

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En **INTEGRIDAD MECÁNICA DEL SURESTE S.A DE C.V** la satisfacción de nuestros colaboradores y clientes contribuye una pieza clave, por ello, estamos comprometidos con ser una empresa de mantenimiento a gasoductos subterráneos con protección catódica que brinda servicios de calidad. Mediante los procesos claves del negocio, nos comprometemos a identificar y gestionar los riesgos derivados del contexto y establecer indicadores claves de desempeño (KPI's) que nos permitan lograr la mejora continua. De igual manera nos preocupamos por dar cumplimiento a los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

ING. Rafael Gómez Cantú
Director General

REV.01
MARZO 2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN GENERAL 2
MISIÓN 2
VISIÓN 2
VALORES 3
OBJETIVOS 3
POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN 3
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN 3
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 4
INTERACCIÓN GLOBAL DE PROCESOS 5
PARTES INTERESADAS 6
LIDERAZGO Y COMPROMISO 6
ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES 6
INFORMACIÓN DOCUMENTADA 6
REQUISITOS LEGALES 7
COMPETENCIA 7
PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 7
MEJORA 7

.

INTRODUCCIÓN GENERAL

INTEGRIDAD MECANICA DEL SURESTE, S.A. de C.V. (I.M.S.) es una empresa creada en el 2007 en Coatzacoalcos, Veracruz, cuyo principal objetivo es proveer servicios de alta Ingeniería en el diseño integral de plantas relacionadas con la industria del petróleo y petroquímica, tales como:

- Refinerías de petróleo
- Plantas de gas natural y licuado
- Plantas de amonia, etileno
- Plantas de generación de electricidad

IMS implementa un sistema de gestión integrado con un enfoque basado en procesos, cumpliendo los requisitos de las normsa internacionales **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018**, los requisitos del cliente y sus partes interesadas, así como la mejora continua del sistema de gestión.

La adopción de un sistema de gestión es una decisión estratégica de negocio para una organización que puede ayuda a mejorar el desempeño global y proporcionar una base solida para las iniciativas del desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización al implementar un sistema de gestión podrían ser los siguientes:

1. Incrementar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales reglamentarios aplicables.
2. Facilitar las oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
3. A identificar y abordar riesgos y oportunidades asociados al contexto, a los objetivos y al enfoque a procesos de la organización.

La organización determina los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión integrado se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos o maximizar el uso de las oportunidades en la medida que surjan. Es por esto que toma relevancia la consideración constante de las necesidades y expectativas futuras que representa un desafío para la organización en un entorno cada vez mas dinámico y complejo.

MISIÓN

Brindar servicios de ingeniería avanzada en Sistemas de Protección Catódica, Integridad Mecánica, Mantenimiento Preventivo, Mantenimiento Correctivo, Construcción General para la industria petrolera y petroquímica.

VISIÓN

Ser reconocidos como la empresa líder a nivel nacional e internacional en servicios de Protección Catódica, Integridad Mecánica, Mantenimiento Preventivo y Correctivo, y Construcción General. Aspiramos a ser la primera opción en la industria del petróleo y petroquímica, destacándonos por nuestra competitividad y nuestra capacidad para implementar tecnología de vanguardia.

VALORES

Calidad. Compromiso con la excelencia en todos nuestros servicios y procesos, asegurando la satisfacción del cliente y el cumplimiento de los más altos estándares
Innovación. Fomento de la creatividad y la adopción de tecnologías avanzadas para ofrecer soluciones eficientes y efectivas.
Integridad. Actuación con ética, transparencia y honestidad en todas nuestras relaciones comerciales y operativas.
Compromiso. Dedicación para superar las expectativas de nuestros clientes, garantizando la entrega de servicios de alta calidad y confiabilidad.

OBJETIVOS

- Adquirir nuevos equipos de medición.
- Mejorar y ampliar el parque vehicular.
- Obtener la certificación del Sistema de Gestión Integral ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- Reducir el consumo de energía mediante la implementación de equipos avanzados en tecnología.
- Mejorar la eficiencia del uso del agua, reduciendo el consumo.
- Disminuir el número de incidentes laborales mediante la implementación de programas de seguridad y salud en el trabajo.

POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

En **INTEGRIDAD MECÁNICA DEL SURESTE S.A DE C.V** la satisfacción de nuestros colaboradores y clientes contribuye una pieza clave, por ello, estamos comprometidos con ser una empresa de mantenimiento a gasoductos subterráneos con protección catódica que brinda servicios de calidad. Mediante los procesos claves del negocio, nos comprometemos a identificar y gestionar los riesgos derivados del contexto y establecer indicadores claves de desempeño (KPI's) que nos permitan lograr la mejora continua. De igual manera nos preocupamos por dar cumplimiento a los requisitos legales y otros requisitos aplicables en materia de medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

