Manual del SGI de QHSE

Junio, 2021

Move Forward with Confidence

HISTORIA Y VALIDACIÓN.

	Propuesta	Verificación	Aprobación
Nombre	Juan Cagal Bautista	Oswaldo André Lima	Ángel Pablo Carrillo Soubic
Puesto	Coordinador de Sistemas de Gestión	Gerente QHSE	Country Chief Executive
Fecha	Junio, 2021	Junio, 2021	Junio, 2021

Versión	Fecha	Comentarios
6	Junio 2021	Se actualiza este manual de acuerdo al Contexto actual de BV en México. Dichos cambios vienen indicados en texto color azul.
5	Diciembre, 2020	Adecuación del proceso de HSE. Además de revisión de requisitos adicionales para CTD.
4	Septiembre, 2019	Revisión general del Manual de QHSE para alinearlo a las actividades actuales de la organización y las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y su equivalente ISO 45001:2018, NMX-EC-17020-IMNC-2014 y NMX-EC-17025-IMNC-2018. Los cambios marcados están en color azul.
3	Enero, 2019	Actualización conforme a la Versión emitida por el Corporativo. Actualización de Referencias a Documentos Locales.

1. CONSIDERACIONES.

El objetivo del presente documento es describir la estructura de nuestro **Sistema de Gestión Integral (SGI) de Calidad, Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente (QHSE)** del Grupo **Bureau Veritas en México** (**BV**)**,** estableciendo las Declaraciones de Calidad y HSE, mencionando las funciones responsables de dar cumplimiento con un enfoque integrado y alineado a los requisitos de las ***Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO/IEC 17020:2012 e ISO/IEC 17025:2017*** conformado en la Estructura Documental, y haciendo también referencia a la información documentada (procedimientos generales, procedimientos de área, documentos de soporte e instructivos de trabajo) para apoyar la operación de los procesos declarados por la Organización.

Cuando se mencione dentro de este Manual del **SGI de QHSE** el término **La Alta Dirección de BV,** está integrada por el Country Chief Executive (CCE) en conjunto con el Director Comercial e Industria, Gerente Administrativo, Gerente de QHSE y Gerente de Recursos Humanos.

En el presente Manual del **SGI de QHSE**, a partir del requisito 4 al 10, se hace referencia a lo establecido por el Grupo Bureau Veritas en México y por el Corporativo de Bureau Veritas en sus Documentos Corporativos (Políticas y Procedimientos). **Bureau Veritas México** sólo se encarga de la difusión e implementación de los cambios derivados de las modificaciones de los documentos corporativos.

Definiciones:

Bureau Veritas México (BV): Bureau Veritas Mexicana, S.A. de C.V.; Ingeniería, Control y Administración, S.A. de C.V. "**INCA**"; Supervisores de Construcción y Asociados, S.A. de C.V. "**SUCA**"; "**GS-COVI**" e Inspectorate de México S.A. de C.V. "**INSPECTORATE**".

SGI: Sistema de Gestión Integral.
QHSE: Calidad, Salud, Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente.
HSE: Salud, Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente.
SST: Salud y Seguridad en el Trabajo.
CTD: Commodities. Línea de negocio a la cual pertenece INSPECTORATE.
UN: Unidad de Negocio (IND, CTD, B&I).

2. HISTORIA DE BUREAU VERITAS.

BV, fundada en 1828, es líder global en servicios de Ensayo, Inspección y Certificación (TIC), que entrega servicios y soluciones innovadoras para ayudar a los clientes a cumplir con los crecientes desafíos de Calidad, Salud, Seguridad, Protección al Medio Ambiente y Responsabilidad Social. En México, Bureau Veritas está presente desde 1982.

Cada día más de 75,000 empleados, incluyendo expertos, atienden a más de 400,000 clientes alrededor del mundo. BV ha sido reconocida y acreditada por los más grandes organismos nacionales e internacionales y está presente en 140 países a través de una red de más de 1,400 oficinas y laboratorios.

La misión del Grupo es reducir los riesgos con sus clientes, mejorar su desempeño y ayudarlos a innovar para enfrentar los desafíos en Calidad, Salud, Seguridad, Protección Ambiental y Responsabilidad Social.

Aprovechando su reconocida experiencia así como su imparcialidad, integridad e independencia, Bureau Veritas ha ayudado a crear confianza entre Empresas, autoridades públicas y consumidores desde 1828.

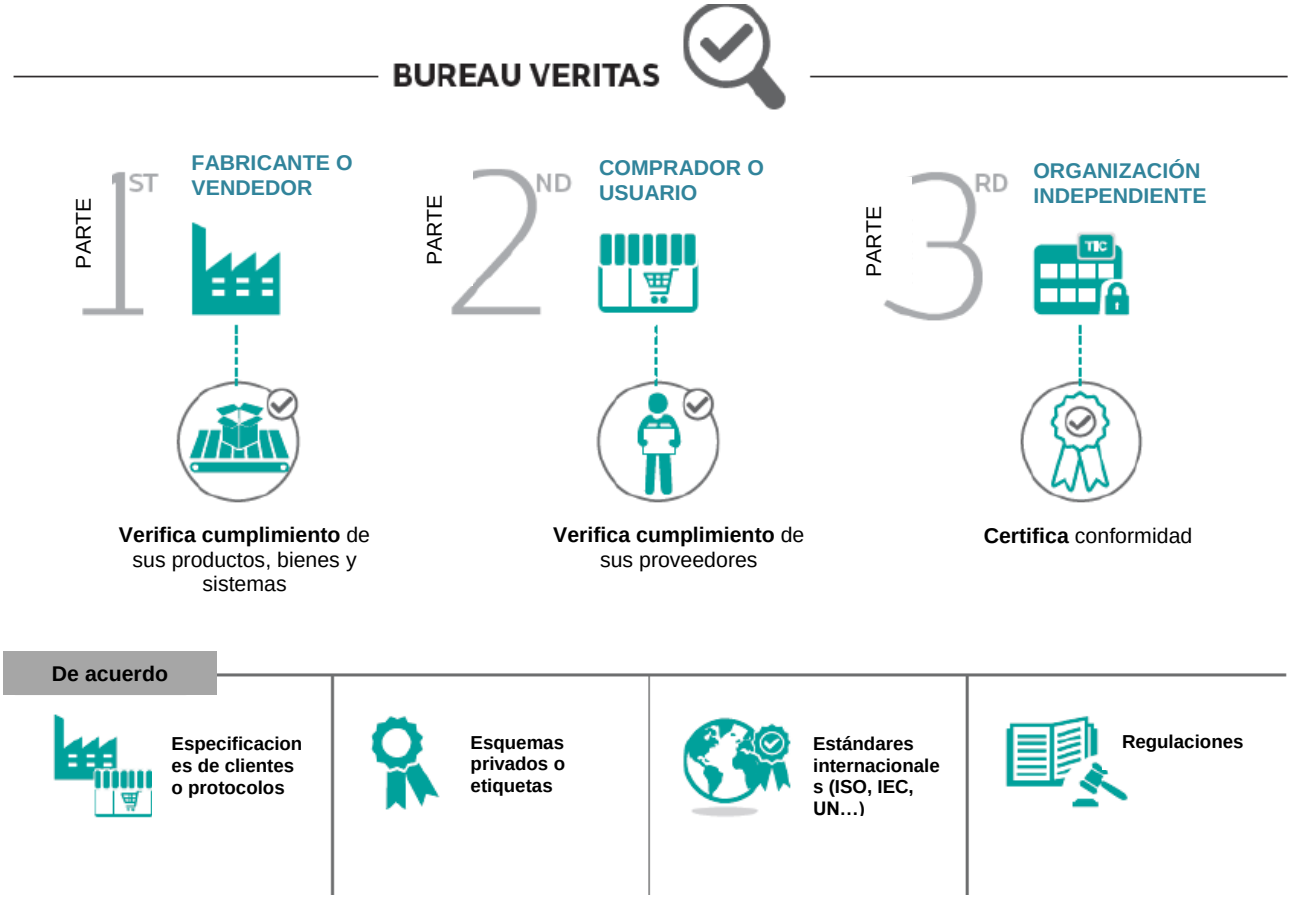
Los servicios proporcionados por Bureau Veritas están diseñados para garantizar que los productos, bienes y el Sistema de Gestión Integral cumplan con los diferentes Estándares y regulaciones en términos de Calidad, Salud, Seguridad, Protección Ambiental y Responsabilidad Social.

Bureau Veritas a nivel global ofrece principalmente tres tipos de servicios:

- ✓ Pruebas y análisis de laboratorio y en el sitio están diseñados para determinar las características de un producto o material. El objetivo es garantizar que los productos o materiales tengan las propiedades requeridas en términos de seguridad y calidad y que cumplan con las especificaciones y las normas y reglamentos aplicables,

- ✓ La inspección implica verificar en el sitio que un producto, activo o sistema cumple con los criterios especificados. Las inspecciones cubren una amplia gama de servicios diseñados para reducir el riesgo, controlar la calidad, verificar la cantidad y cumplir con los requisitos reglamentarios. Incluyen inspecciones visuales, así como verificación de documentos, supervisión de fabricación y controles electrónicos, eléctricos, mecánicos y de software,

- ✓ La certificación certifica el cumplimiento de requisitos específicos y la entrega un organismo acreditado. La certificación permite a las empresas fortalecer su reputación, acceder a nuevos mercados o simplemente llevar a cabo sus actividades. Bureau Veritas ofrece servicios de certificación para sistemas de gestión, productos y personas.



Los requisitos establecidos en este Manual aplican al Personal Exclusivo y Personal No Exclusivo por lo tanto, deben cumplir con los requisitos establecidos en este Manual y en su transcripción bajo el Sistema de Gestión de QHSE de **Bureau Veritas México.**

Los requisitos establecidos en este Manual también aplican a los Subcontratistas. Los requisitos aplicables son Políticas y Procedimientos del Grupo los cuales contienen una mención de esa aplicabilidad en su Sección de "Objetivo y Alcance". Por lo tanto, los Subcontratistas pueden usar su propio sistema de gestión si cumple con los requisitos de Bureau Veritas, pero deben mantener evidencias de cumplimiento con estos requisitos.

Referirse al **Capítulo 11** "*Certificaciones de QHSE del Grupo*" para asuntos relacionados con el alcance de la Certificación.

El cumplimiento de este Manual QHSSE del Grupo, se espera de la siguiente manera:

- ✓ Dentro de los doce meses después de su emisión inicial,
- ✓ Dentro de los doce meses después de la fecha de adquisición para nuevas entidades,
- ✓ Dentro de los seis meses después de una nueva revisión de este documento.

3. VISIÓN, MISIÓN Y ABSOLUTOS.

3.1. El crecimiento de la población, la escasez de recursos, la alteración del clima y los desarrollos tecnológicos son algunos de los mercados de una sociedad cambiante. BV anticipa los Riesgos asociados con estos desafíos al desarrollar servicios aún más efectivos e innovadores. De esta forma, BV se esfuerza por usar su experiencia para brindar soporte al crecimiento sustentable y ayudar a construir confianza entre los

actores económicos. La Responsabilidad Social Corporativa está en el corazón de la Misión de BV. También es un motor de nuestro desempeño financiero y forma parte de nuestra creación de valor y estrategia de desarrollo.

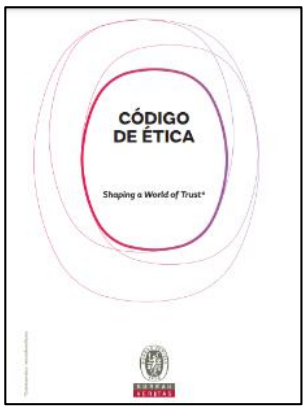


3.1.1. Código de Ética y Valores

La ética profesional es crucial para BV. Es la fuente del valor que brindamos a nuestros clientes.

BV es miembro de la Federación Internacional de Agencias de Inspección (IFIA). Nuestro Código de Ética refleja los requisitos del Código de Cumplimiento de la IFIA. Nuestros empleados deben garantizar que las decisiones que toman en su trabajo cumplen con nuestro Código de Ética y nuestro Programa de Cumplimiento.

La última revisión del Código de Ética de BV fue emitida en el año 2020.



3.1.2. Adquisiciones.

La red de BV ha sido desarrollada a través del crecimiento orgánico y de adquisiciones. Una única estrategia de desarrollo “Comprar y Construir” fue históricamente desarrollada y se ha mantenido el equilibrio entre crecimiento orgánico y las adquisiciones.

Sin embargo, su expansión no está completa. BV considera la consolidación de su red y el desarrollo total de su experiencia a través de esta red como una fuente de amplias oportunidades aún no explotada.

La estrategia de inversión es continuar con el desarrollo de servicios y mercados adyacentes dentro de sus negocios existentes, con el propósito de adaptar continuamente su oferta a las necesidades de clientes y aprovechar oportunidades con el más alto potencial.

La integración de estas adquisiciones es completada a través del PMIP (Proceso de Integración Posterior a la Adquisición) el proceso se documenta en la intranet de BV y como se indica en la sección 8.1.3.- Gestión de Cambios de este manual.

Plan Estratégico.

Para la realización de sus actividades, BV confía en tres absolutos: **Seguridad, Ética y Control Financiero.** Estos absolutos están arraigados en los procesos de Bureau Veritas y reforzados en el Plan Estratégico BV2020. Este plan tiene como objetivo:

- ✓ Definir guías estratégicas y objetivos por División y Geografía,
- ✓ Seleccionar prioridades y elaborar planes de acción en un formato común, usando un vocabulario común,
- ✓ Dar seguimiento a los resultados (vs Presupuesto, el cual incluye no solo información financiera sino organización, objetivos de desarrollo, etc.), revisar objetivos cuando sea necesario.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN.

4.1. Comprensión de la organización y su contexto.

4.1.1. A NIVEL GRUPO.

Las cuestiones internas y externas que son relevantes para las orientaciones estratégicas del Grupo Bureau Veritas y que afectan su capacidad de lograr los resultados esperados de su Sistema de Gestión de QHSSE son determinados por la Dirección General y son aplicables a todas las Áreas, Oficinas y Proyectos.

Organización Corporativa.

BV opera con los siguientes GRUPOS OPERATIVOS y DIVISIONES para entregar un portafolio diversificado bajo 6 negocios globales:

- ✓ División M&O,
- ✓ División CPS,
- ✓ Grupo Operativo CIF de Norteamérica,
- ✓ Grupo Operativo CIF América Latina,
- ✓ Grupo Operativo Francia, África y GSIT,

- ✓ Grupo Operativo CIF Europa (excluyendo Francia),
- ✓ Grupo Operativo CIF APM (Asia, Pacifico, Oriente Medio),

Definición de Negocios.



Industria

- Petróleo y Gas, electricidad, transporte, incluidas las industrias de automotriz, fabricación y procesamiento.
- Nuestro rol: mantener la seguridad, confiabilidad e integridad de los activos industriales a lo largo de su ciclo de vida y evaluar el cumplimiento con los estándares nacionales, internacionales y voluntarios de QHSE. Verificar la calidad y ayudar a optimizar la cadena de suministro automotriz.

Construcción & Infraestructura.

