|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objetivo del Proceso** | | 1. Planificar y ejecutar de manera efectiva los proyectos de infraestructura de desarrollo de la empresa (ampliaciones, remodelaciones, habilitaciones y construcciones nuevas), bajo el marco del Direccionamiento Estratégico Corporativo, la reglamentación aplicable y la aplicación de las buenas prácticas para el manejo de riesgo de QHSE FS+. 2. Mantener el buen funcionamiento de la infraestructura de planta y alrededores, a partir de la configuración y el desarrollo del Programa de mantenimiento de instalaciones, Programas Prerrequisitos (PPR) con el fin de cumplir con los requisitos de calidad, ambiente, inocuidad, seguridad y salud del trabajador.  3. Coordinar y desarrollar las acciones de respuestas a contingencias que conlleven a mantenimiento correctivo o a la adecuación de las instalaciones ante imprevistos o causas de fuerza mayor. |
| **Líder del Proceso** | | Gerente de Infraestructura |
| **Alcance** | | Comprende la Solicitud de requerimiento de las diferentes áreas de la empresa y el mantenimiento preventivo y correctivo; termina con la ejecución del requerimiento y/o el mantenimiento preventivo y correctivo. Aplica para todos los procesos. |
| **Tabla de Retención Documental** | | [Tabla de Retención documental del proceso](HTTP://WEBERP.CAJACOPI.COM/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/A5_DOCUMENTACION_Y_ARCHIVO/DOCUMENTOS_SGC/TABLAS_DE_RETENCION_DEFINITIVAS_CAJACOPI/MEJORA_D3.XLSX) |
| **Recursos** | **Humanos** | **Grupo de Apoyo:** Gerente de Infraestructura, Supervisor de proyectos, Técnico de mantenimiento y Oficial de mantenimiento.  **Apoyo Operativo:** Todos los lideres de procesos. |
| **Tecnológicos** | Portal DELMOR, Plataforma Syscompras, Pagina web site- DELMOR, equipo informático, equipos de medición. |
| **Infraestructura** | Instalaciones de las oficinas, Instalaciones generales de la empresa (edificaciones en general, calles, portones, muros, instalaciones sanitarias, instalaciones técnicas, techos, pasillos, drenajes, puertas y ventanas), instalaciones de la planta (paredes, pisos, puertas, cielos, muebles y drenajes de piso). |
| **Financieros** | Presupuesto de nómina, asignaciones para contrato de consultoría, asignación para pruebas y servicios, programas de capacitación, certificación SGI QHSEFS+, asignaciones para compra de materiales y herramientas. |
| **Seguimiento y Control** | **Indicadores y Programas Clave del proceso** | Programa de actividades mensual, informe de Avance de las actividades mensuales ejecutivas y correctivas de: Proyectos nuevos, mantenimiento general, no conformidades y gestiones varias. |
| **Riesgos y Oportunidades** | Ver [Matriz](http://weberp.cajacopi.com/WEBCALIDAD/ARCHIVOSPDF/DOCUMENTOS_SOPORTES/D1_DIRECCION/DOCUMENTOS_SGC/MATRIZ_CONSOLIDADA_RIESGOS_Y_OPORTUNIDADES.XLS) de riesgo y oportunidades del SGI E 02 |
| **Planes de Acción** | Ver Matriz Planes de acción (acciones de mejora por no conformidades, incidentes, oportunidades, decisiones por revisión gerencial. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ENTRADAS** | | **ACTIVIDADES** | **SALIDAS** | |
| **PROVEEDOR**  **INTERNO/EXTERNO** | **INSUMOS** | **SERVICIOS/PRODUCTOS** | **CLIENTE INTERNO/EXTERNO** |
| **PLANEAR** | | | | |
| **INTERNOS**  Todos los procesos  Junta Directiva  **EXTERNOS**  \*MTI \*Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria  \*Ministerio de Salud  \*Alcaldía de Managua  \*Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales  \*Autoridad Nacional del Agua  \*Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillados  \*Ministerio de Trabajo \*INAFOR  \*Bomberos  \*Prestadores de servicios públicos. \*INSS.  \*Contratistas y proveedores  \*Certificadora \*DNDS (Disnorte, Dissur) \*INETER \*Catastro \*DGI \*Juzgados \*Bancos y Aseguradoras. | \*Misión, Visión, Política del SGI, objetivos del SGI, FODA, plan estratégico  \*Indicadores, resultados de auditorías, planes de acción, recertificaciones y estado del SGI  \*Requisitos de las normas del SGI.  \*Identificación de requisitos legales y otros requisitos.  \*Necesidades de capacitación.  \*Identificación de peligros, valoración del riesgo, identificación de aspectos e impactos ambientales, identificación de los requisitos legales y otros requisitos.  \*Informes económicos nacionales e internacionales. \*Informes atmosféricos, geológicos y de cambio climático. | **P1.** Identificar las necesidades, solicitudes y partes interesadas del proceso interno y externo. | \*Necesidades de recursos (Presupuestos).    \*Obras planeadas y priorizadas  Planos  \*Solicitudes de permisos  \*Solicitudes de servicios a contratar  \*Necesidades de comunicación y difusión.  \*Información para los documentos de la autoridad ambiental.  \*Plan estratégico para la ejecución de los proyectos.  \*Construcciones nuevas y reparaciones. | **INTERNOS**  \*Gerencia general. \*SGI.  \*Gerencia de Producción.  \*Gerencia de Finanzas  \*Gerencia de Contabilidad.  \*Logística.  **EXTERNOS**  \*Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria.  \*Ministerio de Salud  \*Alcaldía de Managua  \*Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales  \*Autoridad Nacional del Agua.  \*Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillados  \*Ministerio del Trabajo.  \*Bomberos  \*Contratistas y proveedores  \*Entes reguladores.  \*Bancos y aseguradoras. |
