|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso:** | | Planificar y desarrollar el mantenimiento preventivo y correctivo y la gestión para la operación de la flota vehicular de Industrias Delmor, para garantizar el buen funcionamiento y evitar el deterioro de las mismas con la red de talleres y proveedores de servicios de refrigeración, mecánico, enderezado y pintura, entre otros; la gestión de lavado y reposición de la flota vehicular.  Garantizar la disponibilidad, adecuación, y cumplimiento de los requisitos legales reglamentarios, *QHSE FS+, aplicables* a la flota vehicular DELMOR, para contribuir en la sincronización y efectividad de la logística de distribución, incluyendo los aspectos relacionados con la participación en la gestión metrológica en coordinación con el proceso A 05 que lidera la función metrológica de la totalidad de EIMVE (Equipos de Inspección, Medición, Verificación y Ensayo) de Delmor. |
| **Líder del Proceso** | | Jefe de Transporte. |
| **Alcance** | | Incluye aspectos relacionados con:  ***i.*** *Establecimiento de políticas y protocolos para la planificación y desarrollo de las acciones de lavado, mantenimiento, reposición y administración de la flota vehicular.*  ***ii.*** *Definición y Aplicación del protocolo para:*   1. *Lavado.* 2. *Mantenimiento.* 3. *Revisión y confirmación metrológica.* 4. *Plan de reposición.* 5. *Programación de vehículos, conductores, turnos en función de las rutas, asignación de ajustes en coordinación con jefe de logística de ventas, con Gerente de mercadeo y ventas y supervisor virtual.* 6. ***iii.*** *Gestión de adquisición de repuestos y de contratación. Incluye control y supervisión de contratistas.*   ***iv.*** *Gestión de tramites, ante las autoridades locales y de tránsito para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales.*  ***v****. Gestión de los PPR y PPRO correspondientes a la gestión de Inocuidad del proceso A 06*  ***vi****. Gestión de seguimiento y de realimentación sobre los indicadores claves del proceso*  ***vii****. SMAE de Incidentes, NC, quejas y reclamos de los grupos de interés relacionados con la operación de transporte.*  ***viii.*** *Planificación, Despliegue y aplicación de Buenas Prácticas para identificar y manejar riesgos, vulnerabilidad y oportunidades QHSE FS+, incluye la toma de conciencia.*  ***ix.*** *Realimentación sobre el desempeño y vulnerabilidad QHSE FS+*  *La Gestión Metrológica se realiza en coordinación con el Proceso O 05 MANTENIMIENTO INDUSTRIAL DE PLANTA Y METROLOGIA, a cargo del Jefe de Mantenimiento Industrial, y de la Jefe de Laboratorio.* |
| **Tabla de Retención Documental** | | [Registro de Retención Documental.xlsx](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\Registro%20de%20Retencion%20Documental.xlsx) |
| **Recursos** | **Humanos** | *Grupo Operativos:* Técnicos de mantenimiento, mecánicos, refrigeración, operarios de lavado. Mantenimiento Industrial y Laboratorio. (En lo relacionado con la función metrológica)  *Apoyo Operativo***:**  logística de abastecimiento, finanzas, logística de distribución, mercadeo y ventas, SGI, Gestión del talento Humano, Mantenimiento industrial. |
| **Tecnológicos** | Sistema de GPS, paquete office, sistema de compras, sistema de entrega y recepción de vehículos |
| **Infraestructura** | Autolavado, taller automotriz, instalación de oficina |
| **Financieros** | Presupuestos de mantenimiento vehicular, gestiones legales. |
| **Seguimiento y Control** |  |  |
| **Indicadores del Proceso** | [INDICADORES\GASTO DE COMBUSTIBLE FORANEO.xlsm](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\INDICADORES\GASTO%20DE%20COMBUSTIBLE%20FORANEO.xlsm).  [INDICADORES\GASTO DE COMBUSTIBLE MANAGUA.xlsm](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\INDICADORES\GASTO%20DE%20COMBUSTIBLE%20MANAGUA.xlsm).  [INDICADORES\Gestión de Mantenimiento Preventivo y Correctivo.xlsm](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\INDICADORES\Gestión%20de%20Mantenimiento%20Preventivo%20y%20Correctivo.xlsm).  [INDICADORES\NUEVO REGISTRO 22.xlsm](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\INDICADORES\NUEVO%20REGISTRO%2022.xlsm) |
| **Riesgos y Oportunidades** | [MATRIZ DE GESTION DE RIIESGO- TRANSPORTE Y AUTO LAVADO.xlsx](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\MATRIZ%20DE%20GESTION%20DE%20RIIESGO-%20TRANSPORTE%20Y%20AUTO%20LAVADO.xlsx). |
| **Planes de Acción** | [Plan de seguimiento de no conformidades de mantenimiento vehicular.xlsx](file:///C:\Users\DELMOR\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\EC1UCXPY\Plan%20de%20seguimiento%20de%20no%20conformidades%20de%20mantenimiento%20vehicular.xlsx) |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | |
| **PROVEEDOR** | **INSUMOS** | **SERVICIOS/PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO/EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | |
| **Externo**  Thermo servicio  M&R  Casas pellas  Talleres de seguro  Tránsito nacional  Alcaldía  MTI  Aseguradora la Fise  Alkemi  Enacal  Laboratorio de agua residuales  **Interno**  Logística de distribución  Gerencia de mercadeo y ventas  Logística de abastecimiento  Gestión financiera  Gestión TIC  Control interno | **Documentación**  Plan de mantenimiento Mensual  Gestión de suministro de repuestos  Gestión de documentación legal ante las autoridades competentes  Planificación de análisis de agua residuales  Planificación de disposición de residuos ferrosos de taller mecánica automotriz | **P1.** Planificar las actividades propias del mantenimiento preventivo y correctivo Vehicular | Directrices operacionales para el servicio y la programación de actividades.  Programa de actividades y eventos  Asignación de tareas para la gestión de mantenimiento vehicular  Registro de orden de trabajos de vehículos  Tarjeta de Circulación  Seguro vehicular  Emisión de gas  Inspección mecánica  Control de limpieza y desinfección de los vehículos. | **Internos**  Logística de distribución  Gestión de mercadeo y ventas  Gestión financiera  **Externos**  Transito nacional  Enacal  Aseguradora la FISE |
| **P2.**  Establecimiento de políticas y protocolos para la planificación y desarrollo de las acciones de lavado, mantenimiento y reposición de la flota vehicular. Planificar directrices para el control de información de los vehículos |
| **P3.**  Planificar y programar la asignación de vehículos, conductores, turnos en función de las rutas. Realizar ajustes en coordinación con jefe de logística de ventas, con Gerente de mercadeo y ventas y supervisor virtual. |
| **P4.** Revisar el funcionamiento, puesta a punto y disponibilidad de los accesorios de los vehículos asignados |
| **P5.** Elaboración de plan de trabajo y presupuesto para realizar gestión de permisos legales en la adquisición de nuevos vehículos |
| **P5.** Realizar el diagnóstico de daños en flota vehicular y llevar a cabo el acopio y organización de los registros e información de los vehículos, con su Hoja de Vida, teniendo en cuenta las especificaciones e Información de Intervenciones. |
| **HACER** | | | | |
| **Externo**  Thermo servicio  M&R  Casas pellas  Talleres de seguro  Tránsito nacional  Alcaldía, MTI  Aseguradora la Fise  Alkemi, Enacal  Laboratorio de aguas residuales  **Interno**  Logística de distribución  Gerencia de mercadeo y ventas  Logística de abastecimiento  Gestión financiera  Gestión TIC  Control interno | **Documentación**  Plan de mantenimiento Mensual  Gestión de suministro de repuestos  Gestión de documentación legal ante las autoridades competentes  Planificación de análisis de agua residuales  Planificación de disposición de residuos ferrosos de taller mecánica automotriz | **H1**. Inspección de proceso de limpieza y desinfección de vehículos | Directrices operacionales para el servicio y la programación de actividades.  Programa de actividades y eventos  Asignación de tareas para la gestión de mantenimiento vehicular  Registro de orden de trabajos de vehículos  Tarjeta de Circulación  Seguro vehicular  Emisión de gas  Inspección mecánica  Control de limpieza y desinfección de los vehículos | **Personal de Ventas**  **Gerencia de Ventas**  **Gerencia General** |
| **H2**. Implementar Registro de control y Asignación de Vehículos |
| **H3.** Desarrollar las actividades de:  1. Lavado y Limpieza,  2. Mantenimiento,  3. Revisión y Confirmación Metrológica,  4. Reposición |
| **H4.** Elaboración de presupuesto y ordenes de trabajo / plan de trabajo mensual |
| **H5.** Asignación de tarea para el equipo de mantenimiento, revisión de estado de vehículos y limpieza. |
| **H6.** Planificación, Despliegue y aplicación de Buenas Prácticas para identificar y manejar riesgos, vulnerabilidad y oportunidades QHSE FS+, incluye la toma de conciencia. (En el ámbito de la operación de la Flota Vehicular Delmor). |
| **H7.** Control de Activos y repuestos |
| **H8.** Gestión de documentación legal de los vehículos |
| **VERIFICAR** | | | | |
| **Logística de abastecimiento,**  **Bodega, finanzas** | Indicadores de procesos | **V1.** SMAE a los indicadores del proceso A 06 Mantenimiento vehicular. SMAE de Incidentes, NC, quejas y reclamos de los grupos de interés relacionados con la operación de transporte. | Cumplimiento de los requisitos legales mejoras  Desempeño de proceso | **Gerencia de ventas** |
| **V2.** Seguimiento a la reducción de la vulnerabilidad de los riesgos del proceso A 06 Mantenimiento Vehicular |
| **V3. Seguimiento a los requisitos legales del proceso A 06 Mantenimiento vehicular** |
| **V4. Seguimiento de los planes de acción correctiva del proceso A 06** |
| **ACTUAR** | | | | |
| **Thermo servicio**  **M&R**  **Casas pellas**  **Talleres de seguro**  **Marena**  **Enacal** | Indicadores de procesos,    Informes de Auditoría.  Acciones correctivas preventivas y de mejora. | **A1-** Reducción de los paros de equipos a través de la revisión de fallo. | Registro de Mejoras en los procesos.  Actualización de la documentación de los procesos.  Formulación de acciones correctivas, preventivas o de mejora.  Informe del proceso. | **Alta Dirección**  **Gerencia de ventas** |