- Edificios residenciales y comerciales, instalaciones industriales, infraestructura y equipos públicos, equipos en servicio en edificios y análisis ambiental.
- Nuestro papel: proporcionar seguridad de que los edificios y la infraestructura en uso o en construcción cumplen con los requisitos y ahorran energía. Para garantizar la continuidad del negocio y la protección del medio ambiente evaluando la seguridad y el rendimiento de las instalaciones en servicio, y analizando la calidad del aire y del agua

Certificación

- Normas internas de QHSE (principalmente ISO), sistemas de gestión de la industria (agroalimentación, aeronáutica, automoción, etc.) y desarrollo sostenible (RSC, cambio climático).
- Nuestro rol: mejorar la transparencia y verificar la composición, calidad y cantidad de productos a lo largo de la cadena de valor, desde la perforación hasta el comercio, y desde la granja hasta la mesa. Facilitar el comercio internacional y proteger a los ciudadanos de productos de mala calidad mediante la verificación de la conformidad de las importaciones



Agroalimentario & Commodities

- Petróleo y productos petroquímicos, metales y minerales, carbón, productos agrícolas y agroalimentarios, bienes importados.
- Nuestro rol: mejorar la transparencia y verificar la composición, calidad y cantidad de productos a lo largo de la cadena de valor, desde la perforación hasta el comercio, y desde la granja hasta la mesa. Facilitar el comercio internacional y proteger a los ciudadanos de productos de mala calidad mediante la verificación de la conformidad de las importaciones.



Productos de Consumo

- Textiles, juguetes, aparatos electrónicos, dispositivos inteligentes, alimentos, joyas, cosméticos, equipos deportivos y repuestos automotrices.
- Nuestro rol: probar y verificar el cumplimiento, la calidad, la seguridad y el rendimiento de los productos de consumo y mejorar la eficiencia de la cadena de suministro.

4.1.2. A NIVEL LOCAL.

A través del análisis **FODA** se debe determinar el Contexto de BV para cada sitio de BV, es decir todas aquellas cuestiones internas y externas que puedan afectar a la Organización y que sean relevantes para la Dirección Estratégica. Las cuestiones internas (Debilidades y Fortalezas) deben ser determinadas por los Responsables de Áreas/oficinas/UN, y las cuestiones externas (Amenazas y Oportunidades) normalmente las determinan la Alta Dirección (y Gerentes de áreas/Unidades de Negocio para oficinas foráneas). Estas cuestiones deben registrarse en la Matriz **MX-FO-68** "*Determinación del Contexto y de Riesgos y Oportunidades de QHSE*".

En este análisis se deben de considerar las posibles cuestiones internas y externas que puedan afectar a la conformidad de los servicios, al desempeño de los procesos y a la Organización en sí, tales como la cultura dentro y fuera de la Organización, las condiciones de trabajo, el conocimiento, las condiciones ambientales, requisitos legales, entorno Político, social, valores, competencia, mercado, economía, cultura, tecnología, entre otros factores relevantes.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**), en el cual se encuentra definida la metodología anterior.

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

4.2.1. A NIVEL GRUPO.

Partes Interesadas	Contactos Bureau Veritas	Cuestiones Claves	Principales Medios de Dialogo
Clientes	• Gerencia ejecutiva • Gerentes administrativos • Jefes de líneas de negocio • Gerentes de unidades de negocio • Manager de calidad	• Servicio de calidad • Seguridad • Conocimientos técnicos • Imparcialidad e integridad	• Encuesta de satisfacción del cliente; reuniones de ventas y técnicas para anticipar tendencias a largo plazo y garantizar que la organización responda a las necesidades de los clientes; portal de internet; seminarios para clientes; desayuno informativo sobre cuestiones técnicas.
Personal	• Gerencia ejecutiva • Departamento de RH • Representantes de los empleados	• Formación en movilidad empleabilidad • Seguridad en el trabajo • Inclusividad • Juego limpio	• Evaluación anual • Campañas de comunicación interna • Intranet • "BV flash" boletines

		• No discriminación • Ética	
Organismos de acreditación y autoridades	• Jefes de línea de negocio • Expertos técnicos • Departamentos técnicos	• Cumplimiento regulatorio • Transparencia y • Experiencia en elaboración de estándares	• Comité técnico y grupos de trabajo para definir nuevos estándares y regulaciones • Auditorias de acreditación • Respuestas a consultas públicas
Proveedores y Subcontratistas	• Departamento de compras • Jefes de línea de negocio • Departamento de RH • Departamento QHSE • Departamento de cumplimiento legal, riesgos	• Relaciones de negocio a largo plazo • Trato justo • Evaluación de desempeño • Trabajo en un ambiente seguro	• Responder cuestionario RSC • Convocatoria de ofertas que contengan cláusulas conforme al RSC del grupo y código de ética. • Términos generales y condiciones de compra • Contratos estándares • Entrenamiento • Reuniones de discusión sobre el proceso de clasificación de proveedores y subcontratistas • Monitoreo de la implementación de contratos y acuerdos
Sociedad Civil	• Gerencia local • Jefe de comunicación externa local	• Prevención de riesgos sociales y ambientales • Seguridad ocupacional • Respeto a las libertades fundamentales y derechos civiles • Ética de negocios	• Eventos, actividades de comunicación • Actividades de entrenamiento • Ferias y exposiciones • Programa de cumplimiento de grupo
Educación superior	• Departamento de RH	• Compartir habilidades y experiencias con estudiantes • Asistencia en la planeación de carrera	• Días para estudiantes • Asociación con algunas escuelas • Programas de empleo
Gobierno Autoridades Públicas	• Gerencia ejecutiva • Departamentos técnicos • Departamento de cumplimiento legal, riesgos	• Desarrollo económico • Creación de empleos • Programas ambientales y seguridad ocupacional • Cumplimiento con la ley y regulaciones	• Relaciones con autoridades gubernamentales • Comisiones locales • Programa de cumplimiento de grupo
Accionistas	• Gerencia ejecutiva • Departamento de finanzas • Departamento de relaciones con inversionistas • Departamento de cumplimiento legal, riesgos	• Transparencia y Ética • Desempeño financiero, ambiental, social y gobernabilidad (ESG) • Fortaleza y crecimiento	• Reuniones de inversionistas • Sitios web externos • Cartas a los accionistas • Conferencias, reuniones • Documentos registrados • Programa de cumplimiento de grupo
Instituciones financieras Analistas ESG y agencias calificadoras	• Gerencia ejecutiva • Departamento financiero • Departamento de tesorería • Departamento de relaciones con inversionistas • Departamento de cumplimiento legal y riesgos	• Transparencia y Ética • Desempeño financiero, ambiental, social y gobernabilidad (ESG) • Fortaleza y crecimiento	• Documentos registrados • Sitios web externos • Respuesta a cuestionamientos ambientales, sociales y de gobernabilidad • Programa de cumplimiento de grupo

Las principales partes interesadas del Grupo incluyen:

- ✓ ***Empleados***: interesados directos internos,
- ✓ ***Accionistas***: partes interesadas internas indirectas,
- ✓ ***Clientes, proveedores, subcontratistas y organismos de acreditación***: partes interesadas externas directas,

- ✓ ***La sociedad civil en un sentido amplio***: partes interesadas externas indirectas como Bureau Veritas proporciona servicios con un impacto positivo en la calidad, la salud y la seguridad ocupacional, así como en la protección de la sociedad y el medio ambiente.

4.2.2. A NIVEL LOCAL.

La Alta Dirección y los Gerentes de área elaborarán una lista de las partes interesadas que sean pertinentes para BV. Una vez que estas partes interesadas sean identificadas, se deben de determinar sus necesidades y expectativas (incluyendo aquellas relativas a medio ambiente y para la SST), e indicar si afectan o no al SGI. Se deben registrar en el formulario "*Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas*" (**MX-FO-69**).

BV ha implementado el Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**), en el cual se encuentra definida la metodología anterior.

4.3. Determinación del alcance del SGI.

4.3.1. A NIVEL LOCAL.

Al momento de conceptualizar los límites y la aplicabilidad del **SGI de QHSE**, BV ha determinado y registrado el alcance del **SGI** en el formato "*Determinación del alcance del SGI*" (**MX-FO-71**), y ha tomado en consideración:

a) Los factores externos e internos indicados en el apartado **4.1,** y se encuentran registrados en el formato **MX-FO-68** "*Determinación del Contexto y de Riesgos y Oportunidades de QHSE*";

b) Los requisitos de las partes interesadas indicados en el apartado **4.2**, y que se encuentran registrados en el formato "*Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas*" (**MX-FO-69**);

c) Las unidades, funciones y límites físicos de BV, están descritos en el formato "*Determinación del alcance del SGI*" (**MX-FO-71**);

d) Los servicios de BV descritos en los Portafolios de Servicios vigentes de cada Unidad de Negocio: IND, CTD y B&I;

e) La autoridad y capacidad para ejercer control e influencia en materia de **HSE**, están descritos en el formato "*Determinación del alcance del SGI*" (**MX-FO-71**).

Las actividades, productos y servicios realizados por BV, se encuentran declarados y registrados en el formato "*Determinación del alcance del SGI*" (**MX-FO-71**), para lo cual los aspectos ambientales, peligros y riesgos de HSE, se gestionan de acuerdo con lo definido por el **SGI de QHSE** y los requisitos de cada cliente.

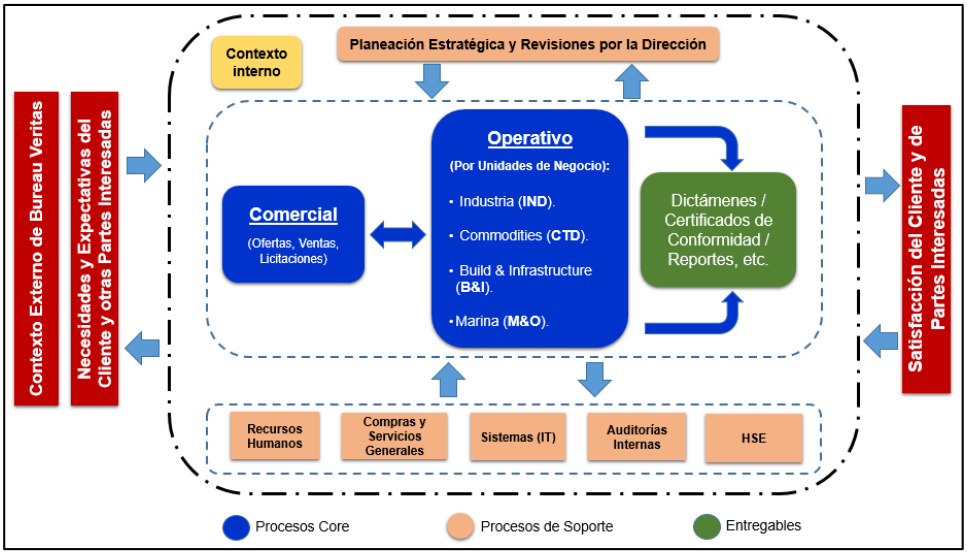
4.4. Sistema de gestión integral y sus procesos.

4.4.1. A NIVEL LOCAL.

Bureau Veritas México ha establecido, implementado, y mantiene su **SGI de QHSE** con un enfoque basado en procesos, enmarcándolo en un espiral de mejora continua, con la finalidad de asegurar que los servicios que presta BV, son conformes con los requisitos de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17025, con los requisitos del cliente y con los requisitos legales y otros requisitos aplicables, por lo que:

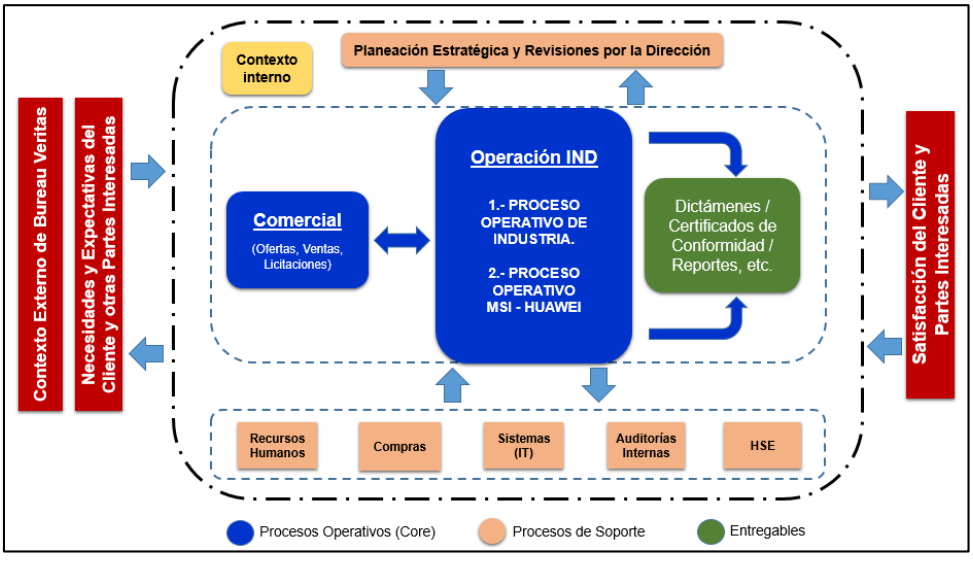
Se ha efectuado un análisis tomando en cuenta la Alta Dirección de BV, en el que se determinó que los procesos requeridos para el funcionamiento del **SGI de QHSE** son:

MAPA DE PROCESOS GENERAL DE BUREAU VERITAS EN MÉXICO

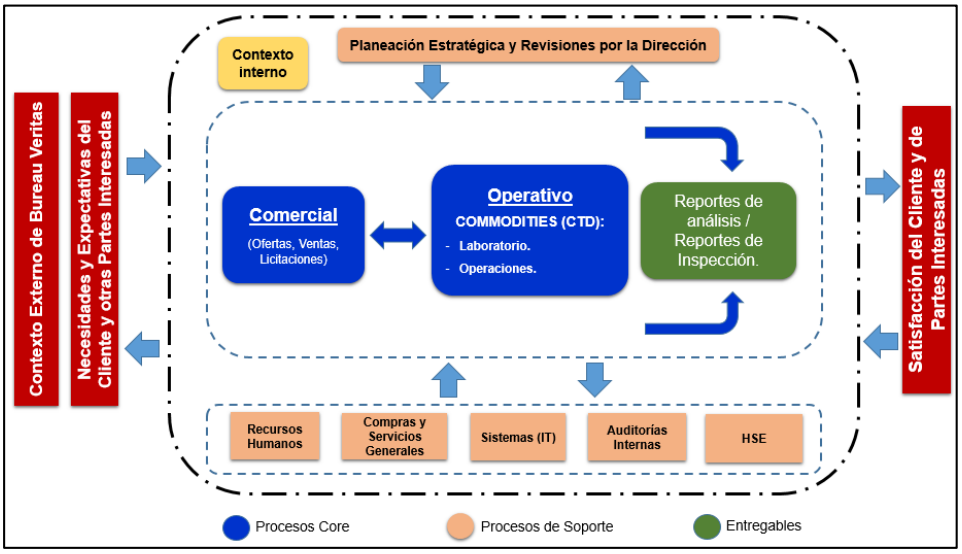


BV mantiene Procedimientos Generales, Procedimientos de Área, Documentos de Soporte, Instructivos de Trabajo que ha desarrollado para apoyar la operación de sus procesos, y conserva la información apropiada para proporcionar confianza de que los procesos se ejecutan según lo planificado.

MAPA DE PROCESOS DE INDUSTRIA Y ÁREAS DE SOPORTE BV



MAPA DE PROCESOS DE COMMODITIES (CTD) Y ÁREAS DE SOPORTE



Los mapas de procesos operativos de cada Unidad de Negocio se encuentran documentados en el formato "*Mapas de procesos de la organización*" (**MX-FO-65**) y se encuentran publicados en el Portal BV en la sección de "*Resultados e información del SGI*".

5. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

5.1. Liderazgo y compromiso.

5.1.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL.