| **P2.** Revisar la normativa legal para el inicio de obras. |
| **P3**. Evaluar las competencias y la capacidad para prestar el servicio. |
| **P4.1.** Planificar la ejecución de proyectos, obras, PPR y PPRO y actividades específicas de infraestructura.  incluye: *i. Definición de la ruta crítica de los proyectos y las obras, ii. Determinar el presupuesto base, iii. Evaluar la necesidad de contratar, iv.*  *Establecimiento de disposiciones para la gestión de proyectos, obras e infraestructura. (Fichas, entrenamiento, inducción).* |
| **P4.2.** Establecer las disposiciones para la Gestión de permisos y licencias, según la reglamentación aplicable. |
| **P4.3.** Elaborar los documentos bases de los proyectos a licitar (Planos, alcances y memorias de cálculo). |
| **P5.** Planificación y Asignación presupuestal para el fondeo y flujo de cajas de Proyectos y Obras. |
| **P6.** Identificar los peligros y riesgos asociados a las actividades del proceso. (QHSE FS+), y planificar, en coordinación con el Proceso E 02 y el equipo del SGI, las disposiciones, PPR, PPRO y medidas para la prevención y gestión de riesgos en proyectos, reparaciones, renovación y obras asociadas al Proceso A 07, |
| **P7**. Programar y Desarrollar bajo monitoreo las actividades correspondientes a la Gestión para las autorizaciones y/o licencias y permisos propias del desarrollo de obras, en las componentes QHSE FS+, según se requiera, para cada proyecto o actividad de envergadura. |
| **HACER** | | | | |
| **INTERNO**  **Todos los procesos**  **EXTERNO**  **Organismos Certificadores.**  **Entes de Control.**  **NORMAS: Plan regulador de Managua NFPA. SINACOI Reglamento Nacional de la Construcción Normas del SGI**  **Noramativas de las Entidades Reguladoras.** | Plan de mantenimiento Preventivo. Plan de mantenimiento correctivo. Obras planeadas y priorizadas Contratación y compras de Asesoría y Asistencia Técnica y Jurídica.  Seguimiento a las encuestas de medición de satisfacción de los clientes  Programa y Plan de auditorías del SGI  Lineamientos para las auditorías del SIG  Resultados de análisis de los indicadores  Planes de mejora.  Mapas de riesgos  Informe de entrada para la revisión por la dirección | **H1**. Contratación y organización de equipos, proyectos, obras, programas. La contratación incluye estudios de oferta, asignación, pólizas y perfeccionamiento técnico y jurídico del contrato, al igual que la invitación para el concurso de construcción. | \*Conformidad del proceso.  \*Planes de Mejoramiento.  \*Riesgos evaluados.  \*Indicadores evaluados.  \*Informes de supervisión. | **INTERNO**  **Alta Dirección**  **Todos los procesos**  **Entes de Control**  **Todos los Procesos del SGI**  **EXTERNO**  **\* Alcaldía. \* INSS \* MTI**  **\* Ministerio de Salud \* Marena. \* INAFOR. \*INETER. \*IPSA.** |
| **H2.** Ejecutar programas y proyectos de construcción, conservación, mejoramiento, adecuación y mantenimiento de la infraestructura. |
| **H3.** Ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo, de planta, alrededores e infraestructura a cargo. |
| **H4.** Control sobre la gestión de interrupciones y continuidad de los servicios de apoyo critico (aire, agua, luz, refrigeración), con ocasión del desarrollo de obras y proyectos. |
| **H5.** Control sobre la gestión de interrupción de las obras y los proyectos, que se generan por limitaciones de accesos ante causas internas y/o externas relacionadas con la operación de los procesos de logística, flota vehicular, o gestión de producción de la planta, entre otras. |
|  |
| **VERIFICAR** | | | | |
