



Asamblea
Departamental
de Santander

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER
Manual de Sistema de Gestión Integrado
Calidad – Ambiente – Seguridad y Salud en el Trabajo.

FECHA: 27 de febrero de 2024
VERSIÓN: 01
CODIGO: M-SIG-003



Asamblea
Departamental
de Santander

**MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN
INTEGRADO CALIDAD – AMBIENTE –
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.**

2024 - 2027

 <p>Asamblea Departamental de Santander</p>	<p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER</p> <p>Manual de Sistema de Gestión Integrado Calidad – Ambiente – Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: M-SIG-003
--	---	---

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO 0: INTRODUCCIÓN	4
0.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	4
0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS.....	5
0.3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION.....	6
0.4 NORMAS PARA CONSULTA	6
0.5 TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
CAPÍTULO 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	7
1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION	7
1.2 ENFOQUE AL CLIENTE	7
1.3 POLITICA INTEGRADA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE	8
1.4 PLANIFICACION.....	9
1.4.1 Objetivos, Metas y Programas.....	9
1.4.2 Planificación del Sistema de Gestión	9
1.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION	9
1.5.1 Responsabilidad y Autoridad	9
1.5.2 Representante de la Dirección.....	10
CAPÍTULO 2: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS	10
2.1 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN	10
2.1.1 Generalidades.....	10
2.1.2 Control de los Documentos.....	14
2.1.3 Control de los Registros.....	14
2.2 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	14
2.2.1 Evaluación del Cumplimiento Legal	15
2.3 COMUNICACIÓN.....	15
2.3.1 Comunicación Interna: Participación y Consulta	15
2.4 GESTION DE LOS RECURSOS	15
2.4.1 Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad	16
2.4.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia	16
2.5 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO	16
CAPÍTULO 3: IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	17
3.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO	17
3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	17
3.3 ASPECTOS AMBIENTALES	17
3.4 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES	18
3.5 DISEÑO Y DESARROLLO	18
3.6 COMPRAS	18
3.7 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO: CONTROL OPERACIONAL.....	19
3.7.1 Control de la Producción:	19
3.7.2 Control Operacional Ambiental y de Seguridad	20
3.8 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	20
3.9 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	20



CAPÍTULO 4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 21

4.1	GENERALIDADES.....	21
4.2	SEGUIMIENTO Y MEDICION	21
4.2.1	Medición y Seguimiento del Desempeño	21
4.2.2	Evaluación del Cumplimiento Legal	22
4.3	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA	22
4.4	ANALISIS DE DATOS	22
4.5	MEJORA CONTINUA.....	23
4.5.1	Mejora Continua.....	23
4.5.2	Acción Correctiva.....	23
4.5.3	Accion Preventiva	23
4.6	AUDITORIAS INTERNAS	24

CAPÍTULO 5: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 24

5.1	REVISION POR LA DIRECCION	24
-----	---------------------------------	----



CAPÍTULO 0: INTRODUCCIÓN

El presente **Manual del Sistema Integrado de Gestión** es propiedad de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**

No está permitida su reproducción total o parcial, sin la autorización escrita de la Dirección.

Las copias distribuidas no están sujetas a actualización en caso de modificaciones, a no ser por acuerdo expreso entre la dirección de ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER y el receptor.

0.1 DESCRIPCION DE LA EMPRESA

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER (en adelante, **ADS**) Pertenece al sector de empresas de Control Público. Esta conformada por un grupo de profesionales altamente especializados en el área Jurídica, Administrativa, Financiera y de Control, pudiendo así, satisfacer las variadas necesidades de La comunidad y de sus partes interesadas.

Con ello, la capacidad humana, técnica y sólida formación profesional, de cada uno de ellos, garantiza en su conjunto, el éxito de las tareas y proyectos comprometidos.

Además de los profesionales propios del área cuenta con el apoyo externo de asesores en diferentes áreas del saber.

Nos orientamos al Control Político que se realiza a La Gobernación de Santander y sus empresas descentralizadas.



