

**MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

|  |  |
| --- | --- |
| Código: SP-SIG-M-01 | |
| Versión: 03 | Fecha: 14/08/2023 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **ELABORADO** | **REVISADO** | **APROBADO** |
| **RESPONSABLE** | Max Moscoso Zevallos | Abimelec Cruz Puma | Abimelec Cruz Puma |
| **CARGO** | Coordinador SIG | Gerente General | Gerente General |
| **FIRMA** |  |  |  |

## CONTROL DE CAMBIOS

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA:** | **VERSIÓN:** | **SECCIÓN:** | **DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO:** | **APROBADO POR:** |
| 22-07-2023 | 02 | 4.4 | Se actualizó el mapa de procesos | G.G. |
| 14-08-2023 | 03 | 2 | Se agregó más documentación de referencia | G.G. |
| 14-08-2023 | 03 | 4.4 | Se actualizó el mapa de procesos | G.G. |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

1. **OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN**
   1. **OBJETIVO**

Describir el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa Ambiental SUMAC PAQARI S.A.C. En base a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 y alineadas a la normativa legal vigente asociada a sus operaciones.

* 1. **CAMPO DE APLICACIÓN**

Aplica a toda información documentada de los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión de SUMAC PAQARI SAC.

## DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de SUMAC PAQARI SAC.:

* Ley N°29783, Seguridad y salud en el trabajo
* Ley N°29259, Transporte y tránsito terrestre, (modifica Ley 27181)
* Ley 28256, Ley que regula en Transporte de Materiales y residuos peligrosos
* D.L. 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos
* D.S. 0014-2017-MINAM, Reglamento de la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos
* D.L. 1501, que modifica la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos
* ISO 9001: 2015.- Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.
* ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Medio Ambiental - Requisitos
* ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional - Requisitos
* Otros requisitos Legales aplicables.

1. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Dentro de los términos y definiciones descritos en la ISO 9000:2015, 3.1.1 Alta Dirección

* **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
* **Documento:** Información y su medio de soporte.
* **Manual del SIG:** Documento que especifica el SIG de una organización.
* **Procedimiento:** Forma específica de desarrollar una actividad o un proceso.
* **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas**.**
* **Información documentada:** Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio en el que está contenida.
  1. **Terminología referida al Sistema Integrado de Gestión**
* **Riesgo:** Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso.
* **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel
* **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos
* **Parte interesada:** Personas u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad
* **Política del SIG:** Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño del sistema integrado de Gestión, como las expresa formalmente su alta dirección
* **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos objetivos
* **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, producto o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente
* **Condición ambiental:** Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo
* **Impacto ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización
* **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 (\*)
* **Objetivo:** Resultado a lograr
* **Prevención de la contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminantes o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos
* **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
* **Requisitos legales y otros requisitos:** Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir
* **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre
* **Riesgos y oportunidades:** Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades)
* **Ciclo de vida:** etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto ( o servicio) desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final

1. **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

**EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI SAC.**, es una organización dedicada a la prestación de servicios, que comprende:

* Servicios de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos, sólidos peligrosos.
* Servicio de alquiler y limpieza de lavamanos, baños portátiles.
* Servicio de saneamiento ambiental: desinfección, desratización, desinsectación.

La organización cuenta con una **matriz** donde define a sus **partes interesadas** y los requisitos de estas teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas relacionadas a sus servicios.

* 1. **COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN**

**EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C.** determina las cuestiones externas e internas pertinentes a sus propósitos y su dirección estratégica que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos mediante un **Análisis FODA**, el cual es realizado para establecer estrategias y objetivos a los que se realiza el seguimiento, revisión y verificación de las acciones mediante un **plan de acción.**

* 1. **COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

La organización identifica a las partes interesadas mediante grupos de trabajo relacionados a las operaciones y las necesidades de clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así mismo los requisitos pertinentes a estas partes interesadas se encuentran descritos en la **Matriz de identificación de partes interesadas y Requerimientos**. Se realiza el seguimiento y revisión de manera anual.

* 1. **DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

El alcance del Sistema Integrado de Gestión de SUMAC PAQARI S.A.C. se define:

**ALCANCE: “Servicio de Empresa Operadora de Residuos Sólidos, Saneamiento Ambiental, Alquiler y limpieza de baños químicos portátiles, lavatorios, duchas”**

Los procesos descritos en el alcance se desarrollan en las siguientes sedes:

* Sede operaciones: Av. Wichaypampa S/N Challhuahuacho, Cotabambas, Apurímac.

