



TR-SGI-MAN-00

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Fecha de emisión: 31-Agosto-2024

Elaboró:	Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores
Puesto:	Gerente de Calidad
Firma:	

Revisó:	Ing. Jorge Álvarez Rivera
Puesto:	Gte. de Operaciones
Firma:	

Aprobó:	Ing. Otoniel Arévalo Hernández
Puesto:	Director General
Firma:	

Contenido

0.0	INTRODUCCIÓN.....	4
1.0	OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.....	6
1.1	Generalidades.....	6
1.2	Aplicación.	6
2.0	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	7
3.0	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	7
4.0	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	9
4.1	Compresión Integral de la Organización y de su Contexto.....	9
4.2	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.	9
4.3	Determinación del alcance de Sistema de Gestión Integrado (SGI).	10
4.4	Sistema de Gestión Integral y sus Procesos.....	11
5.0	LIDERAZGO.	17
5.1	Liderazgo y Compromiso.....	17
5.2	Política Integral.....	18
5.3	Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.	20
6.0	PLANIFICACIÓN.	21
6.1	Generalidades.....	21
7.0	APOYO.	24
7.1	Recursos.....	24
7.2	Competencia.....	27
7.3	Toma de conciencia.	27
7.4	Comunicación, participación y consulta.	28
7.5	Información Documentada.	29
8.0	OPERACIÓN.....	32
8.1	Planificación y control operacional.....	32
8.2	Requisitos para los productos y servicios.....	33

8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicio.....	35
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.	36
8.5	Producción y provisión de los servicios.	37
8.6	Liberación de los productos y servicios.....	39
8.7	Controles de salida no conformes.	39
9.0	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.	40
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.	40
9.2	Revisión por la Dirección.....	42
10.0	MEJORA.....	44
10.1	Generalidades.....	44
10.2	No conformidad y acción correctiva.	44
11.0	REVISIÓN Y CAMBIOS.	45

0.0 INTRODUCCIÓN.

El presente Manual del Sistema de Gestión Integral (SGI) es propiedad de TRUESPECT, S.A. de C.V., el manejo de este documento es responsabilidad del Gerente de QHSE, quien se hará cargo de su control, revisión, modificación o anulación. Cualquier miembro de la organización puede proponer cambios en el mismo, los cuales serán considerados por la máxima autoridad de la empresa para tratarlos como posible mejora.

***Toda copia del presente manual debe ser bajo previa autorización de la Dirección General y será administrada directamente por el Gerente de QHSE.**

El SGI comprende: estructura de la organización, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo una gestión efectiva.

Denominación Social: TRUESPECT, S.A. de C.V.

Actividad Principal: Servicios en Pruebas no destructivas incluyendo Inspección Visual, Líquidos penetrantes, Ultrasonido Industrial, Partículas magnéticas, Prueba de fuga por cambio de presión (hidrostática) y Corrientes Eddy.

Domicilio: Calle 36 No. 26 C, Col. Playa Norte, Cd. del Carmen, Campeche. C.P 24115.

Teléfono: (938) 382 3209

RFC: TRU100208R50

Director General: Ing. Otoniel Arévalo Hernandez

Gerente de Calidad: Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores

Empresa convenientemente ubicada en la región sur del país, dedicada a Pruebas no Destructivas, principalmente del sector energético. Para desarrollar su actividad Truespect, cuenta con personal suficientemente preparado, ya sea debido a su formación y a la experiencia, y está dotada de los equipos necesarios para desempeñar los servicios del cliente y las funciones de cada proceso.

Para conseguir óptimos resultados, tanto en los procesos como en la actividad empresarial, Truespect ha considerado implementar y mantener un Sistema de Gestión Integral de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio ambiente basados en las

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

normas internacionales ISO 9001:2015; ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, las cuales mantendremos y haremos evolucionar de manera permanente y en constante mejora como parte del crecimiento de Truespect.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.

MISIÓN.