| **INTERNOS**  **Todos los procesos**  **EXTERNOS**  **\*MTI \*Instituto de Protección y Sanidad Agropecuaria**  **\*Ministerio de Salud**  **\*Alcaldía de Managua**  **\*Ministerio del Ambiente y los Recursos Naturales**  **\*Autoridad Nacional del Agua**  **\*Empresa Nacional de Acueductos y Alcantarillados**  **\*Ministerio de Trabajo \*INAFOR**  **\*Bomberos**  **\*Prestadores de servicios públicos. \*INSS.**  **\*Contratistas y proveedores**  **\*Certificadora \*DNDS (Disnorte Dissur) \*INETER \*Catastro \*DGI \*Juzgados \*Bancos y Aseguradoras.** | \*Misión, Visión, Política del SGI, Objetivos del SGI, FODA, Plan estratégico.  \*Indicadores, resultados de auditorías, planes de acción, recertificaciones y estado del SGI    \*Identificación de requisitos legales y otros requisitos.  \*Plan de trabajo anual de Control Interno.  \*Planes de Auditoría.  \*Identificación de peligros, valoración del riesgo, Identificación de aspectos e impactos ambientales, Identificación de los requisitos legales y otros requisitos.  \*Mecanismos de Evaluación.  \*Informes económicos nacionales e internacionales. \*Informes atmosféricos, geológicos y de cambio climático. | **V0.** Control QHSE FS+ y monitoreo de la gestión de riesgo. | \*Conformidad del proceso.  \*Planes de mejoramiento.  \*Riesgos evaluados.  \*Indicadores Evaluados.  \*Informes de Supervisión y ejecución. | **INTERNO**  **Alta Dirección**  **Todos los procesos**  \*Gerencia General    \*Gerencia de Finanzas y contabilidad  \*Solicitante o usarios últimos.  \*SGI  **EXTERNO**  \*Catastro \*Bomberos \*Alcaldía \*MARENA. \*DNDS. \*INSS \*MITRAB \* Vecinos. \*Socios. \*Bancos y aseguradoras. \*IPSA |
| **V1.** SMAE y Supervisión de los Proyectos, las obras contratadas y del desempeño del Proceso A 07.  Espacio disponible, Tiempos de ejecución. \*Costos, \*Materiales. \*Dimensiones.  \*Documentación Disponible. \*Términos de contratos. \*Ofertas  \*Calidad de los trabajos. \*Condiciones atmosféricas, ambientales y geológicas.  \*Condiciones de iluminación. \*Condiciones sanitarias. \*Condiciones eléctricas. \*Estado general de la infraestructura. |
| **V2.** Vigilancia a los servicios contratados. |
| **V3.** Control sobre las compras, el almacenamiento y la preservación de materiales, equipos y herramientas para el proyecto. |
| **V4.** Control sobre los entregables del proyecto.  **V5.** SMAE a los Indicadores de Gestión.  **V6.** Seguimiento a los proyectos, y cambios y al desarrollo efectivo de los Planes de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.  **V7.** Seguimiento a la reducción de la vulnerabilidad de los riesgos del proceso |
| **ACTUAR** | | | | |
| **INTERNO**  **Todos los procesos**  **EXTERNO**  **\*INSS \*BOMBEROS. \*ALCALDÍA \*INETER \*DISNORTE DISSUR. \*MARENA \*INAFOR. \*CONSULTORES.** | \*Informes de Auditorías internas y externas del SGI  Actas de reuniones.  \*Correos y/o comunicaciones.  \*Informes de seguimiento a indicadores y metas propuestas en los planes del proceso. \*Acciones correctivas, preventivas  y de mejora.  \*Identificación de nuevos Riesgos para el proceso.  \*Necesidades de actualización o fortalecimiento de los indicadores de gestión.  \*Planes de mejoramiento. | **A1.** Implementación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.  **A2.** Actualizar la información documentada aplicable al proceso.  **A3.** Mantenimiento del banco de datos de proveedores, recursos e inventario.  **A4.** Acciones derivadas de la revisión de procesos/indicadores  **A5.** Innovación y mejora en la gestión del conocimiento de la corporación.  **A6.** Lecciones aprendidas. | \*Planes de mejora.  \*Un ambiente con instalaciones reparadas.  \*Un edificio nuevo.  \*Ambiente rehabilitado.  \*Habilitación de un edificio.  \*Instalaciones técnicas, nuevas o reparadas.  \*Documentos administrativos.  \*Plan de Inversiones. | **INTERNO**  **Alta Dirección**  **Todos los procesos**  **EXTERNO**  \*Entes Certificadores. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **DOCUMENTOS** **DE APOYO** | **EVIDENCIAS** | |
| 1. *Programa de actividades semestral (sujeto a cambios).* 2. *Solicitudes de trabajo por correo, whatsapp.* 3. *No conformidades del IPSA o de entidades extranjeras.* 4. *Planos y detalles de los trabajos a ejecutar para los que sean necesarios.* 5. *Presentación de FODA’s para tomas de decisión Gerencial.* 6. *Invitaciones a contratistas para concursar vía correo electrónico o whatsapp.* 7. *Solicitudes de Aprobación de ofertas a la Gerencia General.* 8. *Solicitud de compras de materiales.* 9. *Requisas de materiales en bodega* 10. *Contratos de trabajos.* 11. *Cédulas de los trabajadores.* 12. *Actas de recepción de trabajos finalizados.* 13. *Informes de trabajos ejecutados mensualmente con registro fotográfico.* 14. *Solicitud de Autorización para ingreso de trabajos en fin de semana.* 15. *Charlas de inducción 90k. para elevar la competencia y concientización de los trabajadores* 16. *Permisos de trabajo seguro 90K.* 17. *Especificaciones técnicas de los materiales que se requieran* 18. *Formatos de trabajadores asegurados.* 19. *Documentos para verificación de competencia de los trabajadores.* 20. *Documentos productos de diseños.* 21. *Aprobaciones de diseños internas.* 22. *Aprobaciones de diseños y memorias de cálculos por la DGBN* 23. *Aprobaciones de diseños y memorias de cálculo por ENACAL.* 24. *Planos aprobados por la Alcaldía para obras que requieran.* 25. *Permiso de construcción por la Alcaldía para obras que lo requieran.* 26. *Estudios geotécnicos para obras que lo requieran.