La Alta Dirección de BV demuestra su Liderazgo y Compromiso respecto del **SGI de QHSE** al:

a) Tomar la responsabilidad de la eficacia del **SGI de QHSE**,

b) Asumir la responsabilidad general y la responsabilidad por la prevención de lesiones relacionadas con el trabajo y enfermedades profesionales, así como la proveer lugares de trabajo y actividades seguras y saludables.

c) Garantizar que las Declaraciones y Objetivos de **QHSE** son establecidos y son compatibles con las orientaciones estratégicas y el contexto de la organización,

d) Garantizar la integración de los requisitos del **SGI de QHSE** en los procesos del negocio de la organización,

e) Garantizar que los recursos necesarios para el **SGI** de **QHSE** están disponibles,

f) Promover el uso del enfoque basado en procesos y el pensamiento basado en riesgos,

g) Comunicar la importancia de la gestión eficaz de **QHSE** y de la conformidad con los requisitos del **SGI** de **QHSE**, usando el cuadernillo "Gestionando con Seguridad como una guía sobre Seguridad".

h) Garantizar que el **SGI** de **QHSE** logra su(s) resultado(s) esperado(s),

i) Dirigir y brindar soporte a las personas que contribuyen con la eficacia del **SGI de QHSE**,

j) Promover la mejora continua usando Scorecards (ver la Iniciativa Scorecard del Grupo),

k) Brindar soporte a otros roles relevantes de gestión para demostrar su liderazgo según aplique a sus áreas de responsabilidad,

l) Desarrollar, liderar y promover la cultura de seguridad en la organización mediante el uso de iniciativas globales (como la gestión de folletos de seguridad ocupacional) y locales.

m) Proteger a los empleados de represalias cuando informan incidentes, peligros, riesgos y oportunidades,

n) Garantizar que se realicen los arreglos para una consulta y participación efectiva de los empleados en el Programa **QHSE**,

o) Apoyar el establecimiento y funcionamiento de los comités de seguridad y salud.

5.1.2. Enfoque al cliente – A NIVEL LOCAL.

La Alta Dirección de BV, las Gerencias operativas y los designados en los procesos comerciales se aseguran que:

a) Los requisitos del cliente se determinan y se cumplen mediante la revisión de las ofertas y/o Contratos que se formalizan con los clientes en base al Procedimiento de Área "*Procedimiento de propuestas, ofertas y revisión de contratos*" (**IND-MX-PA-10**) de **INDUSTRIA**, mediante el procedimiento "*Gestión de Nominaciones*" (**CTD-MX-PA-006**) para **CTD**, y en las "*Plantillas de propuestas económicas*" de cada Unidad de Negocio, donde se formalizan cada uno de los servicios que presta BV.

b) Determinando los riesgos y oportunidades que pueden afectar la calidad del servicio en base al procedimiento "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**).

c) Se atiendan sus quejas y sugerencias para aumentar la satisfacción del cliente a través del formato "*Evaluación de la satisfacción del cliente***"** (**MX-FO-10**) y del procedimiento general **MX-PG-11** "*Monitoreo de la Satisfacción del Cliente*".

5.2. Declaraciones de QHSE.

5.2.1. Establecimiento de las declaraciones de QHSE.

Las Declaraciones (Políticas) de "***Calidad***", "***Salud, Seguridad y Bienestar***" y de "***Medio Ambiente***" son elaboradas, emitidas y actualizadas por el Corporativo de BV. Se implementan a nivel local (México) en todos los sitios y son gestionadas como información documentada.

La Alta Dirección de BV México se compromete al cumplimiento de las Declaraciones, firmándolas para que sean difundidas y seguidas por todo el personal de BV.


Declaración de Calidad

Cada día, los servicios de Bureau Veritas son elegidos por miles de clientes alrededor del mundo para cumplir con sus necesidades de servicios de ensayo, inspección y certificación en las áreas de calidad, salud y seguridad, medio ambiente y responsabilidad social.

Esta elección está basada en su confianza total en nuestra experiencia y capacidad para entregar servicios de alta calidad. Cada servicio entregado ayuda a formar esta confianza.

Para garantizar la sustentabilidad de nuestro negocio y brindar soporte a las orientaciones estratégicas de Bureau Veritas, estamos mejorando continuamente lo que constituye el corazón de su confianza: nuestra excelencia operativa.

NUESTROS PRINCIPIOS

- Ser confiable
- Prestar a nuestros clientes servicios de primera clase
- Involucrar a todos y cada de los empleados en el compromiso para construir la cultura de calidad de Bureau Veritas

NUESTROS COMPROMISOS

- Ayudar a nuestros clientes para lograr y superar sus metas, la Calidad en Bureau Veritas es para:
  - Estimular y mejorar continuamente nuestro sistema de gestión de calidad, para garantizar su adecuación con las orientaciones y los niveles de satisfacción de Bureau Veritas.
  - Satisfacer sobre los requisitos de nuestros clientes y otros aplicables para proponer servicios innovadores.

Desde 1996, Bureau Veritas ha estado certificada conforme a ISO 9001 a través de un organismo de certificación independiente con reconocimiento internacional.

El Código de Ética de Bureau Veritas cumple con todos los requisitos y principios de IFIA (Federación Internacional de Agencias de Inspección). Su implementación es evaluada regularmente por un tercero externo.


Declaración de Salud, Seguridad y Bienestar
Grupo QHSE

Versión 1
Febrero 2021
Público


Declaración de Medio Ambiente
Grupo QHSE

Versión 1
Febrero 2021
Público

5.2.2. Comunicación de las declaraciones de QHSE.

Las Declaraciones de **Calidad y HSE** del **SGI**:

a) Se mantienen como información documentada en este Manual QHSE;

b) Es comunicada dentro de toda la organización, y su entendimiento se evidencia con el cumplimiento de los procesos y las funciones dentro de la organización;

c) Está disponible para las partes interesadas, cuando sea solicitada por nuestros clientes, y personal de la organización de BV;

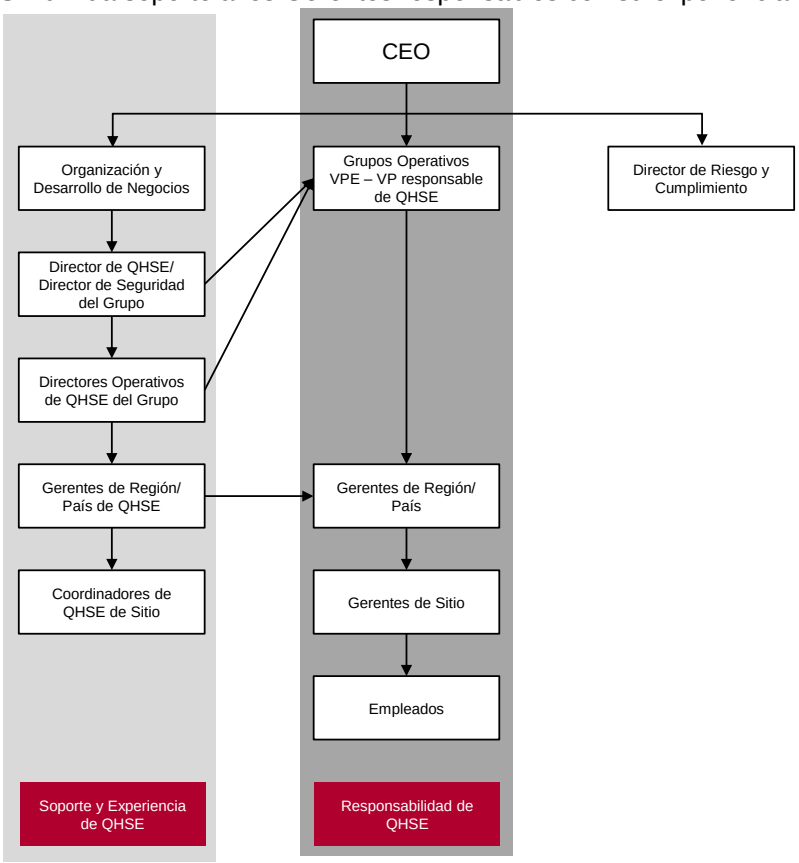
d) Es pertinente y apropiada.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización – A NIVEL GRUPO.

Las Responsabilidades y Autoridades de QHSSE para los roles relevantes son asignados y comunicados dentro de la organización.

La red de QHSSE brinda soporte a los Gerentes responsables con su experiencia

.



5.3.1. Director Ejecutivo (CEO)

El Director Ejecutivo es responsable de las declaraciones Q y HSSE de la organización y de su implementación. Él revisa la eficiencia del sistema QHSSE implementado con el Director del Grupo QHSSE.

5.3.2. Director de Riesgo y Cumplimiento (RCO).

Bureau Veritas está comprometida para entender y gestionar las exposiciones de riesgo por responsabilidad profesional que son inherentes a sus actividades. Esto es aceptado como un buen sentido de negocios dentro de la administración y se ha desarrollado una estructura de Gestión de Riesgos, bajo el liderazgo del Consejo General, Director de Riesgo y Cumplimiento.

Esta estructura ha definido una política de Organización Corporativa y de Gestión de Riesgos del Grupo que está disponible en la Intranet denominada Connections y difundida al nivel de los Grupos Operativos. Esta política proporciona una visión más global de los temas claves a nivel de Grupos Operativos y del ***Grupo con QHSSE 109-PR***, aunque el Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**) describe un enfoque local, ambos son complementarios y sirven al mismo objetivo: ubicar los riesgos y controlarlos.

Hay tres factores principales identificados en Bureau Veritas a nivel Corporativo:

- ✓ Riesgos relacionados con las operaciones y actividades del Grupo, incluyendo los Riesgos Ambientales;
- ✓ Riesgos Legales;
- ✓ Riesgos Financieros y de Mercado.

5.3.3. Delegación de Poder.

Los Gerentes son formalmente nombrados por el Representante Legal.

El Nombramiento de Gerentes y la aceptación por parte de los nombrados corresponde a la delegación de poderes, su naturaleza está definida en los documentos relacionados, también establecida por cada división de acuerdo con la política de Organización Corporativa y Gestión de Riesgos del Grupo.

Para las operaciones actuales, más allá de la organización legal, Bureau Veritas ha definido una Matriz de Aprobación en Junio de 2016, la cual ha sido aprobada por el Comité Ejecutivo del Grupo, y está disponible en Connections, en la comunidad "Legal, Riesgo y Cumplimiento del Corporativo". La matriz de aprobación define las aprobaciones de las Oficinas Centrales de Bureau Veritas que deben obtenerse para asuntos clave.

5.3.4. Dirección Técnica.

Los Grupos Operativos son responsables de la organización mundial de la Gestión Técnica a través de las Direcciones Técnicas a nivel de Grupos Operativos, Regiones o Países.

La Dirección Técnica es responsable de:

- ✓ Definir el contenido técnico de los servicios. Se deben definir las prácticas de trabajo seguro.
- ✓ Obtener y mantener las licencias para operar necesarias;
- ✓ Entregar los servicios dentro del nivel especificado de calidad técnica y consistencia;
- ✓ Revisar periódicamente la calidad técnica de los servicios entregados.

5.3.5. Dirección de Ventas y Mercadotecnia.

La función de la Dirección de Ventas y Mercadotecnia está bajo la responsabilidad de cada Grupo Operativo de Bureau Veritas.

Las responsabilidades principales son las siguientes:

- ✓ En conjunto con las Líneas de Negocio:
  - Realizar un estudio de mercado y observar a la competencia.
  - Realizar estudios de mercado.
  - Producir todo la documentación de mercadotecnia (folletos, brochures, películas, presentaciones, etc.).

- Brindar soporte en la organización de eventos de las Líneas de Negocios (exhibiciones, conferencias, reuniones con los clientes, etc.).
- Asegurar la comunicación relacionada con los servicios (descripción del servicio en los sitios de internet, boletines internos y para los clientes, etc.).
- Identificar y comunicar sobre los negocios ganados y mantener bases de datos de referencias.

✓ En conjunto con la Red:

- Definir los Presupuestos de Ventas y asegurar su distribución a lo largo de los objetivos individuales.
- Controlar y monitorear los KPI's de Ventas.
- Establecer e implementar los procesos, herramientas y Buenas Prácticas de mercadotecnia.
- Brindar soporte y coordinar a los departamentos de Ventas y Mercadotecnia de la Red.
- Monitorear la Calidad de las bases de datos de clientes y gestionar las herramientas de CRM.

Se usa una plataforma de comunicación en intranet de Bureau Veritas para todos los equipos de Ventas y Mercadotecnia para facilitar la diseminación de la información.

5.3.6. Dirección de Producción y Proyectos.

Todos los trabajos son ejecutados de acuerdo con:

✓ Los Requisitos Técnicos, de Calidad y de Riesgo emitidos por las Direcciones TQR y Líneas de Negocio.
✓ Requisitos de HSE del Grupo y legales aplicables.
✓ Requisitos de QHSE de los Clientes.

Para proyectos críticos (grandes o que involucran a varios países es definido en Grupo **QHSSE 116-PO**):

✓ Un plan de aseguramiento de calidad para el proyecto (o Plan de Ejecución del Proyecto) se establece por el País o Línea de Negocio responsable del contrato.
✓ Un plan de HSE es desarrollado por el País o Línea de Negocio responsable del contrato, según se define en la Política del Grupo ***QHSSE 116-PO*** "***Plan HSSE para Proyecto***". Un documento especifico está disponible para este propósito (Grupo QHSSE 116-R).

Los Gerentes de Proyecto son nombrados en proyectos grandes o internacionales. Sus objetivos son garantizar la calidad de la ejecución, la conclusión del proyecto oportunamente y dentro del presupuesto.

Los Gerentes de Proyecto tienen que garantizar que la ejecución de los trabajos está dentro de los niveles de calidad, costo y tiempo requeridos. Son responsables de la relación con el cliente y de la gestión de riesgos.

A cada Área de Bureau Veritas se solicita formalizar y documentar procesos de producción aplicables.

5.3.7. Recursos Humanos.

La función de Recursos Humanos (HR) es responsable de:

- ✓ Garantizar que cada Descripción de Puesto contiene los roles y responsabilidades de QHSSE validadas por la organización.
- ✓ Garantizar la impartición y actualización de programas de capacitación de QHSSE para todos los empleados.
- ✓ Mantener registros de capacitación de salud y seguridad, certificación y vigilancia médica.
- ✓ Reunir y consolidar la información de Salud y Seguridad de los representantes de RH locales. Además, en caso de muertes o accidentes serios, RH también es responsable de informar a la familia del empleado lesionado.
- ✓ Garantizar que está implementada una vigilancia médica consistente para todos los empleados de Bureau Veritas de acuerdo con la Política de Grupo "***Group QHSSE 108-PO Medical Surveillance***" y de forma local en lo establecido en el SGI de BV México. No se define cuál es la responsabilidad de cada uno en materia de Seguridad, Salud y medio Ambiente.

5.3.8. Gerente QHSE.

La Alta Dirección de Bureau Veritas ha tomado la determinación de nombrar al Gerente de QHSE como Representante de la Dirección y Responsable del Sistema de Gestión Integral de QHSE, quien independientemente de otras responsabilidades, con funciones y autoridad para:

- ✓ Asegurar que el SGI de QHSE se ha establecido, implementado y se mantiene de acuerdo con las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y su equivalente ISO 45001:2015,

- ✓ Asegurar que se informa a la Alta Dirección de BV el desempeño del SGI de QHSE para su revisión y uso hacia la mejora del SGI.

5.3.9. Departamento de Comunicación.

El Departamento de Comunicación del Grupo está involucrado en todos los proyectos de comunicación interna conducidos por el Área de QHSSE del Grupo, especialmente para las Campañas de Seguridad de Grupo. El Departamento de Comunicación del Grupo desafía la relevancia de los mensajes transmitidos, brinda soporte en el diseño de los medios de comunicación y asegura la consistencia del contenido y planeación con otros departamentos.

