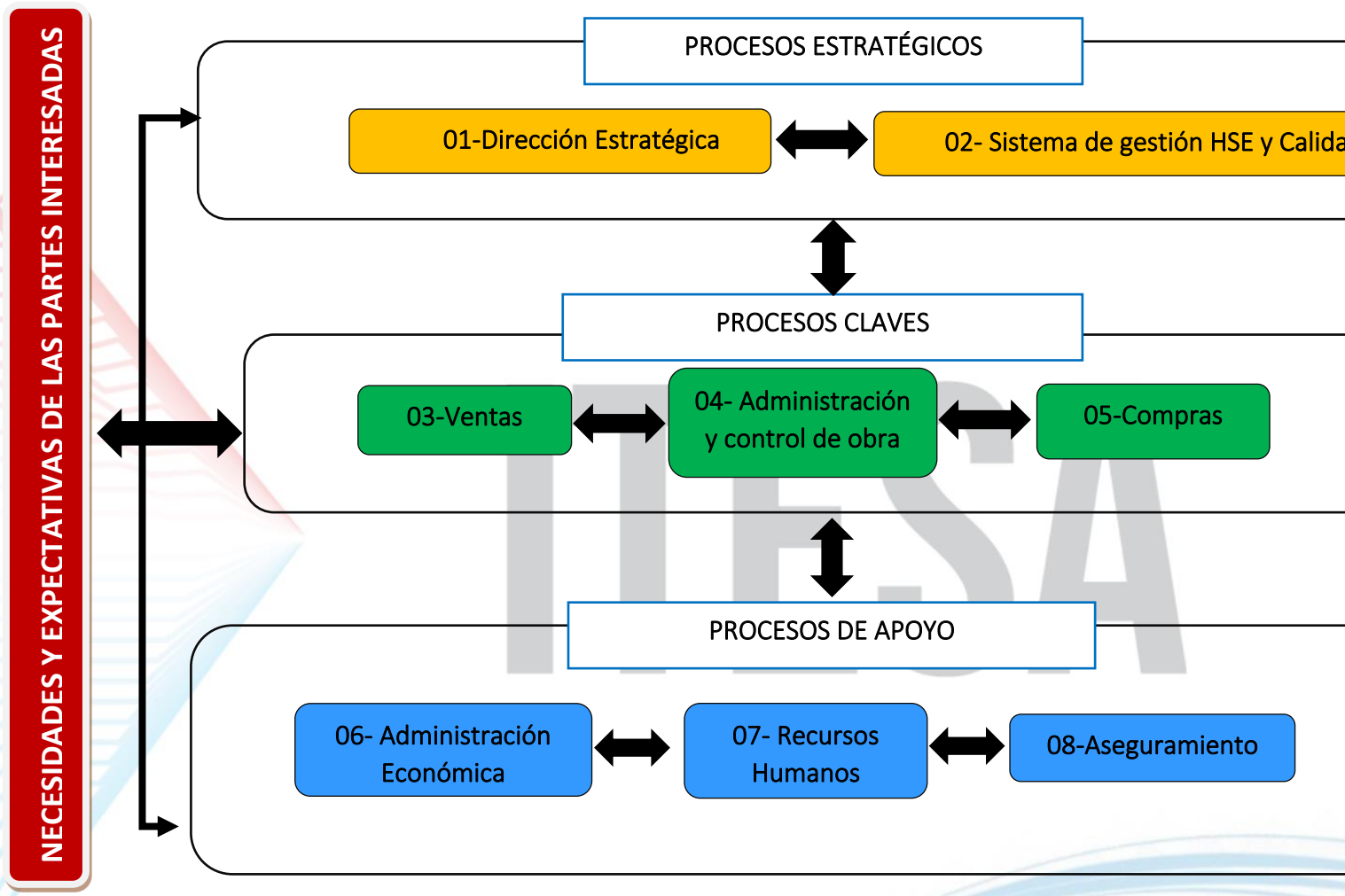
MAPA DE PROCESOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE (HSE) Y



Revisión: 3
Fecha de actualización: 13-01-2023
Aprobado por: Ing. Ricardo Martínez Escobedo

PROCEDIMIENTO PARA LA INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES, INCIDENTES Y ESTADÍSTICA.

ITESA

	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Julio Silva Bernal	Supervisor HSE		25.05.2021
Revisado:	Tania Valdés Fuentes	Gerente Estratégico		24-05-2021
Aprobado:	José Ricardo Montoya E.	D.G. General		24-05-21

CONTROL DE CAMBIOS			
Nº	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
1	17-06-2019	VERSION INICIAL	-
2	28-06-2020	CAMBIO DE FORMATO	TODAS
3	**24-05-2021**	**REGISTROS**	**16**

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

INDICE

1.OBJETIVO 4
2. ALCANCE 4
3 TÉRMINO Y DEFINICIONES 4
4. DESARROLLO 6
4.1. ACCIONES INMEDIATAS 6
4.2. COMUNICACIÓN DE ACCIDENTE E INCIDENTE 6
4.3. INFORME DE ACCIDENTE / INCIDENTE. 8
TIPO Y CLASIFICACIÓN DE EVENTO 9
ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REFERENCIA DEL EVENTO 9
DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE O INCIDENTE 10
RIESGO ASOCIADO AL ACCIDENTE / INCIDENTE 10
LOCALIZACIÓN DE LA LESIÓN 10
ESTUDIO DE ACCIDENTE O INCIDENTE (CAUSA-RAÍZ) 12
ÁRBOL DE CAUSAS 12
EN CONJUNCIÓN 13
EN DISYUNCIÓN 13
INDEPENDIENTES 14
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS. 14
4.4. ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD 16
INDICADORES 16
5. DOCUMENTOS Y FORMATOS 17

COPIA CONTROLADA

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

1.OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer e implementar las acciones a realizar y las directrices a seguir cuando se produzca un accidente de trabajo con baja (leve, grave, muy grave o fallecimiento), recaída o sin baja, a fin de transmitir la información necesaria de manera interna y a la autoridad laboral competente.

Uno de los objetivos importante de la investigación de accidentes/incidentes es el buscar las causas que los ocasionaron para establecer acciones correctivas y tomando medidas preventivas que ayuden a evitar su recurrencia y poder así evitar cualquier tipo de riesgo; la investigación de los accidentes e incidentes no busca los responsables de las mismas.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las actividades ejecutadas en obras y oficinas de Ingeniería Térmica Especializada S.A de C.V; esta herramienta debe ser comunicada y aplicada por todos los empleados propios que realicen algún trabajo para la empresa.

3 TÉRMINO Y DEFINICIONES

- **ITESA:** Ingeniería Térmica Especializada S.A de C.V
- **Accidente con actividad restringida:** Accidente sin baja en el cual el trabajador lesionado se ve obligado a realiza sus funciones de forma parcial, limitada o restringida o a realizar funciones que no son las habituales.

  Nota 1: Los días con actividad restringida contabilizan a partir de 24 horas posteriores a la ocurrencia del evento independientemente de que la hora 25 caiga en día no laboral, día de vacaciones, etc.
- **Accidente con baja:** Accidente que ocasiona que el trabajador suspenda sus labores habituales para su recuperación a causa de las lesiones (accidente con 2 días de incapacidad)

  Nota. Un accidente con baja debe estar respaldado por: Una incapacidad expedida por el IMSS
- **Accidente con días fuera del trabajo:** Accidente en el cual el trabajador se ve imposibilitado a regresar a su trabajo dentro de las 24 horas posteriores al día que ocurre el evento a consecuencia de las lesiones.

  Nota: Los días fuera de trabajo contabilizan a partir de 24 horas posteriores a la ocurrencia del evento independientemente de que la hora 25 caiga en día no laboral, día de vacaciones, etc.
- **LFT:** Ley Federal de Trabajo.

COPIA CONTROLADA
ITESA

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

- **Accidente de trabajo:** Toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. (LFT art 474)
- **Accidente in itinere:** Accidente que se produce al trasladarse el trabajador directamente de su domicilio al lugar del trabajo y de éste a aquél. (LFT. Art 474)
- **Accidente leve:** Accidente que produce lesiones que no ponen en peligro la vida del trabajador, ni dejan secuelas que sean incapacitantes.
- **Nota**: Por lo general, un accidente leve es aquel cuyas lesiones son tratables mediante la aplicación de primeros auxilios, dentro o fuera de las instalaciones.
- **Accidente grave:** Accidente con baja que produce lesiones cuyas consecuencias pueden causar perturbaciones funcionales y orgánicas (secuelas incapacitantes) o hacen peligrar la vida del trabajador.
- **Accidente muy grave:** Cualquier suceso que se produzca con ocasión de la ejecución de los trabajos o desplazamientos, de los que resulten el fallecimiento o lesiones graves de alguna persona.
- **Antigüedad:** Será la relacionada con el puesto desempeñado en el momento del accidente o similares y tendrá como límite máximo, el tiempo de antigüedad en la Empresa. Se consignará por mes y en el caso de que el accidentado llevara menos de un mes se señalará un 1.

- **Componente de la instalación:** Indicar el objeto, sustancia o equipo ("local" se puede considerar como el lugar donde ocurrió) en que existía la condición peligrosa que produjo el evento. En el caso de que no exista, se pondrá "Ninguno".
- **Estatus del empleado:** Para los trabajadores de ITESA se seleccionara la casilla Empleado.
- **Enfermedad de trabajo:** Estado patológico derivado de la acción continuada de una causa que tenga su origen o motivo en el trabajo o en el medio en que el trabajador se vea obligado a prestar sus servicios. (LFT. Art 475)
- **Evento externo:** Cuando se involucre personal externo en el evento tipo laboral. Para el caso de infraestructura cuando este suceda fuera de las instalaciones de trabajo (planta/oficinas) y se involucre personal interno.
- **Evento interno:** Cuando se involucre personal interno en el evento tipo laboral. Para el caso de infraestructura cuando este suceda dentro de las instalaciones (planta/oficinas) y se involucre personal interno y/o externo.
- **Evento laboral:** Cuando cause o puede causar daños al personal.
- **Evento que afecta la infraestructura:** Cuando cause o pueda causar daños a la infraestructura de ITESA o del Cliente.

- **Incidente (laboral):** Suceso o sucesos relacionados con el trabajo en el cual ocurre o podría haber ocurrido un daño, o deterioro de la salud, sin tener en cuenta la gravedad, o una fatalidad.
- **Jornada Perdida (JP):** Es el día laborable que el trabajador suspende sus labores habituales a causa de un accidente con baja.

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

Nota 1: Para contabilizar el número de jornadas perdidas por un accidente, no se contabiliza el día en que éste ocurre.

Nota 2: El número de jornadas perdidas son los días fuera de trabajo en días laborales, por lo que pueden existir accidentes con baja sin jornadas perdidas.

- **Lesión:** Daño corporal por heridas, golpes o adversidad física.
- **Lesión de trabajo o laboral:** Daño corporal por heridas, golpes o adversidad física derivado del trabajo. Se consideran como daños derivados del trabajo las lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.
- **LNRT:** Lesión No Relacionada al Trabajo
- **Lugar dónde ocurrió:** Se anota el sitio donde ocurrió el evento. (Turbina, Caldera, Subestación, etc.)
- **Nombre de la empresa contratante:** Incluir la razón social.
- **Riesgo de trabajo:** Son los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo del trabajo. (LFT Art 473)

4. DESARROLLO

4.1. ACCIONES INMEDIATAS

Cuando un trabajador sufre algún tipo de lesión en el desarrollo de su trabajo, o en el trayecto de ir y venir de su domicilio al trabajo, o en desplazamiento entre lugares de trabajo y precise de asistencia médica, se considera que se ha producido un accidente de trabajo.

Ante la ocurrencia de un accidente se dará prioridad a la atención del afectado mediante la aplicación de primeros auxilios y/o atención pre-hospitalaria.

Los primeros auxilios y/o atención pre-hospitalaria serán proporcionados por personal capacitado y acreditado de acuerdo a lo establecido en la legislación mexicana y/o la brigada de primeros auxilios en primera instancia (cliente), hasta que arribe a sitio el servicio de atención médica inmediata hasta su traslado a la unidad médica para su atención integral en caso de ser necesario.

4.2. COMUNICACIÓN DE ACCIDENTE E INCIDENTE

Todos los eventos sin importar el tipo, deben ser comunicados inicialmente de forma verbal y de inmediato por el afectado o por los testigos del mismo al supervisor de obra y/o supervisor de seguridad en obra, para que se inicie con el protocolo de atención de emergencia.

