MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

SOLDADURAS WEST ARCO

“DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN OPEN ONE TQM SYSTEM”.

West Arco

Número UNO en soldadura

UNA COMPAÑÍA **ESAB**

TABLA DE CONTENIDO

DECLARACIÓN DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ____ *5*

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN ____ *6*

2. REFERENCIAS NORMATIVAS ____ *6*

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES ____ *6*

3.1. PROCESOS DE NEGOCIO – ESAB BUSINESS EXCELLENCE (EBX) ____ 8

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN ____ *9*

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO ____ 9

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS ____ 9

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ____ 10

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS ____ 10

5. LIDERAZGO ____ *11*

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO ____ 11

5.1.1. Generalidades ____ 11

5.1.2. Enfoque al cliente ____ 12

5.2. POLITICAS ____ ¡Error! Marcador no definido.

5.2.1. Establecimiento de las políticas del SIG ____ 12

5.2.2. Comunicación de las políticas del SIG ____ 12

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN ____ 12

6. PLANIFICACIÓN ____ *15*

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES ____ 15

6.1.1. Generalidades ____ 15

6.1.2. Elementos de planificación (EHS) ____ 16

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos ____ 16

6.2. OBJETIVOS DEL SIG Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS ____ 16

6.2.1. Objetivos ____ 16

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ____ 17

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS ____ 17

7. APOYO ____ *17*

7.1. RECURSOS ____ 17

7.1.1. Generalidades ____ 17

7.1.2. Personas ____ 17

7.1.3. Infraestructura 18
7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos 18
7.1.5. Recursos de seguimiento y medición 18
7.1.6. Conocimientos de la organización 19
7.2. COMPETENCIA 19
7.3. TOMA DE CONCIENCIA 19
7.4. COMUNICACIÓN 20
7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA 20
8. OPERACIÓN 21
8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL 21
8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 21
8.2.1. Comunicación con el cliente 21
8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios 22
8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios 22
8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios 23
8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 23
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE 23
8.4.1. Generalidades 23
8.4.2. Tipo y alcance del control 23
8.4.3. Información para los proveedores externos 24
8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO 25
8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio 25
8.5.2. Identificación y trazabilidad 26
8.5.3. Preservación 27
8.5.4. Actividades posteriores a la entrega 27
8.5.5. Control de los cambios 27
8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS 28
8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES 28
8.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 29
9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 29
9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN 29
9.1.1. Generalidades 29
9.1.2. Satisfacción del cliente 29
9.1.3. Análisis y evaluación 29
9.2. AUDITORIA INTERNA 30
9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 30
9.3.1. Generalidades 30

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección 30
9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección 31

10. MEJORA 31

10.1. GENERALIDADES 31

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA 31

10.3. MEJORA CONTINUA 32

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS 32

12. CONTROL DE CAMBIOS 32

DECLARACIÓN DEL COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCÓN CON EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Nos comprometemos:

A comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los requisitos legales y reglamentarios, y de mantener un enfoque en la mejora continua en todos los aspectos relacionados con la Calidad, el Medio Ambiente, la Salud y Seguridad en el trabajo.

A establecer, divulgar y aplicar las Políticas y objetivos de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad en el trabajo, manteniendo un compromiso activo de los asociados y demás partes involucradas

A suministrar los recursos técnicos, de infraestructura, ambiente de trabajo y el entrenamiento y formación del personal necesarios para lograr la implementación y mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión.

A realizar revisiones por parte de la Dirección para detectar las no conformidades con las Políticas, objetivos, desempeño de los procesos, necesidad de recursos, requisitos de los clientes, requisitos legales y establecer las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias.

A asegurarme que, a través del cumplimiento de las políticas, la empresa mantiene y mejora la competitividad en el mercado mediante la satisfacción de los clientes y la eficiencia de su sistema productivo, mejora continuamente las condiciones de Seguridad y Salud de sus asociados así como de las demás partes involucradas y promueve el cuidado y protección del Medio Ambiente.

Mario Villegas
Gerente de operaciones Pacifico

Jose Ignacio Mantilla
Representante legal

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer las directrices generales del Sistema Integrado de Gestión de **SOLDADURAS WEST ARCO,** esto, basado en los lineamientos globales de **ESAB.**

Describir cómo dicho sistema está referenciado y proporcionar un servicio de consulta permanente a todos los interesados en su implantación, mantenimiento y mejora.

Ayudar a la correcta ejecución de las tareas asignadas al personal y propiciar la uniformidad en los métodos de trabajo, logrando que en todo momento las actividades, procesos y servicios se realicen con base en el cumplimiento de las políticas y objetivos de la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

En **SOLDADURAS WEST ARCO** el Sistema Integrado de Gestión se ejecuta acorde con los requerimientos de las normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001, por lo cual dichas normas se consideran como documentos de referencia, las cuales reposan en manos del Representante o el Líder del Sistema Integrado de Gestión.

Por ser parte de la política de calidad de la empresa el fabricar sus productos cumpliendo los requerimientos de las normas para metales de aporte, se han adoptado como documentos de referencia las normas publicadas por la American Welding Society. Para tal efecto la Empresa mantiene una membrecía con esa entidad, en cabeza del Jefe de Solución Técnica en campo, dichas normas se encuentran en el Departamento Técnico y son controladas por el Jefe Técnico y Control Calidad

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción Tomada para eliminar la causa raíz de una No Conformidad detectada u otra situación indeseable.

American Welding Society (A.W.S): Asociación Americana de Soldadura, localizada en U.S.A Miami Florida. 550 Le Jeune Road la cual regula las especificaciones que deban cumplir los metales de aporte dicho país y de aplicación y uso en nuestro medio.

Aseguramiento: Parte de la Gestión orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos.

Aspecto ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de la organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Calidad Certificada: Requerimiento del cliente sobre el producto solicitado a fin de recibir una certificación específica para una cantidad dada, con muestras y ensayos definidos por el mismo. Contempla opciones previstas en la Norma AWS A5.01 que van más allá del tamaño de lote y nivel de pruebas.

Contexto de la organización: Combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos

Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad detectada.

Eficacia: Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfermedad: Condición física o mental adversa identificable, que surge, empeora o ambas, a causa de una actividad laboral, una situación relacionada con el trabajo o ambas

Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de la organización

Incidente: Evento relacionado con el trabajo, en el que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal

KPI (key indicators process): Indicadores clave de proceso

Medio ambiente: Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

No Conformidad: Incumplimiento de los requisitos

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

Peligro: Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos.