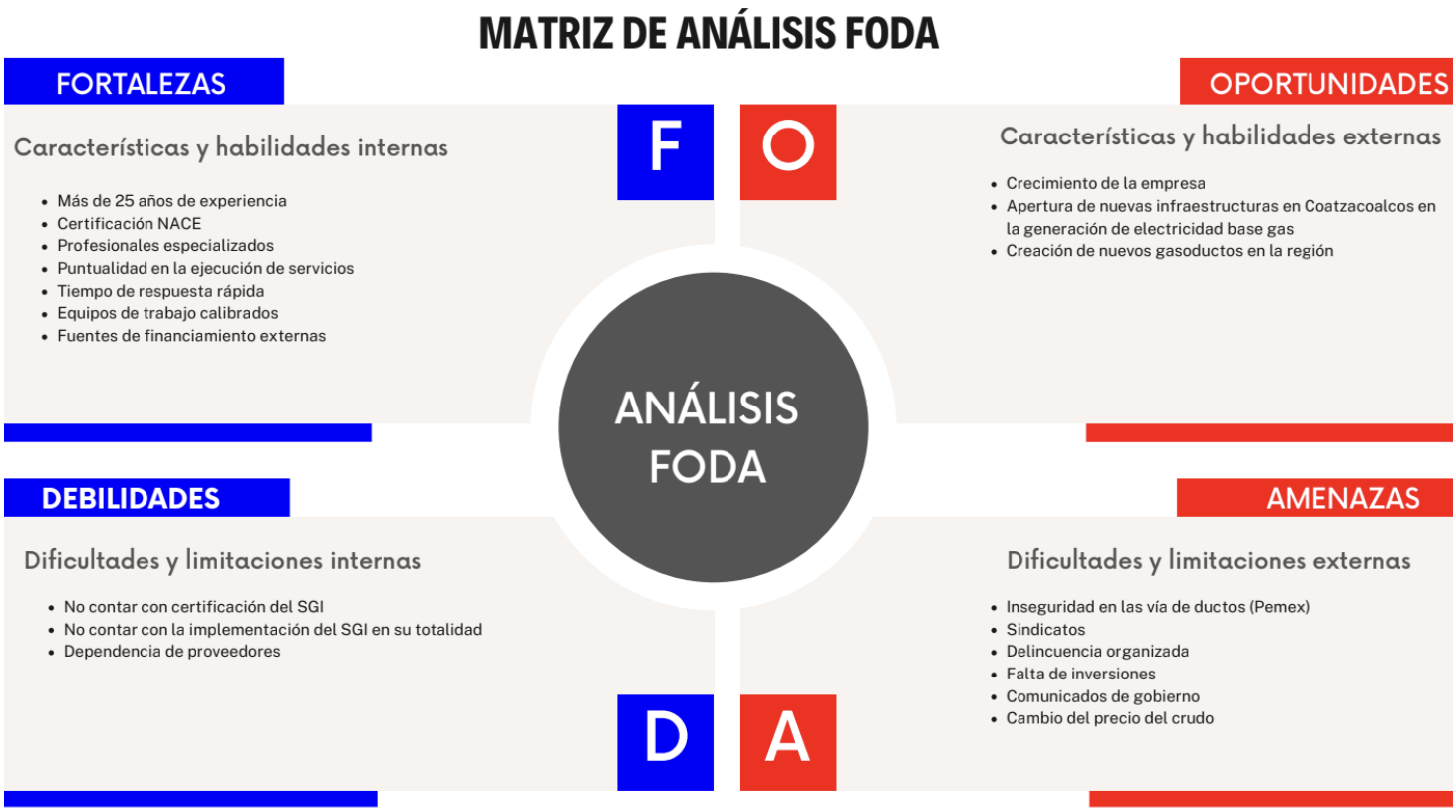
ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN

INTEGRIDAD MECÁNICA DEL SUERTES S.A. DE C.V. se encuentra ubicada en Bellavista no 1516, colonia Puerto Méxino, código postal 96510, Coatzacoalcos, Veracruz, y tiene como objetivo principal certificar el sistema de gestión integrado en la norma **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018,** para fortalecer el alcance del sistema de gestión en los servicios especializados de: **Mantenimiento Correctivo y Preventivo a Gasoductos Subterráneos con Protección Catódica.**

.

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

IMS establece las cuestiones tanto externas como internas que son adecuadas para la prestación del servicio establecido para su dirección estratégica, y que pueden afectar los resultados previstos del Sistema De Gestión Integrado..



.

INTERACCIÓN GLOBAL DE PROCESOS

IMS establece, implementa, mantiene y mejora de forma continua su Sistema de Gestión Integrado, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones en concordancia con los requisitos de las normas internacionales **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.**

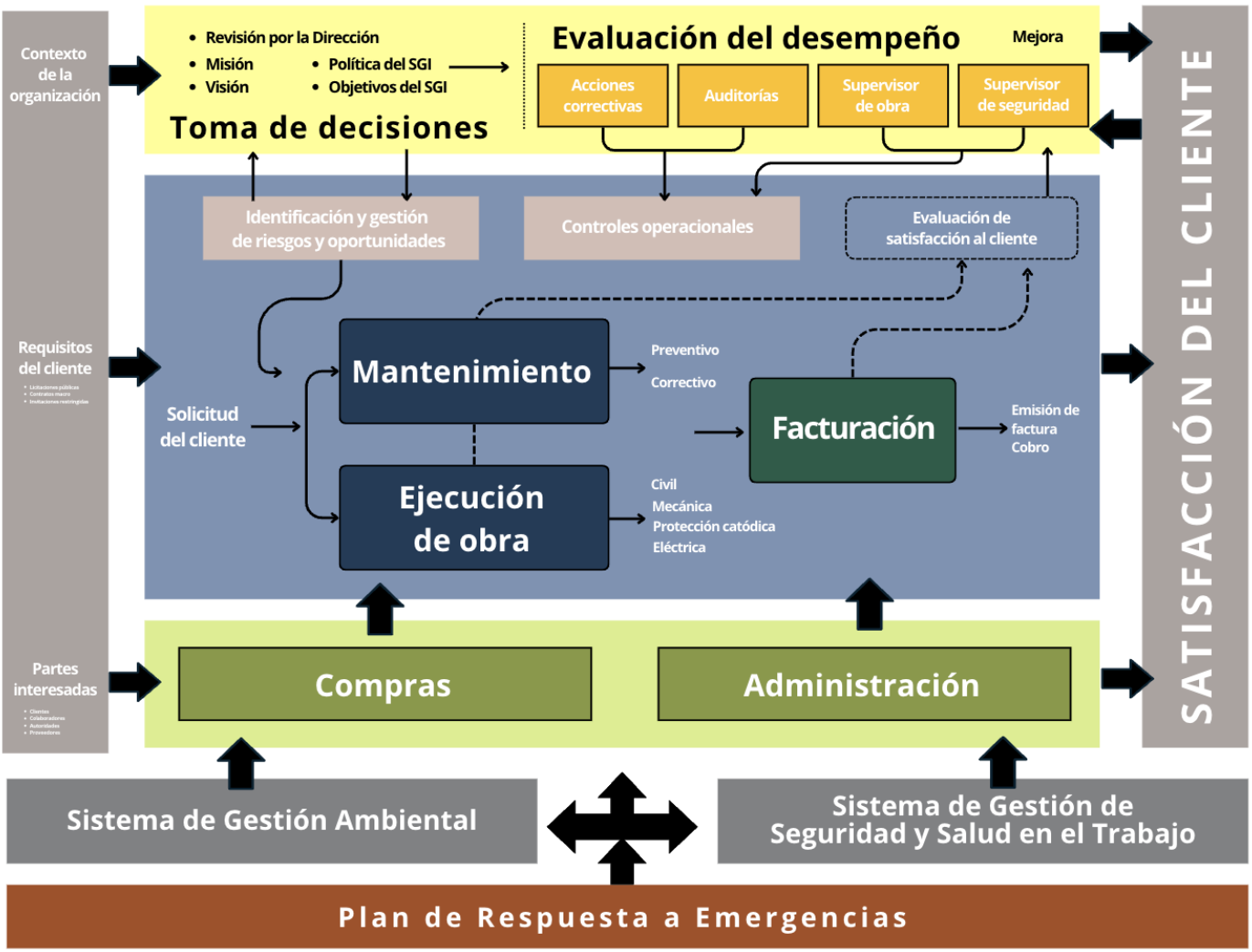


Figura 1. *Integración global de procesos elaboración propia.*

.