0.2 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

La eficacia del presente Sistema Integrado de Gestión, identifica y gestiona numerosas actividades relacionadas entre sí, es por ello que controlamos las diferentes interacciones con lo que denominamos “enfoque basado en procesos”, los cuales diferenciamos entre los procesos Estratégicos, Operativos y de Soporte

Componentes del **CICLO PHVA**





0.3 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

En este documento y en todos los que acompañan este trabajo, se hace referencia a la prestación de servicios de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** conforme a la Gestión de la Calidad exigida según la Norma Internacional ISO 9001:2015 y Gestión Ambiental según ISO 14001:2015 y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según OSHAS 18001:2007

Se pretende demostrar la capacidad para realizar las operaciones de forma que satisfaga los requisitos de sus clientes, de los trabajadores y de los requisitos medioambientales y reglamentarios a través de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión (SIG)

El campo de aplicación del **Manual del Sistema Integrado de Gestión** son todas las actividades amparadas por el ALCANCE y todas las personas de la organización que participan en estas actividades.

DISEÑO Y MONTAJE DE OBRAS CIVILES DE DIVERSOS TIPOS.

Exclusiones permitidas:

No existen.

0.4 NORMAS PARA CONSULTA

El presente Sistema Integrado de Gestión está basado en las Normas Internacionales:

- **ISO 9001:2015**, Sistemas de Gestión de la Calidad
- **ISO 14001:2015**, Sistemas de Gestión Ambiental
- **ISO 45001:2018** Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

0.5 TERMINOS Y DEFINICIONES

Se han aplicado los términos y definiciones dados en la Norma ISO 9001:2015, Sistema Integrado de Gestión. Fundamentos y vocabulario y en la Norma ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, así como los propios de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**



CAPÍTULO 1: RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

1.1 COMPROMISO DE LA DIRECCION

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**, se compromete con el desarrollo y mejora del Sistema Integrado de Gestión proporcionando evidencias de:

- La comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos de sus usuarios como los legales y reglamentarios.
- El establecimiento de la política y de los objetivos de Mejora
- La realización de las revisiones por la dirección.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.

Las evidencias quedan concretadas en el presente **Manual del Sistema Integrado de Gestión** y sus correspondientes Registros.

1.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** se compromete a que se determinen las necesidades y expectativas del cliente y que se conviertan en requisitos y se cumplan con el propósito de satisfacer a sus usuarios.

En el mismo contexto y tomando el concepto de cliente con un sentido amplio, se incluyen los requisitos que plantea la Sociedad, los trabajadores y el Medioambiente, a través de su legislación.

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** ha identificado los aspectos ambientales significativos asociados a la actividad de esta entidad y establece las medidas oportunas para su control y minimización de los impactos que de ellos pudiesen derivarse. Estos aspectos significativos se tienen en cuenta a la hora de establecer la Política y los Objetivos ambientales.

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** ha identificado los peligros para la Salud de los trabajadores y ha establecido las medidas preventivas oportunas para minimizar los riesgos que de ellos puedan derivarse. Las evaluaciones de riesgos se tienen en cuenta a la hora de establecer la Política y los Objetivos ambientales.



1.3 POLITICA INTEGRADA DE CALIDAD, SEGURIDAD Y MEDIOAMBIENTE:

LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER, se compromete a garantizar procesos de alta calidad, amigables con el medio ambiente, seguros y saludables durante el desarrollo de las actividades de **(Control Político a las Empresas y Entidades Gubernamentales de Santander)**. Nuestros servicios serán oportunos, atentos a los cambios y eficientes para lograr la satisfacción de nuestros clientes.

Nos comprometemos a cumplir con el marco legal propio, de otra índole que nos aplique y de cumplimiento con los requerimientos de nuestros clientes; identificamos los aspectos ambientales, los peligros y riesgos derivados de nuestra actividad económica **(Control Político a las Empresas y Entidades Gubernamentales de Santander)**, los evaluamos y los controlamos con miras de evitar accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños a la propiedad, en los procesos e impactos negativos en nuestro medio ambiente y en la comunidad aledaña al realizar labores.

Nuestra política es publicada, divulgada e implementada para asegurar que siga siendo pertinente a medida que se evalúa el desempeño del Sistema Integrado de Gestión.

La Presidencia de La **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** destinará los recursos financieros, humanos, técnicos y físicos necesarios para el diseño e implementación del Sistema Integrado de Gestión de la misma permitiendo con esto el mejoramiento continuo del desempeño de la calidad, el ambiente y la Seguridad y Salud en el Trabajo.

La dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** se compromete con esta Política a:

- Disponer de los recursos óptimos necesarios para garantizar la **Satisfacción de nuestros Clientes** y la **Mejora Continua** de nuestro Sistema de Gestión.
- Impulsar la **Seguridad y la Prevención** de los daños y el deterioro de la salud, entendiendo que es responsabilidad de todos y cada uno de los que trabajamos en la empresa, potenciando la formación y la sensibilización de los trabajadores.
- Trabajar y diseñar productos de manera ambientalmente responsable, con el compromiso de la **Prevención de la Contaminación**, y aplicando las innovaciones tecnológicas que permitan ofrecer mejores servicios.
- Comprometernos al **Cumplimiento de los Requisitos Legales** y normativos aplicables, así como a tener una actitud socialmente responsable.
- Potenciar las **relaciones mutuamente beneficiosas** con los proveedores y partes interesadas, siempre encaminadas a mejorar el servicio, la satisfacción de la comunidad.



Esta Política, junto con los **Objetivos de Mejora** que de ella se derivan, es conocida por toda la **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**, está a disposición de las partes interesadas, y será revisada y actualizada de acuerdo con la estrategia global de la empresa.

1.4 PLANIFICACION

1.4.1 Objetivos, Metas y Programas

Tal y como se describe el Documento **D-SGI-001 Direccionamiento Estratégico**, se establecen objetivos periódicos de mejora por niveles de la organización, tratan de ser objetivamente medibles y están alineados con la Política de Calidad, Seguridad y Ambiente, incidiendo en el Nivel de Calidad del Servicio y de la satisfacción de sus trabajadores y el mantenimiento del ecosistema.

1.4.2 Planificación del Sistema de Gestión

La Planificación queda amparada por el actual Sistema Integrado de Gestión, y según los Procedimientos e Instrucciones para las diferentes actividades, los cuales son periódicamente actualizados.

La estructura documental del Sistema Integrado de Gestión, está compuesta por cuatro niveles:

- 1º Nivel Constituido por el **Manual del Sistema Integrado de Gestión**.
- 2º Nivel Incluye los distintos **Procedimientos** constitutivos del Sistema Integrado de Gestión.
- 3º Nivel Constituido por las **Instrucciones** Operativas necesarias para la realización de las distintas actividades relativas al Sistema de Gestión.
- 4º Nivel Incluye los **Registros** establecidos en los tres niveles superiores del Sistema Integrado de Gestión.

1.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACION

1.5.1 Responsabilidad y Autoridad

La distribución de las responsabilidades entre el personal de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**, así como la definición de sus funciones se encuentran detalladas mediante el **Organigrama** funciones.

A modo de representación de los diferentes Departamentos, y sus principales responsables, como **Anexo I** este Manual se adjunta el organigrama del **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**.

 <p>Asamblea Departamental de Santander</p>	<p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER</p> <p>Manual de Sistema de Gestión Integrado Calidad – Ambiente – Seguridad y Salud en el Trabajo.</p>	<p>FECHA: 27 de febrero de 2024 VERSIÓN: 01 CODIGO: M-SIG-003</p>
--	---	--

1.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**, delega en él la persona **Responsable del Sistema Integrado de Gestión** (RSIG) como su representante que, con independencia de sus demás responsabilidades, se encarga de:

- Asegurar que los procesos del Sistema Integrado de Gestión son establecidos y mantenidos.
- Informar a la alta Dirección del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las necesidades para la mejora.
- Promover el conocimiento de los requisitos en todos los niveles de la organización.
- Representar junto con la alta Dirección cuando así convenga, a **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** ante entidades y personas externas, en todas las cuestiones relativas al Sistema Integrado de Gestión.

CAPÍTULO 2: PLANIFICACIÓN Y RECURSOS

2.1 REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

2.1.1 Generalidades

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER ha establecido, documentado e implantado un Sistema Integrado de Gestión el cual mantiene y mejora continuamente, de acuerdo con los requisitos de las Normas Internacionales de referencia y con los requisitos especificados, inherentes y reglamentarios. La documentación del Sistema Integrado de Gestión, incluye:

- Política Integrada de Calidad, Seguridad y Ambiental
- Objetivos Anuales
- Manual del Sistema Integrado de Gestión.
- Procedimientos
- Instrucciones
- Registros

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER:

- ✓ Identifica los procesos necesarios para el Sistema de Gestión y determina la secuencia e interacción de éstos y su aplicación a través de la organización. (ver cuadro **Mapa de Procesos**)
- ✓ Identifica los aspectos ambientales de estos procesos que pueden causar, de forma directa o indirecta, impactos significativos al Ambiente para establecer los objetivos y metas.
- ✓ Identifica los peligros, evalúa los riesgos y determina los controles necesarios para salvaguardar la salud y la seguridad de los trabajadores



- ✓ Determina los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- ✓ Se asegura de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- ✓ Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos e implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.
- ✓ Cumple la legislación ambiental y de seguridad laboral vigente.