- ☐ Brindar calidad y seguridad en los servicios que prestamos.
- ☐ Establecer estrategias de trabajo bajo los estándares de calidad, seguridad, salud y medio ambiente, manteniendo siempre una cultura de mejora continua en la ejecución de nuestras actividades.
- ☐ Contar con personal calificado, los mejores equipos y técnicas de solución que provoque en nuestros clientes la confianza de elegirnos como la mejor opción en la satisfacción de sus necesidades.
- ☐ Desarrollar propuestas innovadoras a nuestros clientes.

VISIÓN.

- ☐ Ser la mejor opción para nuestros clientes en el mercado, ofreciendo calidad y seguridad en los servicios que ofrecemos de ensayos no destructivos en tierra y costa fuera.

VALORES.

- ☐ Compromiso con los más altos estándares de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y el Medio Ambiente.
- ☐ Confianza, Respeto y Motivación en nuestros empleados que les permitan coadyuvar al logro de los objetivos de la organización.
- ☐ Honestidad y transparencia en nuestros negocios.
- ☐ Responsabilidad y ética profesional en el desarrollo de los proyectos y servicios.
- ☐ Orden y disciplina en la ejecución de los procesos.

1.0 OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

1.1 Generalidades.

El Sistema de Gestión Integral de TRUESPECT, S.A. DE C.V., establece el compromiso de satisfacer las necesidades y requerimientos de los Clientes a través de metodologías sistematizadas para demostrar las capacidades de proporcionar calidad incluyendo los aspectos de Seguridad, Salud en el Trabajo y Protección Ambiental a los requisitos de las Normas Internacionales: ISO 9001:2015; ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

El objeto del presente manual es definir el SGI de TRUESPECT, S.A. DE C.V., y concretar el compromiso de Dirección General en el establecimiento de Política y Objetivos del Sistema, el establecimiento de una estructura organizativa funcional, asignación de recursos necesarios para el mantenimiento de dicho Sistema de Gestión Integral y su utilización como herramienta correctiva y mejora continua.

El cual permite:

- Identificar los procesos y procedimientos necesarios, sus interconexiones y su aplicación a través de la organización.
- Establecer criterios, métodos y recursos que aseguren su eficacia.
- Obtener y analizar la información sobre los resultados.
- Implantar las acciones que permitan asegurar los resultados y mejorar permanentemente los procesos.

El Manual es un documento previsto como vehículo de conocimiento del SGI y como referencia para su aplicación, desarrollo y mejora.

1.2 Aplicación.

El sistema de Gestión Integral, basado en las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, que ha sido establecido e implementado en TRUESPECT S.A de C.V., se aplica a la administración de los procesos, así como a los aspectos ambientales significativos, los peligros y riesgos, riesgos y oportunidades derivados de nuestras actividades que tiene el siguiente alcance: *“Servicios en Pruebas no destructivas incluyendo Inspección Visual, Líquidos penetrantes, Ultrasonido Industrial, Partículas magnéticas, Prueba de fuga por cambio de presión (hidrostática) y Corrientes Eddy.*

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

2.0 REFERENCIAS NORMATIVAS.

Las siguientes referencias de normas internacionales son de carácter indispensable para la correcta aplicación del Sistema de Gestión Integral y han sido sustentado durante la implementación, establecimiento y mejora del SGI:

ISO 9000, GENERALIDADES, ED. 2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD FUNDAMENTO Y VOCABULARIO.
ISO 9001, GENERALIDADES, ED.2015	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD: REQUISITOS.
ISO 14001, GENERALIDADES, ED. 2015	SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL: REQUISITOS.
ISO 45001, GENERALIDADES, ED. 2018	SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
ISO 19011, DIRECTRICES, ED. 2018	DIRECTRICES PARA LA AUDITORÍA DE SISTEMAS DE GESTIÓN.
LEYES APLICABLES VIGENTES	MATERIA DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO Y MEDIO AMBIENTE.

3.0 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

Acciones correctivas: Acciones para eliminar la causa de una no conformidad y para prevenir la recurrencia habilidad de distinguir detalles finos visualmente.

Auditoria: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencia de auditoría de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los criterios.

Competencias: Capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades para lograr los resultados deseados.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

Correcciones: Acciones para eliminar una no conformidad.