PARTES INTERESADAS

IMS, con el fin de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los reglamentos aplicables, determina las partes interesadas del sistema de gestión integrado y sus expectativas.

- Clientes
- Proveedores
- Autoridades
- Colaboradores
- Dirección General
- Instituciones bancarias

La gestión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas se realiza mediante la **Matriz de partes interesadas IMS-SGI-MAT-01**.

LIDERAZGO Y COMPROMISO

El liderazgo de la Alta Dirección se percibe a través de la participación en el desarrollo y análisis de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, proporcionando los recursos necesarios para garantizar el correcto funcionamiento de cada uno de los procesos que integran del SGI.

Así mismo, participa en la Revisión por la Dirección, mediante la cual se presentan los resultados obtenidos del SGI en determinado periodo, para facilitar la toma de decisiones.

ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Se estableció una metodología para identificar y dar seguimiento a los riesgos relacionados a los procesos desarrollados en **IMS,** como lo establece el procedimiento **IMS-SGI-PR-02 Identificación, evaluación y gestión de riesgos y oportunidades**, que tiene como finalidad determinar los mecanismos para evaluar dichos riesgos y especificar los controles de seguimiento para minimizarlos o eliminarlos e identificar oportunidades.

INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Los documentos generados en el sistema de gestión, se controlan como lo establece el procedimiento **IMS-SGI-PR-01 Procedimiento de información documentada**, el cual es de aplicación general en todo el sistema. En él se describen la metodología para la elaboración, actualización, control de la información documentada, la identificación de sus cambios, los niveles de documentación establecido y la manera de asegurar que los usuarios solo disponen de la versión vigente en todo momento, así como su disponibilidad.

REQUISITOS LEGALES

La determinación de los requisitos legales o reglamentarios relacionados con la prestación del servicio, los aspectos ambientales y aquellos inherentes al desarrollo de los procesos, se realiza mediante el "**Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales, y otros requisitos IMS-SGI-PR-09"**

COMPETENCIA

La organización se asegura que el personal que realiza trabajos que afecten la calidad de los servicios y de aquellos que efectúan actividades que pueden causar un impacto significativo sobre el ambiente, cumplan con la competencia en base a la educación, formación y experiencia para desempeñar el puesto. Para ello, se cuenta con el **Procedimiento de Competencia del persona IMS-ADM-PR-02.**

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

En caso de que ocurra una emergencia en nuestras instalaciones o durante las actividades realizadas en sitio del cliente, con el objetivo de salvaguardar la vida de las personas, proteger los activos de la empresa y minimizar el impacto en las operaciones y en el medio ambiente, se cuenta con acciones definidas sobre cómo actuar en cada posible situación de emergencia las cuales están documentadas en el **Plan de Respuesta a Emergencias IMS-SGI-PL-01.**

MEJORA

El enfoque de mejora se encuentra en la actualización del Sistema de Gestión, en la identifiación de nuevos proyectos, en el desarrollo y bienestar del personal y en la atención que se brinda en los usuarios.

Además, se cuentan con diversos procedimientos que permiten la evaluación del SGI, así como la identificación de áreas de oportunidad: **Procedimiento de Auditorías al Sistema de Gestión IMS-SGI-PR-06, Instrucción de Trabajo de Lecciones Aprendidas IMS-SGI-IDT-03, Procedimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas IMS-SGI-PR-08.**

CONTROL DE EMISIONES Y REVISIONES

No. Revisión	Modificación/Motivo del cambio	Aplica a partir de:
00	Generación del documento	18/10/2021
01	Se actualizó la codificación de los documentos referenciados.	20/03/2024

SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
Sistema de Gestión	Sistema de Gestión	Dirección General

.

INTEGRIDAD MECANICA DEL SURESTE, S.A. DE C.V.
BELLAVISTA No. 1516
COL. PUERTO MEXICO
C.P. 96510
TEL/FAX: 9212733010 / 9212142365
COATZACOALCOS, VERACRUZ
MEXICO

Coatzacoalcos, Veracruz a 07 Agosto 2024

Asunto: Documento / Evidencia solicitada:

De acuerdo a la información solicitada para la evaluación de sistema de gestión HSE en la que nos encontramos actualmente se nos pregunta lo siguiente en el apartado 4.6.1 ¿Detalle cómo se asegura que el sistema de gestión HSE siga siendo apropiado para sus actividades?

Por este medio queremos informar que esto se realiza a través de las auditorías internas, la evaluación del desempeño “KPI’s” y la revisión por la dirección. Estos tres mecanismos permiten la identificación de áreas de mejora para los nuevos proyectos.

Sin más por el momento.

Atentamente



Ing. Rafael Gómez Cantú
Director Operativo



INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL SGI.

JULIO 2024

Indicadores de desempeño



01 Índice de satisfacción del cliente.

02 Consumo de energía.

03 Índice de contratación

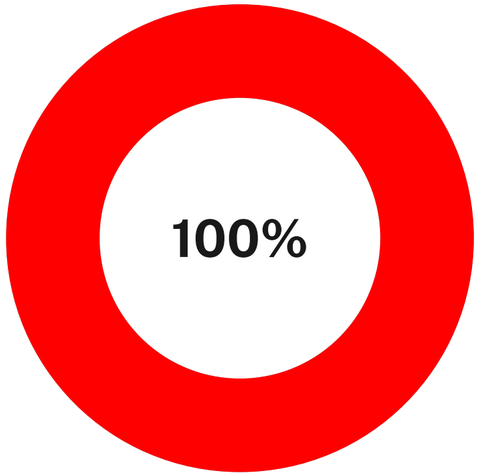
04 Índice de formación en SST.

05 Tasa de incidentes/accidentes.

Índice de satisfacción del cliente

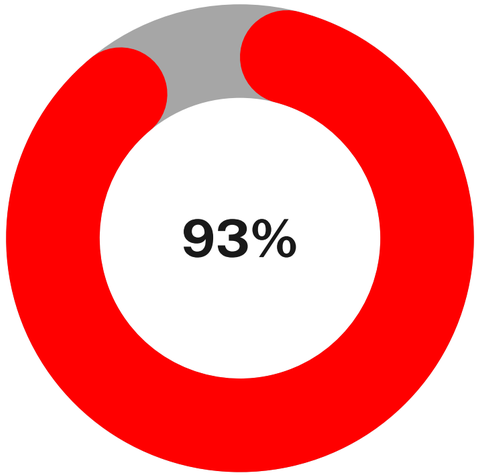
Indicador creciente
Evaluación mensual, se presentan resultados del último trimestre.