Producto Estándar: Los productos de fabricación estándar son aquellos cuyas características están especificadas en el catálogo general West-Arco

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto Importado: Son aquellos productos que no son fabricados por Soldaduras West Arco sino adquiridos externamente y comercializados

Riesgo: Efecto de la incertidumbre

Riesgos y oportunidades: Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades)

Riesgo Aceptable: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y el cumplimiento de sus requisitos.

SIG: Sistema Integrado de Gestión

Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto

3.1. PROCESOS DE NEGOCIO – ESAB BUSINESS EXCELLENCE (EBX)

El Sistema de Negocios (EBX) es un proceso repetible y enseñable para ejecutar y mantener un valor superior para el accionista. EBX tiene sus raíces en los cinco valores fundamentales:

- Los clientes hablan, nosotros escuchamos
- El mejor equipo gana
- El mejoramiento continuo (Kaizen) es nuestra forma de vida,
- La innovación define nuestro futuro y
- Competimos por los accionistas en función de nuestro desempeño.

Para asegurar que estamos centrados en el cliente, que estamos escuchando la Voz del Cliente y avanzando, nos medimos constantemente basándonos en las prioridades del cliente y en su nivel de satisfacción y percepción de los productos y servicios.

Mejoramos creando procesos sostenibles que nos proporcionan una significativa ventaja competitiva a través del uso y dirección de las herramientas del Sistema de Negocios .

Nuestro proceso de implementación de políticas vincula nuestra visión, estrategia, ejecución y medición del desempeño (proceso de revisión), utilizando las herramientas del EBX.

La planificación estratégica implica analizar la brecha entre el estado en que debería estar funcionando la empresa y el estado en que está funcionando actualmente para identificar los objetivos de avance. Los objetivos de avance son trabajados sobre un período de 3-5 años.

El proceso de planificación determina cuál es el avance para el primer año de implementación de la política y el desarrollo de prioridades de mejora orientadas al proceso, enfocadas, claras, medibles y diseñadas para alcanzar los objetivos de avance anual. Se debe considerar el desarrollo de los procesos empresariales subyacentes necesarios para lograr el resultado y desplegarlos a través de la organización como trabajo estándar.

El proceso exitoso de despliegue de las políticas determina las prioridades de mejora y las define como procesos de trabajo estándar que se incluirán en el proceso de gestión diario.

La gestión diaria garantiza el cumplimiento de los requisitos a través de planes, procedimientos y procesos localizados que son consistentes con los procesos y procedimientos globales. La administración diaria también asegura el monitoreo de los KPI estándar con uso de causa raíz y contramedidas (RCCM) para cualquier falla en la ejecución.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La organización ha determinado las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, a través de los lineamientos del Corporativo ESAB de donde se genera la información requerida para las operaciones, así mismo, en cada organización del grupo se despliega el plan estratégico alineado a los valores y los objetivos del Corporativo **("Contexto Organizacional de Soldaduras West Arco**"). Los cambios y adecuaciones pertinentes son determinados en los Comités de Gerencia y/o en las Revisiones por la Dirección.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Soldaduras West Arco ha determinado dentro de sus actividades aquellas partes que requieren ser tenidas en cuenta como actores que pueden afectar, verse afectadas o percibirse afectadas por las decisiones que se toman en la Organización. Esto ha sido determinado por la Alta Dirección, a través del análisis de los diferentes procesos y sus interacciones tanto a nivel interno como externo (**"Partes Interesadas SWA")** incluyendo las necesidades detectadas y la forma de medición y seguimiento a través de los indicadores clave de proceso. Los cambios y adecuaciones pertinentes son determinados en los Comités de Gerencia y/o en las Revisiones por la Dirección

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Los parámetros establecidos en el presente manual aplican a todos los niveles de la organización, constituyendo un compromiso para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.

El alcance del sistema integrado de Gestión está definido para las actividades correspondientes a la **Fabricación y comercialización de Electrodos para soldadura.**

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

La organización ha optado por establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión, que mejora continuamente su eficacia conforme a los requisitos de las normas:

- ISO 9001,
- ISO 14001 y
- ISO 45001.

Se han establecido los siguientes lineamientos:

- Los procesos necesarios para el SIG, son determinados y aplicados a todas las áreas, mediante procedimientos apropiados; los cuales incluyen los procesos para las actividades de la Dirección, provisión de recursos, la ejecución de las actividades, la medición, el análisis y la mejora.

- **El Mapa de Procesos (SIG-M-0001 anexo 5)** define la secuencia de los procesos con las respectivas "entradas" y "salidas" y la interacción entre procesos.

- Los criterios y métodos para asegurar la efectiva operación y control de los procesos son definidos en los procedimientos respectivos.

- Los recursos e información son establecidos en los procedimientos específicos que identifican y/o definen las necesidades para la adecuada operación de los procesos.

- Los procesos son monitoreados, medidos y analizados conforme a lo descrito en el numeral 8 del presente Manual.

- Para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos, son utilizados planes de acción con indicadores de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo definidos por la Alta Dirección, para cada proceso, según corresponda.

- En los casos en que la organización opte por externalizar cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, la empresa se asegura de controlar tales procesos. El tipo y grado de control a aplicar sobre dichos procesos contratados externamente están definidos dentro de SIG a través de evaluaciones a los proveedores y planes de calidad específicos.

- Estos procesos son administrados por la organización de acuerdo con los requisitos de las normas que componen el SIG.

5. LIDERAZGO

5.1. LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1. Generalidades

La Alta Dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al sistema integrado de gestión, a través de:

- La rendición de cuentas de forma periódica con relación a la eficacia del sistema integrado de gestión

- El establecimiento de las políticas y objetivos de calidad y EHS compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización

- La integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocio de la organización

- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos

- La definición de los recursos necesarios para el SIG y su disponibilidad

- La comunicación constante sobre la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del SIG

- La revisión periódica del cumplimiento de los resultados previstos

- Las herramientas adecuadas para comprometer, dirigir y apoyar a las personas en logro de la eficacia del SIG

- Promover la mejora continua utilizando las herramientas EBX

- El apoyo a los distintos roles pertinentes de la dirección, mediante el seguimiento y la determinación de responsabilidades y autoridad.