En el caso de que el personal afectado sea el del contratista (cliente), éste deberá comunicarlo de inmediato a través del responsable de seguridad de la empresa o a la persona de mayor jerarquía que éste a su alcance.

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA ITESA

No reportar un accidente o incidente, siendo el afectado o testigo, será considerado un incumplimiento a las reglas de seguridad; cualquier accidente que no se reporte será sujeto a sanciones.

En el caso de enfermedades laborales, el personal afectado notificará a su jefe inmediato, quien a su vez informará al responsable de seguridad para que se establezca el origen y naturaleza de la misma.

4.2.1 Comunicación en caso de accidente muy grave o fallecimiento

Al efecto de la aplicación de este procedimiento, se entenderá por "accidente muy grave" cualquier suceso que se produzca con ocasión de la ejecución de los trabajos o desplazamientos, de los que resulten el fallecimiento o lesiones graves de alguna persona de ITESA, clientes, terceras personas que participen en la obra, y otras totalmente ajenas a las empresas o a las obras, que pudieran haber resultado afectadas.

4.2.2 Responsabilidades

Las personas que se relacionan a continuación, serán los responsables de la recopilación y transmisión de la información a que se refiere este apartado, cada una de ellas dentro de su ámbito de actuación:

- Director general.
- Director de proyectos.
- Resposable de HSE
- Jefe de seguridad de obra.
- Supervisor de seguridad en obra.
- Supervisor de obra.
- Encargado de recursos humanos.
- Asesoría jurídica.

Descripción

La trascendencia de este tipo de accidentes, por las responsabilidades que de ellos pueden derivarse, por la relación con las compañías aseguradoras e, incluso, porque puede afectar a la imagen corporativa de ITESA, requiere de las personas que intervienen en el proceso, la máxima diligencia en la comunicación de los mismos, en la forma siguiente:

Cuando ocurra un accidente de trabajo presumiblemente muy grave, por mínima que sea esta posibilidad, la secuencia de transmisión de información será:

a) El supervisor de obra presente en el lugar de trabajo del que dependiera en ese momento la tarea que se estuviese realizando informará inmediatamente, por teléfono o emisora, al supervisor de seguridad en obra y/o a las partes interesadas en materia de seguridad del cliente para la atención inmediata del trabajador (es) accidentados si el accidente fuera dentro de las instalaciones del cliente en jornada laboral.
b) El supervisor de seguridad en obra informará inmediatamente por teléfono al jefe de seguridad de obra y al director de proyectos.

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA

c) El director de proyectos informará inmediatamente por teléfono y por este orden, al director general, responsable de HSE y al encargado de recursos humanos.
El supervisor de seguridad en obra, dentro del plazo de 24 horas, hará una nota/informe previo del accidente basándose principalmente en el recibido del supervisor de obra, y lo remitirá a:
   - Director general.
   - Director de proyectos.
   - Responsable de HSE
   - Encargado de recursos humanos.
   - Asesoría jurídica.

Copia de dicha nota/informe se enviará igualmente a todos los supervisores de obra de los distintos proyectos en ejecución.

Así mismo, el supervisor de seguridad en obra, quien contara con la necesaria participación del supervisor de obra, mando responsable de los trabajos y testigos presentes, definirán las medidas a tomar para evitar accidentes similares en el futuro.

4.3. INFORME DE ACCIDENTE / INCIDENTE.

Es incuestionable la importancia de la investigación de cada accidente de forma individual, pero también es igualmente importante el estudio y análisis del conjunto de los accidentes ocurridos por proyecto, con el fin de conseguir posibles conclusiones que nos permitan dirigir
los esfuerzos preventivos hacia los problemas que se identifiquen como más significativos, ya sea por frecuencia o por gravedad de los mismos.

A tal fin, el jefe de seguridad de obra, analiza los datos referentes a cada accidente e implementa una base de datos; en caso de que en la puesta en común de los resultados de investigación de accidentes en las reuniones del comité de seguridad se considere necesario, se procederá al levantamiento de las no conformidades que correspondan.

Posterior a la atención y el retorno a condiciones normales, se deberá ejecutar una reunión extraordinaria para realizar la investigación del evento, en dicha reunión deberá estar el jefe de seguridad de obra y personal involucrado en el evento como resultado de la reunión se deberá emitir el formato "investigación de accidente / incidente".

Nota: Se tiene un tiempo límite de 24 horas para que el jefe de seguridad envíe dicho informe al gerente general para su revisión y validación.

El formato de investigación de R-HSE-06-01 INVESTIGACION DE ACCIDENTES LABORALES se encuentra estructurado de la siguiente manera:

- Datos del trabajador involucrado (nombre, hora, el lugar, actividad y quienes participaron en el accidente o incidente.
- Tipo y clasificación del evento.
- Datos del accidente o incidente.
- Descripción de los hechos
- Causas
- Acciones adoptadas durante el incidente y efectividad de las mismas (
- Medidas adoptadas para evitar que se repita este tipo de accidente.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA

NOTA: Las acciones correctivas se revisaran a las 24 horas después de que supervisor de HSE de obra haya enviado el informe.

Para una mejor comprensión a continuación se especifica algunos criterios de la información que solicita el formato:

TIPO Y CLASIFICACIÓN DE EVENTO

Los eventos se clasifican de 3 formas:

1. De acuerdo a los riesgos de trabajo y/o lesiones en:
   - Accidente con baja.
   - Accidente sin baja.
   - Incidente.
2. De acuerdo a la afectación en:
   - Laborales.
   - Infraestructura.
3. De acuerdo al personal afectado en:
   - Propio.
   - Contratista (cliente).

Nota: Un evento puede ser clasificado dentro de una o más grupos dependiendo de ámbito de las afectaciones que causa o puede causar.

De todos los accidentes laborales, se elaborará un dictamen de evaluación del trabajador accidentando, en dicho dictamen, el médico escribirá bajo protesta de decir verdad si el accidente es con baja o sin baja de acuerdo a las especificaciones de este procedimiento.

Si de acuerdo a los criterios establecidos en la legislación, no es obligatorio contar con un médico en el centro de trabajo (proporcionado por el cliente contratista), el medico del IMSS será quien determine si causa baja o no.

ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REFERENCIA DEL EVENTO

A cada evento se le asigna una referencia alfanumérica, cada proyecto asignará el modelo de la referencia, a continuación se anexa un ejemplo, de cumplir con los requerimientos de los proyectos podrá ser ocupado:

YYY-ABC-XXX-ZZ

Donde:

YYY - Es el número consecutivo del evento sucedido en el año, el cual se resetea el primer día de cada año calendario.

ABC - Son las siglas del proyecto (abreviación).

XXX- Son las siglas de la empresa a la que pertenece el trabajador lesionado ya sea propio o del cliente (abreviación).

ZZ - Son los últimos dígitos del año en curso

El jefe de seguridad de obra es el encargado de controlar los secuenciales de los eventos a través del registro R-HSE-06-03.

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE O INCIDENTE

La descripción del evento deberá ser clara y concisa para todos los involucrados en la investigación del accidente / incidente. Es de gran importancia que los involucrados estén de acuerdo en la descripción del evento, ya que ayudara al momento de estar determinando las causas raíz que originaron el evento (el ¿por qué? se originó el evento). Una descripción clara y concisa también ayudara en el momento de establecer el plan de acción para eliminar la(s) causa(s) raíz.

La descripción deberá indicar de forma clara y concisa; ¿qué trabajo realizaba?, ¿dónde realizaba el trabajo?, ¿cómo realizaba el trabajo?, ¿cuándo sucedió el evento? (en qué momento de la ejecución del trabajo).

Para la descripción se deberá considerar el entorno relacionado y directamente involucrado con el evento, es decir; los equipos, la maquinaria, la mano de obra, el método utilizado y medio ambiente (5 m´s).

RIESGO ASOCIADO AL ACCIDENTE / INCIDENTE

Se deberá asignar e incluir el código y riesgo asociado al evento, pudiendo ser más de uno, ver mapa de riesgos.

NATURALEZA DE LA LESIÓN

De la siguiente tabla se deberá extractar el código.

Código	Naturaleza	Exclusiones
30 Fracturas	Incluye las fracturas simples, las acompañadas de lesiones en partes blandas (fracturas abiertas), de lesiones en las articulaciones (luxaciones, etc....,) y de lesiones internas o nerviosas.	
31 Luxaciones	Incluye la subluxación y los desplazamientos.	Excluye las luxaciones con fractura (30).
32 Torceduras, esguinces y distensiones	Incluye las roturas, los desgarros y las laceraciones de músculos, tendones, ligamentos y articulaciones, a menos que vayan asociados con una herida abierta.	
33 Lumbalgias		
34 Hernias discales		
35 Conmociones y traumatismos internos	Incluye las contusiones, las hemorragias, los desgarros y las roturas internas, a menos que vayan acompañadas por	Excluye estos traumatismos cuando van acompañados por fracturas (30).

LOCALIZACIÓN DE LA LESIÓN

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

Código	Naturaleza	Exclusiones
	fracturas.	
36 Amputaciones y pérdidas del globo ocular	Incluye la avulsión traumática del ojo.	
37 Otras heridas	Incluye los desgarros, las heridas, las cortaduras, las heridas contusas, las heridas del cuero cabelludo, así como la avulsión de una uña o una oreja y las heridas acompañadas de lesione nerviosas. Excluye las amputaciones traumáticas, las enucleaciones, la pérdida traumática del ojo (36), las quemaduras con herida (42) y las heridas superficiales (38).	
38 Traumatismos superficiales	Incluye las excoriaciones, los rasguños, las ampollas, las picaduras de insectos no venenosos y las heridas superficiales.	
39 Contusiones y aplastamientos	Incluye las hemartrosis, los hematomas, las machacaduras y las contusiones y aplastamientos con heridas superficiales.	
40 Cuerpos extraños en los ojos		
41Conjuntivitis		
42 Quemaduras	Incluye las quemaduras con objeto caliente, por fuego, por líquido hirviendo, por fricción, por radiaciones (infrarrojas), por sustancias químicas (quemaduras externas solamente) y quemaduras con herida.	Excluye las quemaduras causadas por la absorción de una sustancia corrosiva o cáustica (43), las causadas por el sol (44), los efectos del rayo (44), las causadas por la corriente eléctrica (46), los efectos de las radiaciones, excepto las quemaduras (47).
43 Envenenamiento e intoxicaciones	Incluye los efectos agudos de la inyección, de la ingestión, de la absorción o de la inhalación de sustancias tóxicas corrosivas o cáusticas, las picaduras o mordeduras de animales venenosos, las asfixias por óxido de carbono y otros gases tóxicos.	Excluye las quemaduras externas por sustancias químicas (42).
44 Exposición al medio ambiente	Incluye los efectos del frío (congelaciones), los efectos del calor y de la insolación (quemaduras por el sol, golpe de calor, insolaciones), los barotraumatismos (efectos de la altitud, de la descompresión), los efectos del rayo, los traumatismos sonoros (pérdida o disminución de la audición que no sea consecuencia de otra lesión).	
45 Asfixias	Incluye el ahogamiento por sumersión o inmersión, la asfixia o la sofocación por comprensión, por derrumbe o por estrangulación; la asfixia por supresión o reducción del oxígeno de la atmósfera ambiental y por penetración de cuerpos extraños en las vías respiratorias.	Excluye la asfixia por el óxido de carbono u otros gases tóxicos (43).
46 Efectos de la electricidad	Incluye la electrocución, el choque eléctrico y las quemaduras causadas por la corriente eléctrica.	Excluye las quemaduras causadas por partes calientes de un aparato eléctrico (42) y las causadas por el sol (44).
47 Efectos de las radiaciones	Incluye los efectos causados por rayos X, sustancias radiactivas, rayos ultravioleta, radiaciones ionizantes.	Excluye las quemaduras debidas a radiaciones (infrarrojas) (42) y las causadas por el sol (44).
48 Lesiones múltiples	Incluye solamente aquellos casos en que el accidentado sufre varias lesiones de naturaleza diferente, pero ninguna de ellas parece ser más grave que las demás.	Cuando una de las lesiones sea manifiestamente más grave que las demás, el accidente debe clasificarse en el grupo correspondiente a la naturaleza de la lesión más grave.
49 Infartos, derrames cerebrales y otras patologías no traumáticas.		

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

Código	Localización
60	Cráneo
61	Cara, excepto ojos
62	Ojos
63	Cuello
64	Tórax, espalda y costados
65	Región lumbar y abdomen
66	Genitales
	Manos
68	Miembros superiores, hombro y clavícula (excepto
69	Pies
70	Miembros inferiores y cadera (excepto Pies)
71	Lesiones Múltiples
72	Órganos internos

NOTA: El código 71 "lesiones múltiples", solamente se utilizará en aquellos casos en que el accidentado sufre varias lesiones localizadas en diferentes partes del cuerpo, y ninguna de ellas parece ser más grave que las demás.