* 27. *Presupuestos de obra requeridos por la Alcaldía para Emisión del Permiso de construcción de obras que lo requieran.* 28. *Certificación Catastral de Terrenos que lo requieran para ejecutar una obra.* 29. *Factibilidad de ENACAL para obras que lo requieran.* 30. *Factibilidad Eléctrica para obras que lo requieran* 31. *Tabla de indicadores.* | 1. *En digital y físico aprobado por la Gerencia General.* 2. *En digital y/o impresas.* 3. *Correo y/o documento en digital o impreso de las no conformidades enviadas por la Gerencia de Calidad.* 4. *En digital y/o impresos.* 5. *Impresas con aprobación.* 6. *Sólo digital* 7. *Impresas.* 8. *En registro de SYSCOM (digital on line)* 9. *Copias.* 10. *Impresos.* 11. *En digital.* 12. *Impresas.* 13. *En digital y/o impresos.* 14. *En digital vía correo.* 15. *Lista de participantes impresa y firmada.* 16. *Ck list de trabajo seguro firmado por Responsables 90k.y contratista.* 17. *Impresas o en digital proporcionada por proveedores o en la red.* 18. *Copias o digital.* 19. *Copias de documentos en digitl y/o impresos.* 20. *Impresiones originales firmadas.* 21. *Planos firmados.* 22. *Planos y memorias aprobadas.* 23. *Planos y memorias aprobadas.* 24. *Planos aprobados.* 25. *Permiso de Construcción.* 26. *Documentos impresos y/o en digital.* 27. *Impresos y/o en digital.* 28. *En físico certificado impreso.* 29. *En físico aprobado por ENACAL.* 30. *En físico aprobada por Disnorte Dissur.* 31. *En digital.* |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE REQUISTOS Legales y Reglamentarios** |
| --- |
| Para este proceso aplican de manera indirecta la totalidad de los requisitos legales y reglamentarios de la empresa, en la medida en que su alcance Comprende el Ciclo PHVA de las actividades de Planificación, Operación, Realimentación y Mejora del Sistema de Gestión Integral aplicables a la totalidad de procesos y líneas de productos y servicios de DELMOR.  Adicionalmente le aplican las reglamentaciones expedidas por entes reguladores nacionales, tales como IPSA, MINSA, MARENA, MITRAB, ENACAL, ANA, etc. |

| **REQUISITOS DE NORMAS** **QHSE FS+ APLICABLES AL PROCESO** |
| --- |
| [Matriz de Procesos vs Requisitos QHSE FS+, .xlsx](file:///C:\Users\Stephanie\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Outlook\3XGEHV0T\Matriz%20de%20Procesos%20vs%20Requisitos%20QHSE%20FS+,%20.xlsx) |

| **DESCRIPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE** SGI QHSE FS+, | |
| --- | --- |
| **REQUISITO** | **DESCRIPCIÓN** |
| **4.4 El SGI y sus procesos** | El proceso A 07 contribuye en la Planificación, Implementación, Operación, Realimentación y Mejora del SGI, aplicando el enfoque de procesos a toda su gestión. La caracterización de Gestión de Infraestructura e Instalaciones incluye los aspectos relacionados con:   * Planificación de las etapas y controles del proceso. * Identificación y Análisis de los riesgos e incidencias en los trabajos diarios. * Gestión de Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación (SMAE) sobre el desempeño QHSE FS+ de los Programas y Proyectos para asegurar la adecuación, disponibilidad y correcto funcionamiento de la Infraestructura e Instalaciones Administrativas, y de la Operación de la Planta en su extensión y perímetro. * Gestión de conformidad de requisitos y adecuada funcionabilidad de los trabajos, Revisión constante de las instalaciones en pro de la seguridad, la salud de los trabajadores, y la reducción de riesgos en los procesos constructivos. * Contribución en la prevención de la contaminación y el manejo de los aspectos ambientales de los proyectos, las obras y las actividades de mantenimiento. |
| **5.2 Política SGI** | El equipo humano y los proveedores de servicios del Proceso A 07, recibió inducción sobre la Política del SGI y las Buenas Prácticas y se evalúo su comprensión. (Ver registro de inducción del personal). El proceso A07 contribuye en el cumplimiento de la política mediante el desarrollo de acciones ligadas a:   1. Promover el cumplimiento de la calidad y la inocuidad, a partir de las buenas prácticas de higiene y seguridad en el trabajo. 2. Garantizar las condiciones de salud en el trabajo, mediante la aplicación del Programa de Salud Ocupacional mediante la cual se cumple con la ley del seguro social. 3. Promover la consulta y la participación de los trabajadores, mediante reuniones, capacitaciones y seminarios de evaluación. 4. Cumplir todos los requisitos legales y otros requisitos al SGI (garantizando que todos los trabajadores ingresen identificados e inscritos al seguro social, y cuenten con documentación que de muestre su ocupación). 5. Potenciar la protección del medio ambiente, el uso sostenible de recursos y la prevención de la contaminación. 6. Asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información relacionada con los procesos de los proyectos. 7. Gestionar adecuadamente todas las incidencias detectadas. Referir los registros 8. Establecer objetivos orientados a la mejora del desempeño ambiental de la compañía relacionados con el uso eficiente de materiales amigables con el medio ambiente, la gestión de residuos y su valoración. 9. Incrementar la eficacia y la eficiencia del proceso de Mantenimiento y Gestión de la Infraestructura. |