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

Externalizar: Crea un arreglo donde una organización externa realiza parte de la función o del proceso de una organización.

Información documentada: Información requerida a ser controlada y mantenida por una organización y el medio en el que es contenida.

La alta dirección: Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel.

Medición: Proceso para determinar un valor.

Mejora continua: Actividad recurrente para mejorar el rendimiento.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Objetivo: Resultado que deba conseguirse.

Organización: Persona o grupo de personas que tiene sus propias funciones con responsabilidades, autoridades y relaciones con lograr sus objetivos.

Parte interesada: Término preferido) o grupos de interés (término admitido): persona u organización que puede afectar, ser afectado, o que crean que están afectadas por una decisión o actividad.

Política: Intenciones y dirección de una organización expresadas formalmente por la alta dirección.

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

Rendimiento: Resultado medible.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo: Efecto de la incertidumbre.

Sistema de gestión integral/ integrado: Combinación de dos o más sistemas de gestión de diferentes disciplinas a un único sistema de gestión.

SGI: Sistema de Gestión Integral.

Sistema de gestión: Conjunto de elementos interrelacionados o que interactúan de una organización para establecer políticas, objetivos y procesos, para lograr esos objetivos.

4.0 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN EN MATERIA DE CALIDAD, AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

4.1 Compresión Integral de la Organización y de su Contexto.

TRUESPECT, S.A. de C.V., determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su Sistema Integrado de Gestión, incluyendo las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y ambientales capaces de afectar o verse afectada por la organización para ello se ha aplicado la metodología del FODA.

La organización determina los procesos necesarios para el SGI y su aplicación a través de lo definido en cada una de las revisiones de la alta dirección que son realizadas en forma anual o ante algún aspecto significativo (Normativa legal, Situación inestable del mercado, Competencia, Contingencia, entre otros factores) y el seguimiento a través del análisis de riesgos y oportunidades TR-SGI-FP-10 (ficha de proceso Riesgos y Oportunidades).

4.2 Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

TRUESPECT, S.A. de C.V., determina las partes interesadas que son pertinentes para el sistema de gestión integrado, además de la comprensión de las necesidades y expectativas de estas.

Para la identificación de las partes interesadas pertinentes la organización aplica la metodología de análisis e identificación de interés, siendo aquellas consideradas importantes como partes interesadas pertinentes.

A través de la Revisión por la Dirección de TRUESPECT, S.A. de C.V., se lleva a cabo la revisión de la información sobre este numeral y el seguimiento de riesgos y oportunidades (de acuerdo con la ficha de proceso TR-SGI-FP-10 Riesgos y Oportunidades).

4.3 Determinación del alcance de Sistema de Gestión Integrado (SGI).

4.3.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015:

TRUESPECT, S.A. de C.V., ha definido para su Sistema de Gestión de Calidad el siguiente alcance:

“Servicios en Pruebas no destructivas incluyendo Inspección Visual, Líquidos penetrantes, Ultrasonido Industrial, Partículas magnéticas, Prueba de fuga por cambio de presión (hidrostática) y Corrientes Eddy”.

4.3.2 Aplicabilidad del Sistema de Gestión de Calidad.

Se ha determinado los requisitos de aplicabilidad a los servicios que se prestan al cliente, basados en las Normas Internacionales ISO 9001:2015; ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, entre otras normativas de los servicios prestados al cliente y a los procesos que integra Truespect.

El sistema de Gestión Integral, basado en las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, que ha sido establecido e implementado en TRUESPECT, S.A de C.V., se aplica a la administración de los procesos, así como a los aspectos ambientales significativos, los peligros y riesgos, riesgos y oportunidades derivados de nuestras actividades que tiene el siguiente alcance: *“Servicios en Pruebas no destructivas incluyendo Inspección Visual, Líquidos penetrantes, Ultrasonido Industrial, Partículas magnéticas, Prueba de fuga por cambio de presión (hidrostática) y Corrientes Eddy”.*

Estos recursos son los que nos permiten cumplir con los requisitos del Sistema Integrado, así como los requerimientos de nuestros Clientes, con los cuales podremos aumentar sus expectativas y lograr su total satisfacción.