Cuando una de las lesiones sea manifiestamente más grave que las demás, el accidente debe ser clasificado en el grupo que corresponde a la ubicación de esa lesión. Por ejemplo: una fractura de tibia acompañada de una excoriación en la mano, debe ser incluida en el código 70.
Las lesiones localizadas en tobillos (esguinces y distensiones etc...) deben ser incluidas en el código 70 correspondiente a miembros inferiores, las lesiones localizadas en muñecas deben ser incluidas en el código 68 correspondiente a miembros superiores.

ESTUDIO DE ACCIDENTE O INCIDENTE (CAUSA-RAÍZ)

Para los accidentes con baja que se consideren relevantes se deberá realizar una investigación detallada del evento; Para la investigación del Análisis Causa-Raíz de accidentes/incidentes se deberán contar de acuerdo a los requisitos especificados que a continuación se hacen mención:

- Notificación del accidente/incidente.
- Fotografías (del lugar del accidente).
- Entrevista del accidentado en el mismo lugar del evento.
- Entrevistas con testigos de forma individual.

Nota: se deberán de incluir como anexos al informe, evidencia fotográfica, análisis causa raíz, cualquier otra documentación que sea considerada como soporte.

ÁRBOL DE CAUSAS

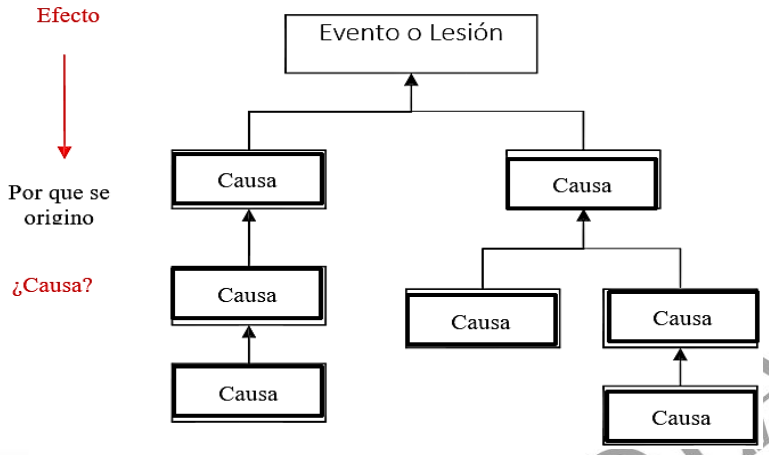
Esta metodología pretende establecer las relaciones entre aquellos actos que han contribuido en la producción del accidente.
Una vez que el responsable de la investigación cuente con la información descrita en la sección de requisitos, comenzará con la construcción del "árbol causal" comenzando por

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

el último eslabón que es la lesión o el evento (también conocido como el efecto que ocasionaron las causas).

Se establecerán los antecedentes inmediatos y a través de una conexión lógica entre ellos y siguiendo un orden cronológico se ira retrotrayendo hasta conformar el árbol completo.



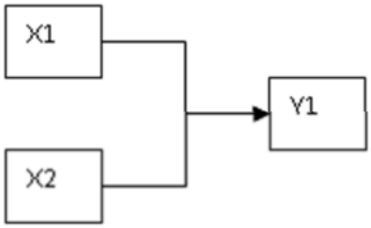
Los antecedentes son los factores que intervienen en el desarrollo de un accidente y pueden estar referidos a personas, trabajos, agentes materiales y condiciones ambientales.

El antecedente causante se señala con una X y el hecho consecuente con una Y.

Para analizar cada antecedente se habrá de responder a preguntas que establezcan las conexiones lógicas entre los hechos, utilizando la herramienta de las 5 m's descrita en la Tabla 1 de abajo, lo que nos conducirá a una de las siguientes situaciones:

EN CONJUNCIÓN

El hecho consecuente Y tiene más de un antecedente X1, X2…, de suerte que para que se produzca el hecho consecuente Y, es necesario que se den todos los hechos antecedentes formando una conjunción y siendo estos a su vez hechos independientes entre sí.

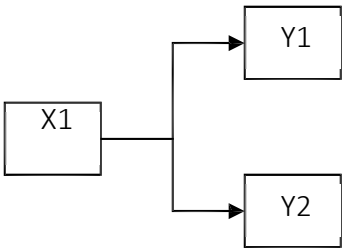


EN DISYUNCIÓN

Varios hechos consecuentes Y1, Y2,…, tienen un único hecho antecedente X, de suerte que para que se produzca el hecho Y1, Y2…, es necesario que se produzca el hecho antecedente X. Esta relación en que un único hecho antecedente produce dos hechos consecuentes independientes entre sí constituye una disyunción.

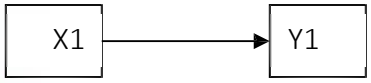
Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872



INDEPENDIENTES

Son hechos que no tienen relación entre sí. Los antecedentes son independientes



El árbol finaliza cuando se ha llegado al conocimiento de cuáles fueron las causas primarias del accidente o bien cuando se desconocen los antecedentes y no es posible continuar.

ANÁLISIS DE LAS CAUSAS.

En esta fase el investigador se interroga sobre el porqué de los hechos y de sus antecedentes para llegar a determinar las causas que provocaron el accidente.

Las causas son siempre múltiples y de diferente naturaleza, pudiéndose clasificar en 5 grandes grupos: mano de obra, maquinaria, medio ambiente, material y métodos.

Durante la investigación de las causas raíz de un evento se deberán realizar de forma obligatoria más no limitativa por lo menos las preguntas de la columna “c” de la siguiente tabla basada en la metodología 5 M´s:

Tabla 1

(a) CLASIFICACI	(b) FACTOR	(c) PREGUNTA
Mano de obra	Capacitación:	¿Está o no capacitado el personal involucrado para hacer la tarea?
	Experiencia:	¿El personal involucrado siguió las instrucciones del procedimiento? ¿Cuenta el personal involucrado con la experiencia para
	Estado físico Tipo de personal (interno, contratista fijo, contratista Eventual, becario,	¿El trabajo se realizó en menor o mayor tiempo que el programado? ¿Lo había realizado antes? ¿Realizaba su trabajo habitual? ¿Influyó el estado físico del trabajador como edad, visión, X problemas de salud, etc.?
	Diseño	¿El diseño era el adecuado en cuanto a capacidades, condiciones y tipo de trabajo?
	Tipo (manual,	¿Influyo el tipo de maquinaria? (manual, automática)

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

Maquinaria	Uso (duración y frecuencia)	¿La maquinaria y herramienta se encuentran dentro de su rango de vida útil?
	Capacidad (% de la capacidad a la que está el equipo)	¿Se excedieron las capacidades del equipo o maquinaria?

(a) CLASIFICACIÓN	(b) FACTOR	(c) PREGUNTA
Maquinaria	Mantenimiento (Frecuencia)	¿Se ha realizado el mantenimiento en base a la frecuencia establecida?
	Material (adecuado, inadecuado)	¿La maquinaria, equipo y/o herramienta son del material compatible para realizar la actividad?
	Dimensiones (grandes, pequeñas, etc.)	¿Las dimensiones de la maquinaria, equipo y/o herramientas son las adecuadas para el trabajo?
Material	Calidad del insumo	¿Los materiales involucrados tenían las Características especificadas?
	Proveedores	¿Es un proveedor autorizado?
Medio ambiente	Condiciones climatológicas	¿Las condiciones ambientales son las adecuadas (libre de fauna e insectos, maleza, piso plano, lluvia, viento, etc.)?
	Horario/ Turno	¿Influyo la hora en que sucedió (día o noche)?
	Medio ambiente laboral	¿Las condiciones del medio ambiente laboral son las adecuadas? (iluminación, ruido, temperatura, ventilación, espacio, etc.)
Métodos	Requisitos, Procedimientos e Instrucciones	¿Se cuenta con procedimientos que cubran la situación? ¿Los procedimientos incluyen todos factores de seguridad y control adecuados?
	Planificación de actividades	¿Era una actividad planificada o por primera vez?
	Almacenamiento	¿Existe lugar para almacenar el material? ¿El almacenamiento de los materiales fue en el lugar que cumple con las características para ello? ¿El material se almacenó en el contenedor adecuado?
	Manejo de la información	¿La información está disponible?
	Comunicación	¿Existió alguna falla en la comunicación?

En caso de encontrarse relacionado un procedimiento y/o requisito con la causa raíz, se debe indicar el nombre, referencia y cláusula de la cual se deriva el incumplimiento.

Derivado de la investigación de accidente / incidente, cualquier necesidad identificada de acciones correctivas, acción preventiva o acción de mejora deberá tratarse de acuerdo al

COPIA CONTROLADA ITESA

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

procedimiento para tal fin, el jefe de seguridad de obra deberá dar seguimiento y realizar las gestiones necesarias para cerrar y documentar el cumplimiento de la necesidad.
De todos los incidentes de los que se tenga conocimiento (en los que ningún trabajador haya sufrido daño) el jefe de seguridad de obra elaborará en colaboración con el director de proyecto, tras su estudio y análisis, un informe interno a efectos de enseñanza y de carácter preventivo, en el que se indicarán igualmente las medidas de prevención que sea necesario adoptar para evitar su posible repetición.

4.4. ESTADÍSTICA DE ACCIDENTABILIDAD

Los accidentes con baja o sin baja son registrados en una bitácora de accidentabilidad de ITESA, para lo cual se utiliza el formato " R-HSE-06-03 Control de Estadística de accidentabilidad".

Esta estadística será cumplida por el jefe de seguridad y entregada al gerente de general antes del día 5 de cada mes, con los datos del mes anterior. Los datos que alimentan la estadística de accidentabilidad del proyecto, son los siguientes:

Para medir los índices del personal propio:

- Número de trabajadores propios que laboraron en el mes.
- Número de horas hombre laboradas por personal propio en el mes.
- Número de accidentes con baja de personal propio presentados en el mes.
- Número de accidentes sin baja de personal propio presentados en el mes.
- Jornadas perdidas de personal propio en el mes por accidente.

INDICADORES

Para el seguimiento de la accidentabilidad de cada proyecto, se establecen los siguientes indicadores:

Tabla de indicadores

Indicador	Definición	Cálculo	Frecuencia / Seguimiento
IF	Índice de Frecuencia Propio (Frecuencia con que se presenta un accidente con baja de personal propio)	Número de Accidentes con Baja*1,000,000/Número de Horas Hombre laboradas	Mensual / Score
IFT.	Índice de Frecuencia Total (Frecuencia con que se presenta un accidente con baja de en el proyecto)	Número de Accidentes con Baja propios *1,000,000/Número de Horas Hombre laboradas propias.	Mensual /Score
IGT	Índice de Gravedad Propio (Número de jornadas perdidas con respecto del total de horas laboradas del personal propio)	Número de Jornadas Perdidas*1000/Número de Horas Hombre Laboradas	Mensual / Score

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

5. DOCUMENTOS Y FORMATOS

Código	Nombres
R- HSE-06-01	Investigación de accidentes
R- HSE-06-02	Informes estadísticos de accidentabilidad trimestral de obra
R- HSE-06-03	Control estadístico de accidentabilidad

COPIA CONTROLADA
ITESA

Este documento contiene información privada y no puede ser duplicada, modificada o divulgada a terceros sin el consentimiento escrito de ITESA. La única copia controlada de este documento está en el sistema informático de gestión documental de ITESA.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

ITESA	INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES	Código: R-HSE-06-01 Fecha: 8-01-2021 Versión: 2

NOMBRE DEL TRABAJADOR INVOLUCRADO:

Fecha de la incidencia: Día de la semana: Hora del día:

Nombre de la Obra: Área o Zona:

Actividad realizada:

Permiso de Trabajo:

Detectado por: Nombre del Supervisor a Cargo:

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Repercusiones:

CAUSAS

ACCIONES ADOPTADAS DURANTE EL INCIDENTE Y EFECTIVIDAD DE LAS MISMAS

MEDIDAS CORRECTIVAS A ADOPTAR PARA EVITAR REPETICIÓN

Responsable y fecha de implantación:

¿REQUIRE ACCION DE REPARACIÓN?

En caso afirmativo, ¿cuál?