5.1.2. Enfoque al cliente

El éxito de la Organización depende de la comprensión y de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La Alta Dirección asegura que los requisitos del cliente, requisitos legales y otros requisitos, son determinados y atendidos con relación a los aspectos de los productos y servicios ofrecidos.

5.2. POLÍTICAS

5.2.1. Establecimiento de las políticas del SIG

La Alta Dirección ha definido, documentado, publicado y comunicado, en todos los niveles de la organización, **las Políticas del SIG** apropiadas al propósito de la organización, incluyendo objetivos para la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo junto con su compromiso de atender los requisitos del cliente, requisitos legales y otros requisitos, así como la mejora continua.

5.2.2. Comunicación de las políticas del SIG

Las Políticas del SIG, son divulgadas e implementadas con recursos, tales como:

- El programa de inducción al personal que ingresa a la empresa
- Reuniones con los colaboradores
- Distribución de folletos y publicación en áreas de alto tránsito de personal
- Difusión a través de correos electrónicos

En el momento de la revisión por la Dirección entran en la pauta tanto Políticas como Objetivos establecidos para la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo, y son analizadas en cuanto a su pertinencia y aplicación.

5.3. ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección, se asegura que las responsabilidades y autoridades sean definidas y comunicadas dentro de la organización, a través del “Organigrama Jerárquico y Funcional”, directa o indirectamente en los procedimientos específicos para cada área o proceso en particular.

La Alta Dirección ha definido los siguientes requerimientos generales para los líderes quienes tienen la responsabilidad por la implementación, operación, seguimiento y mejora del

Sistema Integrado de Gestión desde su proceso, para garantizar la aplicación y mantenimiento de las Políticas y Objetivos del SIG de Soldaduras West Arco:

- Difundir las políticas de calidad, medio ambiente, Seguridad y Salud al personal de su proceso.

- Elaborar, mantener actualizado y aprobar el Manual Operativo de su proceso, si lo requieren, así como el control de los documentos y registros pertinentes que formen parte del SIG.

- Desarrollar los objetivos específicos de sus respectivos procesos y hacer seguimiento a través de la medición de los kpi.

- Establecer los recursos necesarios para mantener la operación del sistema y gestionar su aprobación por parte de la autoridad superior.

- Identificar los problemas que afectan al SIG, así como la evaluación de los riesgos inherentes al proceso para establecer las acciones pertinentes

- Detectar las necesidades de capacitación y formación del personal a cargo, y desarrollar los programas de entrenamiento acordados con el proceso de Recursos Humanos.

No obstante, se establecen las siguientes definiciones de autoridad y responsabilidad particulares:

Alta Dirección – Directores y/o Gerentes

- Participan en el establecimiento de las políticas y los objetivos del SIG

- Participan en la planificación e implementación de las políticas del SIG y revisan su cumplimiento.

- Aprueban recursos técnicos, de infraestructura, ambiente de trabajo requerido.

- Revisan la eficacia del SIG como mínimo una vez por año.

Líderes de Proceso

Los Líderes de proceso deben asegurar que la Política del SIG, sea difundida, entendida y acatada en todos los sectores de la organización, deben dar cumplimiento a los objetivos, metas e indicadores de desempeño de sus áreas y deben ejercer un liderazgo efectivo que impulse a la empresa y garantice el éxito del SIG, adicionalmente son responsables por lo siguiente:

- Asegurar la difusión y cumplimiento de las directrices emitidas por la Alta Dirección e informar periódicamente de sus resultados

- Asegurar la difusión de los Programas EHS y Control de Riesgos en los procesos

- Asignar responsabilidades y autoridades en la línea de mando.

- Verificar las comunicaciones internas y externas, para asegurar la eficacia del SIG

- Promover y aplicar permanentemente el mejoramiento continuo del sistema

- Administrar los recursos para asegurar el cumplimiento de objetivos y metas del SIG

- Informar oportuna y verazmente a la Alta Dirección, cualquier logro, desviación, anomalía, incumplimiento o dificultad que se presente en el SIG.

Jefes de Área, Supervisores y Encargados de Procesos

Los responsables de áreas o procesos deben asegurar que las políticas del SIG sean; difundidas, entendidas y acatadas en todos los sectores de la organización, deben dar cumplimiento a los objetivos, metas e indicadores de desempeño de su proceso y deben ejercer un liderazgo efectivo que impulse a la empresa y garantice el éxito del SIG, adicionalmente son responsables por lo siguiente:

- Efectuar seguimientos para verificar al cumplimiento de las acciones preventivas, correctivas, de mejora y de gestión de los riesgos detectados

- Administrar y asignar los recursos entregados por la Alta Dirección para el cumplimiento de los Programas de Gestión, Programas Ambientales y el Programa de Control de Riesgos Laborales en su área de responsabilidad

- Definir y elaborar los procedimientos de trabajo específicos para las actividades clave de su área de responsabilidad, realizando las respectivas difusiones y capacitaciones que garanticen el entendimiento y correcta aplicación.

- Detener todo trabajo que represente un riesgo inminente para las personas y recursos en cualquier lugar y tomar las medidas correctivas para continuar con la operación

- Participar en la elaboración, identificación, evaluación y actualización de los factores de riesgos; participar en reuniones de seguridad e investigar los incidentes que se presenten en su proceso

- Planificar y asegurar la ejecución de capacitación y entrenamiento del personal
- Elaborar y controlar el cumplimiento de procedimientos e instructivos de trabajo, asegurar el cumplimiento de los requisitos, en la ejecución de las actividades asignadas
- Controlar el correcto uso de los equipos y elementos de protección personal (EPP)
- Realizar charlas Operacionales (Calidad, Medio ambiente, Salud y Seguridad en el trabajo, eficiencia, entre otras) periódicas, entre las jornadas de trabajo.