No aplicabilidad.

De acuerdo a la norma ISO 9001:2015 y debido a las operaciones que realiza TRUESPECT, se considera que las siguientes cláusulas no resultan aplicables, debido a que los requisitos de los servicios se encuentran definidos en el alcance, contratos con los clientes:

Numeral 8.3.

- TRUESPECT suministra servicios preestablecidos a sus clientes, y no como resultado de un proceso de desarrollo de nuevos servicios o nueva tecnología.
- El cliente es el que define y planea los parámetros específicos del servicio.

La organización realiza actividades de seguimiento de sus procesos y prestación de servicios al cliente, a través de controles operacionales o monitoreos: auditorías del SGI, seguimiento a través de reuniones con el cliente o gerenciales, encuesta de satisfacción, entre otros.

4.4 Sistema de Gestión Integral y sus Procesos.

TRUESPECT, S.A. de C.V., determinó establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado, logrando ser eficaces a través de la mejora continua y conforme a cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015.

TRUESPECT, ha:

- Definido los procesos necesarios que intervienen en el Sistema de Gestión Integrado.
- Establecido la política integral, objetivos, indicadores y programas.
- Determinado la secuencia y la interacción de los procesos.
- Determinado los criterios y recursos necesarios para una correcta aplicación dentro de la organización, a efecto de asegurar la eficacia de los procesos.
- Asegurado la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- Identificado los riesgos y oportunidades de los procesos.

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

- Realizado el seguimiento en cada uno de los procesos será realizado y medido, cuando aplique, de acuerdo con el método sistémico pertinente, con el propósito de identificar y analizar las necesidades, estableciendo las medidas requeridas y necesarias que permitan elevar el nivel del Sistema de Gestión Integrado, mejorando continuamente y alcanzando los resultados planificados.
- Implementado las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos.
- Identificado los aspectos ambientales que la organización pueda controlar y sobre los cuales se puede esperar tenga influencia.
- Identificado los peligros y evaluados riesgos a los que está expuesto el personal en los procesos.
- Reducido los riesgos a los que está expuesto el personal y otras partes interesadas involucradas.
- Identificado los requerimientos legales Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo para su cumplimiento.

Los procesos han sido debidamente clasificados de la siguiente manera:

1. Procesos estratégicos, vinculados a las decisiones de la Alta Dirección, que incluyen a los siguientes:

- TR-SGI-PR-01 Procedimiento de Control de Documentos y Registros
- TR-SGI-PR-02 Procedimiento de Evaluación de Requisitos Legales y Otros requisitos.
- TR-SGI-PR-03 Procedimiento de Auditoría interna.
- TR-SGI-PR-04 Procedimiento de Producto y/o Servicio no conforme.
- TR-SGI-PR-05 Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Mejora.
- TR-SGI-PR-06 Procedimiento de Gestión de Cambios.
- TR-SGI-PR-07 Procedimiento de Seguimiento, Medición y Mejora.

- TR-SGI-PR-08 Procedimiento de Comunicación, participación y toma de consulta.
- TR-DIR-PR-01 Procedimiento General Revisión por la Dirección.
- TR-SEG-PR-01 Manual de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente.
- TR-SEG-PR-02 Plan de Respuesta a Emergencia.
- TR-SEG-PR-02-IT-01 Plan de Respuesta a Emergencia dentro de Instalación del Cliente.
- TR-SEG-PR-02-IT-02 Instrucción Técnica de Plan de Respuesta a Emergencias COVID-19.
- TR-SEG-PR-03 Procedimiento para la Identificación, Evaluación y Control de Peligros y Riesgos.
- TR-SEG-PR-04 Procedimiento para la Investigación Accidentes e Incidentes.
- TR-SEG-PR-05 Procedimiento de Análisis de Seguridad en el Trabajo.
- TR-SEG-PR-06 Procedimiento de Equipos de Protección Personal.
- TR-AMB-PR-01 Procedimiento para la Identificación, Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y Controles.
- TR-AMB-PR-02 Plan Integral de Manejo de Residuos.
- TR-AMB-PR-03 Plan de Contingencia Ambiental.