Elaborado por:	**Aprobado por:**
Firma: Fecha:	Firma: Fecha:

COLOCAR EVIDENCIA FOTOGRÁFICA

CLASIFICACIÓN

PRIMEROS AUXILIOS ☐ **ACCIDENTES SIN PÉRDIDA DE DÍAS** ☐ **INCAPACITANTE (CPD)** ☐

Elaborado por:	**Aprobado por:**
Firma: Fecha:	Firma: Fecha:

Código	Información documentada	Versión	Fech aprob
M-HSE-SST	Manual de SST	5	28-12
M-SGC-ITESA	Manual de Calidad	3	5-05-
P-SG-01	Procedimiento para la elaboración y control de la información documentada	1	7-9-2
P-SG-02	Procedimiento realización de auditorías internas	2	5-10-
P-SG-03	Procedimiento para el tratamiento de no conformidades y acciones correctivas	2	6-7-2
P-DE-01	Procedimiento para la revisión por la dirección	2	15-10
P-DE-02	Procedimiento Contexto de la organización	2	15-10
P-DE-03	Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	2	15-10
P-VENT-01	Procedimiento de ventas	2	7-9-2
P-VENT-02	Procedimiento de Satisfacción al cliente	2	3-10-
P-CP-01	Procedimiento de compras y evaluación de proveedores	2	15-10
I-PROY-01	Instrucción de gestión de proyecto -servicio	0	26-3-
P-PROY-01	Procedimiento de administración y ejecución de obra	2	5-5-2
P-PROY-02	Procedimiento operativo para residentes y supervisores de obra	2	5-5-2
P-PROY-03	Procedimiento operativo de control de obra	2	5-5-2
P-PROY-04	Procedimiento para la preparación de superficie y aplicación de recubrimiento	2	20-10
P-PROY-05	Procedimiento de colocación de aislamiento térmico para alta temperatura en tuberías y equipos.	3	10-08
P-PROY-06	Procedimiento de instalación de aislamiento baja temperaturas. Polyisocianurato, poliuretano, poliestireno.	3	10-08
I-RH-01	Instrucción para la difusión de las políticas de ITESA	1	22-11
P-RH-01	Procedimiento de reclutamiento y selección del personal	2	12-2-
P-RH-02	Procedimiento de formación y competencia personal	2	17-9-
P-RH-03	Procedimiento de evaluación de desempeño	2	17-9-
P-AS-01	Procedimiento de Mantenimiento de vehículos, herramientas y equipos	3	27-07
P-AS-02	Procedimiento de control de los equipos de medición	2	19-05

P-HSE-01	Procedimiento de seguridad para trabajos en espacios confinados.	3	19-05
P-HSE-02	Procedimiento de seguridad para trabajos en alturas.	5	27-07
P-HSE-03	Procedimiento para la identificación y evaluación de aspectos, riesgos e impactos ambientales.	2	10-8-
P-HSE-04	Procedimiento para la identificación y evaluación de riesgos	4	27-07
P-HSE-05	Procedimiento de entrega, uso, mantenimiento y control de los equipos de protección personal	3	27-07
P-HSE-06	Procedimiento para la investigación de accidentes, incidentes y estadística	3	24-05
P-HSE-07	Plan de respuesta a emergencia	4	27-07
P-HSE-08	Procedimiento para la clasificación, disposición, y manejo de residuos	3	20-5-
P-HSE-09	Procedimiento para la comunicación, consulta y participación	3	27-07
P-HSE-10	Plan de Seguridad y Salud en el trabajo	3	27-07
P-HSE-11	Plan de Manejo ambiental	4	24-05
P-HSE-12	Procedimiento para el manejo de sustancias químicas	1	28-12
P-HSE-13	Procedimiento de bloqueo seguro de energías peligrosas y electricidad	1	24-01
I-HSE-01	Reglamento interno de seguridad, salud y medio ambiente	2	12-01

Fecha: 1-11-2023_ REVISIÓN 10

ACTUALIZADO POR : TANIA VALDES AVILA . RESPONSABLE DE CALIDAD Y HSE. GERENCIA ESTRATEGICA

MANUAL DE LA CALIDAD

COPIA CONTROLADA

ITESA

	Nombre y Apellidos	Cargo	Firma	Fecha
Elaborado:	Tania Valdés Avila	Gerente estratégica		4-05-2023
Revisado:	José Ricardo Martínez Escobedo	Director general		5-05-2023
Aprobado:	José Ricardo Martínez Escobedo	Director general		5-05-2023

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

1. **ÍNDICE**

1. INTRODUCCIÓN 4
2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN 4
2.1 OBJETO 4
2.2 CAMPO DE APLICACIÓN 4
3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 4
3.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL 4
3.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD 4
3.3 MAPA DE PROCESOS 5
3.4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS 6
3.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA 7
3.6 POLÍTICA DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN 7
3.7 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE CALIDAD 7
4. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD 8
4.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES 8
4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD 8
5. APOYO 9
5.1 RECURSOS 9
5.2 PERSONAS 9
5.3 INFRAESTRUCTURA 9
5.4 RECURSOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO 9
5.5 COMPETENCIA Y FORMACIÓN 9
5.6 CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN 10
5.7 INFORMACION DOCUMENTADA 10
6. OPERACIÓN 10
6.1 PLANIFICACCION Y CONTROL OPERACIONAL 10
6.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 11
6.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 11
6.2.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS 11
6.3 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 11
6.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 12
6.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD 13
6.6 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES Y PROVEEDORES EXTERNOS. 13
6.7 PRESERVACIÓN Y ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA 13
6.8 SALIDAS NO CONFORME 14
7. EVALUACION DE DESEMPEÑO 14

COPIA CONTROLADA
ITESA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

7.1 SATISFACCION DEL CLIENTE 14
7.2 AUDITORIAS INTERNAS 14
7.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 15
7.4 NO CONFORMIDADES Y ACCION CORRECTIVA 15
8. MEJORA CONTINUA 15

COPIA CONTROLADA
ITESA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

1. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Calidad describe como está conformado el Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa implementado con el objetivo de satisfacer las expectativas de nuestros clientes a través de nuestros servicios de suministros e instalación de aislamiento térmico y acústico; suministro y aplicación de sistemas de protección anticorrosivas, sistemas intumescentes e ignifugados.

2. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

2.1 OBJETO

El objeto del presente manual es establecer las acciones a realizar por ITESA para la mejora continua de la calidad en sus procesos. Además de establecer las bases para el Sistema de Gestión de Calidad basado en la norma mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2015.

2.2 CAMPO DE APLICACIÓN

Este Manual de calidad es aplicable a todos los procesos que componen el Sistema de Gestión de Calidad de ITESA,

La importación de todas las cláusulas descritas es requisito indispensable para los objetivos del presente plan; las mismas pueden ser de *no aplicación* en situaciones particulares y siempre justificadas.

La exclusión de algunas cláusulas quedará cuando la omisión de las mismas no altere la capacidad de ITESA para suministrar productos o servicios que satisfagan las expectativas y necesidades del cliente. Clausura 8.3 excluida dentro del sistema de gestión de la calidad.

3. REFERENCIAS

- NMX-CC-9000-IMNC-2015 Sistemas de gestión de la calidad-Fundamentos y vocabulario
- NMX-CC-9001-IMNC-2015, Sistemas de gestión de calidad-requisitos)
- Procedimientos e instrucciones de ITESA.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

4.1 CONTEXTO ORGANIZACIONAL

ITESA determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y a su dirección estratégica y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del Sistema de gestión de la calidad a través del procedimiento *P-DE-02 CONTEXTO ORGANIZACIÓN*. Apoyándonos en la herramienta Matriz Análisis “FODA” se determinan las cuestiones internas y externas partiendo de las partes interesadas y de los requisitos pertinentes a estas partes interesadas.
Esta se les dan seguimiento a intervalos planificados como en las revisiones por la dirección liderándolo la alta dirección.

4.2 ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se define para el *suministro e instalación de aislamiento térmico y acústico; suministro y aplicación de sistemas de protección anticorrosivas, sistemas intumescentes e ignifugados.*

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA

ITESA tiene establecido, implementado, mantiene y mejora continuamente un sistema gestión de la calidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2015.

a) Tiene determinados los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización.

b) Tiene determinadas las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; según se describe en las Fichas de los Procesos;

c) Tiene determinada la secuencia e interacción de sus procesos, la cual se muestra en el "Mapa de Procesos de la organización;

d) Tiene determinados y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos; en los documentos elaborados y los documentos normalizativos establecidos para la eficaz operación de los mismos, a los que se hace referencia en las Fichas de los Procesos;

e) En las Fichas de los Procesos se identifican los recursos generales necesarios para cada proceso, cuya disponibilidad asegura la organización;

f) En los Perfiles del Puesto y en los procedimientos del SGC se encuentran asignadas las responsabilidades y autoridades para la operación de estos procesos;

g) En la organización se abordan los riesgos y oportunidades determinados para los productos y los procesos según requisito de la norma;

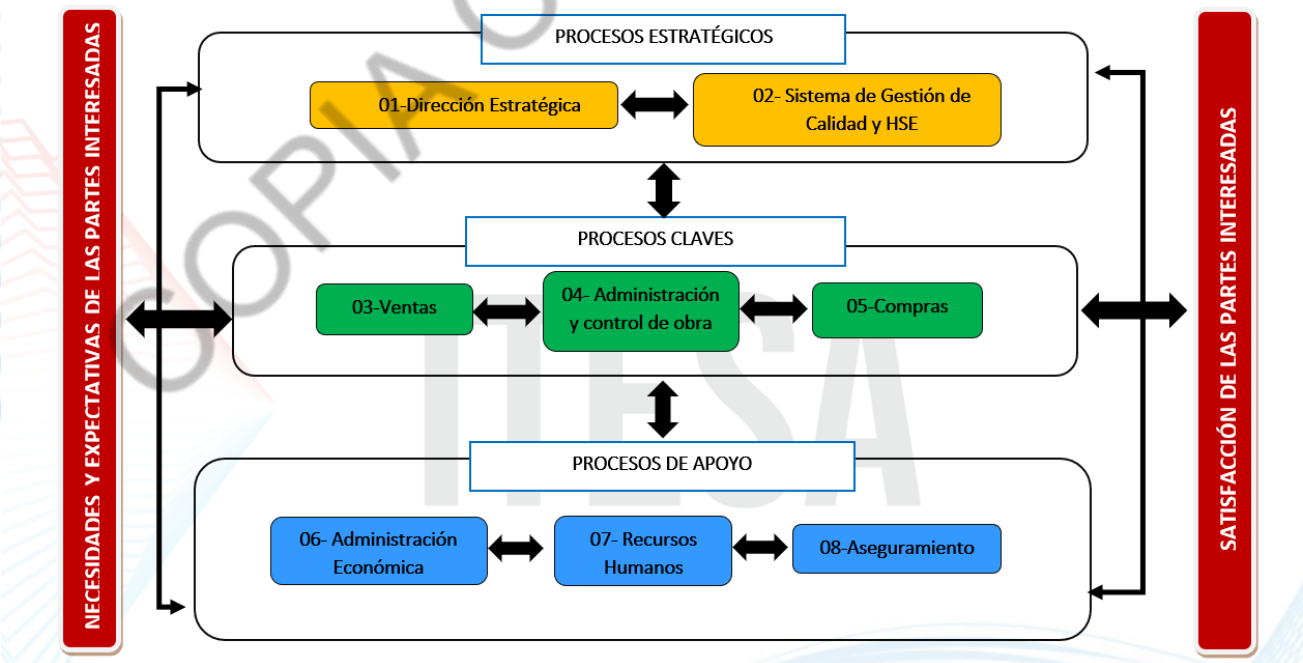
h) Se evalúan los procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;

i) Se establece la mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad;

j) En la medida necesaria, según las prácticas de la organización se mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos;

k) Se conserva la información documentada que se considera conveniente para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