5.3.10. Roles, responsabilidades y autoridades – A NIVEL LOCAL.

Las funciones, roles y responsabilidades dentro del SGI de BV México se comunican a todo el personal de la siguiente manera:

a) Están documentadas en el "*Perfil de Puestos*" (**RH-MX-FA-01**).
b) Los Perfiles de Puestos se elaboran y se dan a conocer al personal en base a las metodologías definidas en los procedimientos **RH-MX-PA-01** "*Reclutamiento, selección y contratación*" y en el **CTD-MX-PA-004** "*Requisitos de competencia, reclutamiento y selección de Personal*".
c) Se comunican de manera inicial a partir desde su ingreso a la Organización. El personal debe de leer sus funciones, responsabilidades y autoridades y firmar de aceptado.
d) Todo el personal de BV conoce, aplica y propone mejoras en sus funciones, responsabilidades y autoridades.

5.4. Consulta y participación de los trabajadores.

5.4.1. A NIVEL LOCAL.

BV ha establecido, implementado y mantiene los mecanismos para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables de la organización, y en donde existan, de los Representantes de los trabajadores durante el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del SGI de la SST. BV debe:

BV da a conocer los mecanismos de Consulta y Participación de los trabajadores mediante los cursos de Inducción, capacitaciones formales, mediante la publicación del procedimiento **MX-PG-25** – "*Consulta y Participación de los Trabajadores*" en el Portal BV y mediante cualquier otro medio apropiado que adopten los sitios para dar a conocer estos mecanismos (pueden ser en tableros, pantallas, trípticos, etc.).

BV determina y se asegura de eliminar los obstáculos o barreras a la participación de los trabajadores y minimiza aquellas que no puedan eliminarse. Para ello pone a disposición del personal diferentes mecanismos de consulta y participación para que todo el personal de BV pueda estar informado y participe a través de uno u otro medio que más le acomode y de acuerdo a sus actividades y sitios de trabajo. Estos mecanismos están disponibles en idioma español y con un lenguaje entendible por todo el Personal. Además queda prohibido cualquier represalia o amenazas de represalias y Políticas que desalienten o penalicen la participación del trabajador. Cualquier empleado podrá usar la herramienta **Whistleblowing**, la línea **800 123 0193** o dirigirse con el Gerente de Recursos Humanos para reportar cualquier acto de violación al código de ética o sobre lo descrito en este párrafo.

6. PLANIFICACIÓN.

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL.

Al planificar el **SGI de QHSE**, las Unidades de Negocio (IND, CTD, B&I) de BV (de aquí en adelante BV) consideran las cuestiones referidas en el apartado 4.1 (contexto), los requisitos referidos en el apartado 4.2 (partes interesadas), y 4.3 (en el alcance de su **SGI**), siguiendo la metodología del Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**) y regularmente determinan y actualizan los riesgos y oportunidades, los aspectos ambientales, los requisitos y otros requisitos que es necesario abordar con el fin de:

a) Asegura que el **SGI de QHSE** puede lograr los resultados previstos,

b) Aumentar los efectos deseables,

c) Prevenir o reducir efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afectan a la organización,

d) Lograr la mejora continua.

Dentro del alcance del **SGI de QHSE**, BV determina las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental en la conformidad de los servicios prestados. Estas situaciones de emergencia se documentan en las Matrices **MX-FO-59** "*Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales, Evaluación de Impactos Ambientales y Determinación de los Controles*" y **MX-FO-60** "*Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de los Controles*".

BV determina y evalúa los riesgos y oportunidades para el SGI y sus resultados previstos que son necesario abordar y toma en cuenta los factores internos y externos, los peligros, los riesgos para SST y otros riesgos para la SST, las oportunidades para SST y otras oportunidades para la SST, los aspectos ambientales y los requisitos legales y otros requisitos. Esto se encuentra documentado en el procedimiento "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**).

BV mantiene la información apropiada de sus riesgos y oportunidades que son necesario abordar, los procesos y acciones necesarias para determinar y abordar sus riesgos y oportunidades, en la medida necesaria para tener confianza de que se llevan a cabo de la manera planificada, así como evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

6.1.2. Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades / Aspectos ambientales.

6.1.2.1. A NIVEL LOCAL.

6.1.2.1.1. BV ha implementado el Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**). donde establece:

a) La metodología para identificar, peligros, riesgos de SST y sus consecuencias; así como la determinación de aspectos ambientales significativos y no significativos.

b) Las acciones para abordar los peligros, riesgos de SST y los aspectos ambientales, tomando en cuenta los controles actuales y la jerarquización de controles.

c) La integración e implementación de las acciones en las actividades y procesos del SGI QHSE,

d) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

Se realiza la evaluación de los riesgos y oportunidades, los peligros y riesgos de QHSE y otros riesgos para el SGI de QHSE, y la evaluación de las oportunidades de QHSE y otras oportunidades para el SGI de QHSE.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, los peligros y riesgos, los otros riesgos y oportunidades para el SGI son proporcionales al impacto potencial en la conformidad con los requisitos del SGI.

6.1.3. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos.

6.1.3.1. A NIVEL GRUPO.

Bureau Veritas asegura que los requisitos legales aplicables y los requisitos del Grupo son tomados en cuenta al momento de establecer, implementar y mantener su Sistema de Gestión de QHSSE.

Los requisitos del Grupo comprenden el Código de Ética y el Sistema de Documentación de HSSE de Bureau Veritas, disponibles en el Intranet de Bureau Veritas, que incluye:

- ✓ Declaraciones de Calidad y HSSE del Grupo;
- ✓ Manual de QHSE del Grupo;
- ✓ Políticas de QHSE del Grupo;
- ✓ Procedimientos de QHSE del Grupo.

6.1.3.2. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Identificación y evaluación de requisitos legales y otros*" (**MX-PG-14**), y junto con la "*Matriz de Identificación, Evaluación del Cumplimiento y Actualización de Requisitos Legales y Otros*" (**MX-FO-23**), donde:

- ✓ Determina y tiene acceso a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales, que sean aplicables a sus peligros, sus riesgos para la SST y para el sistema de gestión integral;
- ✓ Determina cómo estos requisitos legales y otros requisitos aplican a la organización y qué necesita comunicarse;
- ✓ Tener en cuenta estos requisitos legales y otros requisitos al establecer, implementar, mantener y mejorar de manera continua su SGI de HSE.

BV mantiene y conserva la información apropiada para evidenciar sobre sus requisitos legales y otros requisitos, y debe asegurarse que se refleja los cambios por actualizaciones.

6.1.4. Planificación de acciones – A NIVEL LOCAL.

BV planifica:

a) Las acciones para:

1) Abordar los riesgos, aspectos ambientales y oportunidades identificados en las Matrices de Contexto (**MX-FO-68**), de Peligros y Riesgos (**MX-FO-60**) y de Aspectos Ambientales (**MX-FO-59**),
2) Abordar los requisitos legales y otros requisitos (**Matriz MX-FO-23**),
3) Preparase y responder ante situaciones de emergencia (**Procedimiento MX-PG-18**).

b) La manera de:

1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGI o en otros procesos de su negocio,
2) Evaluar la eficacia de estas acciones.

Las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

BV tiene en cuenta la jerarquía de los controles y las salidas del SGI cuando planifica la toma de acciones.

Al planificar sus acciones BV debe considerar las mejoras prácticas, las acciones tecnológicas y los requisitos financieros, operacionales y de negocio.

6.2. Objetivos del SGI.

6.2.1. Generalidades.

6.2.1.1. A NIVEL GRUPO OPERATIVO Y GRUPO.

La organización establece Objetivos Anuales de QHSSE a niveles y funciones relevantes, tomando en cuenta:

- ✓ Los resultados de los Puntos 6.1.1, 6.1.2 y 6.1.3 de este Manual,
- ✓ El nivel de logro de los Objetivos establecidos previamente,
- ✓ Los Objetivos establecidos a nivel Región, Grupo Operativo y Grupo.

Los Objetivos deben ser:

- ✓ Consistentes con las Declaraciones de QHSSE y resultados de riesgos y oportunidades, requisitos aplicables y resultado de consultas con los trabajadores,
- ✓ SMART (Específicos, Medibles, Alcanzables, Realistas, Oportunos),
- ✓ Monitoreados,
- ✓ Comunicados,
- ✓ Mantenidos como información documentada y actualizada según corresponda.

6.2.1.2. A NIVEL LOCAL.

BV establece los objetivos del **SGI de QHSE** para las funciones, niveles y procesos pertinentes, teniendo en cuenta los requisitos legales y otros requisitos asociados, así mantener y mejorar continuamente su SGI de QHSE y el desempeño de mismo. Los objetivos que el Corporativo de BV ha establecido, son:

RUBRO	TEMA	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO / ESTRATEGIA	KPI
Salud y Seguridad	STBTs	Impartir STBT (Pláticas de seguridad) para consolidarlas como una herramienta de liderazgo de HSE	**N° de platicas STBTs impartidas por mes**
Salud y Seguridad	Caminatas de seguridad	Mejorar las Safety Walks (Caminatas de seguridad) para los líderes	**N° total de caminatas realizadas por el CCE**
Salud y Seguridad	Caminatas de seguridad	Mejorar las Safety Walks (Caminatas de seguridad) para los líderes	**Promedio de las caminatas de seguridad realizadas por los Directores de división**
Salud y Seguridad	Caminatas de seguridad	Mejorar las Safety Walks (Caminatas de seguridad) para los líderes	**Promedio de las caminatas de seguridad realizadas por los Gerentes de Contrato**
Salud y Seguridad	Caminatas de seguridad	Mejorar las Safety Walks (Caminatas de seguridad) para los líderes	**Promedio de las caminatas de seguridad realizadas por los Gerentes HSE y BP de HSE de División**

RUBRO	TEMA	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO / ESTRATEGIA	KPI
Salud y Seguridad	Inspecciones HSE	Lograr que los BP sean líderes en HSE para Contratos o activos de alto riesgo	**Promedio de Inspecciones HSE realizadas por los BP de HSE locales**
Salud y Seguridad	Incidentes	Mejorar el seguimiento y la prevención de accidentes	**LTR - Índice de accidentes c/tiempo perdido:**
Salud y Seguridad	Incidentes	Mejorar el seguimiento y la prevención de accidentes	**TAR - Índice de accidentes totales:**
Salud y Seguridad	Incidentes	Mejorar el seguimiento y la prevención de accidentes	**ASR - Índice de severidad de accidentes:**
Salud y Seguridad	Incidentes	Mejorar el seguimiento y la prevención de accidentes	**SAR - Índice de accidentes graves:**

RUBRO	TEMA	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO / ESTRATEGIA	KPI
Salud y Seguridad	Incidentes	Aumentar el número de reportes de seguridad para prevenir casi accidentes y condiciones inseguras	**N° total de casi accidentes y condiciones inseguras reportadas**
Salud y Seguridad	Conducción segura	Implementación de *Connection life*: Buenos y malos comportamientos	**% de aplicación de sanciones**
Salud y Seguridad	Conducción segura	Implementación de *Connection life*: Buenos y malos comportamientos	**% Cumplimiento de la Directiva LATAM**
Salud y Seguridad	Conducción segura	Mejorar el seguimiento y la prevención de accidentes	**TAR - Índice de accidentes totales (relacionadas a Conducción)**
Salud y Seguridad	Seguridad para CTD	Realizar auditorías a la Política de seguridad de laboratorios para verificar % cumplimiento	**% Cumplimiento a la Política Corporativa de Laboratorios**

RUBRO	TEMA	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO / ESTRATEGIA	KPI
Salud y Seguridad	2 Minutos por mi Seguridad (2MPMS)	Mejorar la aplicación de "2MPMS" para la prevención de incidentes y accidentes	**N° total de 2MPMS realizados / 2MPMS planeados**
Salud y Seguridad	Entrenamientos HSE	Crear y mejorar el aprendizaje de HSE para el personal de BV	**N° de horas de entrenamientos HSE para personal operativo**
Salud y Seguridad	Entrenamientos HSE	Crear y mejorar el aprendizaje de HSE para el personal de BV	**% inducciones impartidas a personal de nuevo ingreso durante la primera semana**
Medio Ambiente	Huella de Carbono	Demostrar el compromiso de reducción de contaminación al medio ambiente	**% de reducción de emisiones de CO2**
Calidad	Satisfacción del Cliente	Monitorear el grado de satisfacción de los clientes para mejorar la calidad de los servicios	**% obtenido en las encuestas de satisfacción de clientes**

RUBRO	TEMA	DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO / ESTRATEGIA	KPI
Calidad	Satisfacción del Cliente	Monitorear el grado de satisfacción de los clientes para mejorar la calidad de los servicios	**% de retorno de las encuestas de satisfacción de clientes**
Calidad	Satisfacción del Cliente	Monitorear el grado de satisfacción de los clientes para mejorar la calidad de los servicios	**% de encuestas encuestas enviadas con respecto al total de clientes activos en el periodo**
Calidad	Quejas de Clientes	Mejorar el tiempo de atención y efectividad del cierre de quejas de clientes	**N° de dias de cierre de quejas de clientes**
Calidad	Quejas de Clientes	Mejorar el tiempo de atención y efectividad del cierre de quejas de clientes	**N° de quejas escritas de clientes * 100000 / hrs trabajadas**
Calidad	Gestión de auditorías	Mejorar los tiempos de atención y cirre de NC de auditorías como parte de la evaluación de desempeño	**N° de días para el cierre de NC derivadas de auditorías**

Los objetivos del SGI de QHSE:

a) Son coherentes con las Declaraciones del SGI de QHSE,

b) Son medibles o capaces de evaluar su desempeño,

c) Tienen en cuenta los requisitos legales y otros requisitos aplicables,

d) Son pertinentes para la conformidad de los servicios que proporciona BV y para el aumento de la satisfacción del cliente,

e) Tienen en cuenta:

1) los requisitos aplicables,

2) los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades,

3) los resultados de la consulta con los trabajadores y, cuando existan, con los representantes de los trabajadores,

f) Son objeto de monitoreo,

g) Se comunican,

h) Se actualizan, según sea apropiado.

BV mantiene la información apropiada sobre los objetivos del SGI de QHSE.

6.2.2. Planeación de acciones para lograr los objetivos del SGI de QHSE.

6.2.2.1. A NIVEL LOCAL.

Al planificar cómo lograr los objetivos del SGI de QHSE, BV realiza la planificación de los objetivos y los registra el formato "*Planificación de objetivos y KPIs*" (**MX-FO-70**), donde determina:

a) Qué se va a hacer,

b) Qué recursos se requerirán,

c) Quién será responsable,

d) Cuándo se finalizará,

e) Cómo se evaluarán los resultados, incluyendo indicadores de seguimiento de los avances para el logro de los objetivos del SGI medibles,

f) Cómo se integrarán las acciones para el logro los objetivos de HSE en los procesos de negocio de la organización.

BV mantiene y conserva la información apropiada sobre los objetivos, así como los planes para lograrlos.