2. Procesos operacionales, enfocados en la prestación de servicios de PND'S VT, LPI, MT, UT, PH, entre otros:

- TR-OPE-IT-01 Instrucción Técnica de Trabajo para el Control Operacional.
- TR-OPE-IT-02 Instrucción Técnica para la Desmagnetización de Herramientas.
- TR-OPE-IT-03 Criterios para la Evaluación de Soldaduras por AWS D1.1.
- TR-OPE-IT-04 Criterios para la Evaluación de Soldaduras por ASME B31.3.
- TR-OPE-IT-05 Criterios para la Evaluación de Soldaduras por ASME VIII Div. 1.
- TR-OPE-IT-06 Criterios para la Evaluación de Soldaduras por AWS D1.2- Soldaduras en Estructuras de Aluminio.

- TR-OPE-PR-01 Procedimiento General para Inspección Visual.
- TR-OPE-PR-01-IT-01 Instrucción Técnica para Inspección Visual y Dimensional de componentes BHA.
- TR-OPE-PR-01-IT-02 Instrucción Técnica para Inspección Visual y Dimensional Drill pipe.
- TR-OPE-PR-01-IT-03 Instrucción Técnica para Inspección Dimensional RSC (API SPEC 7-2).
- TR-OPE-PR-01-IT-04 Instrucción Técnica para Inspección de Izajes ASME B30.
- TR-OPE-PR-02 Procedimiento General para Inspección por Partículas Magnéticas.
- TR-OPE-PR-02-IT-01 Instrucción Técnica para Inspección con Partículas Magnéticas HCT.
- TR-OPE-PR-02-IT-02 Instrucción Técnica para Verificación de Funcionamiento Equipos de Magnetización.
- TR-OPE-PR-02-IT-03 Instrucción Técnica para Inspección con Partículas Magnéticas Sperry.
- TR-OPE-PR-03 Procedimiento General para Inspección por Líquidos Penetrantes.
- TR-OPE-PR-03-IT-01 Instrucción Técnica para Inspección con Líquidos Penetrantes-Sperry.
- TR-OPE-PR-04 Procedimiento General para Inspección por Ultrasonido Industrial.
- TR-OPE-PR-04-IT-01 Instrucción Técnica para Medición de Espesores.
- TR-OPE-PR-04-IT-02 Instrucción Técnica para Barridos de Sanidad con Haz Recto.
- TR-OPE-PR-04-IT-03 Instrucción Técnica para Inspección con Ultrasonido Haz Angular.
- TR-OPE-PR-04-IT-04 Instrucción Técnica para Detección de Picaduras.
- TR-OPE-PR-05 Procedimiento General para Inspección por Corrientes Eddy.
- TR-OPE-PR-06 Procedimiento General para Inspección por Prueba de Fuga.
- TR-OPE-PR-07 Procedimiento General para Medición de Dureza.

- TR-OPE-PR-08 Procedimiento para Pruebas de Carga.

3. Procesos de apoyo o soporte, que contribuyen al mejor funcionamiento de la organización dentro de los que podemos identificar: almacén, compras, ventas, logística, mantenimientos, entre otros:

- TR-MKT-PR-01 Procedimiento General de Ventas.
- TR-RHH-PR-01 Procedimiento de Recursos Humanos.
- TR-RHH-PR-01-IT-01 Instrucción Técnica de Plan de Desarrollo Profesional
- TR-RHH-PR-02 Procedimiento Práctica escrita para Calificación y Certificación de Personal en Pruebas No Destructivas.
- TR-FNZ-PR-01 Procedimiento de General de Recursos Financieros.
- TR-SCM-PR-01 Procedimiento de Compras.
- TR-SCM-PR-02 Procedimiento de Evaluación a Proveedores.
- TR-ALM-PR-01 Procedimiento de Recepción y entrega de Materiales, Equipos y Herramientas.
- TR-ALM-PR-01-IT-01 Instrucción Técnica de Verificación y Calibración de Equipos.
- TR-STI-PR-01 Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Telecomunicaciones e Impresoras.
- TR-STI-PR-01-IT-01 Instrucción Técnica Respaldo de Archivos.
- TR-STI-PR-01-IT-02 Instrucción Técnica para el Mantenimiento del Servidor.
- TR-STI-PR-01-IT-03 Instrucción Técnica para el Mantenimiento de Software.
- TR-STI-PR-01-IT-04 Instrucción Técnica para el Mantenimiento de Hardware.
- TR-MMT-PR-01 Procedimiento de Mantenimiento a Infraestructura.
- TR-LOG-PR-01 Procedimiento de Logística.