4.3 MAPA DE PROCESOS



COPIA CONTROLADA ITESA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

4.4 DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS

Procesos	Clasificación	Propósito y Actividades	Jefe de proceso
P1 Dirección Estratégica	Estratégico	Planeación estratégica. Establecimiento de política, objetivo de la calidad e indicadores. Gestión de los Riesgos. Evaluación de resultados de: auditorías inspecciones y controles, certificación de estados financieros, balances económicos. Revisión por la dirección. Determinación y revisión de los requisitos del cliente. Elaboración, revisión y aprobación del contrato con cliente.	Director General Gerente estratégico
P2 Sistema de gestión	Estratégico	Control de la documentación del SGC. Control no conformidades y acciones correctivas. Evaluación del desempeño de los procesos. Planificación y control de auditorías internas. Medición de la satisfacción del cliente. Recepción y tramitación de quejas y reclamaciones.	Gerente estratégico
P3 Ventas	Clave	Establece los requisitos de satisfacción de clientes. Venta de los servicios y productos según el modelo de negocio de la empresa. Seguimiento al ciclo de ventas. Satisfacción al cliente.	Gerente estratégico
P4 Administración y control de obra	Clave	Control y administración del proyecto o servicios que se ejecuta en la empresa con el objetivo de satisfacer al cliente.	Director de Proyecto
P5 Compras	Clave	Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Compra de los insumos, materiales y servicios para la ejecución de los proyectos y servicios según los requerimientos del cliente.	Jefe de compras
P6 Administración económica	Apoyo	Implica la integración de prácticas financieras y de gestión económica para garantizar la eficiencia y sostenibilidad del sistema de calidad.	Administración
P7 Recursos Humano	Apoyo	Selección e integración del personal. Planificación, ejecución y control de la capacitación. Evaluación del desempeño laboral. Evaluación del impacto de la capacitación.	Jefe de Capital Humano
P8 Asegura-miento	Apoyo	Aseguramiento y resguardo de los materiales para la ejecución de los proyectos y servicios. Mantenimiento constructivo, a equipos tecnológicos y de trasporte. Transportación del producto.	Jefe de Aseguramiento

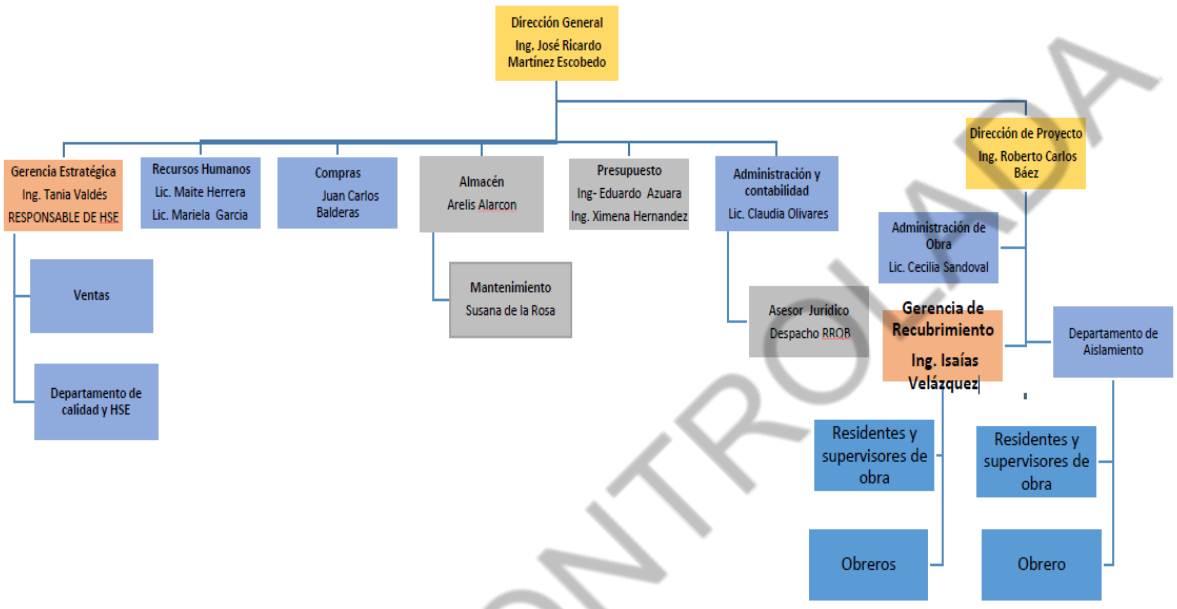
Los procedimientos del sistema de gestión se encuentran dentro del registro *R-SG-01-01 LISTA MAESTRA DE DOCUMENTOS INTERNOS _ITESA*.

COPIA CONTROLADA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

4.5 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

INGENIERÍA TÉRMICA ESPECIALIZADA S.A DE C.V



4.6 POLÍTICA DE CALIDAD Y COMUNICACIÓN

La *Política de Calidad* de ITESA está establecida, definida y firmada por la Dirección general como evidencia del compromiso que tiene la alta dirección con el Sistema de Gestión de la Calidad definido en la empresa, así como por la ejecución de los servicios y proyectos que se realicen cumpliendo además con los requisitos de la norma ISO 9001:2015.
Esta Política de la Calidad está disponible y se mantiene como información documentada.
Se comunica a los trabajadores de la Empresa para su entendimiento y aplicación dentro de la organización; está disponible para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.
Siempre que nuevo personal entre a la organización se realiza pláticas de inducción a través del documento *I-RH-01 INSTRUCCIÓN PARA LA DIFUSIÓN DE LAS POLÍTICAS DE ITESA*. Se adjunta a este manual de Calidad.

4.7 ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL DE CALIDAD

La Gerencia estratégica se compromete con la responsabilidad de la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, la cual deberá ser apoyada por la alta dirección de la empresa y la supervisión directa de los proyectos y servicios ejecutados.

Las funciones y responsabilidades del personal se encuentran en cada uno de los procedimientos que deben llevar a cabo en la organización así como las responsabilidades del equipo de trabajo en

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

los servicios y proyectos que ofrecemos y se encuentran en el documento *ITESA Normas_Gestión_de Obra.* También en los perfiles de cargo se pueden encontrar las responsabilidades de cada individuo.

El responsable del SGC es responsable y tiene la autoridad para:

- Colaborar y establecer la Política de Calidad junto con la Alta Dirección de la empresa.
- Garantizar que los procesos del Sistema de Gestión de Calidad se establecen, implementan y mantienen.
- Revisar, evaluar, controlar y auditar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad.
- Preparar y mantener este plan de Gestión de la Calidad.
- Desarrollar, coordinar la emisión y activar la aprobación de este Manual de Gestión de la Calidad de ITESA.
- Informar a la Alta dirección y a los responsables de los procesos sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, incluyendo las necesidades de mejora.
- Promover el conocimiento de los requisitos del sistema de gestión de la organización mediante auditorías, formación, reuniones y comunicación interna.
- Realizar Auditorías de Calidad a las actividades y procesos incluidos en los alcances de los Proyectos y servicios.
- Asegurar que se cumpla con toda la documentación de Calidad relevante y necesaria para el cliente.

5. PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD

4.1 ACCIONES PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Partiendo de las cuestiones internas y externas del análisis de la organización que se realiza en la ITESA según su contexto y de los requisitos y expectativas de las partes interesadas, determinamos los riesgos y oportunidades que con el fin de:

- Asegurare que el sistema de gestión de la calidad pueda logra los resultados previstos
- Aumentar los efectos deseables
- Prevenir o reducir efectos no deseados
- Lograr la mejora del sistema

Esta actividad se hace bajo el procedimiento *P-DE-03 PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.*

En cada uno de los PROCESOS del SGC se determinan los riesgos y oportunidades y se planifican las acciones para tratarlos con el objetivo de prevenir las no conformidades incluyendo los resultados no conformes y determinar las oportunidades que pudieran mejorar la satisfacción de los clientes o lograr los objetivos de calidad de ITESA.

El pensamiento basado en riesgo de la organización nos ayuda a tener una cultura proactiva y preventiva centrada en hacer las cosas mejor y mejorar la manera en que se trabaja en general.

Esta información se encuentra como información documentada.

4.2 OBJETIVOS DE CALIDAD

Establecemos *OBJETIVOS DE CALIDAD* y planificamos sus acciones para lograrlos. Los objetivos son establecidos en las funciones , niveles y procesos pertinentes según sean apropiadas para garantizar la eficacia de la dirección estratégica y la política de la calidad.

Los objetivos de la calidad son coherentes con la política de la calidad de ITESA, son medibles

COPIA CONTROLADA ITESA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

en un periodo de tiempo establecido para su alcance, usando métodos cuantitativos y cualitativos

Se comunican los objetivos de la calidad a las partes pertinentes según sea necesario. Sus seguimientos son realizados junto a los Objetivos estratégicos de la organización cada trimestre ya que forman partes de ellos y también en la Revisión por la dirección que se realiza al sistema de gestión.

Los objetivos de calidad son establecidos dentro de la información documentada *OBJETIVOS ESTRATÉGICOS* en el cual se establecen los responsables para el logro de ellos y las acciones u objetivos específicos para su alcance y cumplimento en los plazos establecidos.

6. APOYO

6.1 RECURSOS

La organización determina y proporciona los recursos necesarios según las especificaciones de los clientes en los proyectos y servicios que es vayan a ejecutar alineado a la *Política de Compra Responsable de ITSEA implantada* en la organización.

6.2 PERSONAS

Se determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGC, y para su operación y control. El departamento de Recursos Humanos para garantizar la selección de personal necesario en ITESA para la ejecución correcta de los proyectos y servicios cuenta con el procedimiento *P-RH-01 Procedimiento de reclutamiento y selección del personal*.

A través del departamento de recursos Humano, la dirección de proyectos y control de obra trabajaran en conjunto según el perfil de cargo y especificaciones particulares que se necesiten en cada una de las obras.

6.3 INFRAESTRUCTURA

ITESA proporciona y mantiene las instalaciones necesarias para asegurar la ejecución de sus operaciones de oficinas, como instalaciones de accesos, oficinas, salas de juntas, sanitarios, comedor, área de almacenamiento de materiales, equipamiento etc. así como el mantenimiento correctivo y preventivos de los recursos según el procedimiento *P-AS-01 Procedimiento de Mantenimiento de vehículos, herramientas y equipos y el procedimiento P-SA-02 Procedimiento de control de los equipos de medición.*

6.4 RECURSOS DE MEDICIÓN Y ENSAYO

Los equipos de medición y ensayos que se disponen en la organización para los trabajo de aislamiento térmico ,y recubrimientos deberán estar calibrados o verificados según correspondan. La dirección de proyecto en conjunto con el departamento de aseguramiento (el cual este último será el máximo responsable) serán los encargados a través del procedimiento *P-SA-02 Procedimiento de control de los equipos de medición* que los equipos de medición estén controlados, y apto para su uso en las obras que así los requieran. Los equipos de medición de la empresa cuentan con un programa de calibración y mantenimiento para la gestión de la actividad.

6.5 COMPETENCIA Y FORMACIÓN

El departamento de Recursos Humanos garantiza la competencia necesaria de las personas

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

según el perfil de trabajo del trabajador que se necesita en cada una de las áreas, o puestos de trabajo para los proyectos y servicios que se ejecutan a través del procedimiento *P-RH-02 Procedimiento de formación y competencia personal*, el cual cuenta con anualmente con el diseño de programa de formación de personal a través de proveedores externos y capacitaciones internas.

Siempre que personal nuevo ingresa en a trabajar en las instalaciones o directamente en obra se realiza un curso de inducción con los siguientes temas de interés para la empresa: políticas, objetivos, reglamentos internos, procedimientos etc. estos son ejecutados por el responsable del sistema de gestión de Calidad o el supervisor de Calidad si se encuentra en sitio de obra.

A través del procedimiento *P-RH-03 Procedimiento de evaluación de desempeño* se realiza una evaluación del desempeño del personal.

6.6 CONOCIMIENTO Y COMUNICACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Siempre que termina cada proyecto o servicio se realiza una reunión final con el quipo de trabajo en el cual se abordan todas las experiencias adquiridas en la obra ejecutada con el objetivo de mantenerse a disposición cuando sea necesario en nuevos proyectos y servicios. Esta información documentada se encuentra en los expedientes de cada uno de los servicios y proyectos ejecutados en ITESA.

6.7 INFORMACION DOCUMENTADA

El SGC de ITESA cuenta con la información documentada requerida y determinada por la Norma y por la organización para la eficacia del sistema de gestión.

Para la gestión de esta actividad se cuenta con el procedimiento *P-SG-01 Procedimiento para la elaboración y control de la información documentada* el cual es el encargado de crear, identificar, describir los documentos necesarios según el formato establecido por la organización, la revisión y aprobación de los registros y procedimientos, así como la disponibilidad para su uso, dónde y cuándo se necesite; su protección adecuada; almacenamiento y distribución.

Existirá un responsable de control de documentación del proyecto in situ también encargado de la gestión de la información documentada para su entrega en caso necesario al cliente.

7. OPERACIÓN

6.1 PLANIFICACCION Y CONTROL OPERACIONAL

Cuando se asigna un proyecto o servicio la dirección de proyecto será encargada de la planeación de dicha obra.

A través del procedimiento *P-PROY-01 Procedimiento de administración y ejecución de obra* se gestiona dicha actividad.