| **5.4 Consulta y participación de los trabajadores 45001:2018** | Un requisitobásico de la norma ISO 45001 para cumplir con la Consulta y Participación de los trabajadores, es la necesidad de cumplir la legislación vigente en cada país. INFRAESTRUCTURA DE INDUSTRIAS DELMOR, S.A. hace cumplir este punto, mediante la gestión organizada para la aplicación de lo estipulado en la*LEY GENERAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO, LEY Nº. 618, aprobada el 19 de Abril del 2007, publicada en la Gaceta, Diario Oficial Nº 133 del 13 de Julio del 2007.*  La consulta se realiza mediante:   1. El personal del proceso 07 participa en las reuniones mensuales de Gerencia General para dar seguimiento al avance y cumplimiento de los proyectos, así como para atender ajustes o cambios de prioridades de los mismos. 2. Participa en las charlas de seguridad impartidas por el departamento de bomberos del Ministerio de Gobernación, la que a la vez sirven para recordatorio y retransmisión de información a los trabajadores. 3. Participa en las charlas impartidas por el SGI. 4. Participa en las encuestas de clima laboral e inspecciones rutinarias de parte de seguridad y ocupación laboral interna y externa. 5. Participa en reuniones multidisciplinarias para atender temas de desarrollo, mantenimiento y sostenimiento de la Infraestructura. |
| **6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades** | El proceso A07 en sus procesos de planificación tiene que determinar y evaluar los riesgos y oportunidades que son necesarios para que se obtengan los resultados previstos. En el caso de los cambios que han sido planificados, de forma permanente o temporales, esta evaluación debe llevarse a cabo antes de que se implante el cambio.  El proceso A07 dispone de información documentada, la matriz de riesgo y oportunidades, entre las actividades que realiza el proceso A07 para cumplir el requisito, las siguientes acciones:   1. Realización de la Charla de inducción del día. 2. Identificación del tipo de trabajo a realizar. 3. Identificación del sitio donde se desarrollarán los trabajos. 4. Identificación de los riesgos. 5. Identificación de las oportunidades. 6. Identificación del peligro. 7. Identificación de las medidas de mitigación. 8. Chequeo del uso del EPP, herramientas y dispositivos auxiliares. |
| **6.1.2 Peligros y Riesgos QHSE FS** | Se evalúan los riesgos en cualquier área de trabajo del proceso A 07, se identifican los peligros que están o que pueden aparecer durante la ejecución de una tarea y se garantiza que estos no representen ningún riesgo para los colaboradores involucrados.  Se cuida la integridad de los colaboradores, se establece, implementa y mantiene un proceso eficaz para la identificación de peligros constantes que tengan la capacidad de afectar la seguridad y la salud de los trabajadores. |
| **6.1.4 Planificación de acciones** | El Proceso A 07 planifica:   1. Las acciones para cumplir con la planificación del programa de actividades. 2. Tareas producto de inspecciones, las cuales se hacen con la aprobación de la gerencia General, Dirección del SGI, Gerencia de Producción y mantenimiento. 3. Las acciones para ajustar los cambios de prioridades en la planificación. 4. Las acciones para **abordar los riesgos, oportunidades y requisitos** legales. 5. El seguimiento a la matriz de riesgo para mitigar los peligros, riesgos y revisar oportunidades. 6. Las acciones en los procesos del sistema de gestión. 7. Las acciones para el desarrollo de los proyectos.   Se tiene en cuenta la jerarquía de los controles y las salidas del sistema de gestión cuando **planifica la toma de decisiones**. A la hora de planificar las acciones se consideran las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los requisitos financieros y operativos. |
| **6.2.1 Objetivos SGI QHSE FS+**  **6.2.2 Planificación de acciones para lograr los objetivos** | El proceso A07 cumple con los objetivos se calidad, manteniendo vigilancia constante de los procesos de construcción y buenas prácticas de coordinación con el personal implicado en los diferentes procesos, así como con la constante vigilancia de los materiales que se gestionan, aplicación y uso. Con los Objetivos de Higiene se mantiene la aplicación de las disposiciones de la dirección del SGI tanto al interior de la planta como en las actividades que se desarrollan en el entorno, las cuales repercuten en el mantenimiento de la seguridad ambiental, al respecto se mantiene constante comunicación con la dirección de Higiene y seguridad para el constante control de los desechos y mantenimiento de la higiene y seguridad ambiental.  Con los objetivos de la seguridad alimentaria el proceso A 07 mantiene coordinación constante con los diferentes responsables de área para dar cumplimiento a los PPR de infraestructura que permitan el desarrollo de las actividades con tiempos programados estrictos, aplicándose los materiales que se tienen aprobados para uso previa autorización de la dirección del SGI. |