Trabajadores

Es responsabilidad de todos los trabajadores de la organización conocer, entender y acatar las políticas del SIG, deben cumplir con las metas e indicadores de desempeño de su proceso y cumplir a cabalidad sus responsabilidades para garantizar el éxito del SIG, adicionalmente son responsables por:

- Cumplir con todas las normas y procedimientos establecidos
- Usar en todo momento los equipos y elementos de protección personal
- Informar a su supervisión sobre toda condición insegura que detecte en su área de trabajo
- Informar de forma oportuna a su supervisor, todo incidente que ocurra o cualquier otra situación que pueda generar algún tipo de riesgo en sus actividades
- Lograr y garantizar que se cumplan los procedimientos de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud de su área trabajo, buscando y promoviendo la mejora continua.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

6.1.1. Generalidades

Los riesgos y oportunidades para el negocio serán revisados tanto para áreas de mejora como para reducir el potencial de rendimiento no deseado, siguiendo como lineamiento lo establecido en el **Procedimiento para la identificación, valoración, tratamiento y seguimiento de riesgos**

Se tratan de una variedad de maneras, que pueden incluir pero no se limitan a:

- JSA
- FMEA
- PFMEA (Especifico para Producto y Procesos de Producción)
- Eventos Kaizen
- Equipos primarios, Comités, Daily

Las acciones tomadas de estos planes deben ser implementadas dentro de los procesos de planificación establecidos en el sistema integrado de gestión, realizando el seguimiento para su cierre y la evaluación para medir su efectividad.

6.1.2. Elementos de planificación (EHS)

De acuerdo a los lineamientos de la política y objetivos EHS, la organización lleva a cabo una planificación continua para:

- La identificación de peligros, evaluación y control de riesgos

- La prevención y reducción de los riesgos asociados a la ejecución de las actividades a través de los JSA (análisis de trabajo seguro)

- La evaluación de los aspectos ambientales de los procesos, productos y servicios sobre los que la empresa tiene influencia y que puedan ser controlados

- Evitar generar impactos significativos en el medio ambiente y de las acciones necesarias y la implementación de medidas de control como resultados de evaluaciones

La Metodología para Identificación de Peligros, Aspectos Ambientales, evaluación y control del riesgo está en los **Procedimientos de Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos e Identificación de aspectos e impactos ambientales Requisitos legales y otros requisitos**

Soldaduras West Arco identifica, tiene acceso y se mantiene actualizada respecto a los requisitos legales y otros requisitos relacionados con las actividades que pueden afectar al medio ambiente, la Seguridad y la Salud en el trabajo, conforme al **Procedimiento para la Identificación de Requisitos Legales y Otros Requisitos**

6.2. OBJETIVOS DEL SIG Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

6.2.1. Objetivos

Con el fin de medir el desempeño del SIG como un todo y su efectiva mejora continua, la Alta Dirección definió los **objetivos de calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el**

trabajo Los objetivos son coherentes con las Políticas del SIG y se encuentran medidos a través de los "KPI" de cada proceso, conforme a los lineamientos del Corporativo.
Con base en las tendencias de los indicadores, el Corporativo redefine las metas anuales de acuerdo con los resultados obtenidos y la estrategia del Negocio.

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos

La planificación de las acciones encaminadas al logro de los objetivos del SIG se efectúa a través de las revisiones por la dirección y de acuerdo a la necesidad en los distintos comités gerenciales.

6.3. PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Soldaduras West Arco ha definido a través del **Procedimiento de Planificación de los cambios (SIG-P-0011)**, los lineamientos para llevar a cabo de forma controlada los cambios que pudieran afectar el desempeño del Sistema Integrado de Gestión en cada uno de sus elementos (calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo)

7. APOYO

7.1. RECURSOS

7.1.1. Generalidades

Soldaduras West Arco ha determinado los recursos requeridos para el establecimiento, implementación, mantenimiento mejora continua del SIG, de igual forma y de acuerdo a las necesidades se asegura de proporcionarlos considerando:

- Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, a través de los presupuestos anuales

- Qué se necesita obtener de los proveedores externos, a través de los procesos de planeación y de compras

7.1.2. Personas

La organización determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz de su SIG y para la operación y control de sus procesos, a través del departamento de Recursos Humanos con la información suministrada por los responsables de cada proceso de acuerdo con los requerimientos de la operación

7.1.3. Infraestructura

La infraestructura necesaria para lograr conformidad con los requisitos del producto y/o servicio, requisitos legales u otros requisitos, como de medio ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo, es determinada en el presupuesto anual, aprobado por la Alta Dirección. Entre otros, Soldaduras West Arco dispone de la siguiente infraestructura:

- La instalación física que se utiliza como Base de las Operaciones (Planta de fabricación, Bodegas de almacenamiento y edificio administrativo)
- Los equipos de medición y manufactura
- Computadores, Red Computacional, Software, Servidores y otros;
- Salas de capacitación, lugares de reunión

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

La organización proporciona tanto a través de sus instalaciones cubiertas, como de las normas de producto el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad del producto, así como los recursos necesarios, programas de prevención y capacitación de acuerdo al riesgo que tengan los trabajadores en las diferentes secciones o áreas de trabajo y los aspectos e impactos ambientales para lograr la conformidad con los requisitos establecidos.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

En Soldaduras West Arco, se han establecido los **Procedimientos Plan de calidad en inspección y ensayo, Inspección de producto terminado y producto en proceso, y Plan de aseguramiento metrológico (TE-C-N-0005, TE-C-P-1026, y TE-C-N-0061)** para determinar el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto. En el **Procedimiento para el control de procesos en producción** se establecen los procesos y se asegura que el seguimiento y la medición se pueden realizar y se llevan a cabo de una manera coherente con los requisitos.

El Procedimiento para Identificación y trazabilidad en planta (PR-P-0003) define los pasos a seguir para la identificación del producto desde el momento de la recepción de la materia prima y durante todas las etapas de producción hasta el almacenamiento de producto terminado. La trazabilidad se lleva hasta la unidad de empaque para venta.

Los registros que evidencian que el producto ha sido inspeccionado y/o ensayado se generan por la aplicación de los diferentes procedimientos y se manejan de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento para el control de registros departamento de control de calidad (TE-C-P-0040)**.

En Soldaduras West Arco, se ha establecido el **Procedimiento de estado de inspección y ensayo (TE-C-P-1027)** en el cual se define como se debe identificar el producto para indicar el estado de inspección.

7.1.6. Conocimientos de la organización

La información necesaria para el funcionamiento y control de nuestros procesos será mantenida y disponible, según sea necesario. Esta información puede basarse en la experiencia, las propiedades intelectuales, las lecciones aprendidas, el intercambio de riesgos y mejoras entre las empresas y el aporte de clientes / proveedores. Cuando el conocimiento actual es inadecuado Soldaduras West Arco revisará los métodos para adquirir información adicional.

