES EXTERNOS

La información referente a la compra de productos o servicios necesarios por la empresa se realiza a través del área de procura y compras. Para dar cumplimiento a este requisito se aplica los siguientes documentos:

- ✓ Procedimiento de compras
- ✓ Procedimiento de comunicación interna y externa
- ✓ Procedimiento de Gestión de Contratista y Proveedores

8.4.4 CONTROL NO FINANCIERO

Para dar cumplimiento al requisito se aplica lo establecido los siguientes documentos:

- ✓ Procedimiento de compras
- ✓ Procedimiento de selección, evaluación y desempeño de proveedores.
- ✓ Procedimiento de elaboración de propuesta.

8.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO / CONTROL ANTISOBORNO

8.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de controlar todos los factores que puedan afectar directamente la calidad, CAME S.A. desarrolla e implementa estrategias que permitan evidenciar el buen servicio ofrecido como también la calidad de los servicios realizados por la empresa.


Los aspectos relacionados con el control de la prestación del servicio y/o producto se evidencian en la caracterización de cada proceso, como también en sus respectivos procedimientos basados en la normatividad.

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

- ✓ 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 entrega del servicio.

Por la naturaleza de los servicios ofrecidos por CAME S.A. existen

*El usuario es responsable de verificar, previo a su uso, la vigencia del presente documento.
Las versiones impresas son copias "NO CONTROLADAS".*

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 24 de 28

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.

8.5.2 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Los servicios a realizar y realizados se encuentran perfectamente identificados a lo largo de todo el ciclo de vida de los mismos, la descripción de la identificación a lo largo de las distintas etapas queda recogida en el proceso de ejecución del proyecto o servicio.

8.5.3 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS USUARIOS O PROVEEDORES EXTERNOS

CAME S.A. 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


8.5.4 PRESERVACIÓN

CAME S.A. preserva la conformidad de los Equipos, Materiales, etc., información (especificaciones técnicas, planos, etc.) entregados por el cliente durante el proceso de construcción y la entrega al destino previsto. Esto incluye la identificación, manipulación, embalaje, archivo y protección. Los colaboradores deben cumplir con instrucciones de manejo, embalaje, almacenamiento y protección del producto para garantizar la protección y preservación del mismo hasta su instalación en el proyecto, tal como se establece en los procedimientos: “Recepción y Despacho de materiales”.

8.5.5 ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Abarca los servicios post venta dentro del periodo de pre-operación a los clientes.

- ✓ Cuando se presenta un servicio posventa dentro del periodo de garantía se atiende la orden del cliente.
- ✓ Se conservan registros de los resultados de la ejecución de estos servicios, a través de actas.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 25 de 28

8.5.6 CONTROL DE CAMBIOS

CAME S.A. revisa y controla los cambios del proyecto o servicio (especificaciones, equipos, metodología, materiales, etc.) necesarios para asegurar el cumplimiento de los requisitos iniciales. Estos registros son conservados.

8.5.7 CONTROL ANTISOBORNO

CAME S.A. para el cumplimiento de este requisito aplica el procedimiento con código AS-P-02.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS SERVICIOS / COMPROMISO ANTISOBORNO

La liberación de los servicios se establece a partir de los requisitos definidos para cada uno de los proyectos o servicios ejecutados.

Una vez concluidos los trabajos se firma las valorizaciones del servicio entre un representante del Cliente y CAME S.A.

CAME S.A. incluye en las órdenes de compra y ordenes de servicios u contrato cláusulas orientadas específicamente a exigir la prevención del soborno.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES /REGALOS, DONACIONES

CAME S.A. identifica los productos No Conformes a través de la intervención e identificación del no cumplimiento de los requisitos, para ello se utilizan tres estrategias de verificación entre ellas: Monitoreo continuo en los procesos, percepción del cliente y las auditorías internas realizadas en la empresa.

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


CAME S.A. para el cumplimiento respecto a regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares aplica el procedimiento con código AS-P-03.