| **A2.** Implementaciones de acciones correctivas, preventivas y de mejora. Actualizar la información documentada aplicable al proceso. |
| **A3-** Capacitación en temas de migración de procesos tecnológicos de los equipos para mejorar el sistema de control. |
| **A4.** Lecciones aprendidas. Gestión de entrenamiento en nuevas prácticas y tecnologías para la mejora. Gestión de alternativas de aliados y contratistas para mejorar el proceso. |

|  |  |
| --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** |
| * PENDIENTE DEBE INCLUIR TODA SU INFORMACION DOCUMENTAL PROPIA DE SU PROCESO |  |
| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS: Legales y Reglamentarios** | |
| Ver Matriz de Requisitos Legales | |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE** SGI QHSE FS+, | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.2 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas** | El proceso A 06 interactúa directamente con el Equipo de Dirección, Mercadeo y Ventas, Planificación y Gestión Integral, Logística de Abastecimiento y Logística de Distribución, en lo relacionado con el mantenimiento y la gestión de la documentación legal de la flota vehicular. Estos procesos realimentan a A 06, acerca de las necesidades y requerimientos de los clientes en cuanto a disponibilidad, aseo, limpieza y desinfección, y operación idónea de la red de frío.  Por otra parte, desde A 06, se aporta en el estudio de la reglamentación y legislación aplicable a la flota vehicular y su mantenimiento, en lo relacionado con emisiones, ruido, manejo de residuos, considerando las operaciones de lavado de vehículos, y la gestión del tratamiento de aguas residuales asociadas al proceso de autolavado. |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | El proceso A06 cuenta con una caracterización que incluye la siguiente información documentada: Objetivos, alcance, información documentada, indicadores, requisitos legales aplicables al proceso de mantenimiento vehicular, y su descripción del ciclo PHVA. También hace referencia a sus riesgos significativos QHSE FS+ y a las medidas de prevención, la gestión de reporte e investigación de incidentes (near miss) y accidentes de QHSE FS+.  Por otra parte, el proceso A06, coordina en conjunto con su equipo de trabajo, y con el apoyo del proceso E02, el análisis de riesgos operacionales, la valoración de la satisfacción y del desempeño del proceso, la gestión de SMAE y las acciones de mejora que tienen lugar en todos los procesos, incluyendo la gestión de incidentes (near miss) y accidentes QHSE FS+. Se dispone con la siguiente información documentada: indicadores de procesos, matriz de riesgo, análisis de reducción de la vulnerabilidad, informes de incidentes y accidentes QHSE FS+. |
| **5.2 Política SGI** | DELMOR establece, implementa y mantiene como información documentada su Política del SGI en el Portal Web. Los mecanismos utilizados para la divulgación de la política consideran lo descrito en su Matriz de Despliegue de Comunicación Interna y Externa, donde se indican los recursos utilizados como: imágenes ilustrativas mediante rótulos, brochures, correos, el Portal web de Delmor y Sitios Web. Se comunica a los trabajadores dentro de DELMOR de la organización, está disponible para las partes interesadas pertinentes y es revisada periódicamente para asegurar que se mantiene su conveniencia y adecuación.  El equipo humano y los proveedores de servicios del Proceso A 06, ha recibido inducción sobre el SGI y las Buenas Prácticas., donde se les presentó la Política del SGI, y se evalúo su comprensión. (Ver registros de capacitaciones) El proceso A06 contribuye en el cumplimiento de la política mediante el desarrollo de acciones ligadas a:   * **Promover el cumplimiento de la calidad y la inocuidad**, a partir del Programa de autolavado y sanitización, y los programas de mantenimiento…llevando a cabo los registros de lavado y desinfección de la mano con el proveedor de los químicos que se utilizan. * **Cumplir todos los requisitos legales.** El proceso A06 cumple con los requisitos establecidos por las leyes que rigen el marco legal que regulan la libre circulación de la flota vehicular (tránsito nacional, alcaldía de managua , ministerio de transporte eh infraestructura) , en la parte de inocuidad cumpliendo con las BPM, programas pre requisitos (limpieza y desinfección de vehículos , disposición de residuos , control de plaga , contaminación cruzada , calibración de equipos de medición , mantenimiento de los equipos etc.) , en la parte de higiene y seguridad (el uso adecuado de los EPP , reportes de accidentes e incidentes y el manejo adecuado de químicos de igual forma participa en gestión ambiental a través de reducción de impactos significativos al ambiente , a través del manejo adecuado de los hidrocarburos y material ferroso , mantenimiento a las trampas de grasas al vertido de aguas residuales, esto se evidencia con los registros consecutivos del análisis de aguas residuales) * **Satisfacer las necesidades de nuestros clientes.