7.2. COMPETENCIA

La organización a través del proceso de Recursos Humanos y mediante la aplicación del **Procedimiento de competencia, capacitación y toma de conciencia** , lleva a cabo, entre otras actividades, lo siguiente:

- Determina la competencia necesaria del personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos de calidad, medio ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo, a través de los responsables de los procesos y/o elementos designados por la Organización.

- Se asegura de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas

- Toma las acciones pertinentes para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de dichas acciones

- Conserva la información documentada apropiada como evidencia de la competencia

7.3. TOMA DE CONCIENCIA

Todo empleado en Soldaduras West Arco debe ser consiente de:

- Las políticas y objetivos del SIG, y su compromiso para lograrlos
- Como contribuyen a la eficacia del SIG
- Las implicaciones del no cumplimiento de los requisitos del SIG

7.4. COMUNICACIÓN

La organización ha establecido los canales apropiados de comunicación tanto interna como externa, a través del **Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta (SIG-EHS-P-0007)** se han establecido los lineamientos para definir; qué, cuando, a quien, como comunicar y quién comunica los asuntos relativos al SIG teniendo en cuenta las partes interesadas (colaboradores, Clientes, Proveedores, Autoridades, entre otros),

7.5. INFORMACIÓN DOCUMENTADA

Soldaduras West Arco, a través del **Procedimiento para el control de documentos y registros (SIG-P-0006)** ha definido los lineamientos para la creación, actualización y control de la información documentada requerida para garantizar la eficacia del SIG. La estructura de la información documentada que sustenta el SIG de la organización, se divide en los siguientes niveles:

Nivel	Documento	Objetivo
I	Manual y Políticas del SIG	• Definen las intenciones y directrices globales de la Alta Dirección, relativas a Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo • Incluyen el propósito del SIG, procedimientos establecidos e interacción de los mismos; • Referencia los procedimientos más relevantes.
II	Procedimientos del SIG	• Presentan rutinas funcionales o multifuncionales de trabajo, documentadas, para procesos completos o partes de procesos que pueden ser separadas de forma lógica • Definen métodos de levantamiento, análisis y control de los Impactos Ambientales y Riesgos • Se refieren y asocian otros procedimientos y formularios para ser utilizados.
III	Instructivos del SIG (Standard Work)	• Presentan rutinas funcionales específicas de trabajo, detalladas, por escrito • Se refieren y asocian otros procedimientos, instructivos y formatos para ser utilizados.
IV	Registros del SIG	• Son formularios con información relativa a una actividad o proceso almacenados y conservados apropiadamente. • Corresponden a evidencias que verifican que el Sistema Integrado de Gestión esté operando con eficacia.

V	Documentos Externos a la empresa	• Documentos emitidos por organismos o personas ajenas a la organización, pero necesarios para asegurarse la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

8. OPERACIÓN

8.1. PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La organización planifica las actividades para la elaboración de productos y la prestación de servicios a través de la Alta Dirección teniendo en cuenta la interacción entre los procesos y lo establecido en el **Procedimiento de Planeación (SU-PL-P-0001)**, para garantizar entre otros:

- El cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y los requisitos aplicables
- El suministro de los recursos necesarios para la fabricación del producto y la prestación del servicio
- Las actividades de verificación, seguimiento, medición, inspección, ensayos y/o pruebas específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo
- Las acciones pertinentes para el control de los cambios planificados y mitigar cualquier efecto adverso generado por los cambios no previstos
- Proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.

La organización, establece y mantiene procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planes de calidad los cuales definen las actividades requeridas de inspección y los registros relacionados que se utilizan para verificar que se han satisfecho todos los requisitos definidos para el producto.

8.2. REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

8.2.1. Comunicación con el cliente

Soldaduras West Arco, ha definido los procedimientos necesarios para garantizar la comunicación efectiva con el cliente (ver 5.1.2), además, cuenta con el Catálogo de Productos como medio para comunicar a sus clientes los requisitos establecidos para los productos. La Organización cuenta con la página web: www.westarco.com, en la cual el cliente puede encontrar información de la empresa, detalles técnicos de productos, servicios

que la empresa está en condiciones de realizar y documentos relevantes del funcionamiento del SIG, tales como, misión, visión, Políticas, certificaciones, entre otros. Además, a través de MARCOM se administran cuentas en redes sociales donde se monitorean y siguen muchas de las inquietudes y requerimientos del cliente.

Cualquier inquietud, modificación, o consulta acerca de las aceptaciones de pedido será comunicada por el cliente a los números de teléfono que aparecen en los catálogos o directamente con el asesor asignado.

Adicionalmente se ha preparado un sistema de encuestas periódicas a los clientes con el fin de conocer su opinión con respecto a los conceptos más importantes del suministro. Con los resultados de las encuestas se establecen acciones encaminadas a la mejora.

8.2.2. Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los productos de fabricación estándar que estén cobijados por las normas AWS son los que aparecen en dichas normas y están contenidos en los catálogos de productos, donde se especifican sus características generales, incluida la unidad de empaque y cubrimiento de garantía de fábrica.
En toda negociación de productos estándar se entiende que las especificaciones acordadas con el cliente, son las que aparecen en las respectivas hojas de producto, incluidas en el catálogo (última edición aprobada).

Cuando los clientes manifiesten y/o la organización detecte nuevos requisitos, se procederá según lo establecido en el **Procedimiento de Planificación de los cambios (SIG-P-0011)**

8.2.3. Revisión de los requisitos para los productos y servicios

La empresa, revisa los requisitos relacionados con el producto y el servicio, antes de comprometerse a proporcionarlo al Cliente, en esta revisión se busca que:

- Estén definidos claramente los requisitos del producto

- Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y lo expresado previamente durante la cotización y/o negociación

- Que exista en la organización la capacidad para cumplir con los requisitos definidos

Los pedidos de los clientes son recibidos por escrito o verbalmente y se procede según el **Procedimiento para la Aceptación de Pedidos CO-P-0002** garantizando el cumplimiento de los requisitos del cliente.

Todos estos antecedentes son revisados, verificados y actualizados en la información contenida en la documentación del punto 7.2.1 del presente “Manual del SIG”.