| **6.3 Planificación de los Cambios** | El proceso A 07 cumple estos requisitos gestionando los cambios de manera planificada en conjunto con el proceso E 02 Planificación y Gestión Integral, siguiendo lo descrito en el procedimiento de información documentada. Se cuenta con un registro (Registro de control de cambios y mejoras RCCM) donde se documenta la planificación y seguimiento del cambio o mejora dentro del proceso. |
| **7.2 Competencia** | Para cumplir con este punto el proceso A 07 realiza lo Siguiente:   1. Revisa la competencia de las personas que llevarán a cabo un trabajo que puede afectar al desempeño y la eficiencia del Sistema de Gestión de la Calidad de los trabajos. 2. Asegura que las personas sean competentes basándose en los documentos que demuestran su educación, formación o experiencia laboral. 3. Gestiona para adquirir la competencia necesaria y así poder realizar la evaluación de la eficiencia de acciones llevadas a cabo. 4. Conserva la información de forma documentada, para contar con la evidencia si en algún momento es requerida. |
| **7.3 Toma de conciencia** | Para cumplir con este punto el proceso A 07, realiza las siguientes actividades:   * Reuniones con las diferentes Gerencias de la empresa. * Inducciones con el personal que se contrata para realizar los trabajos. * Reuniones con el personal de higiene y Calidad. * Reuniones con el personal que labora en la empresa. * Participa de conferencias motivacionales coordinadas y dirigidas por el proceso A 01 (Recursos humanos). * Realiza Inducción para nuevos colaboradores y reinducción para antiguos. * Comunicaciones por correo electrónico o constantes vía WhatsApp. * Presentación de Vídeos de escenas que sirven para tomar conciencia a los trabajadores de la necesidad de cumplir con las normativas. |
| **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, y de manera específica en el proceso A 07, se utilizan distintos canales de comunicación interna tales como:   1. *Reuniones (dejando constancia en actas de reunión)* 2. *Carteles y charlas informativas* 3. *Circulares* 4. *Comunicación directa* 5. *Hojas de comunicación interna* 6. *Distribución de la documentación* 7. *Correo electrónico* 8. *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** | El proceso A 07 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, términos de referencia para convocar concursos de diseño y/o construcción, etc.  Infraestructura establece las disposiciones que permiten asegurar que se dispone de la suficiente información sobre cualquier aspecto relacionado con el SGI. En este sentido, se establece, implementa y mantiene en los distintos documentos del SGI disposiciones eficaces para comunicarse con:  a) Proveedores y contratistas (Procedimientos del proceso O 03, Gestión de los materiales solicitados, gestión de adquisiciones).  b) Autoridades legales y reglamentarias (aprobación de diseños y autorizaciones).  Los requisitos de las autoridades legales y reglamentarias y de los clientes, relativos al SGI, está disponible conforme a lo dispuesto en el procedimiento “Información documentada” para documentación de origen externo.  El proceso A 07 Infraestructura mantiene comunicación externa con las partes interesadas relacionadas con: Tramites de permisos de construcción, Certificación de levantamientos para catastro, reuniones con Alcaldía, MTI, MARENA, INETER, Bomberos, entre otros, donde cada responsable tiene su rol para interactuar con estas partes interesadas del SGI.  La información obtenida a través de comunicación externa es incluida como elemento de entrada para la actualización del sistema y Revisión para curso de los procesos. |