** El proceso A06 cumple con la disponibilidad de la flota vehicular en óptimas condiciones para el correcto funcionamiento de cada actividad a desarrollar, garantizando que el producto llegue seguro hasta las manos del cliente final. * **Implementar tecnología de punta.** El proceso A06 cumple con el manejo, control y adecuación de las rutas y la red de frío…esto monitoreado por los sensores instalados en su unidad de frio en conjunto con el GPS. * **Enfocarnos en la mejora continua de nuestros procesos.** Elproceso A06Realiza los controles operacionalesQHSE FS+ , gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas a inspecciones , auditorías externas eh internas , planificando los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. * **Garantizar las condiciones de salud en el trabajo**. Se participa en los Programa de Salud Ocupacional y exámenes médicos que se realizan periódicamente en la organización (jornada de vacunación, desparasitación, enfermedades crónicas, haciendo uso del consultorio médico. * **Establecer una comunicación efectiva con las partes interesadas**. El proceso A06 utiliza los siguientes canales de comunicación (correo eléctrico, sistema de compra, GPS, vía telefónica). para el desarrollo propio del proceso. * **Promover la consulta y la participación de los trabajadores. El proceso A06** participa en las reuniones mensuales de la comisión mixta, así como las charlas de brigadas (de emergencia, primero auxilio, evacuación de edificio he incendio) impartidas por la dirección general de bomberos. Participación en las encuestas de clima laboral e higiene y seguridad. |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | El proceso A06participa en las reuniones mensuales de la comisión mixta, así como las charlas de brigadas (de emergencia, primero auxilio, evacuación de edificio he incendio) impartidas por la dirección general de bomberos. Participación en las encuestas de clima laboral e higiene y seguridad. Por otra parte, se aporta en la interacción con las proveedores y contratistas para la gestión de mantenimiento, quienes tienen que cumplir las disposiciones establecidas contractualmente y en los Planes HS. |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | DELMOR incluye como parte integral de su Misión, la prevención y la referencia al pensamiento basado en riesgos y oportunidades y lo aplica a nivel estratégico y operacional. El proceso A06 dispone de una matriz integral donde se documenta el enfoque de la gestión integral de cada uno de sus riesgos. En esta matriz se identifican de manera sistemática y actualizada los diferentes peligros y riesgos QHSE, y se establecen las disposiciones para su prevención, manejo y reducción de la vulnerabilidad generada. La aplicación de estas disposiciones es objeto de seguimiento de manera conjunta entre el líder del proceso A 06 con su equipo de colaboradores, y los procesos O 02 de Planeación y SGI, al igual que el proceso de compras, en lo relacionado con la interacción con contratistas y proveedores. |
| **6.1.2 Peligros y Riesgos QHSE FS**  **Para la matriz** |
| **6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos** | El proceso A06 establece la revisión a intervalos planificados de los requisitos legales externo, para tener un mayor conocimiento de las normativas en cuanto análisis, interpretación, aplicación y cumplimiento de los nuevos requisitos legales y reglamentarios.  La Matriz de requisitos legales QHSE FS+ incluye la relación de los requisitos aplicables a la Planificación, Operación y Control de este proceso. De otra parte, las disposiciones indiadas en esta caracterización y en los documentos que la soportan permiten asegurar el cumplimiento de los requisitos aplicables.  El proceso A06 cumple con los requisitos establecidos por las leyes que rigen el marco legal que regulan la libre circulación de la flota vehicular (tránsito nacional, alcaldía de managua , ministerio de transporte eh infraestructura) , en la parte de inocuidad cumpliendo con las BPM, programas pre requisitos (limpieza y desinfección de vehículos , disposición de residuos , control de plaga , contaminación cruzada , calibración de equipos de medición , mantenimiento de los equipos etc.) , en la parte de higiene y seguridad (el uso adecuado de los EPP , reportes de accidentes e incidentes y el manejo adecuado de químicos de igual forma participa en gestión ambiental a través de reducción de impactos significativos al ambiente , a través del manejo adecuado de los hidrocarburos y material ferroso , mantenimiento a las trampas de grasas al vertido de aguas residuales , esto se evidencia con los análisis de aguas residuales |