8.2.4. Cambios en los requisitos para los productos y servicios

Todo cambio que se considere necesario realizar referente a los productos y/o servicios debe realizarse de forma concertada entre el cliente y la organización, definiendo, comunicando y autorizando los criterios de los cambios siguiendo los lineamientos del **Procedimiento de Planificación de los cambios (SIG-P-0011)**

8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El producto ofrecido por la organización se encuentra normalizado y no requiere actividades de Diseño para cambio del mismo en función de su uso. Sin embargo, cuando se requieren actividades de Desarrollo se ejecutan los procedimientos establecidos en la Planificación de Cambios y en los Planes de Calidad.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1. Generalidades

Soldaduras West Arco, basa la adquisición de los procesos, productos y servicios necesarios para su operación bajo los parámetros establecidos en los **Procedimientos de Compras (SU-P-0003) y de Nacionalización (SU-CE-P-0001)**, con el propósito de garantizar el cumplimiento con las especificaciones y requisitos definidos.

8.4.2. Tipo y alcance del control

Inspección y Ensayo en la Recepción de Materiales

Mediante la aplicación del **Procedimiento para la inspección, ensayo y almacenamiento de materia prima TE-C-P-0900**, se garantiza que el material que ingresa a la bodega de Materia Prima se inspecciona antes de su utilización, dicha inspección se establece en el **Plan de Calidad TE-C-N-0005**.

Verificación de insumos, servicios y equipos

La verificación de insumos servicios y equipos será realizada por quien hace la requisición según la especificación solicitada. Si dicha persona no tiene los instrumentos necesarios para la verificación, puede solicitar el apoyo al Jefe Técnico y Control Calidad.

Verificación en la planta del proveedor

No se ha considerado como necesaria la verificación de los productos comprados a los proveedores en sus instalaciones. Sin embargo, a discreción de la Alta Dirección, se podrá designar a un funcionario para constatar el cumplimiento de requisitos, en las instalaciones del proveedor.

Cuando así se requiera, según el párrafo anterior, se pueden hacer los arreglos para revisar y liberar el insumo en planta del proveedor, junto con los documentos pertinentes, dicho arreglo queda registrado en la Orden de Pedido o en la Orden de Compra. Los procedimientos empleados son los mismos definidos para la inspección de materia prima en planta.

Cuando algún cliente requiera especificar la calidad de alguna materia prima o insumo en las instalaciones del proveedor, se generará constancia en la aceptación de pedido y se enviará copia de esta al Jefe Técnico y Control Calidad a fin de que éste coordine dicha visita.

La evaluación de proveedores determina la intensidad y naturaleza de la inspección en planta de acuerdo con lo establecido en el **Plan de Calidad TE-C-N-0005**

En el **Procedimiento para la inspección, ensayo y almacenamiento de materia prima TE-C-P-0900** se establecen los pasos a seguir en el caso que sea necesario liberar producto por razones de urgencia sin haber realizado la inspección según lo establecido.

8.4.3. Información para los proveedores externos

La organización ha definido el **Procedimiento para homologación y calificación de proveedores de servicios (SU-P-0010)** donde se establecen los criterios para la contratación de servicios que afectan la calidad, así como las consideraciones pertinentes al medio ambiente, la Seguridad y Salud en las operaciones involucradas.

La empresa lleva a cabo lo establecido en los **Procedimientos de Selección, Homologación y Calificación de Proveedores (SU-P-0009 y SU-P-0004)** donde se fijan los criterios de evaluación, selección, y reevaluación de acuerdo con su capacidad de suministro y el cumplimiento de los requisitos establecidos por Soldaduras West Arco. Todas las compras de productos e insumos que afecten directamente la calidad de nuestros productos solo se hacen a los proveedores que estén incluidos en los **Listados de Proveedores Homologados (SU-P-0008 y SU-P-0010-F2)**

8.5. PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

8.5.1. Control de la producción y de la provisión del servicio

Soldaduras West Arco, a través del **Procedimiento para el Control de Procesos en Producción PR-P-0006** identifica y planifica los procesos de producción que inciden directamente en la calidad de sus productos. Para asegurar que estos procesos se efectúen en condiciones controladas cuenta con:

- Normas que establecen las especificaciones que se deben cumplir para cada uno de los productos fabricados **(Normas de Producto TE-P-N-501 a TE-P-N-1000 y Normas de Referencia AWS, NTC 2191)**

- Documentos que permiten realizar seguimiento, medición y control a los parámetros del producto en cada paso del proceso. **(Fichas de Fabricación 80000 a 89999 por el sistema SIEMSA, Normas de Cocinado TE-PR-N-0001 a TE-PR-N-0300)**.

- **El Procedimiento que define las características del equipo empleado en la fabricación es el MT-P-0053**. Adicionalmente hay un **Plan de Mantenimiento Preventivo (MT-P-0050)** que hace énfasis en los equipos que afectan la calidad de los productos.

- La disponibilidad e implementación del uso de dispositivos de seguimiento y medición se encuentran descritos en el **Plan de calidad TE-C-N-0005** y en el **Procedimiento Para controlar los Equipos de Inspección, Medición y Ensayo (TE-C-P-0060**).

- En el **Procedimiento para la inspección y ensayo de producto en proceso y producto terminado (TE-C-P-1026) y en el Plan de Calidad (TE-C-N-0005)**, se establecen la exigencia de ensayos e inspecciones a efectuar antes de liberar el producto, ningún producto ingresa a bodega de producto terminado sin haber cumplido todos los requisitos establecidos en los anteriores procedimientos.

- Para productos con venta en la puerta de la fábrica, el almacenista coordina el alistamiento del despacho previa verificación que el vehículo cumple con los requisitos establecidos en el **Procedimiento de manejo, almacenamiento, empaque y preservación (LG-PT-P-0001).**

- En productos entregados en bodega del cliente, el despacho se hace desde la bodega a los destinos requeridos por los clientes por medio de compañías transportadoras tercerizadas, Para garantizar su preservación el proceso de Logística es responsable de garantizar que todo transportador utilizado por Soldaduras West Arco cumpla con las condiciones para asegurar los requisitos de transporte, así como de almacenamiento definidos en los catálogos técnicos de la compañía.

8.5.2. Identificación y trazabilidad

El procedimiento para identificación y trazabilidad en planta (PR-P-0003) define los pasos a seguir para la identificación del producto desde el momento de la recepción de la materia prima y durante todas las etapas de producción hasta el almacenamiento de producto terminado. La trazabilidad se lleva hasta la unidad de empaque para venta.

