

 CONSORCIO CONSTRUCTOR Y CONSULTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01
	Manual de Gestión Integral	Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00

“MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL”

C4+ CONSORCIO CONSTRUCTOR Y CONSULTOR DE LA CONSTRUCCION, S.A. DE C.V.

DESCRIPCIÓN DEL ÚLTIMO CAMBIO: 00 ES SU PRIMERA LIBERACIÓN		
CONTROL DOCUMENTO: ARCHIVO EN SU CARPETA DEL SGI DE C4+		
FIRMAS:	 Coordinador del sistema de calidad ELABORADO POR:	 Vicepresidente de Administración REVISADO Y AUTORIZADO POR:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

CONTENIDO

Capítulo	I	INTRODUCCIÓN
	A.	Introducción a la organización
	B.	Alcance del Sistema de Gestión Integral
Capítulo	II	DIRECTRICES
	A.	Misión, Visión y Valores
	B.	Política de Gestión Integral
	C.	Objetivos de calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo
	D.	Principios del Sistema de Gestión Integral
Capítulo	III	AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
Capítulo	IV	MAPA DE PROCESOS
Capítulo	V	REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL
4		CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
	4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
	4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	4.3	Determinación del alcance del SGI
	4.4	Sistema de gestión de calidad y sus procesos
5		LIDERAZGO
	5.1	Liderazgo y compromiso
	5.2	Política
	5.3	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
6		PLANIFICACION
	6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
	6.3	Planificación de los cambios
7		APOYO
	7.1	Recursos
	7.2	Competencia
	7.3	Toma de conciencia

 <p>CONSORCIO CONSTRUCTOR Y CONSULTOR DE LA CONSTRUCCIÓN</p>	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01
	Manual de Gestión Integral	Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00

- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada

8 OPERACIÓN

- 8.1 Planificación y control operacional
- 8.2 Requisitos para los productos y servicios
- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios
- 8.4 Control de los procesos y productos suministrados externamente
- 8.5 Producción y provisión del servicio
- 8.6 Liberación de los productos y servicios
- 8.7 Control de las salidas no conformes

9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

- 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
- 9.3 Revisión por la dirección

10 MEJORA

- 10.1 Generalidades
- 10.2 No conformidad y acción correctiva
- 10.3 Mejora continua

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

I. INTRODUCCIÓN

A. INTRODUCCIÓN A LA ORGANIZACIÓN

C4+ somos una empresa nueva, que pretende ser la empresa desarrolladora de proyectos de construcción más importantes, con alta calidad de servicio y crecimiento constante aportando al desarrollo de México.

El consorcio de socios, cuentan con más de 20 años de experiencia en materia de proyectos, supervisión, construcción, mantenimiento industrial, entre otras cosas, teniendo talento humano calificado para cada una de las áreas de trabajo y así cumplir las expectativas de los clientes, satisfaciendo sus requerimientos y cuidando el cumplimiento legal de las obras.

B. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

El Sistema de Gestión Integral de C4+, tiene el siguiente alcance:

- Aplica a los requisitos definidos por nuestros clientes, por la misma organización, así como aquellos requisitos legales y reglamentarios aplicables, en las actividades y procesos que desarrolla, C4+.
- Aplica a los peligros y riesgos a los que están expuestos el personal de C4+.
- El siguiente alcance aplica en las instalaciones de C4+ y en las instalaciones del cliente que pueden ser a nivel municipal y/o estatal en Guanajuato.

Nuestro alcance es:

“GERENCIAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DEL SECTOR CONSTRUCCIÓN: DISEÑO, PROYECTOS, MANTENIMIENTO INDUSTRIAL, INSTALACIONES ESPECIALIZADAS, CONTROL DE OBRA, URBANIZACIÓN, EDIFICACIÓN, PAISAJISMO, ASESORÍA, CONSULTORÍA, ETC. EN EL SECTOR PÚBLICO Y PRIVADO”.

Este alcance se determinó en función de los resultados obtenidos en el análisis FODA y análisis de partes interesadas, con los cuales se asegura el cubrir todos los productos y servicios que realiza la organización. El presente alcance aplica para el sector público y privado en el estado de Guanajuato, cumpliendo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. La empresa se encuentra ubicada en calle monte Líbano # 8, col, lomas de comanjilla; león, Gto., cp. 37683

1.1 Exclusiones del Sistema de Gestión Integral

8.5.1 f) de la norma ISO 9001:2015, debido a que la validación del producto y/o servicio la realiza directamente el cliente para su aceptación o rechazo mediante la supervisión.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

II. DIRECTRICES

A. VISIÓN, MISIÓN Y VALORES

Visión

Ser la empresa desarrolladora de proyectos de construcción más importantes, con alta calidad de servicio y crecimiento constante aportando al desarrollo de México.

Misión

Somos una empresa multidisciplinaria con soluciones integrales de alta calidad, experiencia y tecnologías de vanguardia para inversionistas de la construcción nacionales e internacionales.

Valores Institucionales

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Compromiso ▪ Lealtad ▪ Honestidad ▪ Pasión ▪ Responsabilidad ▪ Comunicación | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Competitividad y excelencia ▪ Trabajo colectivo ▪ Adaptabilidad ▪ Especialización ▪ Vanguardia |
|--|---|

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

C4+ somos una empresa dedicada a la prestación de servicios profesionales relacionados con la construcción y basados en la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 para incrementar la satisfacción de nuestros clientes. Por ello, asumimos el compromiso de aportar los medios necesarios tanto humanos como materiales para:

- Cumplir con los requisitos contractuales en tiempo y forma, debiendo balancear los deseos y necesidades de los clientes, accionistas, empleados y la comunidad en general.
- Proteger la seguridad y salud de los trabajadores mediante la prevención de lesiones y enfermedades y fomentando su participación y consulta.
- Cumplir con los requisitos de calidad, legales y otros aplicables a los peligros relacionados con la seguridad y salud en el trabajo.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integral.
- La participación y consulta de los trabajadores.
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables para la prevención de lesiones y deterioro de salud relacionados con el trabajo.
- Cumplir con el control de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores

Esta política constituye el marco de referencia para establecer los objetivos y metas establecidas, por lo que se inserta dentro de la gestión estratégica de nuestra organización.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

B. OBJETIVOS INTEGRALES

- Obtener la certificación integral en el año 2023
- Cero accidentes al mes.
- Satisfacción del cliente mínimo al 90%

C. PRINCIPIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

a) Enfoque al cliente

El enfoque principal de la gestión de la calidad es cumplir los requisitos del cliente y tratar de exceder sus expectativas.