| **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 A07 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 A07 también dispone como información documentada el software (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 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 A 07 en coordinación con todos los procesos verifica las necesidades y requisitos de la industria para planificar sus actividades operacionales. Dentro de las actividades que el proceso A 07 realiza en su control operacional están:   1. Contratación y organización de equipos de trabajo, proyectos, obras y programas. La contratación incluye estudios de oferta, asignación, pólizas y perfeccionamiento del contrato (plus jurídico). Invitar a concurso de construcción. 2. Ejecutar programas y proyectos de construcción, conservación, mejoramiento, adecuación y mantenimiento de la infraestructura. 3. Ejecutar los planes de mantenimiento preventivo y correctivo. 4. Control sobre la gestión de interrupciones y continuidad de los servicios de apoyo critico (aire, agua, luz, refrigeración), con ocasión del desarrollo de obras y proyectos. 5. Control sobre la gestión de interrupción de las obras y los proyectos, que se generan por limitaciones de accesos ante causas internas y/o externas relacionadas con la operación de otros procesos.   Entre los documentos de control operacional están:   * Programa de actividades mensuales. * Solicitudes de compra en el sistema de compras. * Formato de solicitudes de trabajo. * Seguimiento a la implementación de la matriz de riesgo. * Permisos de trabajos seguros. * Requisas de materiales. * Correos para gestión de proveedores (constructores, diseñadores y consultores en general) * Ofertas de trabajos aprobados. * Planos de los trabajos a realizar. * Comunicaciones para solicitud de aprobación de ofertas. |
| **8.2 Programas prerrequisitos** | Se cumple con los programas prerrequisitos realizando bajo condiciones controladas las siguientes acciones:   1. Atención de las necesidades de reparación de tuberías y accesorios sanitarios y realización del mantenimiento de limpieza de cajas de registro y tuberías de forma programada. 2. Mantenimiento de la infraestructura dando cumplimiento a los planes de limpieza y desinfección. 3. Ejecución los trabajos de mantenimiento y construcción de infraestructura necesarios para el control de plagas y otros animales no deseados. 4. Desarrollo de la inducción a los trabajadores, considerando la formación y capacitación del personal en seguridad alimentaria aplicada a las prácticas de trabajos de infraestructura. 5. Limpieza de la ropa y en general del EPP de trabajo. 6. Instalación de protecciones de piso, paredes y puertas para la realización de trabajos que abonen a las prácticas. 7. Ejecución de las actividades en los tiempos programados para la realización de trabajos en las áreas de planta. 8. Control sobre la aplicación de Buenas Prácticas en la ubicación de los diferentes materiales con los proveedores. |
| **8.3 Sistema de Trazabilidad** | El proceso A 07 apoya el sistema de trazabilidad con el correcto mantenimiento de los ambientes de trabajo donde se realizan estas actividades en coordinación con todos los procesos, planificando las tareas de mantenimiento de la infraestructura para que las actividades se desarrollen cumpliendo con las normas de inocuidad. |
| **8.4 Preparación y Respuesta ante Emergencias** | El equipo de personas que lidera el proceso A 07, bajo la coordinación del proceso E 02, participa en *capacitaciones, simulacros de evacuación, 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 E 02, para reducir la vulnerabilidad  A la vez, proceso A 07 en conjunto con su personal a cargo, participa en los simulacros de emergencia QHSE FS+ para escenarios o amenazas específicas, que de manera planificada, el proceso E 02 coordina como líder de la gestión QHSE FS+.  Se mantiene una constante comunicación con el grupo de trabajo para actuar ante cualquier incidencia presentada, cumpliendo con los procedimientos de evacuación.  Una vez ocurridos eventos de incidentes, accidentes o emergencias, el proceso A07 mide y cuantifica los daños, y realiza las propuestas de reparación y corrección de los mismos, para garantizar la pronta habilitación del área de los procesos que hayan surgido afectados. |
| **8.5 Control de Peligros** | Industrias DELMOR 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. (Anualmente el equipo del SGI realiza una verificación in situ para confirmar su adecuación con los procesos, incluyendo la documentación sobre la descripción de los procesos y su entorno). 4. La información correspondiente al análisis y determinación de los peligros que necesitan ser controlados, incluyendo de manera específica la identificación de los peligros de inocuidad para cada tipo de productos, y la determinación de los niveles aceptables vs la información de 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, que consideran:    * 1. *Peligro (s) para la inocuidad de los alimentos, que debe(n) ser controlado(s) en el PCC o por el PPROP;*      2. *Límite (s) crítico (s) de PCC o criterios de acción para la PPROP;*      3. *Procedimiento (s) de control;*      4. *Las correcciones y acciones correctivas que deben tomarse, si no se cumplen los límites críticos o los criterios de acción;*      5. *Responsabilidades y autoridades;*      6. *Registros de monitoreo.* |