En el siguiente mapa de procesos se establecen los elementos que conforman la Organización y los procesos desempeñados que satisfacen a nuestros Clientes, a partir de sus necesidades y requerimientos.



5.0 LIDERAZGO.

5.1 Liderazgo y Compromiso.

5.1.1 Generalidades.

La Alta Dirección de TRUESPECT, S.A DE C.V. garantiza el liderazgo y compromiso al Sistema de Gestión Integrado de la siguiente forma: **Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medioambiente:**

- Transmitiendo la importancia de satisfacer las necesidades y requerimientos de nuestros clientes, así como los legales y reglamentarios aplicables a la Organización.
- Estableciendo la Política, objetivos, metas y programas, correspondientes a la funcionalidad de la Organización, asegurando su ejecución.
- Llevando a cabo revisiones periódicas para inspeccionar la correcta aplicación de lo establecido y realizar cambios oportunos para el mejoramiento del sistema.
- Asegurando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, proporcionando los recursos necesarios para la Operación y control de la Organización.
- Comunicando la importancia de un Sistema de Gestión Integrado eficaz y conforme con los requisitos del SGI.
- Promoviendo la mejora continua del SGI.

5.1.2 Enfoque al cliente.

En TRUESPECT, S.A DE C.V. se ha determinado que es indispensable e importante que todos nuestros clientes, tengan la garantía que cumpliremos con sus necesidades y requerimientos. El esfuerzo continuo de nuestra Organización en el Sistema de Gestión Integrado logrará su total satisfacción y excederá sus expectativas.

En principio lograr que nuestros clientes se encuentren satisfechos es nuestro mayor compromiso y prioridad, la motivación del personal de la Organización en colaborar, los métodos desarrollados y la eficacia del sistema, impulsará a conseguir que nuestros

Clientes se complazcan con nuestros servicios, a través de la Encuesta de Satisfacción al Cliente TR-MKT-PR-01-FOR-004.

Nuestra perspectiva de mejorar nuestros procesos es a fin de lograr que nuestros Clientes aseguren los resultados deseados, y el beneficio de satisfacerlos, estará reflejado en la productividad, rentabilidad, liderazgo y confiabilidad de la Organización.

5.2 Política Integral.

5.2.1 Establecimiento de la Política Integral.

La Organización a través de la Alta Dirección ha definido una Política Integral, adecuada para el propósito de TRUESPECT, S.A DE C.V. expresa el compromiso de satisfacer las necesidades y requerimientos de los Clientes y el cumplimiento de los requisitos de la normatividad aplicable.

Especifica las metas que se pretenden conseguir, proporciona un marco de referencia para los objetivos, determina el alcance que involucra el Sistema de Gestión Integrado y los procesos que se ofrecen a nuestros Clientes.

La Política del Sistema de Gestión Integral ha sido comunicada por medio del Tablero (mampara) de Comunicación y pláticas de difusión, implementada, difundida, mantenida y entendida en todos los niveles de la Organización y partes interesadas. Será revisada con periodicidad para identificar las adecuaciones pertinentes y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

Se ha documentado bajo los criterios determinados como la siguiente:

TRUESPECT, S.A. DE C.V., es una empresa de Servicios en Pruebas no destructivas incluyendo Inspección Visual, Líquidos penetrantes, Ultrasonido Industrial, Partículas magnéticas, Prueba de fuga por cambio de presión (hidrostática) y Corrientes Eddy; asegurándose de la sostenibilidad del servicio y garantizando la satisfacción de nuestros clientes en cumplimiento del marco normativo legal aplicable y contractual en materia de Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y el Medio ambiente.