Mayo



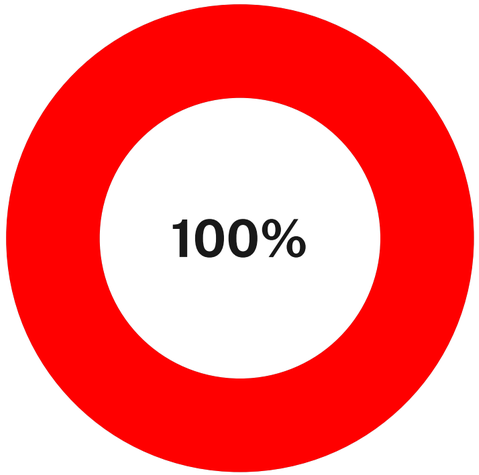
1 servicio

Junio



2 servicios

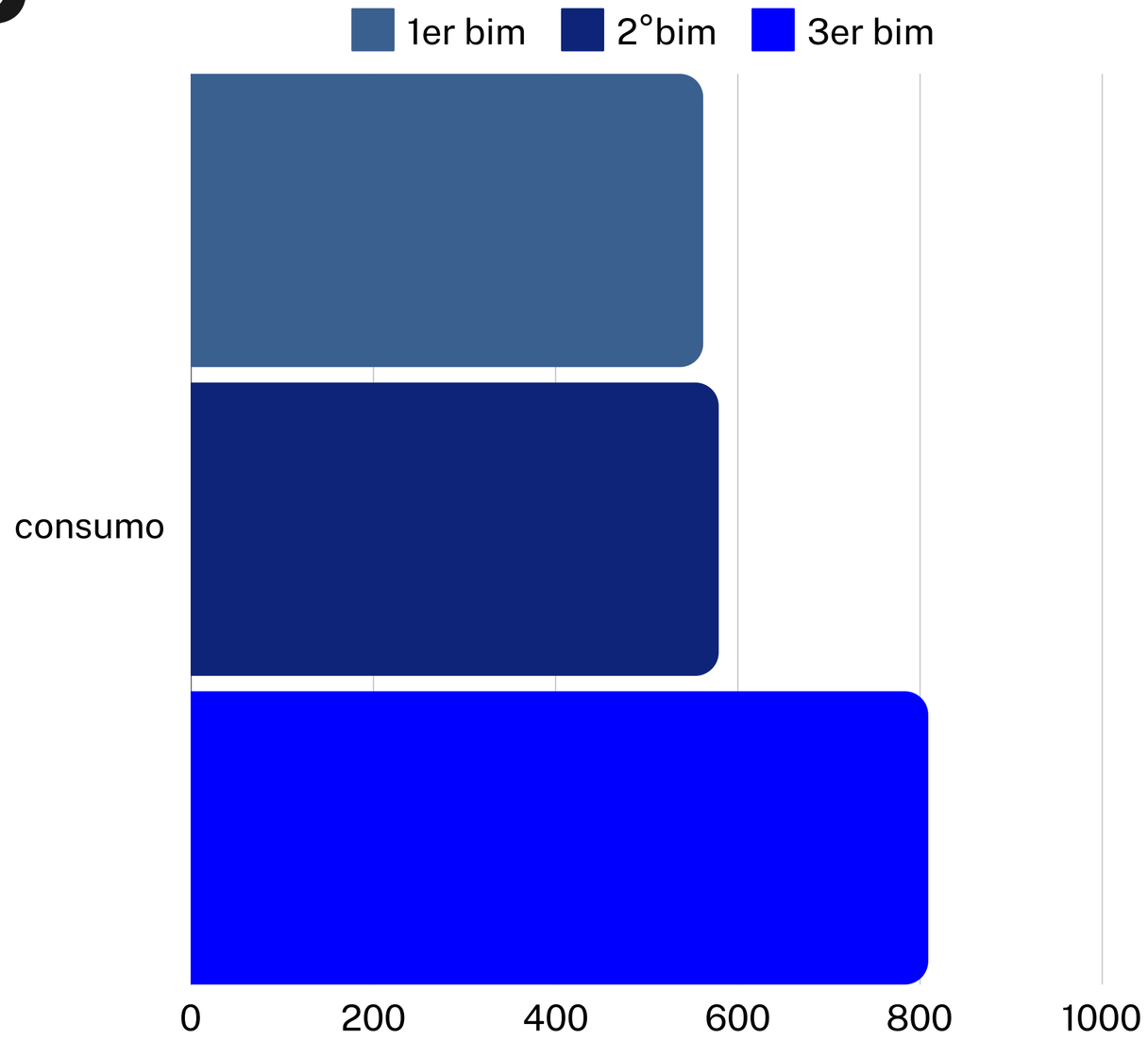
Julio



1 servicio

Consumo de energía

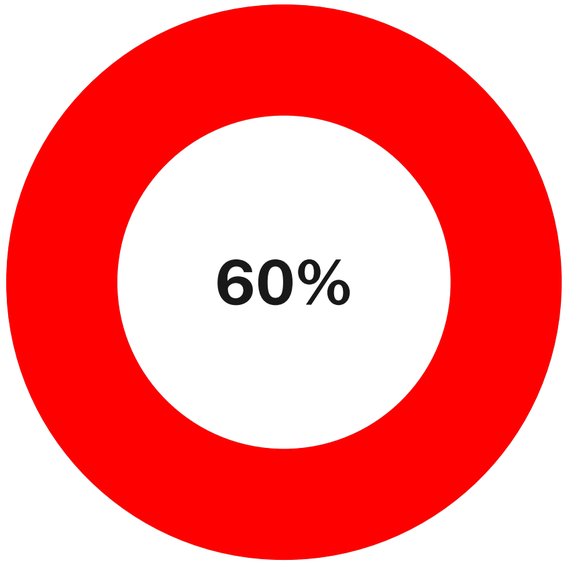
Indicador decreciente
Evaluación bimestral



Índice de contratación

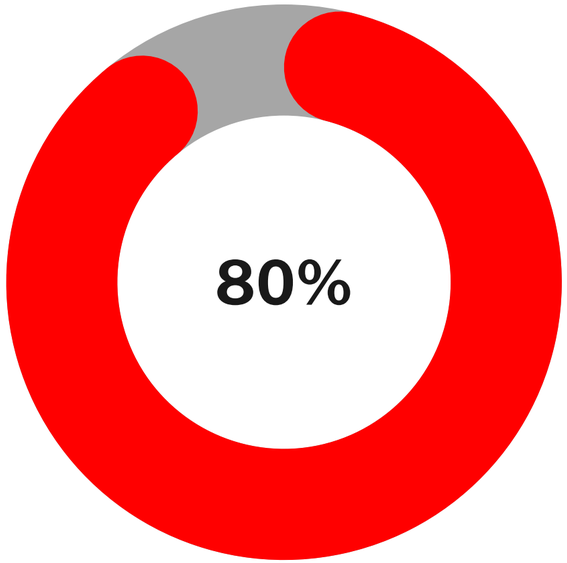
Indicador creciente
Evaluación trimestral