Cualquier proceso que afecte la conformidad del servicio, a la protección del medioambiente y a la seguridad de las personas está controlado dentro del presente Sistema Integrado de Gestión.

Mediante la documentación del sistema (ver cuadro [Documentación](#)) detallamos las referencias normativas y los documentos de soporte.



Documentación: Referencias a los requisitos Normativos y documentación donde se desarrollan:

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	PROCEDIMIENTO
5.3 Política de la Calidad 5.4.1. Objetivos de la Calidad 5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad 8.5.1 Mejora Continua	4.2 Política ambiental 4.3.3. Objetivos, Metas y Programas	4.2 Política de SST 4.3.3 Objetivos y programas	
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad 5.5.2 Representante de la Dirección	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	
4.2 Requisitos de la Documentación 5.5.3 Comunicación interna 7.2.3 Comunicación con el cliente (*)	4.4.5 Control de los Documentos 4.5.4 Control de los Registros 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal 4.4.3 Comunicación	4.4.5 Control de documentos 4.5.4 Control de los registros 4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.5.2. Evaluación del cumplimiento legal 4.4.3 Comunicación, participación y consulta	
6.1 Provisión de recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	
6.2.1 (Recursos humanos) Generalidades 6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	
6.3 Infraestructura	4.4.6 Control Operacional	4.4.6 Control Operacional	
7 realización del Producto	4.4 Implementación y Operación	4.4 Implementación y Operación	
7.1 Planificación de la Realización del Producto	4.4.6 Control Operacional	4.4.6 Control Operacional	
7.2.1 Determinación de Requisitos relacionados con el Producto	4.3.1 Aspectos ambientales	4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles	



ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018	PROCEDIMIENTO
7.3 Diseño y Desarrollo	4.4.6 Control Operacional	4.4.6 Control Operacional	
7.4.1 Proceso de compras 7.4.2 Información de las Compras 7.4.3 Verificación de los Productos Comprados	4.4.6 Control Operacional	4.4.6 Control Operacional	
7.5 Producción y Prestación del Servicio 7.5.1 Control de la Producción 7.5.2 Validación de los procesos de producción y Prestación del Servicio	4.4.6 Control Operacional	4.4.6 Control Operacional	
7.5.3 Identificación y Trazabilidad 7.5.4 Propiedad del Cliente 7.5.5 Preservación del Producto	4.4.6 Control Operacional 4.4.7 Preparación y Respuesta Ante Emergencias	4.4.6 Control Operacional 4.4.7 Preparación y Respuesta Ante Emergencias	
7.6 Control de los Equipos de Seguimiento y Medición	4.5.1 Seguimiento y Medición	4.5.1 Seguimiento y Medición del Desempeño	
8.2.1 Satisfacción del Cliente			
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos			
8.2.4 Seguimiento y Medición del Producto			
8.3 Control del Producto No Conforme	4.5.3 No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva	4.5.3.1 Investigación de incidentes 4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	
8.4 Análisis de Datos			
8.5.2 Acción Correctiva			
8.5.3 Acción Preventiva			
8.2.2 Auditoría Interna	4.5.5 Auditoría Interna	4.5.5 Auditoría Interna	
5.6 Revisión por la Dirección	4.6 Revisión por la Dirección	4.6 Revisión por la Dirección	



2.1.2 Control de los Documentos

El **Manual del Sistema Integrado de Gestión** y los Procedimientos, así como cualquier otro tipo de instrucciones o documentación del Sistema Integrado de Gestión, se controlan respecto a:

- Su aprobación mediante firma antes de distribuirlos.
- Mantenimiento actualizado de los Documentos, y su correspondiente aprobación.
- Identificación de los cambios realizados y el estado de edición actual de los Documentos.
- Disposición y accesibilidad de la documentación en sus puntos de uso.
- Fácil legibilidad e identificación de la documentación.
- Identificación y control de la distribución de los Documentos de origen externo.
- Identificación adecuada de los Documentos obsoletos que no se destruyan.