| **6.1.4 Planificación de acciones** | El proceso A06 planifica las acciones que son los resultados de los hallazgos en identificación de aspectos ambientales significativos, requisitos legales y riesgos y oportunidades QHSE FS+ (a través de controles operacionales, seguimientos de la eficacia de las acciones tomadas) |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+**  **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | El líder del proceso A06 y sus colaboradores, están comprometidos con el cumplimiento de los objetivos ambientales del SGI a través de la ejecución y buen desempeño de los vertidos que se generan en autolavado, a disposición final de desechos peligrosos generados en el proceso, en la parte de inocuidad en el cumplimiento de los PPR y PPROP críticos del auto lavado como son, limpieza y sanitización, calibración, mantenimiento disposición de los residuos. En la parte SST el proceso A06 contribuye con el cumplimento del objetivo aplicando las medidas organizativas e infraestructuras segura, uso y manejo adecuado de químicos utilizados en el autolavado y taller automotriz y la participación en todos los programas de salud ocupacional. |
| **6.3 Planificación de los Cambios** | El proceso A06 cumple estos requisitos gestionando los cambios de manera planificada en conjunto con el proceso E02 siguiendo lo descrito en el procedimiento de información documentada. Se cuenta con un registro (registro de control de cambios y mejora) donde se documentan la planificación y seguimiento del cambio o mejora dentro del proceso. |
| **7.3 Toma de conciencia** | El proceso A06 cumple este requisito asegurando que todo su personal tome conciencia sobre la política del SGI, los principios, valores, cultura organizacional, cultura de QHSE FS +, cumplimiento de los requisitos y objetivos del SGI; empoderando a todo el personal, comunicando claramente sus responsabilidades y las autoridades que reportan y gestionando los procesos disciplinarios para apoyar la toma de conciencia.  El proceso A06 asegura también la toma de conciencia participando en charlas, capacitaciones, inspecciones rutinarias e inducción de personal de nuevo ingreso para que el personal sea consciente de los cambios que impactan en las actividades relacionadas a los peligros y riesgo QHSE FS + |
| **7.4.2 Comunicación interna** | DELMOR cuenta con la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas, que incluye los siguientes aspectos: *qué comunicar, a quién comunicar, quién comunica, cómo comunicar, cuándo comunicar y los mecanismos de comunicación.*  En DELMOR, se utilizan distintos canales de comunicación interna tales como:  ***a)*** *Reuniones (dejando constancia en actas de reunión)*  ***b)*** *Carteles y charlas informativas*  ***c)*** *Circulares*  ***d)*** *Comunicación directa*  ***e)*** *Hojas de comunicación interna*  ***f)*** *Distribución de la documentación*  ***g)*** *Correo electrónico*  ***h)*** *Celular, vía grupo WhatsApp*  *A través de estos medios el personal perteneciente a INDUSTRIAS DELMOR, S.A. es informado y así pueden transmitir todas las cuestiones que puedan afectar al sistema de Gestión Integral.* |
| **7.4.3 Comunicación Externa** | DELMOR gestiona la comunicación externa para las partes interesadas a través de comunicaciones formales, como acuerdos de nivel de servicio o especificaciones, cartas, remisiones de documentación, etc. Ver además la Matriz Plan de Comunicaciones Internas y Externas  El proceso A06 mantenimiento de flota vehicular mantiene comunicación externa con las partes interesadas relacionadas a: transito nacional (gestión de placa, circulación, registro vehicular, bajas de vehículos) alcaldía de managua (stiker de rodamiento), MTI (inspección mecánica, emisiones de gases), aseguradoras (trámites legales de accidentes de tránsito, talleres autorizados de pólizas del seguro)  La información obtenida a través de comunicación externa es incluida como elemento de entrada para la actualización del sistema y la Revisión por la Dirección. |
| **7.5.1 Generalidades Información documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión se soporta a través de:  ***a)*** *El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada. ver procedimiento de Información documentada PR-01*  ***b)*** *Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de control que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación,*  ***c)*** *La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora,*  ***d)*** *La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas.* |