1er trimestre



1 servicio

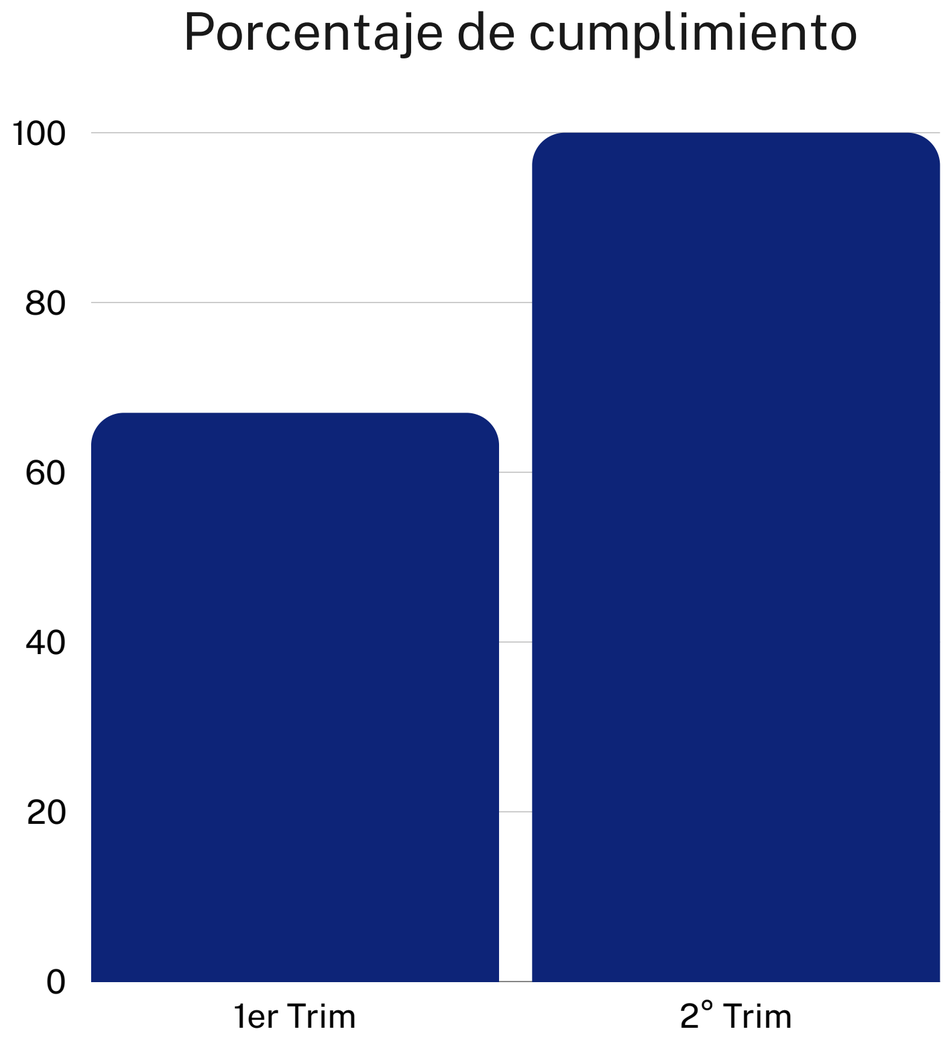
2° trimestre



2 servicios

Índice de formación en SST

Indicador creciente
Evaluación trimestral



Tasa de incidentes/accidentes

Indicador decreciente
Evaluación trimestral

Durante los primeros dos trimestres del 2024 no se han presentado incidentes o accidentes reportables.

INTEGRIDAD MECÁNICA
DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

PLAN DE AUDITORÍA

Tipo de auditoría:	Auditoría Interna
Número de auditoría:	01_2024
Producto/servicio principal:	Mantenimiento correctivo y preventivo a gasoductos subterráneos con protección catódica.
Fecha de auditoría:	16 al 19 de abril
Días totales de la auditoría:	4 días
Lugar (es) de auditoría:	Bellavista no. 1516, Colonia Puerto México, CP. 96510 en Coatzacoalcos, Veracruz.
Referencias normativas:	ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
Objetivo de la auditoría:	•Verificar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión Integral de Integridad Mecánica del Sureste con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
Alcance de la auditoría:	Todos los procesos del Sistema de Gestión Integral: Operaciones, Administración, Seguridad, Contabilidad.
Equipo auditor:	Auditor líder - Ángel Mendoza Auditor - Jennifer Rojas
Recursos:	Equipo de cómputo, conexión inalámbrica, sala – espacio de trabajo, información documentada, disponibilidad del personal responsable de los procesos.

	Proceso, procedimiento o requisito	Requisito a auditar	Responsable	Auditor	Hora
1er día de auditoría: 16/04/2024					
1	Reunión de apertura		Responsables de los procesos del SGI	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	09:00 - 09:15
2	Revisión del contexto de la organización	4.1	Sistema de Gestión	Jennifer Rojas	09:15–11:00
3	Revisión de partes interesadas	4.2			
4	Revisión del alcance del Sistema de Gestión Integrado	4.1, 4.2, 4.3		Ángel Mendoza Jennifer Rojas	
5	Revisión de la política integrada con alineación estratégica del negocio	5.2		Ángel Mendoza Jennifer Rojas	
6	Revisión de requisitos legales y otros requisitos	6.1.3	Responsables de los procesos del SGI	Ángel Mendoza	11:00 – 13:00
Descanso para almuerzo					13:00 – 14:30
7	Revisión de roles y responsabilidades	5.3	Administración	Jennifer Rojas	14:30 – 15:30
8	Mantenimiento preventivo y correctivo	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	Supervisor de operación	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	15:30 - 18:00
2° día de auditoría: 17/04/2024					
9	Administración	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	Administración	Ángel Mendoza	09:00 – 12:00
10	Seguridad		Supervisor de seguridad	Jennifer Rojas	12:00 – 13:00
Descanso para almuerzo					13:00 – 14:30