TRUESPECT está comprometido en concientizar, comunicar y proteger la Seguridad y Salud de todos los trabajadores en las actividades diarias, promoviendo así una cultura de consulta, participación y responsabilidad de todos los que formamos TRUESPECT en materia de prevención de accidentes, factores sociales, en el que se identifican e implementan controles operacionales eficaces para salvaguardar la integridad de nuestros trabajadores y comunicación con nuestros clientes.

TRUESPECT, planifica, organiza y aborda los posibles riesgos y oportunidades dentro de su organización para brindar un servicio de calidad a nuestros clientes asegurándose que los servicios suministrados de nuestros empleados y nuestros proveedores cumplan con todas las normatividades, leyes y regulaciones nacionales e internacionales aplicables, con el objetivo de **cumplir los requisitos de nuestros clientes y lograr su satisfacción en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional, Medio ambiente.**

TRUESPECT, gestiona, promueve la protección y cuidado al medio ambiente asegurando la sustentabilidad de sus servicios con el objetivo de prevenir la contaminación ambiental, mitigar sus impactos ambientales y proteger el entorno natural con la participación de sus trabajadores.

TRUESPECT, cuenta con personal competente, integra las partes interesadas, realiza mejora continua del Sistema de Gestión Integral y promueve la participación y consulta de sus trabajadores en Calidad, Seguridad, Salud y Medio ambiente, y todos estamos comprometidos y somos responsables de cumplir con la Política Integral TRUESPECT, S.A. de C.V.

5.2.2 Comunicación de la Política Integral.

La comunicación interna y externa concerniente a los procesos del SGI y a su eficacia, se llevan a cabo de numerosas maneras entre los distintos niveles de la organización:

La Política del Sistema de Gestión Integral ha sido comunicada por medio del Tablero (mampara) de Comunicación y pláticas de difusión, implementada, difundida, mantenida y entendida en todos los niveles de la Organización y partes interesadas (autoridades, comunidad, clientes, proveedores, etc.).

Será revisada con periodicidad para identificar las adecuaciones pertinentes y mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

5.3 Roles, Responsabilidades y Autoridades en la Organización.

5.3.1 Responsabilidad y Autoridad.

La distribución de las áreas, procesos y personal involucrado de la Organización, queda definida en la estructura organizacional, autorizada por la Alta Dirección para expresar las relaciones entre el personal de la Organización y sus responsabilidades en los procesos que participan en el sistema, documentado a través del Organigrama de TRUESPECT, S.A. de C.V., y la descripción de los Perfiles, Funciones y Responsabilidades de cada puesto de trabajo, con la finalidad que todo el personal conozca cada una de las funciones que intervienen en la Organización.

La Alta Dirección de TRUESPECT, S.A. de C.V., ha designado al Gerente de QHSE, como representante del SGI, otorgándole las responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que el SGI, este conforme con los requisitos establecidos según las normativas aplicables a la organización.
- Asegurar de que los procesos estén cumpliendo su trazabilidad, mejorando sus procesos.
- Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SGI y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueva el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurarse de que la integridad del SGI se mantiene cuando se planifican e implementan cambios.

6.0 PLANIFICACIÓN.

6.1 Generalidades.

6.1.1 Acciones para abordar Riesgos y Oportunidades.

TRUESPECT, S.A. de C.V., identifica los riesgos y oportunidades que son necesarios tratar con el fin de:

- a) Asegurar alcanzar sus resultados previstos.
- b) Prevenir o reducir efectos indeseados.
- c) Lograr la mejora continua.

Para planificar:

- a) Acciones para tratar estos riesgos y oportunidades.
- b) La manera de:
 - I. Integrar e implementar las acciones en sus procesos del SGI.
 - II. Evaluar la eficacia de estas acciones.

La identificación de los riesgos y oportunidades, controles y su metodología aplicada se realizan de acuerdo con lo establecido en la ficha de proceso de Riesgos y Oportunidades TR-SGI-FP-10.