En Soldaduras West Arco, se ha establecido el **Procedimiento de estado de inspección y ensayo (TE-C-P-1027)** en el cual se define como se debe identificar el producto para indicar el estado de inspección. El Responsable del cumplimiento de lo establecido en el procedimiento es el Jefe Técnico y Control Calidad

Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

Para la manufactura no se requiere el suministro de materias primas o insumos por parte del cliente.

Cuando se utilizan elementos que corresponden a propiedad de los proveedores externos, a través de los contratos, las remisiones y/o actas de servicio, se especifican el estado de recepción y devolución de dichos elementos, así como los términos y responsabilidades definidas para los casos en que se puedan generar su pérdida o deterioro.

8.5.3. Preservación

Soldaduras West Arco, ha establecido los siguientes lineamientos y procedimientos:

- **Para el Manejo, Almacenamiento, Empaque, Preservación y Despacho de productos (LG-PT-P-0001)**, funciones que están bajo la responsabilidad del Jefe de Logística

- La identificación se realiza a través de los **Formatos de Ingreso a Bodega de Producto Terminado (TE-C-P-1026-F3 o TE-C-P-1041-F3)** que contienen el visto bueno y la fecha de aceptación de Control Calidad. En la manipulación del producto el Líder de Bodega de Producto Terminado coordina la ubicación del producto en la estantería y en el lugar asignado para cada uno de ellos, además cumpliendo lo establecido en la **Norma de Estibado para Producto Terminado (TE-P-N-992)**, para garantizar la adecuada manipulación del mismo.

- Se ha considerado como actividad de Aseguramiento del SIG el manejo físico de la Materia Prima cuya responsabilidad es del Líder de Bodega de Materia Prima, se dan estos lineamientos en el **Procedimiento para Manejo, Almacenamiento y Preservación de materia prima (LG-MP-P-0001)**.

8.5.4. Actividades posteriores a la entrega

La organización ha determinado las acciones necesarias para satisfacer las expectativas de los clientes respecto a las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, para esto se cuenta con los procesos y procedimientos definidos por la dirección comercial.

8.5.5. Control de los cambios

Para garantizar la conformidad con los requisitos del cliente y los determinados por la organización, se ha establecido que cualquier cambio relacionado con la producción o la

prestación de servicios debe ser realizado bajo lo establecido en el **Procedimiento de Planificación de los cambios (SIG-P-0011)**

8.6. LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Soldaduras West Arco ha definido los mecanismos necesarios para garantizar que los productos y servicios ofrecidos cumplen con todas las especificaciones antes de ser suministrados a los clientes, para tal propósito cuenta con:

- **Plan de calidad en inspección y ensayo (TE-C-N-0005)**
- **Procedimiento para el control de producto no conforme (SIG-P-0010)**

8.7. CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

Soldaduras West Arco, ha establecido el **Procedimiento Para el Control de las Salidas No Conformes (SIG-P-0010)**, con el propósito de definir el manejo de las salidas No Conformes y asegurar la prevención de su uso o entrega no intencionada, en este se estipulan la detección, identificación, documentación, responsables de definición y revisión, segregación, disposición final, re inspección, el registro del producto No Conforme y la notificación a las áreas y/o partes interesadas. Este control aplica para:

- Materias Primas
- Producto en Proceso
- Producto Terminado
- Producto devuelto por el cliente
- Salidas no conforme entre procesos

Las concesiones en Materia Prima se manejan de acuerdo con lo establecido en el **Procedimiento de Inspección, Ensayo y Autorización de uso de materiales en Bodega de Materia Prima (TE-C-P-0900)**, es responsabilidad del Jefe Técnico y Control Calidad garantizar su actualización y cumplimiento.

En los casos en que sea viable por no afectar las propiedades químicas o mecánicas del producto, las concesiones sobre producto terminado pueden ser autorizadas por el Jefe Técnico y Control Calidad

En el **Formato de Manejo de Producto No Conforme (SIG-P-0010-F1)** se registra la información relacionada con las no conformidades detectadas. Todo material o producto que haya sido corregido para eliminar la no conformidad se somete a una nueva inspección de acuerdo con los métodos establecidos en los planes de inspección.

8.8. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

La Organización ha establecido y mantiene procedimientos y planes para identificar incidentes y reacciones potenciales a situaciones de emergencia, para prevenir y mitigar la probable enfermedad, perjuicio o impacto ambiental que pueda estar asociado a las actividades que realiza.

La organización analiza críticamente y ejecuta planes para la preparación y atención de emergencias, conforme a lo establecido en el **Plan de Emergencias (SIG-EHS-P-0003)**

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1. Generalidades

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y evaluación se aplican de acuerdo a los lineamientos del EBX y el uso de las herramientas de gestión allí definidas, estos procesos se realizan de forma constante, y de acuerdo a las necesidades identificadas

9.1.2. Satisfacción del cliente

Soldaduras West Arco realiza el seguimiento de la información suministrada por los clientes referentes a la calidad de los productos y servicios, a través de encuestas que se realizan periódicamente sobre los aspectos fundamentales de la calidad del producto, el suministro y la calidad de la atención percibida, esto de acuerdo a lo establecido en el **Procedimiento para la Medición de la percepción de los clientes (CO-V-P-0008)**

El contacto permanente y directo con el cliente se realiza a través de las áreas comerciales, que a su vez tienen establecidos procesos para la solución de No Conformidades (quejas) de tipo administrativo y con relación a los productos (reclamos). Con la información suministrada sobre la percepción del cliente, en cuanto a los productos y su suministro, se tienen índices cuantificables revisados periódicamente, utilizando esta información como herramienta de mejora en la satisfacción de los clientes.

9.1.3. Análisis y evaluación

Para garantizar el adecuado funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión, la organización lleva a cabo actividades de análisis y evaluación a partir de la información y los datos disponibles de las operaciones realizadas en cada uno de los procesos, tanto las cuestiones internas como externas son comunicadas a las funciones pertinentes.
A través de las distintas herramientas EBX (RCCM, Kaizen, JSA, FMEA, VSM, entre otros) se identifican, analizan, evalúan y se toman acciones sobre los riesgos y oportunidades con

el fin de mejorar continuamente el desempeño de los procesos. Este análisis también se utiliza como una entrada para las revisiones por la dirección.