10	Seguridad	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	Supervisor de seguridad	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	14:30 – 16:00
11	Contabilidad		Contabilidad		16:00 – 18:00
3er día de auditoría: 18/04/2024					
12	Operación	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	Supervisor de operación	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	09:00 – 12:00
13	Ejecución de obra		Supervisor de operación		12:00 – 13:00
Descanso para almuerzo					13:00 – 14:30
13	Ejecución de obra	4.1, 4.2, 4.4, 5.1, 5.3, 6.1, 6.1.2, 6.1.3, 7.2, 7.5, 8.1, 8.2, 9.1, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3.	Supervisor de operación	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	14:30 – 16:30
14	HSE		Supervisor de seguridad; Sistema de Gestión		16:30 – 18:00
4° día de auditoría: 19/04/2024					
15	Revisión de riesgos y oportunidades	6.1	Sistema de Gestión	Ángel Mendoza	09:00 – 10:00
16	Revisión de objetivos ambientales	5.2, 6.2		Jennifer Rojas	10:00 – 12:00
18	Revisión de aspectos e impactos ambientales asociados a los procesos	6.1.1, 6.1.2, 6.1.3 6.1.4		Ángel Mendoza Jennifer Rojas	
19	Revisión de competencia del personal	7.1, 7.2, 7.3	Administración	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	12:00 – 14:00
Descanso para almuerzo					14:00 – 15:30
20	Revisión de procesos de comunicación interna y externa	7.4.2, 7.4.3	Sistema de Gestión	Jennifer Rojas	15:30 – 16:30
21	Revisión de la evaluación del desempeño de los procesos (indicadores)	9.1, 9.1.2		Ángel Mendoza	16:30 – 17:30
22	Auditoría interna	9.2.1, 9.2.2		Jennifer Rojas	
23	Revisión de no conformidades y acciones correctivas	10.2		Ángel Mendoza	
24	Revisión por la Dirección	9.3			17:30 – 18:30
25	Reunión de cierre		Responsables de los procesos del SGI	Ángel Mendoza Jennifer Rojas	18:30 – 19:00

INTEGRIDAD MECÁNICA
DEL SURESTE, S.A. DE C.V.

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018

DATOS DEL PROCESO

Fecha de auditoría	Del martes 16 al viernes 19 de abril de 2024
Días totales de la auditoría	04 días
Lugar(es) de auditoría	Bellavista no. 1516, Colonia Puerto México, CP. 96510 en Coatzacoalcos, Veracruz.
Auditor líder	Ángel Mendoza
Auditores y otros participantes	Jennifer Rojas
Idioma del informe	Español

OBJETIVO DE LA AUDITORÍA

La Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado de Integridad Mecánica del Sureteste se realizó con el objetivo de:

a) *Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.*

b) *Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión.*

ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Mantenimiento correctivo y preventivo a gasoductos subterráneos con protección catódica.

DETALLES DE LA AUDITORÍA

Del 16 al 19 de abril de 2024 se llevó a cabo la Auditoría Interna al Sistema de Gestión Integrado basado en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 de Integridad Mecánica del Sureste ubicada en Bellavista no. 1516, Colonia Puerto México, Coatzacoalcos, Veracruz..

Para la realización de esta auditoría en idioma español y en modalidad presencial, se empleó un equipo auditor conformado por un auditor líder y un auditor.

El plan de auditoría tuvo una duración de cuatro días y fue cubierto en un 100%, lográndose los objetivos de auditoría como se detallan a continuación:

a) *Determinar la conformidad del sistema de gestión con los criterios de auditoría ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018:* el sistema de gestión requiere atender con prontitud los hallazgos de auditoría; los cuales, contribuirán a reforzar la implementación de los requisitos de las normas indicadas.

b) *Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión:* durante la auditoría se identificaron oportunidades que deberían considerarse como elemento de entrada para la mejora continua. Estas oportunidades se detallan en la sección de hallazgos.

ASPECTOS POSITIVOS

- Decisión estratégica de IMS para implementar y optar por el mantenimiento de su Sistema de Gestió.
- Alta disponibilidad y participación del personal para atender la auditoría.
- Visión estratégica del Director General en iniciativas relacionadas a la adquisición de equipos más avanzados en tecnología, implementación y certificación del sistema de gestión, entre otras.
- Alto promedio de antigüedad del personal y baja rotación, lo cual influye positivamente en la provisión del servicio.
- Compromiso visible y demostrado por la Dirección General al otorgar un recurso humano externo con alta experiencia en la documentación de procesos para el apoyo de la alta dirección; a fin de trasladar el conocimiento que tienen de la organización a la información documentada que requiere el sistema de gestión.
- Decisión estratégica de realizar el ejercicio de auditoría interna con personal externo competente.

ANÁLISIS DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

La evidencia de auditoría fue recopilada en base a una muestra de información. Se emplearon entrevistas con personal, revisión de información documentada y de evidencias (registros).

Los hallazgos de auditoría encontrados se clasifican en:

- Aspecto Positivo: elemento sobresaliente del sistema de gestión.
- Oportunidad de Mejora: aspecto que permite aumentar la capacidad de los procesos a través de la aplicación de buenas prácticas.
- No Conformidad Potencial: situación que puede convertirse a futuro en No Conformidad sino son atendidas oportunamente.
- No Conformidad: Ocurre cuando hay un incumplimiento de un requisito de la norma o información documentada establecida por la organización para cumplir la norma.

CONCLUSIONES

IMS requiere atender con prontitud los hallazgos a través del análisis de causas y toma de acciones correctivas, según corresponda.

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS DE AUDITORÍA

A continuación se detallan los hallazgos de auditoría relacionados a cada capítulo de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

HALLAZGO 1

Auditor: Ángel Mendoza

Área: Sistema de Gestión

Norma: ISO 14001:2015

¿Qué se requiere?
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto. La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización.

¿Qué encontró?
Durante la revisión del contexto de la organización no se evidencian en la matriz FODA las cuestiones internas y externas relacionadas a la gestión ambiental, ni las condiciones ambientales; las cuales podrían abarcar condiciones climáticas actuales o futuras; tales como: contaminación, vientos y precipitaciones fuertes; entre otros que considere IMS, . relevantes.

Evidencia:
Entrevista al personal encargado
Matriz FODA

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora

HALLAZGO 2

Auditor: Jennifer Rojas

Área: Sistema de Gestión

Norma: ISO 9001:2015

¿Qué se requiere?

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. La organización debe determinar:

a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
b) los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

¿Qué encontró?

La tabla de identificación de las partes interesadas; requiere definir cómo se determinan las partes interesadas “pertinentes” y establecer cómo lleva a cabo el seguimiento y revisión de la información y requisitos de las partes interesadas pertinentes.

Evidencia:

Entrevista al personal encargado
Matriz de partes interesadas

Clasificación del hallazgo: Potencial no conformidad

HALLAZGO 3

Auditor: Ángel Mendoza

Área: Gestión

Norma: ISO 14001:2015

¿Qué se requiere?