Para la actividad de planificación de cada proyecto o servicio se utilizará la *"Instrucción para la gestión"* y se expondrá como salida de esa actividad los programas y planes que se encuentran en el documento *Normas de Gestión de Proyectos y/o Servicios*. El Director de Proyecto debe controlar que se cumpla la planificación realizada de cada proyecto o servicio.

Esta planeación se realiza en base a los requisitos que el cliente estableció en el contrato y que

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

las dos partes interesadas estuvieron de acuerdo en el proceso de negociación.

Existe una estrecha interacción entre las áreas de ventas, compras y dirección del proyecto.

En caso de que exista algún cambio estos serán planificados nuevamente tomando las acciones pertinentes para minimizar los riesgos que puede ocasionar los mismos y se expondrán en el documento *Normas de Gestión de Proyectos y/o Servicios.*

6.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

6.2.1 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

La primera comunicación que se tiene con el cliente parte del proceso de Ventas y este se desarrolla y gestiona a través del procedimiento de ventas *P-VENT-01 PROCEDIMIENTO DE VENTAS* en el cual se le proporciona a través de diferentes vías de comunicación información relevantes de los servicios y productos que ofrecemos en las áreas de negocio de aislamiento térmico y sistemas de recubrimientos de la empresa. El responsable del área es el encargado de tratar las consultas propuestas técnicas y cotizaciones con el apoyo al equipo de presupuestos y técnico.

El área de ventas también dará seguimiento a las quejas que pudieran existir en dado caso, además de las acciones de contingencia que se deberá adoptar cuando sea pertinente.

Una vez se esté trabajando junto al cliente en sitio, el personal que se encargará además de las áreas ventas y dirección de proyectos, es el equipo de trabajo como el residente de obra y supervisores de calidad y HSE.

La organización tiene determinadas las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión de la calidad, mediante el mapa de comunicación.

6.2.2 DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS

La organización asegura a través de la página web, casos de éxitos, flyer curriculum actualizado de la empresa, presentaciones online y presencial que los requisitos de los materiales y servicios que se brindan están alineación a la capacidad operativa de la empresa.

Una vez se acuerde con el cliente y este acepte las condiciones que la organización puede ofrecerle para satisfacer sus necesidades este enviará la orden de compra o contrato en caso sea necesario. Este proceso estará regido por el procedimiento *P-VENT-01 PROCEDIMIENTO DE VENTAS* en el cual se encontrará el proceso de negociación y revisión de los requisitos minuciosamente con la alta dirección.

Cuando el cliente no proporcione documentalmente los requisitos, éstos se documentarán por parte de ITESA de forma que puedan ser confirmados por el cliente antes de la aceptación.

En caso que existan cambios en los requisitos están serán documentados e informados a las partes interesadas.

6.3 CONTROL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

La intención de este apartado es determinar los procedimientos establecidos en ITESA para control los productos y servicios que son suministrados externamente por proveedores externos.

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

A través del procedimiento *P-CP-01 PROCEDIMIENTO DE COMPRA Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES* la organización determina y aplica los criterios para la evaluación, selección y seguimiento de desempeño de los proveedores externos, este procedimiento nos permite tener un entendimiento de las capacidades actuales de nuestros proveedores y determinar las brechas en lo que se necesite.

El seguimiento de reevaluación de los proveedores se realiza de manera anual por el jefe de compras.

La búsqueda de nuevos proveedores está a cargo la alta dirección junto al jefe de compras.

Determinamos los criterios según el tipo y alcance de los productos y servicios que se necesitan según su impacto, por lo que los proveedores que nos suministran los materiales aislantes y los productos de recubrimientos para la ejecución correcta de una obra según las necesidades de nuestros clientes serán evaluados con criterios rigorosos que nos afecten la calidad del servicio que vamos a realizar mitigando los riesgos y cuidante el prestigio de la organización como un proveedor confiable.

Los requisitos de los productos y servicios suministros deberán cumplir con lo establecidos en nuestros procedimientos y la norma ISO 9001:2015 así como los requisitos de nuestros clientes.

Las inspecciones realizada de entradas así como la lista de verificación de que el producto o servicios cumple con los requisitos establecidos al principio de la compra, los certificados de calidad del producto, son criterios de control y que el responsable de compras tendrá en cuenta antes al suministro de este producto o servicio.

El comprador comunica a través email, claros y precisos los requisitos para que no existe ambigüedades confusión de estos, además de todos los detalles del pedido, pudiendo incluir dibujos, catálogos, tiempo de respuestas, tiempo y lugar requerido de entrega.

La orden de compra que envía el comprador es verificada por el jefe de compras antes de su envío.

Es muy importante dejar claro que ITESA no subcontrata procesos o servicios directos para nuestros clientes. Todas las actividades de instalación de aislamiento térmico y aplicación de recubrimientos son a través de nuestros personal operativo capacitado pata ejercer estas actividades.

6.4 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

ITESA establece los procedimientos y registros que garantizan el control de los servicios y proyectos que se ejecutan garantizando que se aseguren la conformidad de los requisitos del cliente.

La organización considera el ciclo completo de producción y prestación del servicio al determinar lo que se necesita controlar a través de estos procedimientos:

P-VENT-01	Procedimiento de ventas
P-VENT-02	Procedimiento de Satisfacción al cliente
P-CP-01	Procedimiento de compras y evaluación de proveedores
I-PROY-01	INSTRUCCIÓN DE GESTIÓN DE PROYECTO -SERVICIO
P-PROY-01	Procedimiento de administración y ejecución de obra

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA ITESA

P-PROY-02 Procedimiento operativo para residentes y supervisores de obra

P-PROY-03 Procedimiento operativo de control de obra

P-PROY-04 Procedimiento para la preparación de superficie y aplicación de recubrimiento

P-PROY-05 Procedimiento de colocación de aislamiento térmico para alta temperatura en tuberías y equipos.

P-PROY-06 Procedimiento de instalación de aislamiento baja temperaturas. Polyisocianurato, poliuretano, poliestireno.

6.5 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

Una vez que entra una solicitud de servicios o proyecto al departamento de ventas, el responsable del mismo identifica con un número consecutivo dicha solicitud en el registro ***Oportunidades,*** en el cual registra fecha, nombre del cliente, requisitos, fecha estimada de entrega, entre otros datos importantes para garantizar y asegurar la conformidad de los productos y servicios solicitados.

Esta solicitud se envía al departamento de presupuesto para la revisión y análisis de la solicitud de cotización con el obtenido de diseñar una propuesta técnico y económica basadas en las necesidades solicitadas por el cliente, esta actividad se controla en el registro *COTIZACIONES.* Dentro de este control se identifica cual comercial es el que esta llevando el proceso de venta para tener comunicación directa con el cliente en caso que así se requiera.

Luego que el comercial envíe la propuesta al cliente y se lleve a cabo el proceso de negociaron, dudas, reuniones técnicas y comercial y este de acuerdo con el servicio que le vamos a suministrar envía una orden, de compra o contrato el cual se revisa por la alta dirección, ventas, y compras y se asigna una nomenclatura de obra a través del registro *LISTA DE OBRA*. El responsable de esta actividad será el encargado del departamento de ventas el cual informa al departamento de compras y dirección de proyecto para continuar con el proceso de análisis y planificación de la obras así como los proceso de Compras de suministros de materiales en caso necesario.

Esta nomenclatura es un único número que permite tener el control de la salida y cierre de ciclo del proyecto o servicios que se este brindando al cliente.

6.6 PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES Y PROVEEDORES EXTERNOS.

Protegemos la propiedad que pertenece a los clientes y proveedores de manera física y de manera electrónica cuando son compartidas.

Se destina de manera física una carpeta para este tipo de información resguardada por el responsable de ventas. Esta carpeta esta identificada por apartados según el cliente. Cuando el cliente o proveedor nos comparte información confidencial de manera electrónica esta se resguarda en una carpeta con seguridad con acceso únicamente la alta dirección y el jefe de ventas.

En caso de el cliente enviar alguna muestra física de una pieza o equipo que vayamos a trabajar con el esta será resguardado en caso necesario por responsable de ventas y si el tamaño del mismo excede las dimensiones para su resguardo en un closet o cajón de oficina se tiene identificado y destinado un área dentro de almacén para este tipo de propiedad.

6.7 PRESERVACIÓN Y ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

COPIA CONTROLADA

ITESA a través del procedimiento *P-PROY-02 PROCEDIMIENTO OPERATIVO PARA RESIDENTES Y SUPERVISORES DE OBRA* preserva las salidas durante la ejecución del servicio. Los residentes de obras y supervisores en sitio son los encargados de entregar los servicios realizados a través de *la CARTA DE TERMINACIÓN DE LA OBRA* la cual describirá la fecha de ejecución de los trabajos, el alcance del mismo, el número del contrato o la orden de compra, el usuario que los atendió y responsable por parte del cliente. El caso que se tenga establecido por ambas partes, incluirá Dossier de calidad, seguridad y salud y medio ambiente. Lista de verificación de calidad y servicio terminado, estimaciones firmadas, entre otras documentación que se establezcan al principio de las negociaciones.

6.8 SALIDAS NO CONFORME

En caso que exista alguna salida no conforme por parte del cliente esta se le dará un tratamiento de No conformidades a través del procedimiento *P-SG-03 PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.* Esta No conformidad será conservada , descrita y se tomaran acciones apropiadas para la conformidad del producto o servicio frente al cliente.

8. EVALUACION DE DESEMPEÑO

8.1 SATISFACCION DEL CLIENTE

A través del procedimiento *P-VENT-02 PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE,* se le da seguimiento a la retroalimentación de nuestros clientes, con la intención de determinar las oportunidades de mejora del sistema. Este procedimiento nos proporcionará un enfoque para entender la percepción de nuestro cliente con respecto a los servicios que estamos ofreciendo y si han cumplido las necesidades y expectativas de ellos.

Dentro del procedimiento se consideran diferentes métodos para obtener esta información, así como la frecuencia dentro del ciclo de venta.

Una vez obtenida la información ITESA determina el grado de satisfacción del cliente después de analizar y evaluar los resultados, además de tomar decisiones en base a esta información. Esta información se usara como una de las entradas a la revisión por la dirección.

8.2 AUDITORIAS INTERNAS

Mediante las auditorías internas obtenemos información sobre el desempeño y eficacia de nuestro sistema de gestión implantado, y su conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y los requisitos de la organización. En el procedimiento *P-SG-02 PROCEDIMIENTO REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS INTERNAS* estable auditoras planificadas en intervalos de tiempos específicos a partir del registro R-SG-02-01 PROGRAMA DE AUDITORIAS por cada uno de los procesos que compone del sistema de gestión. La frecuencia de las auditorias y de los procesos auditados están basados en la madurez de los procesos, el desempeño de ellos, complejidad, riegos, entre otros factores que se evalúan y se tienen en cuentan.

En el procedimiento se definen los métodos utilizados en las auditorias, las personas asignadas de ITESA, para apoyar en el ejercicio y en caso necesario para no violar la imparcialidad la sub-contratación de auditores externos.

Cuando se tiene que auditar uno de los procesos claves que se encuentren fuera de la sede central

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

como es el proceso de Administración y control de obra se organiza con el director de proyecto y el residente que este liderando la obra en sitio para gestionar la logística y accesos necesarios y ejecutar la actividad.

Una vez finalizada la auditoria esta se presenta a través del registro *R-SG-02-04 INFORME DE AUDITORIA.* Si existen No Conformidades en la auditoría interna esta se gestiona a través del procedimiento *P-SG-03 PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS* en cual estable el tratamiento de las mismas definiendo los responsables, los métodos para la búsqueda de la causa raíz , la definición de las acciones correctivas y los tiempos para respuesta ante las mismas.

8.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Esta actividad se ejecuta mediante el procedimiento *P-DE-01 PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN* y se realiza de forma planificada de manera anual por la alta dirección.

Dentro del procedimiento se encuentran las entradas y salidas que se tienen en cuenta para evaluar el desempeño de cada uno de los procesos y el comportamiento eficaz del sistema de la empresa.

Para evidenciar esta actividad se cuenta con el registro *R-DE-01 INFORME REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.*

8.4 NO CONFORMIDADES Y ACCION CORRECTIVA

Para la gestión correcta de esta actividad se tiene el procedimiento *P-SG-03 PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS.*

Las no conformidades quedan registras en el registro *R-SG-03-01 NO CONFORMIDADES,* en el se evalúan la causa raíz de la no conformidad para tomar acciones y que esta no vuelva a ocurrir.

La eficacia de esta acción tiene un tiempo de plazo para su revisión de 3 meses. El responsable de proceso que haya sido encontrada será el máximo responsable de la misma, el cual deberá trabajará con su equipo de trabajo para su solución.