9.2. AUDITORIA INTERNA

Las auditorías internas son realizadas a intervalos planificados con el fin de analizar los aspectos de Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud en el trabajo, relevantes para el adecuado funcionamiento del SIG. Las auditorias se realizan de acuerdo a lo definido en el **Procedimiento de Auditorías Internas (SIG-P-0005)** a los distintos procesos de la organización, no obstante, pueden realizarse otras auditorias de procesos / productos o servicios a criterio de la Alta Dirección o ante cambios significativos.

9.3. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1. Generalidades

La Alta Dirección se reúne por lo menos una vez cada año conforme al **Cronograma de Revisión de Documentos y Actividades (SIG-P-0006-F4)**, con la finalidad de analizar críticamente el SIG y asegurar su continua pertinencia, adaptación y eficacia. Este análisis incluye la evaluación de oportunidades para mejoras y necesidades de cambio en el SIG,

En estas reuniones, deben participar, además de los integrantes de la Alta Dirección (o quien este designe), el Representante de la Dirección, los líderes del SIG y EHS, y los líderes de procesos, dejando constancia de los temas tratados y las actividades asignadas en el acta de **Revisión por la Dirección (SIG-M-0001-F1)**

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

Son abordados en la revisión por la Dirección, los siguientes elementos:

- Revisión de los Programas de Gestión y los resultados de las auditorias
- Retroalimentación del cliente, incluyendo reclamos, sugerencias, expectativas, otros
- Desempeño de los procesos del SGC, SGA y SST, a través de los objetivos y metas
- Conformidad de los procesos y de los productos y cambios que puedan afectar al SIG, incluyendo sus políticas y necesidades de recursos
- Situación de las acciones preventivas y correctivas del SIG
- Acciones de seguimiento de revisiones por la Dirección anteriores
- Recomendaciones para la mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Los resultados de la revisión por la Dirección deben incluir cualquier decisión y acciones relacionadas a:

- Los cambios y las mejoras de la eficacia del SIG y de sus procesos
- La mejora del producto y servicios con relación a los requisitos del cliente así como las mejoras relacionadas con el medio ambiente, la Seguridad y Salud en el trabajo, en coherencia con la legislación y/o los objetivos establecidos por la organización.
- Planificación y acciones para el abastecimiento de los recursos necesarios relativos al Sistema Integrado de Gestión.

10. MEJORA

10.1. GENERALIDADES

Como uno de los valores fundamentales de la organización, se busca promover y gestionar la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión. La mejora se mide contra objetivos y normalmente se lleva a cabo mediante la aplicación de entre otras técnicas:

- El Sistema de Negocios - enfoque global de la compañía en el rendimiento empresarial y la mejora continua a través de la eliminación de desperdicios, pruebas de rendimiento y mejoras en las capacidades de proceso.
- Causa Raíz y Contramedidas - enfoque estándar de la compañía para análisis y determinación de acciones correctivas.
- Eventos Kaizen - eventos de transformación de la compañía

10.2. NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

La organización, a través de los procesos involucrados, con el acompañamiento y control del Representante de la Dirección, toma acciones para eliminar las causas de las No Conformidades, referentes a la calidad, ambientales, de Seguridad y Salud en el trabajo, como forma de prevenir que vuelva a ocurrir. La detección de una No Conformidad u oportunidad de mejora puede provenir de clientes, auditorías internas o externas, inspecciones u observaciones del personal de la empresa.

Una vez detectada la posible No Conformidad, se registra y se define el proceso en el cual se origina o la genera, correspondiéndole al Líder de proceso afectado proponer la acción

correctiva que se debe implementar, definir los medios que se utilizarán y plazos aproximados para su concreción.

La acción correctiva debe ser de un grado apropiado a la magnitud de los problemas y acorde con los riesgos asociados. Si para resolver una No Conformidad o para evitar su ocurrencia se requiere recursos o la participación de otros procesos, se debe recurrir a instancias jerárquicas superiores.

Las acciones correctivas implementadas son verificadas en las auditorías internas o a través de controles específicos para revisar su eficacia, el documento que describe los mecanismos para llevar a cabo estas acciones es el **Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva (SIG-P-0008).**

10.3. MEJORA CONTINUA

Soldaduras West Arco, está comprometida con la mejora continua de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, la Alta Dirección coordina y hace el despliegue de los elementos del Sistema Integrado de Gestión en toda la organización, siendo así, la mejora de la eficacia del SIG se obtiene por medio del uso de las políticas y objetivos, análisis de riesgos y oportunidades, resultados de auditorías internas, análisis de datos, acciones correctivas y revisiones por la dirección.

Todos los procesos de mejora de la organización están basados en el uso permanente de las herramientas EBX, las cuales permiten estructurar y abordar los riesgos y las oportunidades de mejora de forma planificada y sistemática con el propósito de que dichas mejoras sean medibles y sostenidas en el tiempo.

11. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Documentación general del sistema

12. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Fecha de aprobación	Descripción de cambios
Segunda		• Se consolida en un solo documento y se aclaran algunos puntos del manual. • Se cambian de posición algunos numerales. • Se renueva el mapa de procesos y el organigrama. • Se actualizan los nombres de algunos cargos. • Se incluye al nuevo departamento de logística y su dependencia de la dirección técnica y de suministros. • Varios ajustes editoriales. • Se actualizan algunos códigos de procedimientos comerciales.

Tercera	2013/06/05	• Se modifica en todo el manual el cargo de asistente de Gestión de Calidad por Coordinador EHSQ • En el organigrama funcional se incluye el cargo de planeación maestra producción y proyectos • En el numeral 8 se modifica el valor de aprobación del Gerente General de USD 2500 a USD 5000
Cuarta	2014/06/11	• Se modifica el numeral 13. incluyendo las herramientas EBX • Se incluyen las definiciones EBX
Séptima	2018-04-13	• Se actualiza el manual teniendo en cuenta los cambios y los requerimientos de las normas de referencia ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. • Se establece el presente manual de acuerdo al orden de los numerales de las normas de referencia para lograr mejor organización y entendimiento de los requisitos.
Octava	2020-08-28	• Se actualizan documentos descritos en el manual • Se elimina intranet • Se modifica revisor del documento
Novena	2021-08-24	• Actualización de Cargos