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades - 6.1.1 Generalidades Al planificar el sistema de gestión ambiental, la organización debe considerar:

a) las cuestiones referidas en el apartado 4.1;
b) los requisitos referidos en el apartado 4.2;
c) el alcance de su sistema de gestión ambiental;

y determinar los riesgos y oportunidades relacionados con sus:

- aspectos ambientales (véase 6.1.2);
- requisitos legales y otros requisitos (véase 6.1.3);
- y otras cuestiones y requisitos identificados en los apartados 4.1 y 4.2,

Dentro del alcance del sistema de gestión ambiental, la organización debe determinar las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental.

¿Qué encontró?

No se pudo mostrar evidencia de que se evalúen todos los riesgos ambientales.

Evidencia:

Entrevista al personal encargado
Procedimiento para la Gestión de Riesgos y Oportunidades
Matriz de riesgos y oportunidades
Listado de aspectos ambientales

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora

HALLAZGO 4

Auditor: Jennifer Rojas

Área: Administración

Norma: ISO 9001:2015, ISO 45001

¿Qué se requiere?
7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos. La organización debe determinar, proporcionar y mantener el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

¿Qué encontró?
Durante el muestreo realizado a la evaluación del ambiente se presentó la encuesta de evaluación de ambiente laboral; la cual, se aplicó a todo el personal durante el mes de noviembre 2023, a través de un servicio contratado externamente. Se pudo observar que esta evaluación no considera aspectos físicos relacionados a temperatura, iluminación, higiene y ruido, por mencionar algunos.

Así mismo, se presentó el resumen de resultados obtenidos de esta evaluación, en la cual se pudo observar que la encuesta se aplica de manera general a todos los niveles de la organización, evaluando los mismos criterios, lo cual no permite obtener resultados específicos para las áreas administrativas y área operativa, que ayuden a enfocar los esfuerzos para atender de manera adecuada las necesidades específicas de cada área, considerando que las condiciones de trabajo son diferentes.

Evidencia:
Entrevista al responsable del proceso.
Encuesta de evaluación de clima laboral
Resultados de evaluación de ambiente laboral noviembre 2023.

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora

HALLAZGO 5

Auditor: Jennifer Rojas

Área: Gestión

Norma: ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015

¿Qué se requiere?

7.3 Toma de conciencia

La organización debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

a) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad y ambiental, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
b) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad, ambiental, de sst, incluido el incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos de la organización.

¿Qué encontró?

Se evidenciaron los registros de las pláticas de sensibilización e introducción al sistema de gestión realizadas desde agosto a noviembre del presente año a todo el personal, pero el contenido de estas no cubren lo requerido por las normas en los literales b, c y d.

Evidencia:

Registros de pláticas de sensibilización e introducción al sistema de gestión 2023.

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora

HALLAZGO 6

Auditor: Ángel Mendoza

Área: Gestión

Norma: ISO 14001:2015

¿Qué se requiere?

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer, implementar y mantener los procesos necesarios acerca de cómo prepararse y responder a situaciones potenciales de emergencia identificadas en el apartado 6.1.1.

¿Qué encontró?

Se evidenció el procedimiento de respuesta a emergencia SAC-SG-P-09 Revisión n. 0 que contempla cómo atender y actuar ante derrames de combustible/aceite, incendio, explosión, accidente vehicular, sismo, tormenta; sin embargo, aún no ha sido puesto a prueba.

Evidencia:

Procedimiento de respuesta a emergencia

Clasificación del hallazgo: Potencial no conformidad

HALLAZGO 7

Auditor: Jennifer Rojas

Área: Sistema de Gestión

Norma: ISO 9001:2015

¿Qué se requiere?

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

a) corrección;
b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
c) información al cliente;
d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

¿Qué encontró?

Aunque en el proceso se aseguran de corregir las salidas no conformes, IMS requiere considerar contar con un registro que les permita asegurarse de documentar, controlar y prevenir que vuelvan a presentarse salidas no conformes.

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora.

HALLAZGO 8

Auditor: Angel Mendoza

Área: Sistema de gestión

Norma: ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2’18

¿Qué se requiere?
9.3 Revisión por la dirección
9.3.1 Generalidades
La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad, ambiental y sst de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

¿Qué encontró?
No se pudo demostrar que la revisión por la dirección contemple todos los elementos de entrada y salida requeridos por el apartado 9.3.

Evidencia:
Entrevista con la encargada del sistema de gestión

Clasificación del hallazgo: Oportunidad de mejora

1. OBJETO

Establecer los mecanismos para determinar la competencia de los colaboradores que impactan de manera directa o indirecta a cualquier proceso de IMS.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal que labora para IMS en los procesos administrativos y operativos de la organización.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.
ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión de Medio Ambiente.
ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Competencia: Es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja la Educación y/o conocimientos, la experiencia y/o habilidades, destrezas, valores y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo.
Detección de Necesidades de Desarrollo (Diagnótico): Proceso por medio del cual se identifican los requerimientos de las áreas de trabajo en materia de capacitación.
Entrevista: Intercambiar información para conocer las competencias de la persona en una situación determinada en el día a día, dicha herramienta puede ser utilizada para filtrar el talento, así como identificar su potencial para desarrollar nuevas competencias y ocupar otras funciones.
Evaluación 360º: Método de evaluación de comportamiento en base a las percepciones del conjunto de personas, jefe, colaboradores, que interactúan con quien ocupa un puesto de la organización.
Evaluación de desempeño: Medición anual de resultados, productividad y rendimiento vs metas planteadas por parte del Jefe Directo, y la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes de todo el personal de las diferentes áreas.
Evaluación del Desempeño: Medición anual de resultados, productividad y rendimiento vs metas planteadas por el Jefe inmediato, y la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes de todo el personal de las diferentes áreas.
Formación: Generalmente es asociada a la capacitación profesional, ya sea individual o en grupo. Esta capacitación tiene que ver con una actualización en el trabajo, cuyo principal objetivo es adecuar y/o desarrollar un nuevo conocimiento, prácticas y comportamientos de los trabajadores a las necesidades específicas de cada posición.
Habilidad: Capacidad o aptitud potencial de adquirir eficiencia en diversas destrezas que pueden ser aprendidas por métodos formales e informales.
Inducción a la Empresa: Entrenamiento teórico que recibe una persona para conocer la Empresa y facilitarle su adaptación.

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Director General

1. Asignar los recursos necesarios para el cumplimiento del Perfil de puestos.
2. Revisa y validar el presupuesto destinado para la capacitación.
3. Autorizar el presente documento para su implementación en la empresa.