El éxito sostenido se alcanza cuando una organización atrae y conserva la confianza de los clientes y de otras partes interesadas pertinentes. El enfoque al cliente dentro de C4+ se expresa en el requisito 5.1.2 ubicado en el Capítulo 5.0 del presente Manual.

b) Liderazgo

El líder dentro de C4+ establece la unidad de propósito y la orientación de la organización, creando un ambiente interno en donde el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. El papel de los líderes en función del liderazgo pretendido por la norma ISO 9001:2015. ISO 45001:2018, se manifiesta a lo largo del requisito 5.0 Liderazgo.

c) Compromiso de las personas

El personal, a todos los niveles dentro del Sistema de Gestión Integral, es la esencia de una organización y su total participación y compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. Para asegurar la toma de conciencia, formación y competencia del personal se documenta el requisito 5.1 y 7.3 de este manual.

d) Enfoque a procesos

Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Debido a los anterior, el Sistema de Gestión Integral de C4+ se basa en procesos, de acuerdo al Mapa de Procesos presentado en el Capítulo 3.0 del presente Manual.

e) Mejora

La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanentemente de C4+, tal como se menciona en el Capítulo 10.0 de este Manual.

f) Toma de decisiones basada en evidencia

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, de acuerdo a los indicado dentro del capítulo 9.0 del presente manual.

g) Gestión de las Relaciones

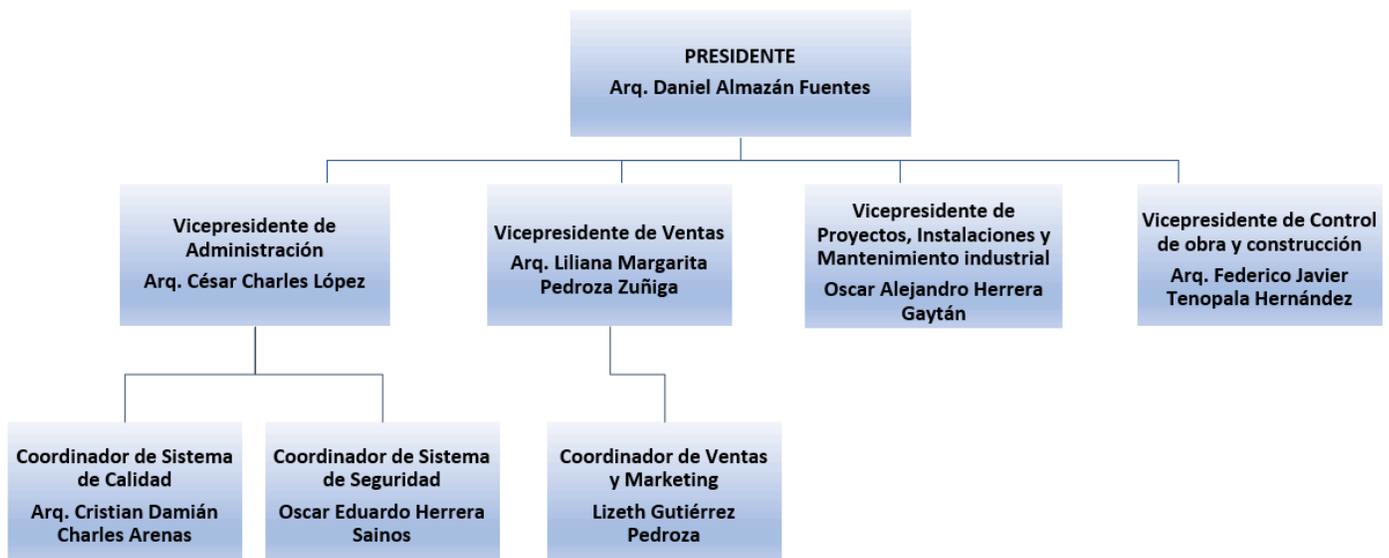
Para el éxito sostenido, las organizaciones gestionan sus relaciones con las partes interesadas pertinentes, tales como los proveedores.

Las partes interesadas pertinentes influyen en el desempeño de una organización. Es más probable lograr el éxito sostenido cuando una organización gestiona las relaciones con sus partes interesadas para optimizar el impacto en su desempeño. Es particularmente importante la gestión de las relaciones con la red de proveedores. Dentro del capítulo 8.0 del presente manual se describe el tipo de relación que se mantiene con los proveedores y a lo largo del Sistema de Gestión integral con las demás partes interesadas.

III. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

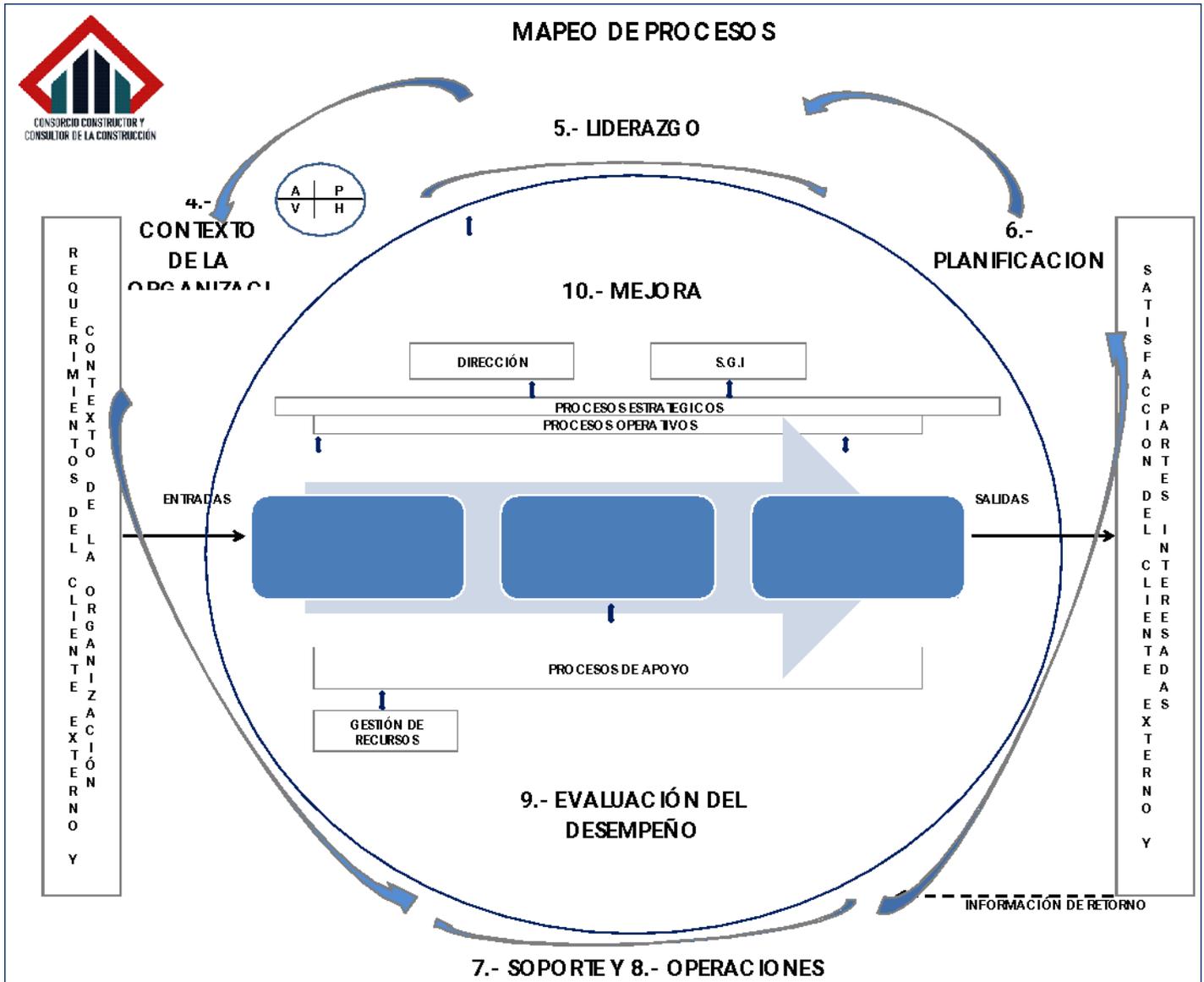


Organigrama Consorcio Constructor y Consultor de la Construcción



	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

IV. MAPA DE PROCESOS



Los procesos que forman parte del Sistema de Gestión Integral son:

- **Procesos clave:** (CONCURSOS, COMPRAS Y PRESTACION DE SERVICIOS) Conjunto de procesos operativos que interactúan persiguiendo un fin común que es la satisfacción de los clientes y las partes interesadas. Tienen la característica de ser

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

críticos para el éxito de la organización, ya que van alineados con la razón de ser de la misma.

- **Procesos estratégicos:** (DIRECCIÓN Y SGI) Conjunto de procesos de importancia decisiva para C4+ debido a que interactúan persiguiendo un fin común que es la correcta gestión de la alta dirección del sistema. Proporcionan directrices a todos los demás procesos.
- **Procesos de apoyo:** (GESTIÓN DE RECURSOS) Conjunto de procesos que interactúan persiguiendo un fin común que es el apoyo para el resto de los procesos del sistema. Son esenciales en la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del sistema.

V. REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

C4+ determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SGI, mediante el análisis FODA de la organización (procedimiento de Contexto de la Organización C4-PR07).

Así mismo, realiza el seguimiento y revisión de la información sobre estas cuestiones mediante lo establecido en el procedimiento C4-PR05 Revisión por la Dirección, el cual especifica la metodología para llevar a cabo la revisión por la dirección y la planeación estratégica anual.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Debido a su efecto potencial en la capacidad de C4+ de proporcionar regularmente equipos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, C4+ determina:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al SGI.
- b) Los requisitos pertinentes (expectativas) de estas partes interesadas para el SGI.

Mediante el procedimiento de Contexto de la Organización C4-PR07 en el cual define la metodología para el análisis de las partes.

4.3 Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integral

C4+ determina el alcance del SGI (ver capítulo 1.3 y 1.5 del presente manual). En él determina los límites y aplicabilidad del SGI para establecer su alcance.

Al momento de determinar dicho alcance C4+ considero:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- a) Las cuestiones externas e internas indicadas (4.1).
- b) Los requisitos de las partes interesadas (4.2).

C4+ aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, que son aplicables con base a su alcance, determinado de su sistema de gestión integral.

El alcance del sistema de gestión integral de C4+, está disponible en el presente manual y se mantiene como información documentada. El alcance establece los tipos de equipos y servicios cubiertos, y proporciona la justificación para cualquier requisito de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.