6.3. Planeación de cambios.

6.3.1. A NIVEL GRUPO.

Cuando se identifica la necesidad de un cambio para el Sistema de Gestión de QHSSE, se implementa el siguiente proceso:

- ✓ Identificación del cambio necesario (por parte del Director de QHSSE del Grupo, o reportado a él por parte de la Red de QHSSE),
- ✓ Si el cambio es una actualización de un requisito existente, el Área de QHSE propone el(os) cambio(s) en un borrador del documento,
- ✓ Si el cambio es la creación de un nuevo requisito, o bien se crea un grupo de trabajo sobre ese tema y se encarga de elaborar el contenido propuesto, o el Área de QHSE del Grupo recopila las mejores prácticas de la red y presenta un contenido propuesto. El contenido propuesto siempre es un borrador del documento,
- ✓ El borrador del documento es compartido con la Red de QHSE la cual proporciona sus comentarios,
- ✓ Los comentarios son analizados según su relevancia, se contacta a los participantes si sus comentarios no son claros,
- ✓ Si los comentarios son relevantes, se tienen en cuenta en la versión final del documento.
- ✓ El documento final se publica oficialmente y se comunica a la red QHSSE para su implementación y posterior comunicación.

6.3.2. Gestión de adquisiciones – A NIVEL REGIÓN, GRUPO OPERATIVO Y GRUPO.

La integración de adquisiciones es gestionada de acuerdo con el Proceso PMIP. El Gerente QHSSE Regional, del Grupo Operativo y del Grupo brinda soporte a la integración a lo largo de las actividades de alto riesgo. La integración de adquisiciones debe cumplir con el proceso PMIP como se describe en la Intranet del Grupo Bureau Veritas y las actualizaciones trimestrales del estado de integración deben enviarse al Director del Grupo QHSSE siguiendo el **QHSSE 118-G PMIP QHSSE** "*Priorities*".



6.3.3. A NIVEL LOCAL.

Cuando BV determine la necesidad de realizar cambios en el **SGI de QHSE**, por ejemplo como resultado de las revisiones por la dirección, resultados de auditorías, cambios en las declaraciones y objetivos de QHSE, en el establecimiento de acciones correctivas, etc., éstos se llevan a cabo de manera planificada, y se registran en el formato "*Gestión de cambios*" (**MX-FO-81**), donde se considera:

a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales,

b) La integridad del SGI de QHSE,

c) La disponibilidad de recursos,

d) La asignación y reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. SOPORTE.

7.1. Recursos.

7.1.1. Generalidades.

7.1.1.1. A NIVEL GRUPO.

Bureau Veritas debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de QHSSE de acuerdo con la Política de Grupo "***Group QHSSE 007-PO Impartiality & Conflict of Interest***".

Los Recursos implican:

- ✓ Personas necesarias;
- ✓ Infraestructura necesaria;
- ✓ Entorno necesario.

7.1.1.2. A NIVEL LOCAL.

BV determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI de QHSE. Los recursos implican el Personal, la infraestructura y el entorno necesarios. Se gestionan de acuerdo a las necesidades de cada área por el Responsable con la Dirección General.

7.1.2. Personal.

7.1.2.1. A NIVEL LOCAL.

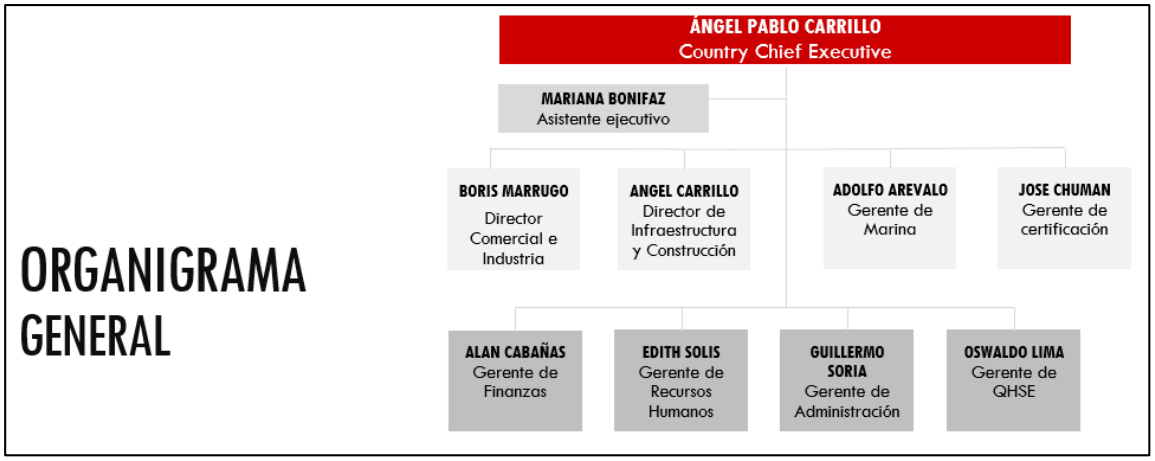
BV ha implementado los siguientes procedimientos generales para el reclutamiento, selección y contratación de personal de las diferentes áreas y sitios de las Unidades de Negocio, que es necesario para la implementación eficaz del SGI y para la operación y control de los procesos:

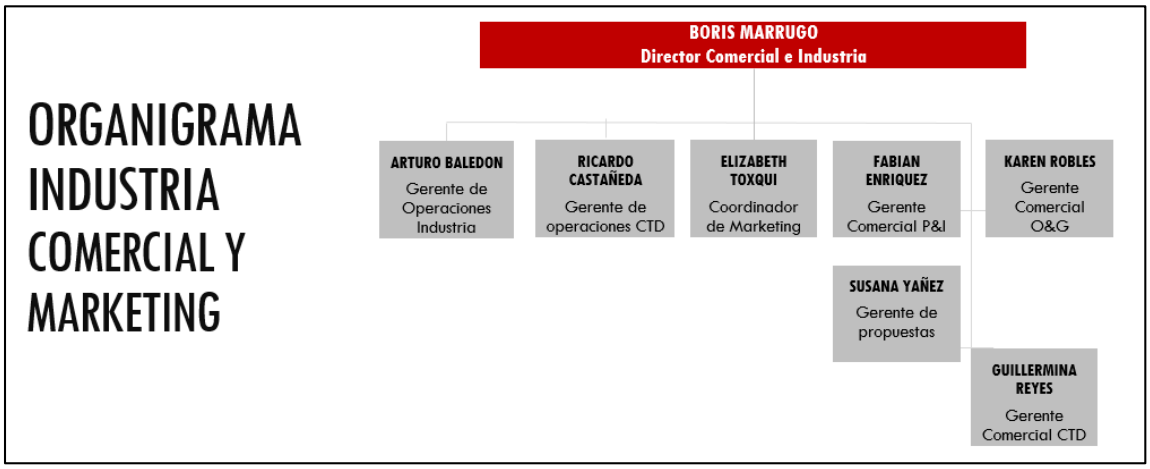
a) "*Reclutamiento, selección y contratación"* (**RH-MX-PA-01**);
b) "*Requisitos de competencia, reclutamiento y selección de Personal*" (**CTD-MX-PA-004**);

Los requerimiento de las competencias iniciales del personal se encuentran descritos en el "***Perfil de puesto***" (**RH-MX-FA-01**).

Además se tiene definido en cada mapa de procesos (**MX-FO-65**) la plantilla de persona y puestos necesarios que requiere cada proceso para poder entregar las salidas y resultados esperados.

Adicional a lo anterior, se cuentan con Organigramas Generales y por Áreas donde se establece la estructura organizacional con la que cuenta BV. Estas se encuentran publicadas en el Portal BV.:





7.1.3. Infraestructura.

7.1.3.1. A NIVEL LOCAL.

BV ha determinado y proporciona los requerimientos de infraestructura para la operación de los procesos de acuerdo a las condiciones particulares y recursos disponibles, esto a través de la implementación de los siguientes procedimientos:

- ✓ "*Compras*" (**COM-MX-PA-01**),
- ✓ "*Control y Uso de Vehículos*" (**FIN-MX-DS-03**).

Cuando el equipo de medición y de procesamiento de datos es considerado como una parte fundamental para brindar confianza en la validación de los resultados de medición, se debe gestionar de acuerdo con los siguientes procedimientos:

- ✓ "*Gestión de Equipos*" (**CTD-MX-PA-007**).

- ✓ "*Mantenimiento del Equipo de Cómputo y Resguardo de la Información*" (**IT-MX-IT-01**),
- ✓ "*Política de uso de hardware y software y seguridad de la información*" (**IT-MX-DS-01**).

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos – A NIVEL LOCAL.

BV ha determinado y gestionado el ambiente necesario para la operación de los procesos en cada Unidad de Negocio, proporcionando las condiciones de trabajo adecuadas para lograr el correcto funcionamiento y desempeño de las funciones asignadas, así como la preservación de un ambiente tranquilo que permita elevar la productividad del Personal durante el desarrollo de sus actividades.

Se cuenta con la "***Declaración de Riesgos Psicosociales*"** donde se estable el compromiso de cuidar el ambiente laboral, así como las condiciones de los empleados para que no sean afectados por factores psicosociales internos o externos que puedan comprometer su salud, seguridad así como los servicios brindados.

Los Responsables de Área / Oficina resguardan la información documentada que sustenta la operación de acuerdo a sus necesidades.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición – A NIVEL LOCAL.

BV ha determinado y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando el seguimiento o la medición se utilizan para verificar la conformidad de los servicios prestados por BV, con los requisitos solicitados; para ello se han implementado los siguientes procedimientos y formatos:

- ✓ "*Gestión de Equipos*" (**CTD-MX-PA-007**);
- ✓ "*Control de equipos de medición*" (**MX-FO-12**);
- ✓ "*Programa de Calibración y verificación de equipos*" (**MX-FO-14**).
- ✓ "*Mantenimiento del Equipo de Cómputo y Resguardo de la Información*" (**IT-MX-IT-01**);
- ✓ "*Política de uso de hardware y software y seguridad de la información*" (**IT-MX-DS-01**);

Los Responsables de Área / Proyecto / Oficina se aseguran de que los recursos proporcionados:

- ✓ Sean adecuados para el tipo de actividades de seguimiento y medición realizados,
- ✓ Se mantienen para asegurarse de la adecuación continua para su propósito.,

BV conserva la información apropiada para evidenciar su aptitud para su propósito respecto del seguimiento y medición de los recursos.

El equipo de seguimiento y medición:

a) Se calibra y/o verifica, comparado contra patrones de medición trazables a patrones de mediciones internacionales o nacionales; cuando no existen tales patrones, se conserva como información documentada la base utilizada para la calibración o la verificación. Para CTD se usa el procedimiento "*Gestión de Equipos*" (**CTD-MX-PA-007**).

b) Identificarse para determinar su estado (*Etiquetas En Servicio / Fuera de Servicio / Calibrado*).

c) Protegerse contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar su estado de calibración y los posteriores resultados de la medición. Para CTD se usa el procedimiento "*Gestión de Equipos*" (**CTD-MX-PA-007**).

7.1.6. Conocimiento de la organización – A NIVEL LOCAL.

Cuando el conocimiento organizacional se determina como necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, se debe mantener este conocimiento y debe estar disponible, según sea necesario. Esta metodología se indica en el procedimiento general **RH-MX-PA-02** "*Entrenamiento, Concientización y Competencia del personal*" y en el procedimiento de área de CTD: **CTD-MX-PA-001** "*Entrenamiento y Competencia del personal de laboratorios*".

7.2. Competencia.

7.2.1. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado los siguientes procedimientos generales para la determinación de los requisitos de competencia, la formación continua y declaración de competencias de las diferentes Unidades de Negocio de BV:

a) "*Entrenamiento, Concientización y Competencia del Personal"* (**RH-MX-PA-02**); General para todas las Unidades de Negocio en las áreas administrativas y operativas;
b) "*Requisitos de competencia, reclutamiento y selección de Personal*" (**CTD-MX-PA-004**) y "*Entrenamiento y competencia del personal de laboratorios*" (**CTD-MX-PA-001**); Para la unidad de negocio **CTD**;
c) "*Entrenamiento y competencia del Personal – Unidades de Inspección*" (**IND-MX-PA-11**); Para la unidad de negocio **INDUSTRIA**.

En los procedimientos anteriores se:

a) Determina la competencia de las personas que realizan trabajos bajo su control (incluyendo la capacidad para identificar los peligros), que afecta o pueden afectar el desempeño del SGI de QHSE y su capacidad para cumplir con sus requisitos legales y otros requisitos,

b) Determina las necesidades de formación asociados con sus aspectos ambientales y su SGI de QHSE; asegura que los trabajadores sean competentes (incluyendo la capacidad para identificar los peligros), basándose en la educación, formación o experiencia apropiados y se complementa para el personal que realiza actividades de verificación / ensayo con el conocimiento técnico y habilidades,

c) Cuando sea aplicable, toma acciones para adquirir y mantener la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas,

d) Conserva la información apropiada para evidenciar la competencia del Personal.

En los procedimientos específicos de IND y CTD (incisos **b)** y **c)**) se definen metodologías para dar cumplimiento con las Normas **ISO 17025** e ISO **17020**, respectivamente. Estas indican la forma en que se tienen que impartir los entrenamientos y la declaración de competencias contemplando la educación, formación, experiencia, conocimiento técnico y habilidades, que sean acordes al desarrollo o actividades del Personal que ejecutará los servicios inspección, de ensayos y Calibraciones.

Los requerimiento de las competencias iniciales del personal se encuentran descritos en el "***Perfil de puesto***" (**RH-MX-FA-01**).

7.3. Conciencia.

7.3.1. A NIVEL GRUPO.

De acuerdo con la Política de Grupo "***Group QHSSE 121 Competencies and Training***" y sesión de capacitación de Inducción HSSE, se imparte una sesión de capacitación de inducción de HSSE a cada empleado recién contratado para informarle sobre los requisitos de Bureau Veritas. Se conducen regularmente pláticas de seguridad y discusiones en campo para aumentar la concientización de los Empleados sobre temas específicos de seguridad.

También se imparten sesiones de capacitación de inducción de Calidad para todo el Personal que trabaje bajo el control de BV a fin de garantizar que están conscientes de:

- ✓ La Política/ Declaración de Calidad;
- ✓ Los Objetivos de Calidad relevantes;
- ✓ Su contribución con la eficacia del Sistema de Gestión;
- ✓ La implicación de no conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión.

Algunos son obligatorios para todos (la seguridad es un absoluto, reglas fundamentales de seguridad), algunos están diseñados para la capacitación de los gerentes, algunos están diseñados para todos los empleados. Estos módulos de e-learning de HSSE tienen como objetivo aumentar la conciencia de los empleados y reducir las lesiones, muertes y el impacto al medio ambiente de las actividades de Bureau Veritas.

La información documentada apropiada es retenida localmente a fin de evidenciar las Competencias de QHSSE requeridas.

7.3.2. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento de Área "*Entrenamiento, concientización y competencia del personal*" (**RH-MX-PA-02**), donde BV se asegura de la concientización de sus Empleados, Personal No Exclusivo, Contratistas y Subcontratistas; con la intención de crear conciencia sobre:

- ✓ La importancia de la conformidad con la Declaración de QHSE y los objetivos del SGI;
- ✓ Su contribución a la eficacia del SGI, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño del SGI, los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales reales o potenciales relacionados, asociados con su trabajo;
- ✓ Las implicaciones y las consecuencias potenciales de no cumplir los requisitos del SGI, incluyendo el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de BV;
- ✓ Los incidentes y los resultados de investigaciones, que sean pertinentes para ellos;
- ✓ Los peligros, los riesgos para la HSE y las acciones determinadas, que sean pertinentes para ellos;
- ✓ La capacidad de alejarse de las situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerse de las consecuencias indebidas de hacerlo.

Este proceso de concientización del personal se evalúa y registra en el formato **MX-FO-84**, y se realiza normalmente durante la realización de las caminatas de seguridad.