2.1.3 Control de los Registros

Proporcionan la evidencia de la conformidad con los requisitos. Deben permanecer legibles, identificables fácilmente y recuperables, así mismo, se debe establecer la sistemática para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición.

Se ha definido el Procedimiento **Pr-SGI-011 Procedimiento Administración de Registros**, mediante el cual se describen las disposiciones relativas para el control de la documentación y de los registros.

2.2 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

De igual modo establecemos en el procedimiento **Pr-SGI-014 Procedimiento Requisitos Legales, Evaluación y otros** los criterios y la metodología para la Identificación y Evaluación de los Requisitos Legales, aplicables a los aspectos ambientales y de Seguridad y Salud en el trabajo, para nuestras actividades, productos y servicios.

La organización identifica los requisitos legales que son aplicables que pueden incluir; requisitos legales Internacionales, Nacionales, Estatales, Provinciales y Locales, además de otros requisitos a los que nuestra organización se subscriba.



2.2.1 Evaluación del Cumplimiento Legal

Además de identificar los requisitos legales a cumplir la empresa realiza evaluaciones periódicas para verificar el grado de cumplimiento de los requisitos legales. [**Pr-SGI-014 Procedimiento Requisitos Legales, Evaluación y otros**](#)

En caso de no cumplirse se notificará al responsable del área y se tomaran las medidas necesarias para corregir el incumplimiento.

2.3 COMUNICACIÓN

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER cuenta con diferentes canales de comunicación en función de la importancia, urgencia y contenidos a comunicar. Las comunicaciones incluyen todos los contenidos relativos a Calidad, Medioambiente y Seguridad y se contemplan tanto de modo interno (propios trabajadores) como externo (proveedores, clientes y administraciones).

2.3.1 Comunicación Interna: Participación y Consulta

La efectividad de la comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización, queda asegurada por **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**, mediante el procedimiento [**Pr-SGI-005 Procedimiento de Comunicación y Consulta**](#) y se compromete a difundir internamente toda la información pertinente a cada puesto de trabajo en relación con el Sistema Integrado de Gestión.

Se realizan reuniones periódicas con los responsables de cada área para mantenerlos informados y facilitar el intercambio de información y la participación en cambios, avances u observaciones en las tareas a realizar.

2.4 GESTION DE LOS RECURSOS

La Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** mediante el establecimiento de Objetivos, proporciona los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión, mejora continua de su eficacia y cumplimiento de los requisitos con el fin de aumentar la satisfacción de los clientes, los trabajadores y la sociedad en general.



2.4.1 Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER adquiere el firme compromiso de velar para que el personal tenga la adecuada competencia técnica sobre la base de la formación, habilidades y experiencia apropiada, así el conocimiento de las repercusiones de sus acciones a lo logro de los objetivos de Calidad, el medioambiente y la seguridad

2.4.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Mediante el procedimiento **Pr-SGI-003 Formación, Competencia y Toma de Conciencia**, se ha definido el perfil de los principales puestos de trabajo, las cualificaciones necesarias y las principales tareas a desarrollar. En el mismo procedimiento se especifica cómo determinar las necesidades formativas, la planificación de las mismas y la evaluación de la eficacia de las acciones formativas realizadas.

2.5 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER dispone de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos del servicio y equipo suficiente para desarrollar el proceso y servicios de apoyo.

Para garantizar una correcta gestión y mantenimiento óptimo de los equipos de trabajo, se ha definido el Procedimiento **Pr-SGI-035 Procedimiento para Mantenimiento Preventivo y Control de Equipos**.

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER establece las medidas que permitan garantizar un adecuado ambiente de trabajo seguro para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. De manera periódica se realizan reuniones entre todo personal para determinar su grado de satisfacción y las oportunidades de mejora de organización y comunicación.



CAPÍTULO 3: IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

3.1 PLANIFICACION DE LA REALIZACION DEL PRODUCTO

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER define las instrucciones operativas necesarias a fin de planificar y desarrollar los procesos necesarios para la ejecución de los productos y servicios demandados por los clientes. Esta planificación se describe, en cuanto a su metodología, responsabilidades y control, mediante los procedimientos que se citan a continuación.

3.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER debe, como paso previo a la definición de los procesos necesarios para la realización del servicio, determinar los requisitos especificados por el cliente, necesarios para el uso específico previsto, los requisitos legales y reglamentarios así como cualquier otro requisito adicional determinado por la organización.