4.4 Sistema de Gestión Integral y sus procesos

4.4.1 C4+ establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su SGI, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de lo Norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018, mediante el presente Manual de Calidad, determina los procesos necesarios en el mapa de procesos y formato de proceso de cada uno de los procesos de la organización para el sistema de gestión integral y su aplicación a través de la organización, determinando:

- a) Entradas requeridas y las salidas de estos procesos
- b) La secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determina y aplica los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.
- d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad.
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos.
- f) Abordar riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del apartado 6.1.
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos y mejorar los procesos y el SGI, mediante los indicadores, realización de auditorías internas (apartado 9.2) y acciones correctivas (apartado 10.2)

4.4.2 Por medio del Procedimiento de control de documentos (C4-PR01) y procedimiento de control de registros (C4-PR02).

- a) Mantiene la información documentada para apoyar la operación de sus procesos
- b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

5.1.1 Generalidades

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

En C4+ la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión integral:

- a) Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión integral mediante la Revisión de la Dirección.
- b) Asegurándose de que se establezcan la política de gestión integral y los objetivos de la calidad, ambiente y seguridad para el sistema de gestión integral, y que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de C4+ (Ver Apartado II);
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del sistema de gestión integral en los procesos de C4+ a lo largo del presente Manual del sistema de gestión integral.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos mediante el pensamiento basado en riesgos, con base a lo establecido en el apartado 6.1 del presente manual;
- e) Asegurándose de que los recursos necesarios para el sistema de gestión integral estén disponibles mediante la Revisión de la Dirección y lo establecido en el apartado 7. Apoyo
- f) Comunicando la importancia de un sistema de gestión integral eficaz y conforme con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018 en la publicación de la Política de Gestión Integral.
- g) Asegurándose por medio de la Revisión de la Dirección de que el sistema de gestión integral logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión integral, los Perfiles y Descripciones de puestos y la Publicación de la Política de Gestión Integral.
- i) Promoviendo la mejora con base a lo establecido en la Política de Gestión Integral la implementación del Sistema de Gestión Integral.
- j) Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad por medio de la Revisión de la Dirección (ver apartado 9.3).

5.1.2 Enfoque al cliente.

Con base a lo establecido en el apartado 8.1 y 8.2 La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al cliente asegurándose de que:

- a) Se determinan, se comprenden y se cumplen los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del cliente.

5.2 Política

5.2.1 Establecimiento de la política de gestión integral.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

La alta dirección establece, implementar y mantener una política de gestión integral (apartado II B) que:

- a) Es apropiada al propósito y contexto de C4+ y apoya su dirección estratégica.
- b) Proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad, ambiente y seguridad.
- c) Incluye un compromiso de cumplir los requisitos aplicables.
- d) Incluye un compromiso de mejora continua del sistema de gestión integral.

5.2.2 Comunicación de la política de gestión integral.

La política de gestión integral:

- a) Está disponible y se mantiene como información documentada en el presenta manual.
- b) Es comunicada mediante una reunión con todo el personal de la organización, es entendida y aplicada dentro de C4+
- c) Se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes en caso de ser solicitada, además de su publicación en la página de internet.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades de C4+

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización mediante el Organigrama (FO01-PR22) y la alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurarse de que el sistema de gestión integral es conforme con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- b) Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- c) Informar, en particular, a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integral y sobre las oportunidades de mejora mediante la Revisión por la Dirección (véase 10.1).
- d) Asegurarse de que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización (Ver apartado 8.2).
- e) Asegurarse de que la integridad del sistema de gestión integral se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión integral.

5.4 COMUNICACIÓN, PARTICIPACION Y CONSULTA

C4+ establece, implementa y mantiene un procedimiento para la participación (incluyendo la consulta) en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación y las acciones para la mejora del sistema de gestión de la SGI, de los trabajadores en todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores C4-PR15.

Mediante este procedimiento, C4+:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

proporciona los mecanismos, el tiempo, la formación y los recursos necesarios para la participación;

proporciona el acceso oportuno a información clara, comprensible y pertinente sobre el sistema de gestión integral;

identifica y elimina los obstáculos o barreras a la participación y minimizar aquellas que no puedan eliminarse;

proporciona un énfasis adicional a la participación de los trabajadores no directivos en lo siguiente:

determinar mecanismos para su participación y consulta;

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

6.1.1 Mediante el Procedimiento de Gestión de Riesgos (C4-PR08) C4+ considera las cuestiones referidas en el apartado 4.1 y los requisitos referidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- a) Asegurar que el sistema de gestión integral pueda lograr sus resultados previstos.
- b) Aumentar los efectos deseables.
- c) Prevenir o reducir efectos no deseados.
- d) Lograr la mejora.

6.1.2 Por medio del Procedimiento de Gestión de Riesgos (C4-PR08) C4+ planifica:

- a) Las acciones para abordar estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de:
 - b.1) Integrar e implementar las acciones en sus procesos del sistema de gestión integral (con base al apartado 4.4.).
 - b.2) Evaluar la eficacia de estas acciones. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles

El Sistema de Gestión Integral contiene el Procedimiento de Gestión **C4-PR27** Identificación y Evaluación de Riesgos, el cual establece como identificar los peligros y evaluar los riesgos, con la finalidad de determinar las medidas de control para prevenir las afectaciones a la seguridad y salud de las personas y a la infraestructura en los centros de trabajo.

6.1.3 Requisitos legales y otros

6.1.3 C4+ establece, implementa y mantiene el Procedimiento de Gestión **C4-PR24** Procedimiento para la identificación de requisitos legales y otros requisitos que define el mecanismo para identificar, actualizar, registrar y comunicar los requisitos legales y otros que suscriba, derivados de los peligros y riesgos a la seguridad y a la salud de los trabajadores.

Estos requisitos se toman en cuenta en las etapas de planificación, control operacional y seguimiento del Sistema de Gestión Integral.

6.1.4 Planificación de acciones

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

C4+ realiza la planificación y evaluación de acciones para abordar sus requisitos legales y otros a través de los formatos plan de acción FO02-PR08 y Requisitos legales y otros FO01- PR24 respectivamente, para el tema de los riesgos estos serán abordados conforme el formato, identificación y evaluación de riesgos FO01-PR23.