7.4. Comunicación.

7.4.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Comunicación interna y externa*" (**MX-PG-17**), donde considera que la comunicación interna y externa pertinente del SGI de QHSE que deba ser comunicada entre los diferentes niveles y funciones de la organización, incluyendo contratistas, visitantes y partes interesadas, y se asegura de que se consideran los puntos de vista de partes interesadas externas, se encuentren registradas en el formato "*Matriz de comunicación interna y externa*" (**MX-FO-33**).

Así mismo al establecer este proceso de comunicación, BV se asegura, que:

- ✓ Se tiene en cuenta sus requisitos legales y otros requisitos de QHSE,
- ✓ La información de QHSE a comunicar es coherente con la información generada dentro del SGI QHSE, y es fiable.

BV tiene en cuenta aspectos de diversidad (por ejemplo, género, idioma, cultura, alfabetización, discapacidad), al considerar sus necesidades de comunicación.

Cualquier solicitud de información requerida pertinente de las partes interesadas externas relativa al SGI, tiene que ser revisada, documentada y respondida.

Se han desarrollado diversas iniciativas de comunicación:

a) Plataforma Connections (Corporativo).

a) Documentación de QHSSE (declaración, manual, políticas, procedimientos);
b) Certificaciones de QHSSE (certificados, planes de auditoría);
c) Indicadores Clave de Desempeño (KPI's) del Grupo BV.

b) Alertas de Seguridad del Grupo (Corporativo).

Cualquier Accidente Serio que ocurre dentro del Grupo y para el cual las Lecciones Aprendidas necesitan ser compartidas, estas son detalladas en las Alertas de Seguridad del Grupo (ver el Procedimiento "*Reporte de incidentes*" **MX-PG-21**).

También, cualquier Casi Accidente de Alto Riesgo que pudo haber sido un Accidente Serio y para el cual las lecciones aprendidas necesitan ser compartidas, éste es detallado en una Alerta de Seguridad del Grupo para permitir medidas preventivas.

c) Campañas de Seguridad del Grupo (Corporativo).

Una o dos veces al año, se desarrolla Campañas de Seguridad en el Grupo a nivel global. Los temas son validados con la Red de HSSE y abordados como Prioridades anuales. El Gerente de QHSE del Grupo y su equipo generan documentos de soporte (posters, folletos, kakemonos, módulos de aprendizaje en línea, pláticas de seguridad), las cuales son desplegadas en el Grupo durante un periodo específico, usualmente un mes. A menos que el tema de la campaña no sea relevante a nivel local, las Campañas son obligatorias para todas las entidades. Si es necesario, el despliegue local puede retrasarse, con la validación del Gerente de QHSSE del Grupo.

d) Matriz de "*Comunicación interna y externa*" (**MX-FO-33**); BV ha establecido, que en este proceso de comunicación::

- ✓ Se comunica la información relevante del SGI de QHSE entre las diversas áreas, puestos de la Organización de BV y partes interesadas internas y externas, incluidos los cambios en el SGI de QHSE, según corresponda; y

- ✓ Se asegura que esta comunicación permita a los empleados que contribuyan a la mejora continua.

La Matriz de "*Comunicación interna y externa*" (**MX-FO-33**), se encuentra cargada y actualizada en el Portal de Bureau Veritas México donde todo el Personal tiene acceso a ella.

e) Portal de Bureau Veritas.

Se encuentra publicada toda la información pertinente del Sistema de Gestión Integral de BV (incluida la documentación relevante y los resultados obtenidos). Todo el personal de BV tiene acceso personal a dicho Portal, y son capacitados en la navegación para poder optimizar la información y documentación que ahí se almacena.

f) Mecanismos adicionales de comunicación.

Puede ser cualquier otro tipo de forma de comunicación que cada sitio o Unidad de negocio establezca (por ejemplo, Pantallas, buzones, carteles, tableros, folletos, etc.), de acuerdo a la información que se pretenda comunicar y al tipo de personal que se pretenda informar (personal de oficina, operativos, gerencia, Dirección, etc.).

BV conserva la información apropiada para evidenciar sus comunicaciones, según sea apropiado.

7.5. Información documentada.

7.5.1. Generalidades.

7.5.1.1. A NIVEL GRUPO.

El Sistema Documental de QHSSE Corporativo, el cual reúne todos los Documentos de Referencia del Grupo, pretende soportar y estructurar este propósito. Está documentado y comprende:

- ✓ Las Declaraciones de Calidad y de HSSE del Grupo;
- ✓ Manual de QHSSE del Grupo;
- ✓ Políticas de QHSSE del Grupo;
- ✓ Procedimientos de QHSSE del Grupo;
- ✓ Documentos de Soporte, incluyendo Registros.

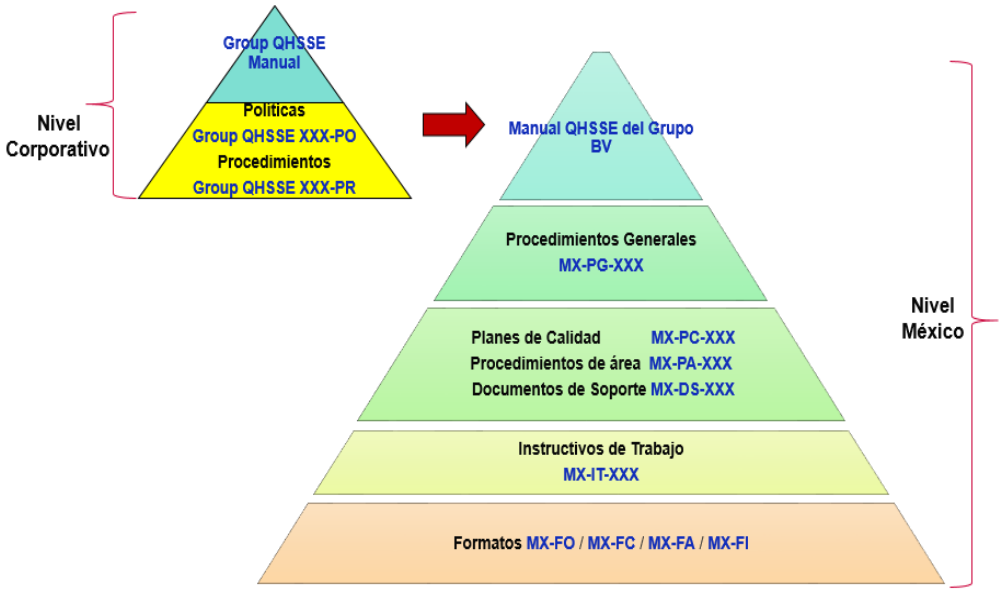
Todos ellos están disponibles en Connections. Los Documentos de Soporte de HSSE están disponibles solo en la Comunidad de "Internal HSE".

7.5.1.2. A NIVEL LOCAL.

BV México cuenta con su propio sistema documental de QHSE, alineado con el Sistema de Gestión del Grupo BV y con la Dirección Estratégica, para ello se ha implementado el Procedimiento General "*Control de documentos*" (**MX-PG-01**), donde considera:

- ✓ La información documentada de las Normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, 45001:2018, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.

- ✓ La estructura documental que BV ha establecido como necesaria para la eficacia del SGI de QHSE que puede comprender, pero no sin limitarse:



7.5.2. Creación y actualización – A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Control de documentos*" (**MX-PG-01**), donde considera que cuando se crea y actualiza la información documentada, y se asegura de que lo siguiente se apropiado:

- ✓ La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia),

- ✓ El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico),

- ✓ Antes de ser difundidos los documentos internos son enviados a las Personas apropiadas para su revisión y aprobación del contenido.

7.5.3. Control de la información documentada.

7.5.3.1. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Control de documentos*" (**MX-PG-01**), donde garantiza la apropiada emisión de los documentos internos requeridos por el SGI de QHSE y por las Normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y su equivalente ISO 45001:2018, se controlan, y se asegura de que lo siguiente se apropiado:

- ✓ La documentación se gestiona electrónicamente a través del Portal de Bureau Veritas México o impresos en papel (según aplique), y es adecuada para su uso, dónde y cuándo se necesite por el personal de la organización,

- ✓ La documentación se encuentra protegida adecuadamente a extensión "PDF" (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

BV ha implementado los Procedimientos Generales "*Control de documentos*" (**MX-PG-01**) y "*Control de registros*" (**MX-PG-02**), donde garantiza el control de la información documentada y donde describe las siguientes actividades, según corresponda:

- ✓ La distribución, acceso, recuperación y uso,

- ✓ Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad,

- ✓ Control de cambios (por ejemplo, control de versión),

- ✓ Conservación y disposición.

Los documentos de origen externo que BV considere necesarios para su planificación y operación eficaz del SGI de QHSE se encentran descritos en cada uno de los procedimientos e instructivos en el punto de ***Referencias***. Para su control las Normas ASTM y API se encuentran publicadas en la ***Plataforma ASTM COMPASS,*** sólo los Gerentes de Área y sus designados tendrán acceso a consultar dichos documentos; en el ***Portal de EMA*** se encuentran las versiones más vigentes de los documentos propiedad de ema y cada área acreditada de BV puede accesar para consultarlos, y el control de los mismos es responsabilidad de ema.

BV cuanta con la herramienta electrónica ***NORLEX*** para monitorear los cambios en la normatividad Legal Mexicana.

8. OPERACIÓN.

8.1. Planificación y control operacional.

8.1.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL

8.1.2. Eliminación de peligros y reducción de riesgos de SST – A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**) para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST donde se utiliza la Jerarquización de los controles, para:

d) Eliminar el peligro,

e) Sustituir con procesos, operaciones, materiales o equipos menos peligrosos,

f) Utilizar controles de ingeniería y reorganización del trabajo,

g) Utilizar controles administrativos, incluyendo el entrenamiento,

h) Utilizar equipo de protección personal (EPP) adecuado.

8.1.3. Gestión del cambio – A NIVEL LOCAL.

Los cambios relevantes que puedan afectar la integridad del Sistema de gestión integral de BV, a la Organización y a los procesos, son gestionados mediante el formato "*Gestión de Cambios*" (**MX-FO-81**). En este formato se realiza la planificación del cambio, los motivos, consecuencias, riesgos y oportunidades y la asignación o reasignación de responsabilidades. Además se establecen planes de acción y la verificación de efectividad de dichas acciones.

8.1.4. Compras.

8.1.4.1. Generalidades - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento de Área "*Compras*" (**COM-MX-PA-01**), donde se establece la metodología para controlar la compra de los productos, suministros y servicios de forma que se asegura la conformidad con el SGI y con los procesos de las Unidades de Negocio.

8.1.4.2. Contratistas – A NIVEL LOCAL.

Para los Contratistas que realizan actividades y operaciones en cualquiera de las instalaciones de BV, antes de iniciar sus actividades, deberán conducir su propia identificación de peligros y aspectos ambientales, para evaluar y controlar los riesgos e impactos ambientales, para ello deberán aplicar el formato "*Análisis de seguridad en el trabajo (JSA)*" (**MX-FO-78**) el cual el cual debe ser validado y aprobado por el Responsable de la Oficina con el apoyo del Área de HSE de Bureau Veritas México, que surjan de:

- Las actividades y operaciones de los Contratistas que impactan a BV,
- Las actividades y operaciones de BV que impactan en los trabajadores de los Contratistas,
- Las actividades y operaciones de los Contratistas que impactan en otras partes interesadas en el lugar de trabajo.

A través de este mecanismo, BV se asegura que los requisitos establecidos en el **SGI de QHSE** se cumplen para los contratistas y sus trabajadores. Se ha implementado el Documento de Soporte "*Reglamento para contratistas*" (**MX-DS-01**)" y la "*Carta aceptación para contratistas*", donde se les da a conocer los criterios de la seguridad, salud y medio ambiente en el trabajo para seleccionarlos.

8.1.4.3. Contratación externa – A NIVEL LOCAL.

En la "***Orden de compra***", Documento de Soporte "***Reglamento para contratistas***" (**MX-DS-01**) y en el Procedimiento de Área "***Compras***" (**COM-MX-PA-01**), se describen las funciones y los procesos contratados externamente se controlan, BV se asegura de que los acuerdos en materia de contratación externa son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos y para alcanzar los resultados previstos del SGI. La información documentada mencionada describe el tipo y control a aplicar en estas funciones y procesos dentro del SGI.

8.2. Requisitos para productos y servicios / Preparación y respuesta ante emergencias.

8.2.1. Comunicación con el cliente - A NIVEL LOCAL.

Durante la comunicación con los clientes, BV se asegura que:

a) Se organiza la comunicación con el Cliente, junto con el área Comercial de las Unidades de Negocio y Mercadotecnia y, (cuando se requiere se integra el área Operativa), cuando existan para definir la provisión de información relativa a la prestación de los servicios,

b) Se le da seguimiento a lo establecido en las "***Propuestas técnica – económica***" con la finalidad de que los requisitos establecidos por el cliente se cumplan y se realicen los cambios cuando se requieran,

c) Se obtiene la retroalimentación del cliente a través de la "*Evaluación de la satisfacción del cliente*" (**MX-FO-10**) relativa a los servicios que se proporcionan, incluyendo las quejas de los clientes dándole la atención mediante el proceso de quejas.

d) El manejo y control adecuado a la propiedad del cliente es en base a lo estipulado en el numeral **8** de este manual y en el procedimiento **CTD-MX-PA-045** "*Preservación de la propiedad perteneciente a los clientes*" de CTD.

e) El establecimiento de los requisitos específicos para las acciones de contingencia cuando sea pertinente en la prestación de los servicios.

8.2.2. Determinación de requisitos para los productos y servicios – A NIVEL LOCAL.

BV determina en las "***Propuesta técnica – económica***" de las Unidades de Negocio los requisitos donde se ofertan los servicios con el Cliente y de acuerdo a lo establecido en los Procedimientos de Área "*Procedimiento de propuestas, ofertas y revisión de contratos*" (**IND-MX-PA-10**) de INDUSTRIA y en el de "*Gestión de Nominaciones"* (**CTD-MX-PA-006**) de CTD, y se asegura que:

a) Los requisitos para los servicios se registren, incluyendo los requisitos legales y reglamentos aplicables al servicio, y aquellos necesarios que considere la organización,

b) BV establece que puede cumplir con las declaraciones de los servicios que se ofrecen, caso contrario se le notifica al Cliente.

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios – A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado los Procedimientos de Área "*Procedimiento de propuestas, ofertas y revisión de contratos*" (**IND-MX-PA-10**) de INDUSTRIA y el de "*Gestión de Nominaciones"* (**CTD-MX-PA-006**) de CTD, donde establece y se asegura que tienen la capacidad para cumplir con los requisitos que se ofrecen al Cliente. Antes de comprometerse a prestar el servicio al Cliente, se revisan las "***Propuestas técnica – económica***" mismas que son enviadas y validadas por los Clientes, donde se incluye:

a) Los requisitos especificados por el Cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma,

b) Los requisitos no establecidos por el Cliente, pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto, cuando sea conocido,

c) Los requisitos especificados por BV,

d) Los requisitos legales y reglamentarios adicionales aplicables al servicio,

e) Las diferencias existentes entre los requisitos de contrato o pedido y los expresados previamente.

Las Unidades de Negocio de BV se aseguran a través de la comunicación efectiva con el Cliente de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Las Unidades de Negocio de BV envían por e-mail la "***Propuesta técnica – económica***" con el Cliente para que confirme las condiciones que se establecen en la misma, y que proporcione una declaración documentada cuando no proporcione ninguna información de sus requisitos antes de aceptar la propuesta.

Las Unidades de Negocio de BV conservan la información apropiada de los resultados de la revisión y sobre cualquier requisito nuevo que se establezca para los servicios, cuando sea aplicable.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios – A NIVEL LOCAL.