| **7.5.2 Creación y Actualización** | Este proceso aplica las disposiciones establecidas en el Procedimiento de Información Documentada PR-01, en el que se define la forma y estructura de cada documento o formato utilizado en el SGI, y asegura que la documentación esta correctamente identificada, que cuenta con título, fecha de creación o actualización, que dispongan de códigos , numero de versión, y vigencia de los documentos, considerando además la verificación de que la documentación esté aprobada para uso, quien o quienes la aprueban, y también define las responsabilidades y métodos para la creación, cambio o anulación de los documentos del SGI. Para este efecto, se dispone de las matrices de control de la información documentada interna PR-01-01, externa, y el listado de control de registros PR-01-02.  El proceso A06 dispone de registros de tablas de retención documental para establecer formalmente las disposiciones para la definición y control de los tiempos de retención de todos los documentos y registros de cada proceso, Disposición Final, Ubicación (Almacenamiento) y Recuperabilidad teniendo en cuenta la reglamentación oficial Nicaragüense aplicable a los Sistemas QHSE FS +.  El proceso A06 también dispone como información documentada el software (recepción y entrega de vehículos), GPS, sistema de compras, con el objetivo de automatizar el proceso. El control sobre la revisión, aprobación y control de cambios de estos instrumentos y aplicaciones es competencia del Líder de cada proceso, con el apoyo de TIC y los proveedores que soporten los desarrollos, según sea el caso. |
| **7.5.3 Control de la Información Documentada** | La gestión de la información documentada del Sistema de Gestión Integral de DELMOR, se soporta a través de:  a) El establecimiento de los procedimientos y aplicaciones para la administración de la información documentada  b) Los diferentes mecanismos de seguimiento, auditorías internas y auditorías de externas que incluyen el monitoreo a la efectividad de la función de documentación.  c) La gestión del conocimiento potenciada por las acciones correctivas, preventivas y de mejora.  d) La generación de información documentada que soportan la aplicación de las disposiciones planificadas. |
| **8.1 Planificación y Control operacional** | El proceso A06 en coordinación con los procesos E02, O01, O03, O05, verifican las necesidades y requisitos del proceso A06 mantenimiento de flota vehicular para planificar sus controles operacionales.  Dentro de las actividades que el proceso A06 realiza en su control operacional son:   * Inspección de proceso de limpieza y desinfección de vehículos de distribución. * Control y Asignación de Vehículos a partes interesadas internas. * Verificación de mantenimiento según kilometraje por vehículo * Verificación 360 del estado del vehículo al momento de ingresar a las instalaciones de la empresa * Ejecución de actividades realizadas en ordenes de trabajo * Aplicación y Cumplimiento de las Buenas Prácticas para identificar y manejar riesgos, vulnerabilidad y oportunidades QHSE FS+, incluye la toma de conciencia. (En el ámbito de la operación de la Flota Vehicular Delmor).   El proceso A06 dispone de la información documentada señalada en la descripción del ciclo PHVA de sus actividades, incluida en la sección preliminar de esta caracterización y en los registros asociados a estas actividades |
| **8.2 Programas prerrequisitos** | El proceso A06 cumple este requisito garantizando la ejecución y el seguimiento de sus PPR Aplicables como son­: programas prerrequisitos (limpieza y desinfección de vehículos, disposición de residuos, control de plaga, contaminación cruzada, calibración de equipos de medición, y mantenimiento de los equipos, entre otros).  Se dispone de la siguiente información documentada: registro de limpieza y desinfección de los vehículos de distribución, comprobantes de compra de químicos autorizados para la limpieza y desinfección de los vehículos, actas de entrega de residuos peligrosos y no peligrosos a bodega de reciclaje para su disposición final, solicitud de control de plaga de cada vehículo de distribución, registro de control de temperaturas por medio del sistema GPS. |
| **8.3 Sistema de Trazabilidad** | Si bien, la trazabilidad está asociada a las características de producto, en el caso de análisis de fallas, o de problemas de inocuidad, los análisis de trazabilidad pueden referirse a las operaciones del Mantenimiento y la Gestión de la flota vehicular en cuanto a la determinación de lotes, tipo de equipos u operaciones de la flota vehicular, que se soportan mediante la información documentada relacionada con los registros de la planeación, programación, control y monitoreo del mismo proceso. |