Estos registros quedan como evidencia documentada del sistema.

9. MEJORA CONTINUA

Determinamos e implementamos oportunidades de mejora con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente. Estas oportunidades están basadas en el resultado de las revisiones por la dirección, de las no conformidades detectadas dentro de las auditorías internas así como las detectadas fuera de auditorías y requiere una llamada de atención para la mejora de los procesos y el sistema.

CONTROL DE CAMBIOS			
Nº	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
0	10-03-2020	Versión Inicial	Todas
1	14-7-2022	Se anexa la Política de calidad y se cambia el formato del documento	Todas
2	12-10-2022	Se mejora la redacción de los capítulos.	Todas

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

3	5-05-2023	Se actualiza la política de calidad y organigrama de la empresa	Anexos

COPIA CONTROLADA
ITESA

Futuro Nogalar #730-A, Col. Industrial Nogalar, San Nicolás de los Garza, N.L.
Tel: (81)18736863, (81)18736813, (81)11593876, (81)11593872

CARTA DE PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Estimados trabajadores:

Ingeniería Térmica Especializada S.A. de C.V ITESA está comprometida a mantener un ambiente de trabajo en el cual todos sus trabajadores se sientan orgullosos de trabajar, que nuestros proveedores y socios comerciales estén enterados de que se promoverán las prácticas éticas y sus accionistas puedan invertir con confianza.

Para cumplir con estos objetivos, se elaboró el presente Código de Ética que contiene los lineamientos básicos que se deberán seguir en materia de ética en el trabajo.

En todos los niveles de la organización debemos cumplir con el Código de Ética, sin embargo es imposible que este código pueda tener contemplada en su totalidad, las prácticas y principios relacionados con una conducta ética y honesta; por lo que será también responsabilidad de todos los trabajadores de la empresa *Ingeniería Térmica Especializada S.A. de C.V ITESA*, utilizar el sentido común, junto con el simple deseo de querer hacer lo correcto, en el momento de tomar decisiones de negocios o personales que no estén establecidas dentro de los lineamientos que aquí se mencionan.

Les invito a que cada uno de ustedes siga siendo responsable, manteniendo los más altos grados de integridad y honestidad en nuestro entorno de trabajo y en la sociedad, para que mantengamos el prestigio de ser una Empresa que se caracteriza por ser confiable, ética, con creencias, principios, valores y respeto hacia todos en general. Desde ya agradezco todo su apoyo y compromiso para hacer de estos principios éticos su forma de vida dentro y fuera de la Empresa.

Atentamente,

Ing. José Ricardo Martínez Escobedo
Director General

CÓDIGO DE ÉTICA
INGENIERÍA TÉRMICA ESPECIALIZADA

MISIÓN

Ser una empresa de con anza con la capacidad de desarrollar soluciones en base a la calidad y experiencia

VISIÓN

Permanecer en el mercado Industrial, Comercial y Residencial ayudando con el crecimiento de nuestro País de una manera responsable.

VALORES

- Integridad y honestidad.
- Compromiso
- Seriedad
- Puntualidad
- Solidaridad
- Responsabilidad
- Humildad
- Respeto por las personas

1. APLICABILIDAD DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Este Código aplica a todos los trabajadores y Directores de la empresa. ITESA espera que sus proveedores, contratistas y demás proveedores de servicios, actúen de manera ética y de forma consistente con este Código.

2. RESPONSABILIDAD DE LOS TRABAJADORES

Es responsabilidad de todos los trabajadores:

- Cumplir con la ley en todo momento.
- Lea y comprenda los valores de ITESA y aplíquelos diariamente en su trabajo y en su vida personal.
- Aprenda todas las políticas que estén relacionadas con su trabajo.
- Se prohíbe a todos los trabajadores, tomar represalias en contra de cualquier persona que de buena fe, haya reportado un problema ético o colaborado a resolverlo.

- Es responsabilidad de los Directores y/o Gerentes la supervisión del cumplimiento de los principios éticos como la supervisión del desempeño laboral.

3. RESPETO POR LAS PERSONAS E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Todos los empleados tenemos igualdad de oportunidades y somos tratados con dignidad y respeto. En ITESA todas las decisiones relacionadas con la selección y contratación de personal las basamos en habilidades, cualidades, capacidad, experiencia profesional y congruencia con nuestros valores.

ITESA tiene el compromiso de asegurar que nuestros trabajadores respeten la diversidad de los clientes que atendemos y de las comunidades en las que operamos. Se prohíbe todo tipo de discriminación hacia nuestros clientes o proveedores.

4. ACOSO Y CONDUCTAS INAPROPIADAS

Es prohibido el acoso, hostigamiento o abuso sexual en cualquiera de sus expresiones o formas condicionadas a empleo, evaluaciones del desempeño, promociones y/o ascensos.

No se tolerara ningún tipo de acoso dirigido a compañeros de trabajo, proveedores, clientes o cualquier otra persona que tenga relación de negocios con la ITESA.

5. RESPETO A LOS DERECHO HUMANOS

ITESA repudia todo acto que vulnere o sea cómplice de la vulneración de los mismos. Toda persona que trabaje en ITESA deberá disfrutar de sus derechos humanos básicos y no podrá, de ninguna manera, ser forzado a sufrir perjuicios ni física ni psíquicamente como consecuencia de su trabajo.

Ningún colaborador debería ser discriminado, entre otras razones, por su raza, sexo, orientación sexual, estado civil, nacionalidad, embarazo, estado parental, religión, opinión política, origen étnico, origen social, condición social, condición física, discapacidad, edad o afiliación sindical.

Además, ITESA está comprometida a mantener un lugar de trabajo en el cual no existan situaciones de acoso tanto verbal como físico y psicológico.

La salud y la seguridad de los colaboradores en el lugar de trabajo deberán constituir en todo momento una preocupación prioritaria.

ITESA apoya el Pacto Mundial de las Naciones Unidas que abarca áreas como los derechos humanos, estándares de trabajo, gestión medioambiental y anticorrupción. A través de este código de ética se quiere manifestar el compromiso

y trabajo en relación a los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y promover su cumplimiento en toda la cadena de valor (proveedores, colaboradores y cadena de distribución).

6. IGUALDAD Y DIVERSIDAD

La igualdad se refiere a la protección de los derechos civiles de las y los colaboradores, y al acceso equitativo a las prestaciones y beneficios empresariales. Tomando en cuenta que la igualdad es parte fundamental de nuestra filosofía corporativa, buscamos siempre brindar igualdad de oportunidades y de trato, en un ambiente de trabajo diverso e incluyente, tanto para el personal actual como para el futuro.

El reclutamiento, los ascensos, la capacitación, la compensación y las prestaciones deben basarse únicamente en la capacidad, experiencia profesional y el apego a los valores de ITESA. Debemos valorar las diferencias y proporcionar un entorno laboral incluyente para todos, lo que incluye al personal y los grupos de interés. También debemos cumplir las leyes y prácticas locales y no debemos tomar decisiones relacionadas con el empleo o discriminar con base en una de las características protegidas por la ley, que incluyen: edad, raza, origen étnico, religión, género, discapacidad, estado civil y orientación sexual.

7. CORRUPCION Y FRAUDE

ITESA defiende una política contra la corrupción de tolerancia cero hacia toda forma de corrupción o de irregularidades financieras.

Esperamos que nuestros proveedores promocionen una cultura de la integridad fundamentada en la transparencia, el cumplimiento de las leyes y las prácticas comerciales éticas

Se prohíbe a los representantes de ITESA a exigir o aceptar sobornos, comisiones u otro tipo de beneficios ilegales o carentes de ética.

Está totalmente prohibido ofrecer o aceptar un determinado tipo de obsequios o beneficios: dinero, préstamos, tarjetas de regalo, comisiones ilegales, trabajos con fines privados, beneficios carentes de ética, vacaciones u otros beneficios similares dirigidos a personas individuales

ITESA apoya los esfuerzos internacionales para luchar contra el lavado de dinero y la financiación de actividades terroristas y criminales. Por ello, es muy importante que los empleados conozcan y cumplan con las normas y leyes relativas a dichas cuestiones.

ITESA no acepta ningún tipo de conducta fraudulenta o de malversación de fondos.

ITESA apoya los esfuerzos internacionales para luchar contra el lavado de dinero y la financiación de actividades terroristas y criminales. Por ello, es muy importante que los empleados conozcan y cumplan con las normas y leyes relativas a dichas cuestiones.

8. COMPRA RESPONSABLE

ITESA vela por la elección de proveedores que respeten los principios establecidos en este Código ético.

ITESA basa sus relaciones con sus proveedores en prácticas comerciales legales, eficientes y justas. La selección de los proveedores deberá basarse en criterios objetivos, transparentes y equilibrados relacionados a la calidad, el precio, el cumplimiento de las fechas de entrega, el mantenimiento de los medios adecuados de suministro y las prácticas y los procedimientos de compra de ITESA.

Debe tratarse a los proveedores de ITESA con respeto, imparcialidad y honestidad.

Exigir el cumplimiento de las leyes y regulaciones de aplicación en donde opere la empresa, así como de criterios fundamentales básicos relacionados con los derechos humanos y laborales, no discriminación e igualdad de oportunidades, el respeto por el medio ambiente y el comportamiento ético, reflejados en los 10 principios del Pacto Mundial, y los convenios fundamentales de la Organización Internacional de Trabajo.

ITESA fomenta las relaciones comerciales estables que faciliten la sostenibilidad económica, social y medioambiental, además del desempeño responsable de sus proveedores y la construcción de una relación de beneficio mutuo con ellos.

9. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

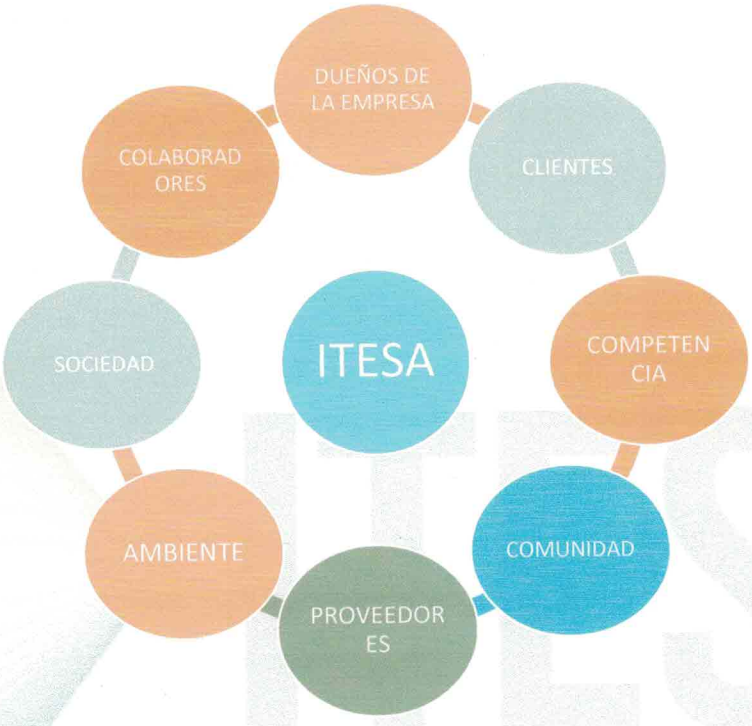
La responsabilidad social corporativa de ITESA está integrada dentro de la ética empresarial y va más allá del cumplimiento de la legislación vigente o del respeto a las normas y principios establecidos en la empresa.

ITESA es consciente de la importancia que tiene su papel en la sociedad y de la repercusión de sus actos, por eso promovemos acciones que benefician a la sociedad y que eliminen o minimicen las consecuencias negativas que pueda ocasionar su actividad. Decidimos adoptar procesos responsables y contribuir a la mejora de la sociedad y del medioambiente a través de la implantación de sistemas de gestión en materia de Seguridad y salud en el Trabajo y protección al Medio Ambiental que permitan la mejora continua de nuestros procesos y al desarrollo sostenible.

La responsabilidad social corporativa está cada vez más presente en ITESA.

10. MAPA DE GRUPOS DE INTERÉS DE ITESA

Mantener una conducta ética, honesta, transparente y de corresponsabilidad con nuestros grupos de interés es parte vital para la permanencia de nuestro negocio, es por ello que establecemos las conductas que debemos tener con cada uno de ellos.