6.2 Objetivos de la calidad y seguridad, así como la planificación para lograrlos.

6.2.1 C4+ establece objetivos de la calidad y seguridad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión integral (Ver Apartado II C). Mediante el Control de Indicadores de Procesos (FO05-PR07) se asegura de que los objetivos de la calidad y seguridad:

- a) Son coherentes con la política de gestión integral.
- b) Son medibles.
- c) Toman en cuenta los requisitos aplicables.
- d) Son pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente.
- e) Son objeto de seguimiento.
- f) Son comunicados.
- g) Son actualizados, según corresponda.

C4+ mantiene información documentada sobre los objetivos de la calidad, ambiente y seguridad con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4+-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

6.2.2 Al planificar cómo lograr sus objetivos de la calidad, ambiente y seguridad, C4+ determina mediante el plan de acción FO08-PR08.

- a) Qué se va a hacer.
- b) Qué recursos se requerirán.
- c) Quién es el responsable.
- d) Cuando se finalizará.
- e) Cómo se evaluarán los resultados.

6.3 Planificación de los cambios.

Cuando C4+ determina la necesidad de realizar cambios en el sistema de gestión integral, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4+-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02) y cuando es necesario por medio del formato de Plan de Acción FO03-PR08.

C4+ considera:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- b) La integridad del sistema de gestión integral.
- c) La disponibilidad de recursos.
- d) La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7 APOYO

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

C4+ determina los recursos necesarios con base a lo establecido a lo largo del sistema de gestión integral mediante el presente Manual y los proporciona a través de lo definido en sus procesos de Compras, Gestión de los Recursos para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua de la organización.

Para lo anterior C4+ considera:

- a) Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes.
- b) Qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

C4+ determina en los formatos de procesos (FO05-PR07), Organigrama (Ver apartado III) las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión integral y para la operación y control de sus procesos. y las proporciona con base al Procedimiento Recursos Humanos **C4+-PR22**.

7.1.3 Infraestructura C4+ determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios mediante lo establecido en el Programa de mantenimiento anual FO03-PR11, incluyendo:

- a) Edificios y servicios asociados.
- b) Equipos, incluyendo hardware y software.
- c) Recursos de transporte.
- d) Tecnologías de la información y la comunicación.

7.1.4 C4+ determina, proporciona y mantiene el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios, mediante lo establecido en el Procedimiento para la Prevención de Riesgos Laborales (**C4+-PR27**) en el cual se estipula como crítico el uso de equipo de protección personal y a través del procedimiento de Recursos Humanos (**C4+-PR22**) se establecen las condiciones para un buen ambiente de clima laboral.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

7.1.5.1 Generalidades.

C4+ determina a lo largo de los procesos operativos y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos con base a lo establecido en el Procedimiento de Metrología (C4+-PR21)

C4+ se asegura de que los recursos proporcionados:

- a) Son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) Se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

C4+ conserva la información documentada apropiada como evidencia de que los recursos de seguimiento y medición son idóneos para su propósito.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

Con base a lo establecido en el Procedimiento de Metrología (C4+-PR21) Cuando la trazabilidad de las mediciones es un requisito, o es considerada por C4+. S.A. de C.V. como parte esencial para proporcionar confianza en la validez de los resultados de la medición, el equipo de medición:

- a) Se calibra o verifica, o ambas, a intervalos especificados, o antes de su utilización, contra patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales.
- b) Se identifica para determinar su estado.
- c) Se protege contra ajustes, daño o deterioro que pudieran invalidar el estado de calibración y los posteriores resultados de la medición.

C4+ que si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto se llevará a cabo lo establecido en el procedimiento Salidas no conforme C4+-PR06 y toma las acciones adecuadas cuando sea necesario ajustando los productos o comunicándose con los clientes.

7.1.6 C4+ determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios mediante lo establecido en el Procedimiento Recursos Humanos (C4+-PR22), así como también los procedimientos e instrucciones de trabajo en los cuales se incluyen conocimientos adquiridos con la experiencia; lecciones aprendidas de los fracasos y de proyectos de éxito. Estos conocimientos se mantienen y se ponen a disposición en la medida en que es necesario. Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, C4+ considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, por medio de lo establecido en el Procedimiento Recursos Humanos (C4+-PR22) y la Documentación del SGI.

7.2 Competencia.

C4+ se asegura mediante el Procedimiento Recursos Humanos (C4+-PR22) de:

- a) Determinar la competencia necesaria de las personas que realizan bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión integral.
- b) Asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.
- c) Cuando sea aplicable, tomar acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4+-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4+-PR02).

7.3 Toma de conciencia.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

Con base en lo establecido mediante el Procedimiento Recursos Humanos (C4+-PR22) C4+ se asegura de que las personas que realizan el trabajo bajo su control tomen conciencia de:

- a) La política de la gestión integral.
- b) Los objetivos de la calidad, ambiente y seguridad pertinentes.
- c) Su contribución a la eficacia del sistema de gestión integral, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
- d) Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión integral.