| **8.4 Preparación y Respuesta ante Emergencias** | DELMOR, prepara y planifica acciones preventivas que traten situaciones de emergencia e incidentes potenciales que puedan tener un impacto en su SGI y que sean relevantes para el papel de DELMOR, se mantiene información documentada para manejar estas situaciones e incidentes, mediante la divulgación y aplicación de un Plan de Emergencia y Contingencia que permite dar respuesta a los escenarios de derrames, incendios, explosión, atentado terrorista entre otros. Se cuenta con una brigada de emergencia configurada de tal manera que se prevé la participación de todas las áreas de la organización. Adicionalmente, durante la inducción, se presenta un breve resumen sobre el enfoque dado al plan de emergencia y contingencia.  Desde el proceso A06 en coordinación con el proceso E02, se participa en capacitaciones, charlas de brigadas de emergencia y de primeros auxilios para que ante una situación de emergencia QHSE FS + se pueda actuar conforme lo descrito en los procedimientos de incidencias y situaciones de emergencia, plan de emergencia y contingencias documentados desde el proceso E02.  A la vez el proceso A06 en conjunto con su personal a cargo participa en los simulacros de emergencia QHSE FS + que de manera planificada el proceso E02 realiza, como responsable del proceso se mantiene una constante comunicación con el grupo de trabajo para actuar ante cualquier incidencia presentada, cumpliendo con los procedimientos de evacuación. |
| **8.5 Control de Peligros** | DEMOR, Establece, Implementa y Mantiene un Plan de Control de Peligros (PLAN HACCP).  El plan de control de peligros se mantiene como información documentada e incluye la siguiente Información  **1.** La información acerca de todas las Materias primas, ingredientes y materiales utilizados en el proceso de los embutidos.  **2.** Las fichas técnicas de los productos terminados con toda la información técnica del mismo.  **3**. Los diagramas de flujo de cada línea de producto, que anualmente el equipo del SGI realiza una verificación in situ para confirmar su adecuación con  los procesos y se realiza la descripción de los procesos y su entorno.  **4.** La información correspondiente al análisis y determinación de los peligros que necesitan ser controlados así mismo a la información correspondiente a  la identificación de los peligros de inocuidad para cada tipo de productos, y la determinación de los niveles aceptables vs información, etapas previas y  posteriores.  **5.** La información que soporta la evaluación de los peligros para determinar si su prevención o reducción a niveles aceptables es esencial.  **6.** La documentada la información que soporta la selección y categorización de las medidas de control o su combinación para cada peligro identificado.  **7.** La información que soporta la validación de las medidas de control seleccionadas para verificar su capacidad de funcionamiento / para lograr el control  previsto de los peligros significativos para la inocuidad.  **8.** Los planes de control de peligros para cada medida de control en cada PCC u PPROP:  *a) Peligro (s) para la inocuidad de los alimentos a ser controlado en el PCC o por el PPROP;*  *b) Límite (s) crítico (s) de PCC o criterios de acción para la PPROP*  *c) Procedimiento (s) de control;*  *d) Las correcciones y acciones correctivas que deben tomarse si no se cumplen los límites críticos o los criterios de acción;*  *e) Responsabilidades y autoridades;*  *f) Registros de monitoreo.* |
| **8.6 Actualización PPR PPRO y APPCC** | DELMOR mantiene actualizado e implementado su Plan de Control de Peligros, consolidando la actualización correspondiente a la información de entrada:  ***a.*** *Características de materias primas, insumos y Materiales que entran en contacto con el producto;*  ***b****. Características de sus productos terminados.*  ***c****. Uso previsto,*  ***d.*** *Flujos y Descripción de procesos y entorno.*  En función de esta actualización determina y realiza la actualización de los PPR y el plan de control asociado a cada uno.  Se disponen de registros relacionados con el establecimiento, implementación y mantenimiento de las acciones de verificación sobre PPR y planes de control. Incluye planificación de propósitos, métodos, frecuencia y responsabilidades, para confirmar efectividad, cumplimiento de los niveles aceptables, actualización de información de entrada y cumplimiento de acciones adicionales definidas en los Planes de Control. Ver además los registros de verificación in situ de los PPR y PLANES HACCP. |
| **8.7 Control de seguimiento y Medición** | El proceso A06 , da seguimiento de la cadena de frio de la flota vehicular mediante el sistema de GPS implementado mejoras de control mediante sensores instalados en el interior de puertas y unidades de frio , se da seguimientos de cada mantenimiento realizado (preventivo o correctivo) mediante los datos suministrados (kilometrajes) de cada vehículo , se realiza hisopado de superficie a cada vehículo de distribución, para dar seguimiento a la eficacia del procedimiento de limpieza y desinfección aplicado a cada vehículo. |