Exclusiones:

El requisito Recursos de seguimiento y medición, numeral ***7.1.5 de la ISO 9001:2015***, no está contemplado dado que dentro de sus actividades la empresa no requiere implementos de calibración y numeral ***8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios,*** no está contemplado dado que los productos a utilizarse en los servicios son comprados ya por los proveedores.

* 1. **SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS**

SUMAC PAQARI establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:201, ISO 45001:2018, incluyendo los procesos que son necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello ha determinado:

* **Fichas de caracterización de procesos** establecidos dentro en base a las actividades de cada área donde incluye elementos de entradas y salidas esperadas en los procesos.
* La secuencia de interacción de procesos se plasma dentro del **Mapa de Procesos** que incluye elementos relacionados, matrices, indicadores y recursos necesarios y responsables de cada proceso (5.3), para asegurarse de la operación eficaz y asegurarse de su disponibilidad.
* Los riesgos y oportunidades generados en cada proceso se medirán en la **matriz de riesgos y oportunidades** (6.1)
* Los indicadores para medir su desempeño de acuerdo con lo descrito en el punto 9.1 del presente documento.
* Los criterios, métodos, responsabilidades y autoridad para su ejecución y evaluación que se encuentran descritos en los **Perfil de puestos** en los documentos internos de gestión que se encuentran mencionados en la **Lista maestra de documentos internos.**
* La determinación de los recursos necesarios y su disponibilidad los cuales son tratados en las **Revisiones por la Dirección.**
* La Gestión de Cambios para los procesos se realiza siguiendo los lineamientos descritos en el **Gestión del Cambio.**
* El mapa de procesos describe:

Interfaz de usuario gráfica, Aplicación

Descripción generada automáticamente

Gráfico 01: Mapa de Procesos

1. **CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**
   1. **Liderazgo y compromiso**

* La alta dirección de SUMAC PAQARI SAC. asume la responsabilidad y obligación de rendir cuenta con relación a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión en base a la revisión por la dirección que se realiza al menos una vez al año.
* Estableciendo una Política Integrada y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión los cuales son coherentes con la estrategia y el contexto de SUMAC PAQARI S.A.C., asegurándose además que sean comunicados y entendidos por todo el personal
* La alta dirección asegura los recursos necesarios del sistema controlado con el área contable quienes llevan los ingresos y salidas de la organización.
* La alta dirección a través de la gestión de personal, comunica la importancia del Sistema Integrado de Gestión a través de su **Programa de capacitación** aprobadas en la implementación y luego en el inicio de cada período.
* La alta dirección determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y requisitos legales y reglamentarios, identificados por el **Procedimiento de Gestión Comercial.**
* Así mismo, se identifican los riesgos y oportunidades a través de la **Matriz de Identificación de Riesgos y Oportunidades**, donde con ayuda de las áreas y el personal, se identifican riesgos y oportunidades del negocio.
* El **Programa anual de Capacitación,** y charlas de inducción, donde compromete, dirige y apoya al personal para contribuir a la eficacia del SIG.
* Promueve la mejora, a través de **Revisiones por la Dirección, Auditorías Internas, Seguimiento y Medición, Acciones correctivas y Preventivas**.
* El nombramiento del Coordinador SIG, mediante la **Carta de Asignación de Representante de la Alta Dirección**, quien se encarga de velar por el mantenimiento, actualización del SIG.
  1. **Enfoque al Cliente**
* La Alta Dirección determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y requisitos legales aplicables teniendo como herramienta el documento de **Matriz de** **Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos Aplicables.**
* Determina y considera los riesgos y oportunidades según el documento **Matriz de Identificación de Riesgos y Oportunidades.**
* Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los clientes a través de: Evaluaciones de las encuestas de satisfacción las cuales son incluidas en la Revisión por la Dirección.
  1. **Política del Sistema de Gestión Integrada**

La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una **Política de Sistema Integrado de Gestión** para las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, la cual se encuentra documentada, comunicada al personal a través de inducciones generales, capacitación en el sistema de gestión, publicaciones en la organización, con el fin de evidenciar su adecuada comprensión. La política se aplica dentro de la organización y se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes en caso ésta sea solicitada.

* 1. **Roles, responsabilidades y autoridades en la organización**

La alta dirección, a través del área Administrativa, se asegura que las responsabilidades y autoridad para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan por la organización, a través del **Manual de Organización y Funciones**, que incluye los **perfiles de puestos**.