Responsable de área

1. Asegurar que todos los colaboradores a su cargo cumplan con el Perfil de puesto.
2. Asegurar que todos sus nuevos colaboradores hayan tomado el programa de inducción.

3. Actualizar los perfiles y descripciones de puesto.
4. Identidicar las necesidades de desarrollo de sus colaboradores.
5. Evaluar el desempeño de sus colaboradores.

Administración

1. Monitorear que los Perfiles de puesto se cumplan al 100%.
2. Integrar y mantener actualizados los expedientes del personal de acuerdo al Perfil de Puesto.
3. Elaborar, mantener y difundir el uso adecuado del presente procedimiento.
4. Coordinar e interactuar con las áreas para realizar la detección de necesdades de desarrollo del personal.
5. Organizar y coordinar actividades de formación del personal.
6. Aplica y medir la evaluación del desempeño de los colaboradores.
7. Gestionar e implementar la capacitación requerida para el cumplimiento de los Planes de desarrollo de los colaboradores.
8. Gestionar talleres y capacitaciones conductuales.
9. Identificar el talento interno y generar estrategias para desarrollar la multiplicación de los conocimientos, la incorporación de nuevos sistemas de gestión, tecnologías o la participación de nuevos proyectos.
10. Verificar que los colaboradores de nuevo ingreso reciban el conocimiento sobre sus puestos de trabajo y su entorno a través de su Jefe inmediato.

6. DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

6.1 Determinación de competencia del personal

En IMS la competencia del personal es parte fundamental para poder definir y medir el desempeño de los colaboradores, la cual se evalúa con el cumplimiento de lo establecido en el **Perfil de Puesto IMS-ADM-PR-01-F01.**

El responsable de cada área es responsable de detectar la necesidad de desarrollo de su personal a cargo e informar al área de Administración.

6.1.1 Evaluación de competencia del personal

Durante el último trimestre de año, el responsable de Recursos Humanos envía por correo electrónico el comunicado a los Gerentes de área para informar que se llevará a cabo la evaluación de competencias de los colaboradores.

El responsable de Recursos Humanos en conjunto con el jefe de área es responsable de medir y evaluar la competencia del personal utilizando el formato **Evaluación del desempeño IMS-ADM-PR-01** o alguna de las técnicas que se mencionan a continuación:

- **Observación:** El Gerente de área en conjunto con el Coordinador de Recursos Humanos son responsables de observar la conducta en el trabajo para compararla con lo esperado y de esta manera, detectar las deficiencias que indican la necesidad de capacitar.

- **Psicometría**: Es el conjunto de técnicas de valoración de las conductas y/o comportamientos, que permiten conocer rasgos de personalidad, capacidades cognitivas y motivaciones. Se aplica a todo el personal como parte del proceso de contratación para su comparación con el perfil de puesto.

- **Evaluación de 360º**: Método de evaluación de comportamientos en vase a las percepciones del conjunto de personas, jefe, colaboradores, que interactúan con quien ocupa un puesto.

- **Entrevista:** Intercambio de información para conocer las competencias de una persona en una situación determinada en el día a día. Esta herramienta puede ser utilizada para filtrar el personal, así como identificar su potencial para desarrollar nuevas competencias y ocupar otras funciones.

El responsable de Recursos Humanos realiza el análisis de los resultados y los presenta al Director General y responsables de cada área, quienes determinarán las áreas de oportunidad que se identificaron en los colaboradores para definir cuáles de ellas requieren atenderse con mayor prioridad y realizar el **Programa Anual de Formación y Desarrollo IMS-ADM-PR-02-F02.** Los resultados de evaluación de la competencia que se encuentren por debajo del 85% del cumplimiento, indican necesidades de capacitación y desarrollo.

6.2 Programa Anual de Formación y Desarrollo

El Programa Anual de Formación y Desarrollo esta definido en base a las competencias a desarrollar de acuerdo con las estrategias que persigue el negocio, así como al Presupuesto Anual autorizado del año en curso.

La prioridad e intensidad del desarrollo de conocimientos y habilidades que el Programa anual de Formación y Desarrollo señala, se darán de manera gradual de acuerdo con la disponibilidad del presupuesto que sea asignado en el ejercicio vigente, así como la prioridad de competencias a desarrollar.

Las competencias serán desarrolladas en orden de prioridad iniciando por aquellas que impacten directamente en la estrategia del negocio.

Una vez realizada la formación, se realiza una evaluación con la finalidad de medir el impacto y el valor aportado de la formación para las áreas sustantivas de IMS, por esta razón, los resultados de un entrenamiento se evaluarán a través de los siguientes criterios:

Nivel de reacción: Este nivel busca responder cuál fue el primer impacto que tuvo la actividad con los participantes. Así mismo, determina en qué medida se valoró el inicio de la acción capacitadora.

Nivel de aprendizaje: Ayuda a vislumbrar si las personas desarrollaron los objetivos de aprendizaje que se tenían definidos; determina la efectividad o el alcance de la capacitación.

Nivel de aplicabilidad: Este aspecto permite ver si las personas comprenden como transferir a su trabajo el conocimiento que adquirieron.

Nivel de resultados: El propósito de este nivel es saber cuál fue el aprovechamiento inicial contra el final y compararlos con los objetivos de aprendizaje.

6.3 Inducción al personal

El programa de inducción es el proceso inicial por medio del cual se proporcionará al nuevo colaborador la información básica que le permita integrarse rápidamente al lugar de trabajo; cuyo objetivo es facilitar el proceso de adaptación e integración del personal, para proporcionar el desarrollo de sentido de permanencia hacia la empresa. Además de estos aspectos, en el programa de inducción se le explican al trabajador, las normas, políticas internas y reglamentos existentes en la empresa.

Las áreas que deberán participar en el acompañamiento e integración a la empresa son:

Administración: Dará a conocer el origen de la organización mencionando los servicios que ofrece la empresa, así como la Misión, Visión, Valores, principios, estructura directiva y gerencial.

Sistema de Gestión: Proporcionará inducción al Sistema de Gestión Integrado.

La Inducción general se llevará a cabo de manera inmediata a su contratación y el colaborador no podrá firmar contrato ni integrarse a sus actividades hasta que concluya de manera satisfactoria su programa.

7. DOCUMENTOS CONSERVADOS

Registros	Código de registro
Evaluación de desempeño	IMS-ADM-PR-02-F01
Programa Anual de Formación y Desarrollo	IMS-ADM-PR-02-F02

8. CONTROL DE EMISIONES Y REVISIONES

No. Revisión	Modificación/Motivo del cambio	Aplica a partir de:
00	Generación del documento	04/10/2021
01	Permanece sin cambios	15/03/2024

9. SECCIÓN DE FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
		
Administración	Sistema de gestión	Dirección General