Consecuentemente mediante el procedimiento [Pr-SGI-036 Procedimiento para Elaboración de Ofertas y Proyectos](#), **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** analiza la información y acepta iniciar la realización de los trabajos aplicando las especificaciones mutuamente pactadas.

3.3 ASPECTOS AMBIENTALES

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER ha identificado los aspectos ambientales que deben ser evaluados según las actividades realizadas en la empresa. Los aspectos ambientales que se han determinado de impacto significativo son tomados en consideración para el desarrollo de objetivos ambientales para medir el comportamiento de estos.

Mediante el procedimiento [Pr-SGI-024 Procedimiento de Identificación y Evaluación de los Aspectos e Impactos Ambientales](#) establecemos la metodología de identificación, evaluación y registro de los aspectos ambientales significativos para todas las actividades actuales y pasadas que puedan causar un impacto ambiental, incluyendo las actividades desarrolladas en oficinas o transporte, tanto en condiciones normales como de emergencia.



3.4 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER dispone del procedimiento **Pr-SGI-014 Procedimiento de Identificación, Evaluación y Control de Riesgos y Peligros** para la identificación de los peligros, la evaluación de los riesgos y la determinación de los controles necesarios para asegurar una eficiente protección de la salud de los trabajadores.

Para ello se han tenido en cuenta todas las actividades rutinarias y no rutinarias, las capacidades y otros factores humanos, así como los peligros originados fuera del lugar de trabajo y de personas no pertenecientes a la organización (subcontratistas).

Las evaluaciones de riesgos son revisadas periódicamente para garantizar que se han eliminado o minimizado los riesgos identificados y para detectar la aparición de nuevos peligros en los lugares de trabajo.

3.5 DISEÑO Y DESARROLLO

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER dispone de una metodología documentada para el control de las operaciones de diseño de nuevos proyectos, la cual queda establecida mediante el procedimiento **Pr-SGI-037 Diseño y Desarrollo**.

En el procedimiento se han establecido las directrices para las fases de:

- a) Planificación del Diseño y el Montaje
- b) Elementos de entrada: Requisitos
- c) Resultados del Diseño: Documentación y Planos
- d) Revisiones: Seguimiento
- e) Verificaciones: Comprobaciones
- f) Validación: Aprobación
- g) Control de Cambios: Modificaciones

3.6 COMPRAS

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER aplica el control adecuado sobre los Proveedores, Subcontratistas y servicio, según el impacto del producto comprado en la posterior realización del servicio final, para asegurarse que dicho producto cumple los requisitos de compra, así como para asegurar que las operaciones subcontratadas se realizan bajo condiciones controladas.



La evaluación y selección de Proveedores / Subcontratistas se realiza en función de su capacidad para suministrar productos o servicios según los requisitos de la organización. Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y reevaluación al tiempo que se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones. Para la selección de proveedores se han tenido en cuenta también los condicionantes relativos a la gestión ambiental y de Seguridad, así como la legislación aplicable en cada caso.

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al Proveedor / Subcontratista, bien como la posterior inspección para la verificación de los productos o servicios adquiridos.

Del mismo modo, en el procedimiento se establecen los criterios para la Coordinación de Actividades empresariales para los casos en que coincidan diferentes subcontratistas en un mismo centro de trabajo.

La metodología para la realización de las compras, así como para la selección y seguimiento de los proveedores y la Coordinación de Actividades, se ha establecido mediante el procedimiento **Pr-SGI-016 Procedimiento de Compras**.

3.7 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO: CONTROL OPERACIONAL

3.7.1 Control de la Producción y Prestación del Servicio:

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER planifica y realiza los trabajos bajo condiciones controladas, las cuales incluyen, cuando sea aplicable:

- a) Información disponible respecto a las características del servicio.
- b) Instrucciones de trabajo.
- c) Uso de los equipos apropiados, tanto para la realización de los procesos como para la medición de los parámetros necesarios que aseguren el cumplimiento de las especificaciones y las condiciones de seguridad.
- d) Actividades de liberación, entrega y posterior a la entrega.

Los bienes propiedad del cliente que nos sean cedidos, serán identificados y protegidos debidamente, manteniéndoles puntualmente informado al cliente de cualquier circunstancia relacionada con su propiedad.