| **8.6 Actualización PPR PPRO y APPCC** | Industrias 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 se definen y realizan ajustes y actualizaciones en aspectos puntuales de los PPR y del plan de control asociado a cada uno, según se requiera.  Se disponen de registros relacionados con el establecimiento, implementación y mantenimiento de las acciones de verificación sobre PPR y planes de control. Esto 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 los registros de verificación in situ de los PPR y PLANES HACCP.* |
| **8.7 Control de seguimiento y Medición** | Como Buena Práctica regular, se da seguimiento a los proyectos mediante chequeos visuales, mediciones y pruebas durante el proceso de construcción, para garantizar el uso correcto de los materiales y el monitoreo al funcionamiento y a las tareas requeridas post intervención.  Dependiendo del tipo de actividades de mantenimiento de infraestructura, y según la naturaleza de los PPR asociados y las necesidades de medición, pueden requerirse acciones de confirmación metrológica, calibración, reglaje o puesta a punto, que se realizan en coordinación con el proceso E 02 y los contratistas especializados. Tal es el caso de la puesta a punto de los controles de pesaje o de temperaturas en cuartos fríos. |
| **9.1.1 Generalidades SMAE** | El proceso A 07, da seguimiento a las actividades midiendo constantemente el uso y aplicación de los materiales que permitan realizar un análisis económico y de existencias que conlleven a una evaluación efectiva del uso de los mismos que a su vez permite el ajuste de requerimientos para futuras actividades.  A la vez se da seguimiento a los proyectos mediante chequeos visuales, mediciones y pruebas durante el proceso de construcción que garanticen la inversión de los materiales correctamente y se da seguimiento al funcionamiento de las tareas post intervención. |
| **9.1.2 Evaluación y cumplimiento** | El proceso A 07 da seguimiento al desempeño de su proceso realizando un monitoreo sistemático de sus indicadores de gestión y la reducción de la vulnerabilidad en sus riesgos, teniendo en cuenta la matriz de riesgos y oportunidades documentadas, También da seguimiento a la interacción con las entidades de control, el seguimiento a las acciones correctivas y oportunidades de mejoras generadas por auditorías externas e internas y de inspecciones entre reguladores nacionales. |
| **9.3 Revisión por la dirección** | La alta dirección de Industrias Delmor, 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 tiene en cuenta escenarios, desempeño en indicadores, auditorías, PQR, precepción de los grupos de interés, y que establece como salidas la ratificación o revisión de la Política, al igual que las decisiones y desafíos asociados a los nuevos objetivos, metas, proyectos y directrices a futuro. El proceso A 07 tiene un rol en la información de entrada para esta revisión en lo relacionado con necesidades, avances de proyectos y recomendaciones ligadas a los escenarios próximos ligados a las condiciones sanitarias y del medio ambiente, y sus implicaciones en la infraestructura y operación de la planta. |
| **10.1 No conformidades y acciones correctivas** | Industrias DELMOR Establece y Aplica el Procedimiento de “Gestión de Producto No Conforme y Reclamaciones”, en el que se establecen las disposiciones a seguir para:   1. Tomar medida para controlar y corregir las no conformidades encontradas en el proceso A 07 2. Determinar las causas de las no conformidades QHSE FS+. 3. Introducir cambios en el SGI, si fuera necesario, en el ámbito del proceso A 07 y su interacción con otros procesos y con los grupos de interés.   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, y es la base para la reacción, la prevención y la mejora en la Gestión de Infraestructura e Instalaciones, que se lidera desde el proceso A 07  Se mantienen registros de las acciones correctivas de la naturaleza de las no conformidades y los resultados de cada una de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, al igual que del reporte y manejo de incidentes y sus lecciones aprendidas asociadas. |
| **10.2 Mejora Continua** | El proceso A07, Realiza los controles operacionales QHSE FS+, gestiona y da cierre a las acciones correctivas derivadas de inspecciones, auditorías externas e internas y planifica los cambios relativos a los sistemas QHSE FS+. Adicionalmente, los líderes de este proceso tienen un rol fundamental en la formulación y desarrollo de los proyectos de infraestructura para la innovación y la mejora del *layout* de la planta y sus instalaciones, incluyendo el manejo de las áreas perimetrales y de manejo, lavado y parqueo de la flota vehicular, y aplicación de nuevas tecnologías en el manejo del agua, la energía para Industrias Delmor. |
| **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 Industrias 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 18 2023 | Primera Revisión |