AMBIENTE

El cuidado del ambiente es muy importante para ITESA. Por tal motivo se compromete a cuidar el ambiente a través del desarrollo de las siguientes acciones: realizando acciones para disminuir el consumo de energía y la generación de residuos; implantando un sistema de gestión ambiental; promoviendo el conocimiento y concientización sobre el cuidado del ambiente entre sus Colaboradores; difundiendo consejos y buenas prácticas de cuidado ambiental y en especial medidas de reducción de gases de efecto invernadero y consumiendo preferentemente materiales ecofriendly.

Se espera que los colaboradores de ITESA traten las cuestiones ambientales de manera profesional y ayudando a la compañía a desarrollar y a poner en práctica iniciativas que tengan como fin crear una sociedad más sostenible

PROVEEDORES

Los proveedores son parte de la cadena de valor de ITESA. Es por este motivo que la compañía se compromete a seleccionar los proveedores en condiciones de

equidad, sin discriminar y promoviendo la inclusión; no contratar proveedores que violen los derechos humanos; privilegiar la contratación de proveedores que estén comprometidos con el desarrollo de la comunidad y el cuidado del ambiente; promover relaciones comerciales mutuamente ventajosas; cumplir con los compromisos de pago asumidos y usar confidencialmente la información provista por los proveedores.

COMPETENCIA
ITESA promueve una competencia leal y justa con otros vendedores del mercado, evitando prácticas de competencia desleal tales como difundir información falsa o tendenciosa que provoque descrédito.

SOCIEDAD
Apoyar en el desarrollo justo y equilibrado de todas las localidades en donde tenemos presencia y en donde ejercemos nuestra influencia.

CLIENTE
Trato justo, relaciones constructivas de largo plazo y confianza mutua. Transferencia de conocimiento y buenas prácticas para su desarrollo.

COLABORADORES
Respeto a la diversidad. Impulso al crecimiento y desarrollo personal y profesional de cada una de las personas que colaboran en la empresa. Promover la calidad de vida del personal. En ITESA somos cero tolerantes con el abuso o maltrato laboral.

DUEÑOS DE LA EMPRESA
ITESA se compromete con los dueños en la creación y maximización del valor económico de la empresa buscando siempre la sostenibilidad del negocio, cuidando el ambiente y comprometiéndose con el desarrollo social.

11. MECANISMO PARA REALIZAR CONSULTAS Y DENUNCIAS

Animamos a nuestros grupos de interés a informar sobre cualquier conducta que consideren, de buena fe, que constituye una infracción de las leyes o del Código de Ética Empresarial.

¿Cómo realizar la denuncia?

Toda persona tanto interna como externa de la compañía que identifique el incumplimiento de alguno de los aspectos mencionados en el presente código de ética podrá hacer su debida denuncia.

Para efectivizar la misma deberá completar el formulario de denuncia desde nuestro sitio web y enviarlo.

¿Quién recibirá la denuncia?

La denuncia será recibida por la Gerencia estratégica de la empresa. La misma evaluará la denuncia y la asignará al gestor ético que corresponda dentro de la compañía:

- Denuncias por temas de incumplimiento de leyes: se derivará el tema Director General
- Denuncias por incumplimientos o faltas en la cadena de distribución: se derivará el tema a la Gerencia de Ventas de la compañía.
- Denuncias por temas financieros y de cuentas: serán enviadas a la Gerencia de Administración y Finanzas de la compañía.
- Denuncias por incumplimiento de derechos humanos y faltas internas: serán derivadas a la Gerencia de Recursos Humanos de ITESA
- Otros temas: será trabajado por el área de Recursos Humanos en conjunto con el Comité de Responsabilidad Social ITESA

Es importante aclarar que tanto el área de Recursos Humanos como el Comité de Responsabilidad Social de la compañía harán un seguimiento exhaustivo de todas las denuncias recibidas para que las mismas sean respondidas y solucionadas en el menor período de tiempo posible.

¿Cuál es el mecanismo de respuesta y resolución de la denuncia?

De acuerdo al tipo de denuncia, el área que tome el tema analizará el caso y realizará las investigaciones y evaluaciones pertinentes. Las mismas pueden implicar el contacto vía e-mail o telefónicamente con el denunciante con el objetivo de obtener mayor información o bien, comunicar resoluciones al respecto.

En este aspecto, se espera que toda persona o entidad, ya sea denunciado o denunciante, colabore con la investigación brindando la información solicitada y contribuyendo con pruebas que permitan a ITESA el análisis y solución del caso.

En todos los casos se priorizará el análisis de la veracidad de la información y la resolución de la situación para evitar situaciones negativas que vayan en contra del cumplimiento del presente código de ética y de los valores de ITESA.

Quienes incumplan con los principios expresados en el presente código de ética serán sujetos al régimen de sanciones vigente para cada caso particular.

12. MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Se podrán tomar acciones disciplinarias, de acuerdo al reglamento interno en los casos en que la gravedad de la falta lo amerite, previo a ser analizado el caso en el Comité de Ética y haber escuchado al colaborador involucrado:

- Llamada de atención verbal por parte del Jefe Inmediato.
- Llamada de atención por escrito por parte del Comité de Ética de la Empresa.
- Suspensión laboral sin goce de sueldo.
- Despido.

CARTA COMPROMISO

Hago constar que he leído el código de ética de ITESA y que comprendo en todos sus términos la Misión, Visión, Valores y Estándares de Conducta que rigen nuestra organización.

Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores de ITESA y que al cumplir con el código de ética de la compañía, todos contribuimos a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos crecer como personas y profesionales.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta ahí establecidos.

Declaro que he identificado los mecanismos de denuncia y las posibles sanciones en caso de incumplimiento a este Código de Ética.

Lugar y fecha:
Firma:
Nombre Completo:
Área:

ITESA	OBJETIVOS DE HSE AÑO 2024	Fecha de a 10/01/2024

Objetivos	Estrategias	Respo
Conservar y gestionar el cuidado del medio ambiente en las obras y en las oficinas las cuales se pueden ver afectadas por los residuos sólidos generados de nuestras actividades diarias.	Clasificar y disponer todos los residuos sólidos, urbanos y de operación ejemplo:, papel, botellas de aguas, restos de comida, etc.) Una vez concluya las actividades diarias.	Supervisor
	Almacenar correctamente los residuos sólidos clasificándolos según su composición en diferentes contenedores identificados durante la obra.	Supervisor
	Contratar una agencia de sanidad y reciclaje para el retiro de los contenedores con los residuos sólidos urbanos.	Supervisor
	Sanitizar diariamente las áreas de trabajo y los baños en las oficinas, obras y campamentos.	Auxiliar de l higiene Trabajadore
	Identificar que materiales generan residuos sólidos con manejo especial	Supervisor
	Disponer los residuos siempre que se trabaje con estos materiales.	Supervisor
	Contratar una agencia especializada en el manejo de los residuos sólidos con manejo especial según la zona donde se encuentre la obra.	Gerente de
	Solicitar al proveedor de sustancias y/o materiales la Hoja de Seguridad (HDS) de los mismos.	Residentes supervisore
	Etiquetar el formato HDS a todos las sustancias y materiales.	Supervisor
Concientizar a todos trabajadores sobre la importancia del medio ambiente	Elaborar y cumplir con el programa de capacitación de HSE. Programar charlas educativas sobre el cuidado del medio ambiente en las áreas de trabajo y el campamento en las Reuniones de Inicio de Jornada.	Supervisor
Capacitar a los trabajadores para a reaccionar ante cualquier situación de peligro.	Realizar simulacros sobre la forma de actuar ante cualquier situación de desastre como: terremotos, sismos, incendios, explosiones, etc. Capacitar a los trabajadores para realizar los primeros auxilios.	Supervisor
	Revisar la normativa que se tiene implementada en la empresa y actualizarla en caso necesario.	Supervisor

Cumplir y mantener actualizada toda la normativa nacional vigente aplicada en materia de HSE	Elaborar y cumplir con el programa de capacitación sobre los temas de seguridad y salud de los trabajadores	
Actualizar las matrices de riegos, aspectos ambientales y equipos de protección personal	Identificar los riesgos y aspectos ambientales que existen en cada una de las áreas de trabajo y en las actividades de la obra. Identificar los Equipos de Protección Personal necesarios según la actividad del trabajador.	Supervisor
	Evaluar de los riesgos y aspectos ambientales identificados	Director de
	Definir e implementar medidas de control para la eliminación o mitigación de los riesgos e impactos ambientales, así como la compra en caso necesario de equipos de protección personal.	Director de
Proteger la seguridad y salud de los trabajadores	Crear ambientes armoniosos y agradables en todas las áreas de los trabajadores.	Director Ge
	Realizar mejoras continuas al sistema de gestión de HSE cada 6 meses.	Director Ge
	Actualización de las señaléticas de la empresa.	Supervisor
	Verificar si los insumos se encuentran las óptimas condiciones para su utilización en el botiquín de primeros auxilios.	Supervisor
	Cumplir con el programa de mantenimiento de extintores.	Jefe de alma

Elaborado por: Ing Tania Valdés Avila . Cargo: Gerente Estratégico / Responsabl
Revisado y aprobado por: Ing. José Ricardo Martínez Escobedo Cargo: Director General

Fecha de Aprobación: 10 de Enero del 2024

ITESA	OBJETIVOS DE HSE AÑO 2024	Fecha de a 10/01/2024

Objetivos	Estrategias	Respo
Conservar y gestionar el cuidado del medio ambiente en las obras y en las oficinas las cuales se pueden ver afectadas por los residuos sólidos generados de nuestras actividades diarias.	Clasificar y disponer todos los residuos sólidos, urbanos y de operación ejemplo:, papel, botellas de aguas, restos de comida, etc.) Una vez concluya las actividades diarias.	Supervisor
	Almacenar correctamente los residuos sólidos clasificándolos según su composición en diferentes contenedores identificados durante la obra.	Supervisor
	Contratar una agencia de sanidad y reciclaje para el retiro de los contenedores con los residuos sólidos urbanos.	Supervisor
	Sanitizar diariamente las áreas de trabajo y los baños en las oficinas, obras y campamentos.	Auxiliar de l higiene Trabajadore
	Identificar que materiales generan residuos sólidos con manejo especial	Supervisor
	Disponer los residuos siempre que se trabaje con estos materiales.	Supervisor
	Contratar una agencia especializada en el manejo de los residuos sólidos con manejo especial según la zona donde se encuentre la obra.	Gerente de
	Solicitar al proveedor de sustancias y/o materiales la Hoja de Seguridad (HDS) de los mismos.	Residentes supervisore
	Etiquetar el formato HDS a todos las sustancias y materiales.	Supervisor
Concientizar a todos trabajadores sobre la importancia del medio ambiente	Elaborar y cumplir con el programa de capacitación de HSE. Programar charlas educativas sobre el cuidado del medio ambiente en las áreas de trabajo y el campamento en las Reuniones de Inicio de Jornada.	Supervisor
Capacitar a los trabajadores para a reaccionar ante cualquier situación de peligro.	Realizar simulacros sobre la forma de actuar ante cualquier situación de desastre como: terremotos, sismos, incendios, explosiones, etc. Capacitar a los trabajadores para realizar los primeros auxilios.	Supervisor
	Revisar la normativa que se tiene implementada en la empresa y actualizarla en caso necesario.	Supervisor

Cumplir y mantener actualizada toda la normativa nacional vigente aplicada en materia de HSE	Elaborar y cumplir con el programa de capacitación sobre los temas de seguridad y salud de los trabajadores	
Actualizar las matrices de riegos, aspectos ambientales y equipos de protección personal	Identificar los riesgos y aspectos ambientales que existen en cada una de las áreas de trabajo y en las actividades de la obra. Identificar los Equipos de Protección Personal necesarios según la actividad del trabajador.	Supervisor
	Evaluar de los riesgos y aspectos ambientales identificados	Director de
	Definir e implementar medidas de control para la eliminación o mitigación de los riesgos e impactos ambientales, así como la compra en caso necesario de equipos de protección personal.	Director de
Proteger la seguridad y salud de los trabajadores	Crear ambientes armoniosos y agradables en todas las áreas de los trabajadores.	Director Ge
	Realizar mejoras continuas al sistema de gestión de HSE cada 6 meses.	Director Ge
	Actualización de las señaléticas de la empresa.	Supervisor
	Verificar si los insumos se encuentran las óptimas condiciones para su utilización en el botiquín de primeros auxilios.	Supervisor
	Cumplir con el programa de mantenimiento de extintores.	Jefe de alma

Elaborado por: Ing Tania Valdés Avila . Cargo: Gerente Estratégico / Responsabl
Revisado y aprobado por: Ing. José Ricardo Martínez Escobedo Cargo: Director General

Fecha de Aprobación: 10 de Enero del 2024