Además, **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** identifica los productos y controla la trazabilidad, cuando sea requisito especificado, mediante medios adecuados durante el proceso y preserva la conformidad del producto hasta su entrega a cliente.

Las disposiciones necesarias para asegurar que se desarrollan de manera controlada las operaciones productivas, se han definido mediante los procedimientos **Pr-SGI-015 – Pr-SGI-016 – Pr-SGI-017 – Pr-SGI-018 Procedimientos de Control Operacional**.

3.7.2 Control Operacional Ambiental y de Seguridad

Las operaciones de producción se realizan de manera controlada desde el punto de vista de sus consecuencias para el medioambiente. Para ello se ha definido el procedimiento de **Pr-SGI-015 – Pr-SGI-016 – Pr-SGI-017 – Pr-SGI-018 Procedimientos de Control Operacional**. Así como numerosas instrucciones de trabajo. El personal implicado en las tareas así como los subcontratistas son informados de las consecuencias ambientales de las operaciones y del modo de controlarlas.

Del mismo modo, mediante el **Pr-SGI-015 – Pr-SGI-016 – Pr-SGI-017 – Pr-SGI-018 Procedimientos de Control Operacional** se han establecido los controles en la manera de realizar las tareas y medidas preventivas para la reducción de los riesgos, teniendo en cuenta las siguientes prioridades:

- a) Eliminación del riesgo
- b) Sustitución
- c) Controles de Ingeniería
- d) Señalizaciones y Advertencias
- e) Equipos de Protección Individual

3.8 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER dispone de equipos con los que realiza mediciones que determinan parámetros relacionados con la prestación del servicio, los cuales se encuentran debidamente controlados mediante el procedimiento **Pr-SGI-038 Procedimiento de Mantenimiento Preventivo y Control de Equipos**.

3.9 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Integramos en el sistema de gestión la metodología para identificar y responder ante situaciones de emergencia, que pretende conseguir que cualquier incidente que pueda ocurrir, tenga una influencia mínima o nula sobre:



- Las personas
- El ambiente
- Las instalaciones
- La continuidad de las actividades

Mediante el Procedimiento **Pr-SGI-019 – Pr-SGI-020 – PrsGI-021 – Pr-SGI-022 Procedimientos para Preparación y Respuesta ante Emergencias** se determinan las actuaciones y responsabilidades en caso de emergencia. En él se hace referencia al para las actuaciones que deberán garantizar la integridad de las personas y minimizar los impactos ambientales que pudiera tener una situación de emergencia.

CAPÍTULO 4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.1 GENERALIDADES

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER planifica e implanta los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión y mejorarlo continuamente.

4.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

4.2.1 Medición y Seguimiento del Desempeño

Para garantizar el cumplimiento del desempeño del Sistema Integrado de Gestión, **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** ha determinado las operaciones de seguimiento para los procesos principales:

- a) El grado de satisfacción de sus clientes, así como el seguimiento de la información relativa a la percepción que tiene respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
- b) La realización a intervalos planificados de auditorías internas que permitan determinar que el Sistema Integrado de Gestión es conforme con la planificación de la organización, con los requisitos de las Normas de referencia y con el Sistema Integrado de Gestión implantado, además de verificar que se mantiene de una manera eficaz.
- c) La definición de métodos apropiados para el seguimiento y medición, cuando esta sea aplicable, de los servicios y procesos del Sistema Integrado de Gestión y en las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo, en cada una de las etapas planificadas.



Las principales informaciones sobre el seguimiento de los procesos se definen en el **Pr-SGI-007 Procedimiento de Medición y Seguimiento al Desempeño** y se resumen mediante la **Tabla de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión** que son revisados periódicamente por la Dirección para efectuar el seguimiento de la eficacia del Sistema de Gestión implantado en **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**.

4.2.2 Evaluación del Cumplimiento Legal

Del mismo modo, se dispone del procedimiento **Pr-SGI-014 Procedimiento Requisitos Legales, Evaluación y otros**, para realizar el seguimiento del grado de cumplimiento de los requisitos legales aplicables a todos los niveles, Legislación de Producto, Legislación Ambiental, así como de Seguridad y Salud para los Trabajadores.