7.4 Comunicación.

C4+ determina mediante la tabla de métodos de comunicación siguiente las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión integral, que incluyan:

¿Qué Comunicar?	¿Quién Comunica?	¿Cuándo Comunica?	¿A Quién Comunica?	¿Cómo Comunica?
Cambios en Sistemas de Gestión Integral	Ejecutivo Responsable del SGI ante la Dirección	Cuando sea necesario algún cambio o programación	Todos los Dueños de Procesos	Correo Electrónico
Quejas del Cliente	Todo el personal de la empresa	Cada que se presente	Dueños de procesos	Correo Electrónico Verbalmente
Resultados de Indicadores	Todos los dueños de Procesos	A más tardar cada día 5 del mes	Ejecutivo Responsable del SGI ante la Dirección	Correo Electrónico
Problemas de calidad, ambiente y seguridad	Todo el personal de la empresa	Cada que se presente	Ejecutivo Responsable del SGI	Correo Electrónico Verbalmente
Identificación de Riesgos	Todo el personal de la empresa	Cada que se presente	Ejecutivo Responsable del SGI ante la Dirección	Correo Electrónico
¿Qué Comunicar?	¿Quién Comunica?	¿Cuándo Comunica?	¿A Quién Comunica?	¿Cómo Comunica?
Cambio de Responsabilidades	Todos los dueños de Procesos	Cada que se presente	Ejecutivo Responsable de Recursos Humano	Correo Electrónico
Productos No Conformes	Cualquier Persona	Cuando se Presente	Ejecutivo Responsable del SGI	Correo Electrónico Verbalmente

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

C4+ establece como otros medios de comunicación Tableros Informativos, reuniones de Revisión de Indicadores, reuniones de Revisión de la Dirección, Listas de asistencia de Reuniones y los registros del Sistema de Gestión Integral.

7.5 Información documentada.

7.5.1 Generalidades.

El sistema de gestión integral de C4+ a lo largo del presente Manual incluye:

- a) La información documentada requerida por las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- b) La información documentada que C4+ determina como necesaria para la eficacia del sistema de gestión integral.

7.5.2 Creación y actualización.

Al crear y actualizar la información documentada, C4+ se asegura por medio del Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02):

- a) La identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia).
- b) El formato (por ejemplo, idioma, versión del software, gráficos) y los medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico).
- c) La revisión y aprobación con respecto a la conveniencia y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada.

7.5.3.1 La información documentada requerida en el sistema de gestión Integral y en las Normas ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018. se controla según lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02). asegurándose de que:

- a) Esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.
- b) Esté protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado o pérdida de integridad).

7.5.3.2 Para el control de la información documentada, C4+ aborda las siguientes actividades, según corresponda:

- a) Distribución, acceso, recuperación y uso.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- b) Almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad.
- c) Control de cambios (por ejemplo, control de versión).
- d) Conservación y disposición.

La información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación y operación del sistema de gestión integral, se debe identificar, según sea apropiado, y controlar.

La información documentada conservada como evidencia de la conformidad debe protegerse contra modificaciones no intencionadas.

8 OPERACIÓN.

8.1 Planificación y control operacional.

C4+ planifica, implementa y controla los procesos (véase 4.4) necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de equipos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante los formatos de proceso (FO05-PR07) de cada Proceso, las Instrucciones de trabajo, así también los Procedimientos establecidas en el SGI y referenciadas en la Lista maestra de control de Documentos FO01-PR01 contemplando:

- a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios.
- b) El establecimiento de criterios para:
 - 1) Los procesos.
 - 2) La aceptación de los productos y servicios.
- c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
- d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios.
- e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada conforme a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4+-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4+-PR02). en la extensión necesaria para:
 - 1) Tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.
 - 2) Demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.

La organización controla los cambios planificados con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02) y revisar las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso conforme lo definido en el Procedimiento Acciones Correctivas y Acciones de Mejora C4-PR03 según sea necesario.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

La organización se asegura de que los procesos contratados externamente (cuando aplique) estén controlados conforme a lo definido en el punto 8.4 del presente Manual.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

C4+ mantiene comunicación con los clientes con base a lo definido en el procedimiento de Ventas (C4-PR09) asegurándose de:

- a) Proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
- b) Tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
- c) Obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
- d) Manipular o controlar la propiedad del cliente.
- e) Establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, la organización con base a lo definido en el procedimiento de Ingeniería se asegura de que:

- a) Los requisitos para los productos y servicios se definen, incluyendo:
 - 1) Cualquier requisito legal y reglamentario aplicable.
 - 2) Aquellos considerados necesarios por la organización.
- b) La organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

8.2.3.1 Por medio de lo establecido en el procedimiento de Ventas (C4-PR09) C4+ se asegura de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes. Y lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para incluir:

- a) Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos especificados por la organización.
- d) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios.
- e) Las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

C4+ se asegura de que se resuelven las diferencias existentes entre los requisitos de la cotización o pedido y los expresados previamente.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

C4+ confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporciona una declaración documentada de sus requisitos.

8.2.3.2 La organización conserva la información documentada con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02). cuando sea aplicable:

- a) Sobre los resultados de la revisión.
- b) Sobre cualquier requisito nuevo para los productos y servicios.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización se asegura de que, cuando se cambien los requisitos para los productos y servicios, la información documentada pertinente sea modificada, y de que las personas pertinentes sean conscientes de los requisitos modificados.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos.

8.3.1 Generalidades C4+ establece, implementa y mantiene un Procedimiento de Ingeniería (C4-PR10) que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios (Ver Mapa de Procesos sección IV).

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.

C4+ determina las etapas y controles para el diseño y desarrollo mediante el Procedimiento de Ingeniería (C4-PR10), considerando:

- a) La naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo.
- b) Las etapas del proceso requeridas, incluyendo las revisiones del diseño y desarrollo aplicables.
- c) Las actividades requeridas de verificación y validación del diseño y desarrollo.
- d) Las responsabilidades y autoridades involucradas en el proceso de diseño y desarrollo.
- e) Las necesidades de recursos internos y externos para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- f) La necesidad de controlar las interfaces entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo.
- g) La necesidad de la participación de los clientes y usuarios en el proceso de diseño y desarrollo.
- h) Los requisitos para la posterior provisión de productos y servicios.
- i) El nivel de control del proceso de diseño y desarrollo esperado por los clientes y otras partes interesadas pertinentes.
- j) La información documentada necesaria para demostrar que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

C4+ determina mediante el Procedimiento de proyectos (C4-PR10) los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a diseñar y desarrollar. La organización considera:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) La información proveniente de actividades previas de diseño y desarrollo similares.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios.
- d) Normas o códigos de prácticas que la organización se ha comprometido a implementar.
- e) Las consecuencias potenciales de fallar debido a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo.