* 1. **Representante de la Dirección**

La alta dirección de SUMAC PAQARI S.A.C. designó al Representante de la Dirección a través de un documento de **Carta de Asignación Representante de la Alta Dirección**, cuyas responsabilidades son:

1. Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se establece, implemente, mantenga y mejore continuamente de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
2. Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
3. Asesorar en la implementación del SIG en los procesos definidos por el sistema.
4. Verificar la implementación de las acciones correctivas de las auditorías realizadas.
5. Asegurarse de que los procesos estén entregando los resultados previstos.
6. Mantener la integridad del SIG cuando se planifican e implementan cambios.
7. **PLANIFICACIÓN**
   1. **Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Los riesgos y oportunidades de los procesos son identificados a través de la **Matriz de Riesgos y Oportunidades**; y se actualiza al menos una vez al año, o cuando existan cambios dentro de la organización o cuando existan cambios o nuevos requisitos de las partes interesadas.

Los riesgos y oportunidades son identificados, analizados, evaluados y controlados siguiendo los lineamientos descritos en el procedimiento de **Gestión de Riesgos** **y Oportunidades**; permitiéndonos:

1. Asegurar que el SIG alcance los resultados previstos.
2. Prevenir o reducir los efectos indeseados.
3. Lograr la mejora continua.
   * 1. **Aspectos Ambientales**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C**. ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento de **Gestión de aspectos e impactos ambientales**; en el cual se identifican los aspectos ambientales de la ejecución de sus actividades.

Los aspectos ambientales identificados, así como la evaluación de los impactos se encuentran documentados en la **Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambiental.** Los aspectos ambientales significativos y moderados son gestionados a través de las medidas de control establecidas en la **Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambiental.**

* + 1. **Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y Controles**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C**. ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento de **Identificación de Peligros Evaluación de Riesgos y Controles** para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo, y determinación de los controles necesarios.

SUMAC PAQARI S.A.C. se asegura que los riesgos de Seguridad, salud en el trabajo y controles determinados se toman en cuenta cuando se establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión de Seguridad y salud en el trabajo.

* + 1. **Requisitos Legales y Otros Requisitos**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C**. ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento de **Identificación y evaluación de requisitos Legales**, para identificar y acceder a los requerimientos legales de SST y Ambientales y otros que son aplicables.

Estos requisitos legales aplicables y otros requisitos se tienen en cuenta para el establecimiento, implementación y mantenimiento del SIG de SUMAC PAQARI S.A.C. el cual se mantiene actualizada la matriz de **Requisitos Legales y Otros Requisitos.**

* + 1. **Planificación de Acciones**

La alta dirección de SUMAC PAQARI S.A.C. asegura que el Sistema Integrado de Gestión se ha planificado con el criterio de cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018 y con los objetivos del SIG.

La planificación del Sistema Integrado de Gestión asegura que los cambios se realizan de una manera controlada y que el SIG se mantiene actualizado durante estos cambios.

* 1. **Objetivos del Sistema Integrado de gestión y Planificación para lograrlos.**
     1. **Objetivos, Metas y Programas del SIG**

La . ha establecido, implementado y mantiene objetivos y metas del SIG, estos son medibles y coherentes con la política SIG, la cual es comunicada en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización y a través de reuniones en donde se revisan estos objetivos y metas. Los objetivos y metas del SIG están establecidos en el documento **Planificación de objetivos.**

La medición de los Objetivos y Metas del SIG se realizará en el **documento Planificación de Objetivos**. El representante de la alta dirección del SIG se encargará de realizar el seguimiento a estos objetivos.

* + 1. **Planificación de acciones para lograr los objetivos de seguridad y salud en el trabajo y objetivos ambientales**

Para la Gestión de Seguridad, Salud en el trabajo y Medio Ambiente, SUMAC PAQARI S.A.C. ha establecido, implementado y mantiene el **Plan Anual de Seguridad y salud en el trabajo** y la **Matriz de identificación de Aspectos e Impactos Ambiental**.

* + 1. **Planificación de los cambios**

Cuando SUMAC PAQARI S.A.C. determine la necesidad de cambios dentro del Sistema Integrado de Gestión, se realizará siguiendo los lineamientos establecidos en el documento **Gestión del Cambio**, para asegurar su integridad.