8.8 GESTIÓN DE LOS CONTROLES ANTISOBORNO INADECUADOS.

Cuando la debida diligencia realizada en un proyecto, actividad o relación específica, con un socio de negocios, establece que los riesgos de soborno no pueden ser gestionados con los controles existentes adicionales, el oficial de cumplimiento puede interrumpir, suspender, retirarse, posponer o negarse a continuar con las acciones en cumplimiento de la Política Antisoborno y/o se aplica las normativas nacionales vigentes sobre el particular o incumplimiento de términos contractuales.

8.9 ATENCIÓN DE DENUNCIAS Y PLANEAMIENTO DE INQUIETUDES

Para poder cumplir el objetivo de asegurar en la entidad la prevención del soborno CAME SA establece el procedimiento con código AS-P-04.

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 26 de 28

8.10 INVESTIGAR Y ABORDAR EL SOBORNO

CAME S.A. para el cumplimiento respecto a regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios similares aplica el procedimiento con código AS-P-05.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 GENERALIDADES

El CAME S.A. planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora 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.

CAME S.A. verifica la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados, mediante el seguimiento y en su caso medición de estos, según queda establecido en el proceso de Revisión del SIG.

9.1.2 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE


La percepción del cliente en la organización es uno de los aspectos claves para la identificación de los requerimientos y necesidades del mismo, como una de las medidas de desempeño del Sistema Integrado de Gestión se realiza el método de obtención de la información a través de los procedimientos y procesos relacionados con el cliente para conocer qué tan satisfecho esta con los servicios ofrecidos por la CAME S.A.

9.1.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

La empresa debe demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante la recopilación y el análisis de los datos, este análisis de la información se hace con el fin de determinar la eficacia del sistema de gestión, la empresa realiza un análisis de todos los datos que se recolectan en cada uno de los procesos involucrados.

Los análisis de datos provienen de información sobre:

- ✓ Grado de satisfacción de los clientes.
- ✓ Conformidad con los requisitos del servicio.
- ✓ Desempeño de la eficacia del sistema integrado de gestión
- ✓ La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- ✓ El desempeño de los proveedores externos.
- ✓ La necesidad de mejoras del sistema integrado de gestión
- ✓ Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- ✓ Cumplimiento de requisitos legales

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 27 de 28

Toda la información es analizada para determinar cuáles son las acciones correctivas y preventivas que se deben llevar a cabo.

9.2 AUDITORIA INTERNA

Se ha establecido el Procedimiento de Auditoría Interna, en el que se indica la metodología seguida para verificar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con los requisitos internos, de los usuarios y de la normativa ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 37001 que se encuentra correctamente implantado y que se mantiene de manera eficaz.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

CAME S.A para dar cumplimiento a este requisito aplica el procedimiento de revisión de SIG.

10. MEJORA

10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

CAME S.A. ha establecido procedimientos para informar, investigar y tomar acciones para determinar y gestionar los incidentes y las no conformidades, debiendo poner en práctica para reaccionar oportunamente y tomar acciones para controlar y corregir el incidente o la no conformidad, debiendo reconocer y hacer frente a las consecuencias.

Los incidentes y accidentes son investigados y analizados según el procedimiento de Investigación de Incidente y Accidente.


CAME S.A toma las respectivas acciones para eliminar las causas de la no conformidad y así implementar y poner en marcha las acciones correctivas apropiadas para los hallazgos encontrados, evitando y previniendo de esta manera que el suceso se vuelva a presentar para lo cual se aplica el Procedimiento de Solicitud de Acción Correctiva.

Los que definen los requisitos para poder:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para garantizar que las no conformidades no se repitan.
- Determinar e implementar la acción necesaria.
- Revisar la acción correctiva emprendida.
- Registrar los resultados de la acción.

10.2 MEJORA CONTINUA

CAME S.A. tiene como compromiso la mejora continua a partir de las herramientas del sistema: la Política y los Objetivos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental e antisoborno, los resultados de las auditorías

	DOCUMENTO DE GESTIÓN	Cód.: MASIG - 001
MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Versión: 10
Centro de Costo: 330		Página 28 de 28

internas y externas, las acciones tomadas y todos los datos que se analizan en la revisión por la Dirección y el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo, en las que se determinan principalmente las propuestas de mejora.

11. ANEXOS

No aplica