BV se asegura que en las "***Propuestas técnica – económica***" junto con su información de soporte se modifica, cuando se cambien los requisitos para la prestación del servicio, además se le comunica al personal involucrado pertinente y están conscientes de los requisitos modificados, ver numeral 8.2.1 de este Manual.

8.2.5. Preparación y respuesta ante emergencias.

8.2.5.1. A NIVEL GRUPO.

Bureau Veritas ha establecido un proceso de gestión de emergencias titulado "*Gestión de Crisis del Grupo*" cuyas directrices están divididas en 2 partes, ambas disponibles en el intranet del grupo de Bureau Veritas y en la sección Connections:

- ✓ *Un Plan de Gestión de Crisis*: visión general de la estructura organizacional establecida por Bureau Veritas para enfrentar las crisis;
- ✓ *Un Manual de Gestión de Crisis*: guía operacional que formaliza un conjunto de procedimientos obligatorios y que proporciona recomendaciones útiles para detectar y gestionar una cris dentro de la empresa.

Además, se creó un Comité de Alerta de Crisis (CAC) para asegurar que cualquier Gerente dentro de Bureau Veritas quien esté afrontando una crisis o una potencial crisis (tal como, terremoto, tsunami, ataque terrorista, etc.) pueda encontrar soporte inmediato en la Oficina del Corporativo, para comenzar a organizar la respuesta adecuada a la crisis. Si la naturaleza de la crisis lo justifica, la función de QHSSE puede ser representada en el Equipo de Gestión de Crisis o actuar por su solicitud. La función de QHSSE también puede brindar soporte al Comité de Alerta de Crisis a través de los siguientes servicios:

- ✓ Revisar las causas raíz de las fallas potenciales dentro la organización.
- ✓ Coordinar y evaluar las acciones implementadas por las funciones de soporte con la intención de evitar o reducir el impacto en futuras crisis.

8.2.5.2. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Plan de respuesta a emergencias*" (**MX-PG-18**) para todas las Unidades de Negocio donde se establecen las acciones básicas necesarias acerca de cómo prepararse y para responder ante situaciones de emergencia y potenciales identificadas en las Matrices **MX-FO-59** y **MX-FO-60**.

Las Unidades de Negocio participan anualmente en simulacros de emergencias dependiendo los sitios y regiones (pueden ser simulacros de incendios, sismos, etc.).

La Unidad de Negocio CTD cuenta con su propio "*Plan de Emergencia y Contingencia CTD*" que incluye respuesta a incendios, derrames, etc., específicos al alcance de sus actividades.

BV mantiene y conserva información apropiada sobre los planes de respuesta ante situaciones de emergencia potenciales.

8.3. Diseño y desarrollo de productos y servicios.

8.3.1. Generalidades - A NIVEL LOCAL.

Las actividades principales de **Bureau Veritas México**, se realiza con base a métodos preestablecidos en normas nacionales e internacionales, sin generar un producto nuevo, sólo nos encargamos de ejecutarlos, ***este requisito no es aplicable para la organización.***

Por lo anterior el requisito 8.3 Diseño y desarrollo de productos y servicios, así como las cláusulas:

- ✓ 8.3.1 Generalidades,
- ✓ 8.3.2 Planeación del diseño y desarrollo,
- ✓ 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo,
- ✓ 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo,
- ✓ 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo,
- ✓ 8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo,

En BV no han sido desarrolladas en el presente Manual ni llevadas a cabo dentro del **SGI de QHSE**.

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

8.4.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL.

Los procesos, productos y servicios suministrados externamente son controlados apropiadamente.

Las Unidades de Negocio de BV han implementado el Procedimiento de Área "*Compras*" (**COM-MX-PA-01**) y los formatos "*Lista de proveedores aprobados*" (**COM-MX-FA-01**), "*Cuadro comparativo y selección del proveedor*" (**COM-MX-FA-02**) y "*Reevaluación de proveedores*" (**COM-MX-FA-03**) donde determina y aplica los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, tomando en cuenta su capacidad para proporcionar procesos, productos y servicios de acuerdo con los requisitos especificados. BV conserva información apropiada de estas actividades y de cualquier acción que surja de las evaluaciones.

8.4.2. Tipo y alcance de control – A NIVEL LOCAL.

En el Procedimiento de Área "*Compras*" (**COM-MX-PA-01**), se describe cómo BV se asegura de que los procesos, productos o servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización en la prestación de los servicios de entregar productos y servicios conformes de manera coherente con los clientes:

a) Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro de control dentro del SGI,

b) Se han definido los controles a aplicar a los proveedores externos y los que se aplican a las salidas resultantes,

c) Se tiene en consideración el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en función a la capacidad de la organización de cumplir permanentemente los requisitos de cliente, los legales y reglamentarios aplicables al servicio, se evalúa la eficacia de dichos controles aplicados al proveedor externo,

d) Se describen las actividades de verificación donde se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son revisados contra la "***Orden de compra***" cumplen con los requisitos especificados.

8.4.3. Información para proveedores externos – A NIVEL LOCAL.

En la "***Orden de compra***" del módulo de compras y en el Procedimiento de Área "*Compras*" (**COM-MX-PA-01**), se describen los requisitos de los procesos, productos o servicios, BV se asegura de la adecuación pertinente de revisar los requisitos antes de ser comunicados al proveedor externo, y a través de la misma comunica sus requisitos para:

a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar,

b) La(s) aprobación(es) de los productos y servicios, métodos, procesos y equipo; y la liberación de productos y servicios,

c) La competencia y/o la calificación requerida del personal,

d) Las interacciones del proveedor externo con la organización,

e) El control y seguimiento del desempeño del proveedor externo,

f) Las actividades de verificación o validación que BV, o el cliente, pretenda llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5. Producción y prestación del servicio.

8.5.1.1. Control de la producción y prestación del servicio - A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV a través de los siguientes procedimientos:

a) **IND-MX-MC-01** "*Manual de Calidad para Unidades de Inspección*";
b) **IND-MX-PA-11** "*Entrenamiento y competencia del personal – Unidades de Inspección*";
c) **IND-MX-PA-12** "*Supervisión de Personal – Unidades de Inspección*";
d) **IND-MX-PA-03** "*Inspección en Fábrica (Shop Inspection)*";
e) **CTD-MX-PA-001** "*Entrenamiento y competencia del personal de Laboratorios*";
f) **CTD-MX-PA-002** "*Evaluación de Métodos de Ensayo (TMA)";*
g) **CTD-MX-PA-006** "*Gestión de Equipos";*
h) Instructivos específicos de trabajo, Normas y Estándares aplicables (NOM´s, ASTM's, API's, NMX's), tanto para IND, CTD y B&I;

Identifican e implementan condiciones controladas para la prestación de los servicios de BV, estas deben incluir, cuando sea aplicable:

a) Disponibilidad de información documentada (es decir procedimientos de área, documentos de soporte e instructivos de trabajo) que describen las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados que se esperan alcanzar,

b) Disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición apropiados,

c) Actividades de seguimiento y medición que se requieren para evaluar la eficacia de los procesos de producción y el control de los servicios,

d) El uso de la infraestructura y entorno adecuados,

e) Disponibilidad de personal competente y/o calificada que se requiera,

f) Debido a que el resultado de los procesos de inspección y análisis si se pueden verificar por diferentes métodos ya sea durante su operación o antes de ser entregados a los Clientes, con la finalidad de corroborar el cumplimiento total de los requisitos acordados, *no se requiere de una validación de procesos,* ***este requisito no es aplicable para la organización.***

g) Acciones para prevenir errores humanos,

h) Actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega de la prestación del servicio.

8.5.1.2. Identificación y trazabilidad - A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV se aseguran de la conformidad en las salidas de la prestación de los servicios asignando de manera exclusiva en cada "***Propuesta técnica – económica***" una identificación única de ítems y reportes de acuerdo a lo establecido en sus Procedimientos e instrucciones de trabajo específicos de cada proceso. Con esta identificación nos permite realizar la trazabilidad de la información necesaria en las salidas de la prestación de los servicios con el Cliente, misma que deberá ser conservada para tal fin.

8.5.1.3. Propiedad perteneciente a los clientes - A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV se aseguran de cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o de los proveedores externos suministrada y que son entregados para ser utilizados o incorporados en los servicios que presta la Organización cuando estén bajo su control o estén siendo utilizados por la misma, se implementan las siguientes actividades:

- **Verificar:** Los bienes que son propiedad del cliente o proveedores se verifican y registran en la "***Propuesta técnica – económica***" para asegurarse que serán devueltos en las mismas condiciones que se están recibiendo o en su defecto informar la manera de cómo se están recibiendo para incluirlos en los servicios solicitados.

- **Identificar:** Una vez aceptados los bienes del cliente se identifican, en el caso de pérdida, deterioro o de algún otro modo se considere inadecuado para su uso se le notifica por e-mail o vía telefónica al cliente o proveedores registrando el tipo de daño y el acuerdo al que se llegó para subsanar el mismo; y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

- ***Proteger y salvaguardar:*** Se toman las medidas de protección para proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente o proveedores, incluyendo protecciones del medio ambiente, pérdida o mal manejo y conservar los registros.

La Unidad de Negocio **CTD** cuenta con el procedimiento de área "*Preservación de la propiedad perteneciente a los clientes*" (**CTD-MX-PA-045**).

8.5.2. Preservación – A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio BV para asegurar la preservación de las salidas que constituyen la integración para la prestación de los servicios, y en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos; la preservación se aseguran durante el proceso interno, la ejecución del mismo y hasta la entrega final al Cliente.

De acuerdo a la naturaleza de los servicios que presta BV, se considera como partes constitutivas del servicio los documentos que se generan al Cliente (por ejemplo reporte final / dictamen técnico, informe, certificado, nota de liberación, dictamen de evaluación de la conformidad, informe de auditoría, etc.), ya sea por medio electrónico y/o en papel.

Se han establecido las siguientes actividades para el control de las partes constitutivas del servicio, las cuales pueden incluir:

- ✓ ***Identificación***: En cada Procedimiento de Área donde se formaliza el servicio con el Cliente, se establece el mecanismo para realizar la identificación, hasta la entrega final al Cliente,

- ✓ ***Manipulación***: En cada Procedimiento de Área donde se formaliza el servicio con el Cliente, se describe la forma de manipulación de los materiales utilizados en la prestación de los servicios,

- ✓ ***Control de la contaminación***: Contamos con áreas locales donde controlamos, desechamos y separamos los materiales e insumos utilizados en los servicios que prestamos incluso la contaminación del medio ambiente, así mismo son llevados por los proveedores,

- ✓ ***Embalaje***: Cuando entregamos al Cliente el documento final del servicio por mensajería, se protege de tal manera que no se dañe o deteriore y se coordina el envío de los mismos y se confirma la entrega en tiempo y forma con el Cliente conforme a los requisitos solicitador por el mismo,

- ✓ ***Almacenamiento***: La información que se genera durante la prestación del servicio se almacena en el servidor en medio electrónico, y contamos con áreas locales de almacenamiento en papel donde designados para preservar que los materiales que se utilizaron en la prestación del servicio durante su uso o de entrega se dañen o deterioren, así como la autorización de la recepción y el despacho desde tales áreas.

- ✓ ***Transmisión de la información o el transporte***: La información que se genera como resultado final del servicio es enviada por medio electrónico (e-mail) y/o papel (en físico) cuando así lo desea el Cliente.

- ✓ ***Protección***: Protegemos los documentos que son utilizados en el servicio hasta su entrega con el cliente cuidando su uso o que en su entrega se dañen o deterioren ya sea en medio electrónico o papel.

La Unidad de Negocio **CTD** cuenta con el procedimiento de área "*Preservación de la propiedad perteneciente a los clientes*" (**CTD-MX-PA-045**).

8.5.3. Actividades posteriores a la entrega – A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV se aseguran que se cumplan con las actividades posteriores a la entrega de los servicios que se proporcionan, con la entrega de la documentación ya sea en papel o medio electrónico considerando:

a) Los requisitos legales y reglamentarios establecidos en la "***Propuesta técnica – económica***" formalizada con el Cliente,

b) Las consecuencias de efectos no deseados y tratados de acuerdo a la metodología del Procedimiento "*Determinación del Contexto, Peligros y Riesgos y Aspectos Ambientales y evaluación de Riesgos y Oportunidades*" (**MX-PG-12**).

c) La naturaleza de los servicios proporcionados al cliente,

d) Los requisitos del cliente indicados en la solicitud del servicio y los establecidos en la "***Propuesta técnica – económica***" formalizada con el cliente,

e) La retroalimentación proporcionada por el cliente durante la ejecución y hasta la culminación del servicio, y a través de la "*Evaluación de la satisfacción del cliente**"*** (**MX-FO-10**).

8.5.4. Control de cambios – A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV revisan y controlan los cambios para la prestación de los servicios proporcionados al Cliente de acuerdo a las metodologías de los Procedimientos de Área "*Procedimiento de propuestas, ofertas y revisión de contrato*" (**IND-MX-PA-10**) de INDUSTRIA y el de "*Gestión de Nominaciones"* (**CTD-MX-PA-006**) de CTD, y en las "***Propuestas técnica – económica***" donde se formaliza el servicio con el Cliente en la medida que sea necesario, y que permitan asegurar la conformidad con los requisitos especificados.

Las Unidades de Negocio de BV conservan la información apropiada que describe los resultados de la revisión de dichos cambios, y los nombres de las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6. Liberación de productos y servicios - A NIVEL LOCAL.

Las Unidades de Negocio de BV implementan las acciones correspondientes para la liberación en la prestación de los servicios proporcionados al Cliente desde su origen y hasta su entrega final hayan sido completados, conservando la información documentada de la liberación dentro de cada parte del proceso, evidenciando la conformidad con los criterios de aceptación y la trazabilidad de las personas indicadas que autorizan la liberación y, cuando sea aplicable, por el Cliente, de acuerdo a las metodologías declaradas en los procedimientos e instructivos de trabajo específicos de cada Unidad de Negocio.

8.6.1. Control de salidas no conformes - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Mejora continua*" (**MX-PG-06**) donde se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional.

La Unidad de Negocio **CTD** cuenta con el procedimiento local **CTD-MX-PA-011** "*Lineamientos locales para mejora continua*" donde se indica el control de las salidas no Conformes de los procesos de los Laboratorios de Ensayo y Calibración, y Operaciones.

De acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los servicios prestados, las Unidades de Negocio de BV toman acciones adecuadas, y aplican a los servicios no conformes detectados después de la entrega de los mismos, durante o después de la provisión de dichos servicios.

Las Unidades de Negocio de BV tratan las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

a) Corrección,

b) Separación, contención, devolución o suspensión de la provisión de los servicios,

c) Informa al Clientes,

d) Obtiene autorización para su aceptación bajo concesión.

Las Unidades de Negocio de BV verifican la conformidad con los requisitos cuando las salidas no conformes se corrigen y conservan la información apropiada que:

a) Describe la no conformidad,

b) Describe las acciones tomadas,

c) Describe cualquier concesión obtenida,

d) Identifica la autoridad que ha decidido la acción con respecto a la no conformidad.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1. Generalidades.

9.1.1.1. A NIVEL GRUPO.

Los siguientes Indicadores Clave de Desempeño (KPI's) de QHSSE son monitoreados, medidos y analizados para evaluar el desempeño de QHSSE del Grupo.