1. **APOYO**
   1. **Recursos**

* Cuando la organización identifica necesidades de recursos humanos necesarios para la implementación eficaz del Sistema Integrado de Gestión, para sus operaciones y control de los procesos, las necesidades son comunicadas al área de Administración según el **Procedimiento de Reclutamiento**.
* La infraestructura de la organización es revisada en base al **Programa de Mantenimiento.**
* Los ambientes para la operación de los procesos son medidos en base a los **Monitores de Salud Ocupacional**, donde se identifican condiciones actuales en base a la normativa legal vigente y las recomendaciones para su mejora continua.
* Los conocimientos de la organización en base a las necesidades de áreas y condiciones cambiantes del mercado, se ven reflejados en el **Programa Anual de Capacitaciones** según el **Procedimiento de Capacitación.** 
  1. **Competencia**

Las competencias del personal son identificadas en el **MOF**, que incluye los **Perfiles de puesto** **de la organización**.

* 1. **Toma de conciencia**

La organización se asegura de que el personal tome conciencia del Sistema Integrado de Gestión en base a las **Inducciones** a los puestos de trabajo. Así también se realizan las **Charlas de Inicio** en el área operativa.

* 1. **Comunicación**

La organización cuenta con correos electrónicos, líneas telefónicas, dentro del procedimientode **Comunicaciones Internas y Externas,** así mismo se tiene el control de las quejas a través del **Procedimiento de gestión de quejas y reclamos.**

* 1. **Información documentada**

La organización cuenta con el **Procedimiento de Información Documentada**, que incluye los controles de todos los documentos y registros del Sistema Integrado de Gestión.

Se cuenta con el **Procedimiento de Comunicación interna y externa** para la gestión de documentos de comunicación tales como cartas, memos, actas y resoluciones.

SUMAC PAQARI SAC. ha implementado el **Procedimiento** **Requisitos Legales y otros requisitos,** para la gestión de documentos de origen externo y donde se identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las operaciones y se evalúa su cumplimiento.

1. **OPERACION**
   1. **Planificación y control operacional**

Las operaciones se planifican y programan en base a las órdenes de servicio, contratos u otros documentos emitidos por los clientes. Se realiza un control y seguimiento hasta su conformidad.

* 1. **Planificación y control operacional (ISO 14001 – ISO 45001)**

SUMAC PAQARI S.A.C. ha determinado las operaciones y las actividades que están asociados con aspectos significativos y peligros donde sea necesario la implementación de controles para manejar el riesgo en SST y la reducción de los impactos ambientales.

La determinación de controles asociados a la Seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente se encuentra en los siguientes controles:

* Matriz IPERC
* Procedimiento escrito de trabajo seguro (PETS)
* Plan anual de Seguridad y Salud ocupacional
* Programa de mantenimiento
* Programa de Monitoreo de Salud Ocupacional
* Matriz IAA
* Procedimientos para la adecuada gestión ambiental
  1. **Requisitos para los productos y servicios de Gestión Comercial**.

Una vez determinadas las necesidades del cliente, estos son reflejados en los contratos, órdenes de servicio que ellos emiten. Todo personal de SUMAC PAQARI SAC., puede recibir y canalizar las consultas o quejas de los clientes a través del área comercial. Se cuenta con un **Procedimiento de quejas y reclamos.**

* 1. **Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente**

La organización solicita las cotizaciones a los proveedores. Los principales proveedores son evaluados según **Formato de Evaluación de Proveedores,** y según los resultados obtenidos se tomarán decisiones para pedir la mejora de los productos y/ o servicios de los proveedores o cambiarlos por otros proveedores.

* 1. **Provisión del servicio**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C** ejecuta los servicios y genera documentación que será entregada a los clientes. La organización se asegura que se definan los servicios a prestar y los resultados esperados.

* 1. **Liberación de los servicios**

Dependiendo de los servicios que se realizan y la conformidad de los clientes se realiza la liberación de los servicios.

* 1. **Control de las salidas no conformes**

Las salidas no conformes en base a los requisitos de los clientes son determinados por el **Procedimiento de Control de Salida No Conforme**. Se especifican los criterios relacionados a las salidas no conformes en este procedimiento.

* 1. **Preparación y Respuesta ante emergencias**

SUMAC PAQARI S.A.C. ha establecido, implementado y mantiene el documento Plan de preparación y respuesta ante emergencia donde se determina lineamientos para:

1. Identificar situaciones potenciales de emergencias.
2. Responder a estas situaciones de emergencias.

SUMAC PAQARI S.A.C. responde ante situaciones de emergencia y previene o mitiga las consecuencias adversas asociadas a la seguridad y salud en el trabajo, así como los impactos ambientales.