| **9.1.1 Generalidades SMAE**  **9.1.2 Seguimiento, medición, análisis y mejora** | Como se mencionó en el ítem anterior, el proceso A06 , da seguimiento de la cadena de frio de la flota vehicular mediante el sistema de GPS implementado mejoras de control mediante sensores instalados en el interior de puertas y unidades de frio. Además se realiza monitoreo sobre el mantenimiento realizado (preventivo o correctivo) mediante los datos suministrados (kilometrajes) de cada vehículo. También se realiza hisopado de superficie a cada vehículo de distribución, para dar seguimiento a la eficacia del procedimiento de limpieza y desinfección.  Por otra parte, el proceso A06 da seguimiento al desempeño de su proceso realizando un monitoreo sistemático de sus indicadores de gestión y a la reducción de la vulnerabilidad de sus riesgos, teniendo en cuenta la matriz de riesgos y oportunidades documentada. También se da seguimiento a la interacción con las entidades de control, y se monitorean las acciones correctivas y oportunidades de mejoras generadas por auditorias de externas e internas y de inspecciones realizadas por los entes reguladores nacionales.  Así mismo, como mecanismo general de SMAE se tiene el seguimiento al desempeño de los indicadores propios del proceso A06 Mantenimiento de la flota vehicular, realizado por el responsable del proceso en conjunto con su personal y la Gerencia de Mercadeo y Ventas. |
| **9.3 Revisión por la dirección** | La Alta Dirección de DELMORI lidera la dinámica estratégica y de revisión del Sistema de Gestión Integral, considerando un ciclo que incluye el acopio de entradas, en las que se tienen en cuenta escenarios, desempeño en indicadores, auditorías, PQR, percepción de los grupos de interés, y que establece como salidas la ratificación o revisión de la política, al igual que las decisiones y desafíos asociadas a los nuevos objetivos, metas, proyectos y directrices a futuro. Esto incluye consideraciones estratégicas fundamentales alrededor del desempeño, mejora y futuras posibilidades de la Flota Vehicular y de la Gestión de Operación y Mantenimiento de los Vehículos de la Flota DELMOR. |
| **10.1 No conformidades y acciones correctivas** | DELMOR Establece y Aplica el Procedimiento de “Gestión de Producto No Conforme y Reclamaciones”, en el que se establecen los procedimientos a seguir para:  1. La identificación, control, y tratamiento de productos no conformes o afectados por incumplimiento de los límites críticos de los PCC o por pérdida de control durante los procesos relacionados con el Mantenimiento y la Operación de la Flota Vehicular.  2. Manipulación de los productos potencialmente no inocuos, incluyendo la disposición de los productos no conformes y la evaluación para la liberación, en el evento en que tengan lugar durante el mantenimiento o la operación de la flota vehicular.  3. Tomar medida para controlar y corregir los productos o las no conformidades encontradas en el proceso A 06  4.Determinar las causas de las no conformidades QHSE FS+  5. Introducir cambios en el SGI, si fuera necesario.  Industrias Delmor, S.A ha desarrollado el Procedimiento de “Gestión de Acciones Correctivas” donde se describen las acciones apropiadas para identificar y eliminar la causa de las no conformidades detectadas, para prevenir que vuelvan a ocurrir, y para tener nuevamente bajo control el proceso o el sistema después de encontrar la no conformidad. Este procedimiento es de aplicación obligatoria en la totalidad de procesos de la organización.  Se mantienen registros de las acciones correctivas de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cada una de las acciones correctivas. |
| **10.2 Mejora Continua** | Elproceso A06Realiza los controles operacionalesQHSE FS+, gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas a inspecciones, auditorías externas e internas y planificando los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. |
| **10.3 Actualización del SGI.** | Anualmente en el marco de la Revisión por la Dirección el equipo del SGI de DELMOR evalúa la eficacia del SIG. En esta evaluación se dispone de la siguiente información documentada  *1. Los elementos de entrada de la comunicación, tanto externa como interna;*  *2. Los elementos de entrada de cualquier otra información relativa a la idoneidad, adecuación y eficacia del SGI;*  *3. Las conclusiones de los análisis de los resultados de las actividades de verificación QHSE FS+.*  *4. Los resultados de la revisión por la dirección*  En función del resultado de esta evaluación se considera si es necesario revisar el análisis de peligros, riesgos QHSE FS+, los PPR. PPROP,  Esta valoración queda registrada en el Informe Diagnostico para la Revisión que se utiliza como elemento de entrada para la revisión y actualización del SGIA.  Por otra parte, en función de los cambios tecnológicos, operacionales, de líneas de negocio y de nuevos mercados hacia donde apunte la Gestión de Delmor, puede darse la generación de nuevos procesos, nuevas líneas de producto, y cambios significativos con proyectos que incluyan:  *a. Nuevo Lay Out*  *b. Proyectos corporativos de Nuevas Instalaciones*  *c. Nuevos cargos o modificaciones en la estructura organizacional.* |

**CONTROL DE CAMBIOS**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA** | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
| 01 | Enero 2023 | Primera Revisión |