Área	KPI	Requisito
Seguridad Ocupacional	Fatalidades (FATL)	Procedimiento del Grupo "***QHSE 100-PR HSSE Incident***"
	Índice de Severidad de Accidentes (ASR)	
	Índice Total de Accidentes (TAR)	
	Casi Accidentes	
	Accidentes Serios	
	Número si hay Vigilancia Médica Inicial	Procedimiento del Grupo "***QHSE 108-PR Medical Surveillance***"
Medio Ambiente	Consumo de Energía	Política del Grupo "***QHSE 112-PO Environmen***t"
	Emisiones de CO_2 por Viajes de Negocios	
HSSE	Número de Inducciones conducidas	Política del "***Grupo QHSE 111-PO Behavioral Safety***"
	Número de Auditorías Internas completadas	
Calidad	Incidentes Significativos de Calidad**	Registro del "***Grupo QHSE 107-R2 Significant Quality Incident RCA***"
QHSSE	Porcentaje de personal certificado en ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y su equivalente ISO 45001	Manual QHSSE capítulo 11.

*** Un Incidente Significativo de Calidad se define como un evento que genera una exposición / riesgo significativo de la empresa, tal como la perdida de una Licencia para Operar (LTO) o una Queja. Cada Grupo Operativo debe definir y documentar de manera precisa lo qué es un Incidente Significativo de Calidad para sus operaciones, tomando en cuenta que la Queja o Litigio ya están cubiertos por una Póliza emitida por el Departamento de Cumplimiento y Riesgo.*

En los casos en que se utilice equipo de monitoreo y medición; se calibrará o verificará según corresponda, y se utilizará y mantendrá según corresponda y se conservarán los registros pertinentes.

9.1.1.2. A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "***Seguimiento, medición, análisis y evaluación del desempeño de QHSE***" (**MX-PG-16**) donde establece el seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación del desempeño del **SGI de QHSE.**

BV ha determinado:

a) En el procedimiento se establece a que debe hacer seguimiento y medición,

b) Los métodos de monitoreo, medición, análisis y evaluación del desempeño, según sea aplicable, para asegurar resultados válidos,

c) Los criterios frente a los que la organización evaluará su desempeño de la SSO,

d) el monitoreo y medición se lleva de manera mensual, así como el análisis, la evaluación y comunica los resultados de monitoreo y la medición.

BV evalúa el desempeño y la eficacia del SGI de QHSE y comunica interna y externamente la información pertinente a su desempeño del SGI, según este identificado en la "***Matriz de comunicación interna y externa***" (**MX-FO-33**), y con sus requerimientos legales y otros requisitos.

BV se asegura a través de la implementación del "***Programa anual de verificación / calibración / mantenimiento***" (**MX-FO-14**) de que el equipo de monitoreo y medición se calibra o se verifica según sea aplicable, y se utiliza y mantiene según sea apropiado.

BV conserva información apropiada de los resultados del monitoreo, la medición, el análisis y evaluación del desempeño del **SGI de QHSE**, así como los registros del mantenimiento, calibración o verificación de los equipos de medición.

9.1.1.3. Satisfacción del cliente - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Monitoreo de la satisfacción del cliente*" (**MX-PG-11**) para obtener la percepción de los clientes del grado en que se cumplan sus necesidades y expectativas son registradas en el formato "*Evaluación de la satisfacción del cliente*" (**MX-FO-10**), realiza el seguimiento y revisa la información de la satisfacción del cliente en base a los resultados registrados en el formato "*Análisis y evaluación de la satisfacción del cliente*" (**MX-FO-72**). En base a esto se toman las acciones pertinentes, las cuales pueden ser planes de mejora o acciones correctivas, según los resultados obtenidos.

9.1.2. Análisis y evaluación de cumplimiento - A NIVEL LOCAL.

Para HSE:

BV ha implementado el Procedimiento General "*Identificación y evaluación de requisitos legales y otros*" (**MX-PG-14**) donde establece la metodología y evalúa regularmente su cumplimiento con los requerimientos legales y otros requisitos con todas sus obligaciones en un ciclo regular o cuando haya cambios significativos en sus obligaciones.

BV conserva la información apropiada como evidencia de sus resultados de evaluación de cumplimiento contra los requisitos legales y otros, los requisitos del Grupo BV, los requisitos del cliente y los requisitos de otras partes interesadas.

Para Calidad:

BV ha implementado el formato general "*Medición y análisis de los objetivos del SGI de BV*" (**MX-FO-85**) donde monitorean, analizan y se dan seguimiento a los resultados de la información apropiada por el seguimiento y la medición del SGI

9.2. Auditoria interna.

9.2.1.1. Generalidades - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Auditorías internas*" (**MX-PG-04**) donde establece la metodología para llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el SGI de QHSE:

a) Es conforme con:

1) Los requisitos propios de la organización para su **SGI de QHSE**, incluyendo la declaración de QHSE y los objetivos de SGI;
2) Los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO/IEC 17020 e ISO/IEC 17025.

b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.1.2. Programa de auditoria - A NIVEL LOCAL.

El Procedimiento General "*Auditorías internas*" (**MX-PG-04**) se establece cómo se gestionan las auditorías internas, en base a:

a) Planifica, establece, implementa y mantiene programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, la consulta, los requisitos de planificación, y la elaboración de informes, que deben tener en consideración la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afecten a BV y los resultados de las auditorías previas,

b) Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría,

c) Selecciona auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría,

d) Asegura de que los resultados de las auditorías se informan a los directivos pertinentes; asegurar de que se informa de los hallazgos de la auditoría pertinentes a los trabajadores, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes,

e) Toma acciones para abordar las no conformidades y mejorar continuamente su desempeño del SGI.

f) Realiza las correcciones y acciones correctivas sin demora justificada,

g) Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.

NOTA Para más información sobre las auditorías y las competencias de los auditores, véase la Norma ISO 19011.

9.3. Revisión por la dirección.

9.3.1. Generalidades - A NIVEL LOCAL.

La Alta Dirección ha implementado el Procedimiento General "*Revisión por la dirección*" (**MX-PG-05**) donde establece la metodología para revisar el SGI de QHSE de BV a intervalos planificados y lo registra en el formato "*Programa anual de revisiones por la dirección*" (**MX-FO-07**)", para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas y alinearlo con la dirección estratégica de la organización.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección – A NIVEL LOCAL.

La revisión por la dirección considera:

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas,

b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI de QHSE, incluyendo:

1) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
2) Los aspectos ambientales significativos,
3) Los requisitos legales y otros requisitos de HSE,
4) Los riesgos y oportunidades de QHSE.

c) El grado en que se ha cumplido las Declaraciones del Grupo, las Declaraciones de los laboratorios de Ensayo y Calibración y objetivos del SGI de QHSE,

d) Información sobre el desempeño del SGI de QHSE, incluyendo tendencias relativas a:

1) Satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes,
2) Los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua,
3) Los resultados de monitoreo y medición,
4) Los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos de HSE,
5) Los resultados de las auditorías internas y externas,
6) El desempeño de los proveedores externos,
7) La consulta y participación de los trabajadores,
8) Los riesgos y oportunidades,

e) La adecuación de los recursos para mantener el SGI de QHSE eficaz,

f) Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas, incluidas las quejas,

g) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades,

h) Los resultados de los planes de preparación de respuesta a emergencias,

i) Las oportunidades de mejora continua.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección – A NIVEL LOCAL.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

a) La continua conveniencia, adecuación y eficacia del SGI DE HSE para lograr los resultados previstos,

b) Las oportunidades de mejora continua,

c) Cualquier necesidad de cambios en el SGI de QHSE,

d) Los recursos necesarios,

e) Las acciones si es necesario, cuando no se hayan logrado los objetivos del SGI de QHSE,

f) Las oportunidades de mejorar la integración del SGI de SSO con otros procesos del negocio, si fuera necesario,

g) Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

La Alta Dirección comunica los resultados pertinentes de la revisión por la dirección a sus trabajadores pertinentes y, donde existan, a los representantes de éstos.

BV conserva la información apropiada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. MEJORA.

10.1. Generalidades – A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Mejora continua*" (**MX-PG-06**), donde determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente, y lograr los resultados previstos de su SGI de QHSE.

Estas acciones incluyen:

a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como tratar las necesidades y expectativas futuras,

b) Corregir, prevenir o reducir los efectos indeseados,

c) Mejorar el desempeño y la eficacia del SGI de QHSE.

10.2. Incidente, no conformidad y acción correctiva - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Mejora continua*" (**MX-PG-06**) donde establece y mantiene procesos, incluyendo informar, investigar, realizar análisis de causas raíces, tomar acciones inmediatas, correctivas y preventivas, además para gestionar los incidentes y accidentes de SST y cuando incluya una no conformidad.

La Unidad de Negocio CTD cuenta con el procedimiento local **CTD-MX-PA-011** "*Lineamientos locales para mejora continua*" donde se indica el tratamiento de Trabajos no conformes, no conformidades y acciones correctivas.

Cuando ocurre un incidente o una no conformidad, incluida cualquiera originada por quejas, BV:

a) Reacciona de manera oportuna al incidente o 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, incluida la mitigación de los aspectos ambientales adversos.

b) Evalúa, con la participación de los trabajadores e involucrando 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 en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante:

1) La investigación del incidente o la revisión y el análisis 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, de si existen no conformidades similares, o si potencialmente podrían ocurrir.

c) Revisa las evaluaciones existentes de los riesgos para la SST y otros riesgos, como sea apropiado (ver 6.1),

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 fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación,

h) Si fuera necesario, hacer cambios al SGI de QHSE.

Las acciones correctivas deben ser apropiadas a la importancia de los efectos o los efectos potenciales de los incidentes o las no conformidades encontradas, incluidos los impactos ambientales.

BV conserva la información apropiada como evidencia de:

a) La naturaleza de los incidentes o no conformidades y de cualquier acción(es) tomada(s) posteriormente;
b) Los resultados de cualquier acción correctiva, incluyendo la eficacia de las acciones tomadas.

BV comunica esta información documentada a los trabajadores pertinentes, y cuando existan, a los representantes de los trabajadores, y a otras partes interesadas pertinentes.

10.2.1. Mejora continua - A NIVEL LOCAL.

BV ha implementado el Procedimiento General "*Mejora continua*" (**MX-PG-06**) para mejorar continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI de QHSE donde:

a) Mejora el desempeño del SGI de QHSE,

b) Promueve una cultura que apoye al SGI de QHSE,

c) Promueve la participación de los trabajadores en la implementación de acciones para la mejora continua del SGI de QHSE,

d) Comunica los resultados pertinentes de la mejora continua a sus trabajadores, y, cuando existan, a los representantes de los trabajadores,

e) Considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben tratarse como parte de la mejora.

BV mantiene y conserva la información apropiada para evidenciar la mejora continua.

11. CERTIFICACIONES QHSSE DEL GRUPO.

Las certificaciones contribuyen a garantizar la mejora continua de la pertinencia, adecuación y eficacia de los sistemas de gestión. Son gestionadas conforme a la Política del Grupo “Group QHSE 008-PO Certification and Accreditation”. La transición hacia versión revisada de las normas está especificada en los planes anuales de Auditoría de QHSSE del Grupo.

Bureau Veritas en México mantiene los “Certificados del Grupo” (multisitios) para **ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001** emitidos por un único Organismo de Certificación externo, así como las “Acreditaciones” en **ISO/IEC 17020** e **ISO/IEC 17025**. El Área de QHSSE del Grupo se asegura del liderazgo y la coordinación de estos Certificados del Grupo. Cualquier Entidad que tenga o desee unirse a estos Certificados del Grupo debe contactar al Director de QHSSE del Grupo.

Las actividades de Certificación de Sistemas de Gestión (CER) están excluidas del Alcance de la Certificación por razones de Confidencialidad. Cualquier otro Alcance es excluido del Alcance Local, debe estar explicado y documentado.

11.1. CERTIFICACIÓN / ACREDITACIÓN DE CALIDAD.

Todas las entidades deben estar certificadas o acreditadas bajo un estándar de calidad. En Bureau Veritas, dicha norma es la ISO 9001 o la ISO 17020, ISO 17021 o ISO 17025.

11.1.1. ISO 9001.

Desde 1996, Bureau Veritas ha mantenido la certificación ISO 9001 a través de un Organismo de Certificación reconocido a nivel internacional.

Todas Operaciones de Bureau Veritas y la Oficina Matriz (excepto la Línea de Negocios de Certificación de Sistemas de Gestión) son auditadas en un ciclo de 2 a 5 años dependiendo de los riesgos asociados con las actividades y el número de empleados (headcount). Las adquisiciones son propensas, 18 meses después de la fecha de adquisición, a estar listas para la certificación. Los retrasos específicos pueden ser autorizados caso por caso, validados por el Gerente de QHSSE del Grupo.

11.1.2. ISO 17020, 17021, 17025.

Como la norma ISO17025 se deriva de ISO 9001, Bureau Veritas puede decidir no certificar entidades, las cuales estén acreditadas en ISO 17025, de acuerdo con la norma ISO 9001.

La Línea de Negocios de Certificación de Sistemas de Gestión (CER) está acreditada por Organismos de Acreditación nacionales, internacionales o de sector (UKAS, ANAB, IAF…).

Las Acreditaciones conforme a las normas ISO 17020, ISO 17021 e ISO 17025 son obtenidas a nivel local a través de los Organismos de Acreditación locales.

11.2. CERTIFICACIONES DE SALUD, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

La Certificación ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental no es obligatoria pero es ampliamente recomendada, especialmente para laboratorios.

La Norma ISO 45001 es obligatoria bajo las siguientes condiciones y excepto para la Línea de Negocios de Certificación de Sistemas de Gestión:

- ✓ Obligatoria para todas Entidades con más de 25 empleados;
- ✓ Recomendada para Entidades con menos de 25 empleados.

Las adquisiciones son propensas, 18 meses después de la fecha de adquisición, a estar listas para la certificación. Los retrasos específicos pueden ser autorizados caso por caso, validados por el Gerente de QHSSE del Grupo.

Una Entidad es definida como:

- ✓ Para las Divisiones CIF, GSIT, M&O y GLS: un país.
- ✓ Para la División CPS: un laboratorio, una oficina operativa, un laboratorio de certificación de producto.

El Área de QHSSE del Grupo brinda soporte a cada Entidad para preparar la certificación a fin de facilitar el desarrollo y despliegue del sistema de gestión y garantizar la consistencia con los requisitos del Grupo.

Los costos de auditoría externa para la certificación están soportados por el Área de QHSSE del Grupo.

12. CONCLUSIÓN.

Los temas de Salud, Seguridad y Medio Ambiente son, junto con el de Calidad, el corazón de los servicios que Bureau Veritas entrega a diario a sus Clientes.

La Responsabilidad con la Salud, Seguridad, Medio Ambiente, Calidad y Social está incrustada en los “Valores de Bureau Veritas” los cuales son adoptados y compartidos a lo largo del Grupo, difundidos en cascada a través de los Gerentes cuya responsabilidad es explicar estos valores a los empleados bajo su supervisión y conducirlos hacia el cumplimiento.

Bureau Veritas cumple con todas leyes y regulaciones relevantes y constantemente monitorea cualquier enmienda, cambio o actualización a ellas. Las responsabilidades de QHSSE están definidas en todos los niveles. Capacitamos a los empleados en los temas de QHSSE asociados con su trabajo y les proporcionamos material de capacitación apropiado, así como equipo de protección personal.

Este Manual del **SGI** de **QHSE** junto con los Programas de Capacitación de QHSSE antes mencionados fueron diseñados por el Área de QHSSE del Grupo para servir como una herramienta para cada empleado, supervisor, gerente y ejecutivo de Bureau Veritas para proporcionar servicios profesionales, entregar a lo qué nos comprometimos, mantener un entono de trabajo saludable y seguro y mitigar nuestro impacto ambiental.