SUMAC PAQARI S.A.C. revisa periódicamente el documento **Plan de preparación y respuesta ante emergencia**, así como después de una situación de emergencia.

SUMAC PAQARI S.A.C. realiza simulacros periódicos de acuerdo con el **programa de capacitación**, involucrando a las partes interesadas apropiadas.

1. **EVALUACION DEL DESEMPEÑO**
   1. **Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

Se realiza un análisis de los indicadores de gestión según se haya descrito en los objetivos. La información es actualizada por las propias áreas de uso dentro del **Planificación de objetivo**.

SUMAC PAQARI SAC. planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

* Demostrar la conformidad de los servicios
* Asegurar la conformidad del SIG
* Mejorar continuamente la eficacia del SIG

SUMAC PAQARI S.A.C. ha establecido el documento de plan de acción y planificación de objetivos, donde se define los métodos para el seguimiento y medición de los objetivos y procesos del SIG.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se evalúa la necesidad de generar correcciones y/o acciones correctivas, para asegurar la conformidad de los procesos.

* 1. **Satisfacción del Cliente**

SUMAC PAQARI S.A.C. realiza la evaluación de la satisfacción de los clientes, para ello se ha determinado el procedimiento de **Gestión de Satisfacción del cliente.**

Los resultados de las encuestas proporcionan información de la conformidad del servicio y posibles acciones correctivas y/o preventivas.

* 1. **Análisis y Evaluación**

SUMAC PAQARI S.A.C. con el objeto de demostrar la eficacia del SIG y determinar los procesos donde se pueden realizar mejoras, recopila y analiza datos obtenidos de:

* La satisfacción del cliente.
* Evaluación de proveedores.
* Las características de los procesos y de los servicios
* Estadísticas de Seguridad y Salud en el trabajo
* Monitoreo Ambiental.
* Auditorías internas
* Entre otros
  1. **Evaluación del cumplimiento Legal**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C** ha establecido, implementado y mantiene el documento **Gestión de identificación y evaluación de requisitos legales** donde se describe cómo se la evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que suscribe la organización.

* 1. **Investigación de Incidentes**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C** ha establecido, implementado y mantiene el **Procedimiento de Gestión de Accidentes, Incidentes e Incidentes Peligrosos** para registrar, investigar y analizar los incidentes de seguridad, salud en el trabajo. En el caso del tema ambiental, se cuenta con el procedimiento de **Gestión de Emergencias Ambientales.**

* 1. **Auditoría interna**

Se tiene definido el **Procedimiento de Auditorías Internas y Externas**, donde se programan las auditorias en base a la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas. Se asegura que los resultados de las auditorias se informen a la dirección y se realizan las correcciones y acciones correctivas adecuadas.

El objetivo de las auditorías internas es asegurar que el sistema integrado de gestión:

* Es conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 y la normativa legal vigente y reglamentarios.
* Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
  1. **Revisión por la dirección**

La alta dirección revisa al menos una vez al año el cumplimiento de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión. Se registran las actas de las reuniones para el seguimiento respectivo. Se cuenta con el **Procedimiento de Revisión por la dirección** que incluye los requisitos de la empresa y lo requerido por la norma.Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir un informe que contenga decisiones y acciones relacionadas con:

* Oportunidades de mejora del Sistema Integral de Gestión, sus procesos y servicios en relación al cliente, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
* Cualquier necesidad de cambio en el Sistema Integrado de Gestión incluyendo la necesidad de recursos.

1. **MEJORA**
   1. **Generalidades**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C,** identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción y para aumentar la eficacia de su sistema.

* 1. **No conformidades y acciones de mejora**

El **Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas** establece las fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales y los mecanismos para corregirlas, identificar su causa raíz y tomar alguna acción para evitar su ocurrencia o recurrencia. Adicionalmente, el mencionado procedimiento define las actividades a realizar para verificar la Implementación de las acciones tomadas y su eficacia para eliminar las no conformidades.

Cuando fuera necesario se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación. Se conserva los registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente, así como resultado de cualquier acción correctiva.

* 1. **Mejora Continua.**

La **EMPRESA AMBIENTAL SUMAC PAQARI S.A.C** mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema Integrado de Gestión, considerando los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección y las necesidades u oportunidades como parte de la mejora continua.