4.3 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDADES, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER asegura que las actividades y productos que NO Conformes con los requisitos establecidos se identifican debidamente, y se gestionan para minimizar las consecuencias negativas tanto para el cliente, como para las personas y el medioambiente. Para ello se ha establecido el procedimiento **Pr-SGI-023 Procedimiento de Investigación de Incidentes, Pr-SGI-010 Procedimiento de No Conformidades y Pr-SGI-009 Procedimiento de Acciones Correctivas / Preventivas** en el cual se describe la metodología para:

- a) Identificación del Problema
- b) Actuaciones Inmediatas
- c) Análisis de las Causas
- d) Acciones Correctivas/Preventivas
- e) Verificación de la ejecución
- f) Valoración de la Eficacia de las acciones emprendidas

4.4 ANALISIS DE DATOS

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER determina, recopila y analiza los datos apropiados para conocer la idoneidad y la mejora continua, así como la eficacia del sistema, a fin de evaluar donde puede realizarse la mejora del Sistema Integrado de Gestión y, como consecuencia inmediata, la mejora de los resultados de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER**.

El análisis de datos proporcionará información sobre:

- a) La satisfacción de los clientes
- b) La conformidad y eficacia de los procesos



- a) Evaluación del cumplimiento legal
- b) Resultados de proveedores y subcontratistas
- c) Resultados ambientales y de seguridad
- d) Cumplimiento de Objetivos

Los datos principales para el seguimiento de la gestión se resumen en la **Tabla de Indicadores del Sistema Integrado de Gestión** que son revisados por dirección para impulsar la Mejora Continua.

4.5 MEJORA CONTINUA

4.5.1 Mejora Continua

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER mediante el procedimiento **D-SGI-001 Direccionamiento Estratégico**, establece los métodos oportunos y necesarios que permiten mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. Los citados métodos deben estar basados en:

- La Política de la Calidad de la Empresa.
- Los Objetivos Anuales de Mejora
- Los resultados de las auditorías.
- El análisis de los datos.
- Las Acciones Correctoras y Preventivas.
- Las Revisiones por la Dirección.

4.5.2 Acción Correctiva

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER se encarga de tomar acciones para eliminar las causas que provocaron no conformidades, al objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

En el Procedimiento **Pr-SGI-023 Procedimiento de Investigación de Incidentes, Pr-SGI-010 Procedimiento de No Conformidades y Pr-SGI-009 Procedimiento de Acciones Correctivas / Preventivas** se encuentran detallados los aspectos relacionados con este punto.

4.5.3 Acción Preventiva

ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER se encarga de tomar acciones para eliminar las causas potenciales que podrían provocar no conformidades.

En el Procedimiento **Pr-SGI-023 Procedimiento de Investigación de Incidentes, Pr-SGI-010 Procedimiento de No Conformidades y Pr-SGI-009 Procedimiento de Acciones Correctivas / Preventivas** se encuentran detallados los aspectos relacionados con este punto.



4.6 AUDITORIAS INTERNAS

Como herramienta principal de verificación de la eficacia del sistema integrado de Gestión se ha establecido el procedimiento **Pr-SGI-012 Procedimiento de Auditorías Internas**.

En dicho procedimiento se definen las disposiciones y la metodología para:

- a) Planificación de Auditorias
- b) Cualificación de Auditores
- c) Preparación y Ejecución de las Auditorias
- d) Documentación e Informes
- e) Seguimiento de No Conformidades

Los resultados de las Auditorias son uno de los puntos de análisis en la Revisión del Sistema por la Dirección.

CAPÍTULO 5: REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.1 REVISION POR LA DIRECCION

Con periodicidad anual, y sin perjuicio de otra información que pueda constar en acta, la Dirección de **ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SANTANDER** revisa los resultados del sistema Integrado de Gestión para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. En estas revisiones se evalúa la posibilidad de emprender acciones de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión. Entre otros, se revisan los siguientes aspectos:

- a) Resultados de auditorías.
- b) Retroalimentación del Cliente.
- c) Resultados de consulta y participación de los trabajadores
- d) Comunicaciones con partes externas (proveedores y Administración)
- e) Desempeño de procesos y conformidad ambiental, de seguridad y de producto.
- f) Grado de cumplimiento de Objetivos
- g) Incidentes, Accidentes y acciones correctivas / Preventivas
- h) Seguimiento de reuniones de revisión por la dirección previas.
- i) Cambios que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión.
- j) Recomendaciones para la mejora.

La metodología para la realización de las revisiones por Dirección se ha establecido mediante el procedimiento: **Pr-SGI-013 Procedimiento de Revisión por La Dirección**.