C4+ aplica controles al proceso de diseño y desarrollo mediante lo establecido en el Procedimiento de Proyectos (C4-PR10) para asegurarse de que:

- a) Se definen los resultados a lograr.
- b) Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.
- c) se realizan actividades de verificación para asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.
- d) se realizan actividades de validación para asegurarse de que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.
- e) Se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

C4+ se asegura mediante lo establecido en el Procedimiento de Proyectos (C4-PR10) que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;
- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- c) Incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación.
- d) Especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

C4+ conserva la información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo.

C4+ identifica, revisa y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos mediante lo establecido en el Procedimiento de proyectos (C4-PR10).

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) Los cambios del diseño y desarrollo.
- b) Los resultados de las revisiones.
- c) La autorización de los cambios.
- d) Las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

8.4.1 Generalidades

C4+ se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos por medio del Procedimiento de Compras (C4-PR19) y Evaluación de Proveedores (FO02-PR19).

C4+ determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

Cuando sea necesario los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.

En C4+ cuando los productos y servicios que sean proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización se controla su entrega.

Un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

En el Procedimiento de Compras (C4-PR19) y Evaluación de Proveedores (FO02-PR19). C4+ determina y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. C4+ conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

necesaria que surja de las evaluaciones, con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

8.4.2 Tipo y alcance del control.

C4+ se asegura con base a lo estipulado en el Procedimiento de Compras (C4-PR19) y el Procedimiento Almacén (C4-PR20), de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

C4+ se:

- a) Asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión Integral.
- b) Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tener en consideración:
 - 1) El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
 - 2) La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.
- d) Determina la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

C4+ se asegura con base a lo estipulado en el Procedimiento de Compras (C4-PR19) y el formato Evaluación de Proveedores (FO02-PR19) de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo. La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de:
 - 1) productos y servicios.
 - 2) métodos, procesos y equipos.
 - 3) la liberación de productos y servicios.
- c) En C4+ se considera crítico que el personal de los proveedores esté calificado en su competencia, para suministrar el producto o servicio adquirido.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de C4+
- f) En C4+ se considera crítico llevar a cabo actividades de verificación o validación en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio.

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

C4+ implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas según lo establecido en los procedimientos operativos, así como en la planificación del SGI para cada proyecto: plan de calidad, planes y programas ambientales, planes y programas de seguridad y salud en el trabajo, de inspección y pruebas, de capacitación, etc.

Las condiciones controladas incluyen, cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1) Las características de los productos a brindar, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.
 - 2) Los resultados a alcanzar.
- b) La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados.
- c) La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.
- d) El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos.
- e) La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida.
- f) Cuando en C4+ los productos requieren ser validados o revalidados por el cliente mediante actividades de seguimiento o medición posteriores, dicha validación se lleva a cabo con base a lo definido en el procedimiento de Ingeniería (C4-PR10)
- g) La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.
- h) La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad.

C4+ en el procedimiento de obra establece los medios apropiados para identificar las salidas, cuando es necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios. C4+ Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a lo largo de las actividades de sus procesos del Sistema de Gestión Integral.

C4+ S.A de C.V. controla la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad es un requisito, y conserva la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.

C4+ cuida la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras está bajo el control de la organización o está siendo utilizado por la misma.

La organización identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierde, deteriore o de algún otro modo se considera inadecuada para su uso, la organización informa de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación.

C4+ preserva las salidas durante la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos conforme se establece en el Procedimiento Almacén C4-PR20, Procedimientos operativos

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

C4+ cumple los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios, mediante el Procedimiento Almacén C4-PR20, Procedimientos operativos.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización considera:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- d) Los requisitos del cliente.
- e) La retroalimentación del cliente.

8.5.6 Control de los cambios.

Con base a lo establecido en los procedimientos de ventas (C4-PR09), Almacén (C4-PR20), Procedimiento de Manufactura y procedimiento de Automatización C4+ controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

C4+ conserva la información documentada que describe los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

C4+ implementa las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios con base a lo definido en las cotizaciones aprobadas.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y cuando sea aplicable, por el cliente.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

Con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02). C4+ conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes.

8.7.1 C4+ se asegura por medio del Procedimiento Salidas No Conformes C4-PR06 de que las salidas que no son conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

C4+ toma las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se aplica también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización trata las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- c) Información al cliente.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

C4+ verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 Con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02). C4+ conserva la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad.
- b) Describa las acciones tomadas.
- c) Describa todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

9 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

C4+ determina:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- a) Necesario realizarles el seguimiento y medición a los procesos establecidos FO05-PR07
- b) Se determina el uso, actualización y gestión de los resultados de los Indicadores de Procesos en el formato de análisis de resultados FO03-PR07 como método de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados válidos;
- c) Así mismo se determina que se llevan a cabo el seguimiento y la medición de los procesos por medio de reuniones mensuales o trimestrales de revisión Indicadores de Procesos en el formato de análisis de resultados FO03-PR07 en los meses que no se lleve a cabo la Revisión de la Dirección, la cual es realizada con frecuencia anual;
- d) Y cuándo se analizan y evalúan los resultados del seguimiento y la medición, por medio de dichas reuniones en las cuales se revisan los resultados de los procesos.

Por medio de las Auditorías Internas (Ver 9.2), la revisión de la dirección (Ver 9.3), el procedimiento Acciones Correctivas y Acciones de Mejora C4-PR03 y el seguimiento y medición de Indicadores de Procesos FO03-PR07 C4+ evalúa el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integral.

C4+ conserva la información documentada apropiada como evidencia de los resultados con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

9.1.2 Satisfacción del cliente.

Por medio de lo establecido en el Procedimiento de ventas (C4-PR09) C4+ realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización determinar que, por medio de Encuestas de Satisfacción del Cliente, se realiza el seguimiento y revisar esta información.

9.1.3 Análisis y Evaluación.

C4+ analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición de indicadores FO03-PR07 Así mismo, Por medio del Procedimiento Acciones Correctivas y Acciones de Mejora C4-PR03 los resultados del análisis se utilizan para evaluar:

- c) El grado de satisfacción del cliente.
- d) El desempeño y la eficacia del sistema de gestión integral.
- e) Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz.
- f) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (Ver Procedimiento de Gestión de riesgos (C4-PR08).
- g) El desempeño de los proveedores externos.
- h) La necesidad de mejoras en el sistema de gestión integral

9.2 Auditoría interna.

9.2.1 C4+ por medio de lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas (C4-PR04) lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión integral:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- a) Es conforme con:
- 1) Los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión integral.
 - 2) Los requisitos de la norma ISO 9001:2015 e ISO 45001:2018.
- b) Se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 C4+

a) Planifica, establece, implementa y mantiene un programa anual de auditoría con base a lo establecido en el Procedimiento de Auditorías Internas (C4-PR04) que incluye la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes, que tienen en consideración la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afecten a la organización y los resultados de las auditorías previas.

b) Define los criterios de la auditoría y el alcance para cada auditoría.

c) Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurarse de la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría.

d) Se asegura de que los resultados de las auditorías se informen a la Dirección General.

e) Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas sin demora injustificada.

f) Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías, con base al Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

9.3 Revisión por la dirección.

9.3.1 Generalidades.

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización mediante una reunión de Revisión de la Dirección, realizada por lo menos una vez al año, junto con los dueños de cada proceso, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Quedando evidencia de dicha revisión mediante el Procedimiento Revisión por la Dirección (C4-PR05).

9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección.

El Coordinador del Sistema de Gestión Integral es el responsable de proporcionar la información de entrada para la revisión por la dirección, la información de entrada se planifica y se lleva a cabo quedando evidencia de ello en el procedimiento Revisión por la Dirección (C4-PR05), el cual incluye consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión integral.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integral, incluida las tendencias relativas a:

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

- 1) La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
 - 2) El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad, ambiente y seguridad.
 - 3) El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
 - 4) Las no conformidades y acciones correctivas.
 - 5) los resultados de seguimiento y medición.
 - 6) los resultados de las auditorías.
 - 7) el desempeño de los proveedores externos.
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase 6.1).
- f) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección.

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión integral.
- c) Las necesidades de recursos.

La organización conserva con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02). La información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10 MEJORA

10.1 Generalidades

Con base al Procedimiento para la Gestión de riesgos (C4-PR08), al Procedimiento Acciones Correctivas y Acciones de Mejora (C4-PR03), Procedimiento de Auditorías Internas (C4-PR04), las Revisiones por la Dirección (Ver apartado 9.3) y la revisión mensual de indicadores de los procesos del SGI, Ver análisis de datos FO03-PR07. C4+ determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del cliente.

Incluyendo:

- a) Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integral.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01 Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00
	Manual de Gestión Integral	

10.2.1 Con base a lo establecido en el Procedimiento Acciones Correctivas y Acciones de Mejora (C4-PR03). Cuando ocurre una no conformidad, incluyendo cualquiera originada por quejas, C4+:

- a) Reacciona ante la no conformidad y, cuando es aplicable:
 - 1) Toma acciones para controlarla y corregirla.
 - 2) Hace frente a las consecuencias.
- b) Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte, mediante:
 - 1) La revisión y el análisis de la no conformidad.
 - 2) La determinación de las causas de la no conformidad.
 - 3) La determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.
- c) Implementar cualquier acción necesaria.
- d) Revisar la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.
- e) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación y.
- f) Si fuera necesario, hacer cambios al sistema de gestión integral.

Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

10.2.2 C4+ conserva la información documentada con base a lo establecido en el Procedimiento de Control de Documentos (C4-PR01) y Procedimiento de control de Registros (C4-PR02).

- a) La naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente.
- b) Los resultados de cualquier acción correctiva.

10.3 Mejora continua.

C4+ mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión integral, mediante:

- a. El uso de la política de gestión integral, se analiza anualmente la congruencia de esta con los objetivos de calidad, ambiente y seguridad y las necesidades y expectativas de los usuarios para garantizar su adecuación.
- b. Los objetivos de calidad y seguridad, semestralmente la Dirección revisa los resultados de los objetivos del sistema de gestión integral para analizar áreas de mejora, y mensualmente se revisan los indicadores en la junta de indicadores.
- c. Los resultados de las auditorías, por medio de las Auditorías Programadas al Sistema de Gestión Integral, podemos revisar la eficacia y eficiencia de los procesos y establecer actividades de mejora.
- d. El análisis de datos, se realiza a través de técnicas estadísticas para revisar la información relevante del sistema de gestión integral, los responsables y el tipo de técnica estadística utilizada, se documenta en esta sección del Manual en el apartado 9.1.3 Análisis y evaluación.

 CONSORCIO CONSTRUCTOR Y CONSULTOR DE LA CONSTRUCCIÓN	Sistema de Gestión Integral	Código: C4 – MC01
	Manual de Gestión Integral	Fecha de emisión: MAYO, 2023 Revisión: 00

- e. Las acciones correctivas y preventivas, las acciones correctivas y preventivas que se derivan de cualquiera de los requisitos del sistema de gestión integral, son analizadas.
- f. La revisión de la dirección, es analizada toda la información derivada del sistema de gestión integral, en ella, son tomadas decisiones sobre las acciones de mejora que pueden ser derivadas de las áreas de oportunidad detectadas. Estas acciones son documentadas de conformidad con el procedimiento de Revisión por la Dirección (C4+-PR05).

La organización considera los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deban considerarse como parte de la mejora continua.