6.1.2 Objetivos de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medioambiente.

La Organización ha desarrollado objetivos estratégicos TR-SGI-PR-07-FOR-001, específicos enfocados hacia una misma dirección, orientados al cumplimiento de los requisitos del servicio y establecidos acorde a la Política Integral, en cada uno de los niveles y funciones donde se consideren necesarios.

Son medibles cuando es factible a través de indicadores y estratégicamente adaptados para prevenir los factores variantes que puedan afectar el logro de los objetivos y poder asegurar su eficaz cumplimiento.

Proponemos objetivos que nos indiquen un desafío y que a la vez sean alcanzables, en base a una visión realista, el cumplimiento se ha determinado en un periodo de tiempo.

6.1.3 Planificación del Sistema de Gestión Integrado.

El Sistema de Gestión Integrado, ha sido desarrollado para cumplir los requerimientos de la norma, su planeación conserva la integridad de los requisitos en la elaboración y modificaciones.

La Alta Dirección asegura el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como los procesos y procedimientos involucrados en la Organización, los recursos necesarios para su aplicación y el mejoramiento continuo en la eficacia del sistema.

Modelo del SGI basado en la secuencia e interacción de los procesos de **TRUESPECT, S.A. de C.V.**

6.1.4 Identificación, evaluación de Aspectos e Impactos/ de Peligros y Riesgos.

El Director General de TRUESPECT, S.A. de C.V., designa como Responsable de Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental al Gerente de QHSE, para establecer y mantener el **Procedimiento para la Identificación, Evaluación y Control de Peligros y Riesgos TR-SEG-PR-03** y **Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y controles TR-AMB-PR-01**, implementando las medidas necesarias de control en los Procesos, Actividades, productos, Servicios e Instalaciones, para dar los lineamientos para la identificación permanente de aspecto/peligros, la evaluación de Impactos/riesgos y la implementación de medidas de control en **TRUESPECT, S.A DE C.V.**

6.1.5 Requisitos legales y otros aplicables.

El Director General de **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, asegura el cumplimiento legal aplicable a la prestación del servicio a través del **Procedimiento Evaluación de Requisitos Legales y Otros requisitos TR-SGI-PR-02**, y dar los lineamientos para identificar, difundir y evaluar el cumplimiento de los requerimientos legales y otros requerimientos en materia ambiental y de seguridad y salud en el trabajo a los cuales **TRUESPECT. S.A de C.V.** verifica nuevos o modificados y sean aplicables a los aspectos ambientales y a los peligros y riesgos de sus actividades, productos o servicios.

6.1.6 Planificación de cambios.

TRUSPECT, S.A. de C.V., comprometido con la mejora continua en el SGI, de manera planificada a través de Revisión por la Dirección (Procedimiento General Revisión por la Dirección TR-DIR-PR-01), determina la necesidad de realizar cambios en el SGI para asegurar el eficaz funcionamiento evaluar la competencia del Sistema e identificar los aspectos que son susceptibles de mejorar.

- El propósito de los cambios y sus consecuencias en la implementación y mantenimiento del SGI.
- La integridad del SGI.
- Disponibilidad de los recursos.
- Asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

6.1.7 Información de entrada para la revisión.

Los cambios o evidencias implementados y seguimiento de la mejora son mostrados y analizados en la información contenida de las entradas en las revisiones por la dirección (Minuta de Revisión por la Dirección TR-DIR-PR-01-FOR-001).

6.1.8 Resultados de la revisión.

La Alta Dirección debe elaborar un análisis minucioso de las revisiones, para:

- Decidir y determinar las acciones a implementar para mejorar el Sistema de Gestión Integrada y su eficacia en los procesos.
- Seleccionar las mejores opciones para mejorar los servicios y cumplir las expectativas de nuestros Clientes.
- Gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades acordadas.

Queda documentado en la Minuta de Revisión por la Dirección TR-DIR-PR-01-FOR-001.

7.0 APOYO.

7.1 Recursos.

7.1.1 Generalidades.

En **TRUESPECT, S.A DE C.V.** la Alta Dirección, proporciona los recursos necesarios para implementar el Sistema de Gestión Integrada y mantener su eficacia. Los recursos primordiales para el buen funcionamiento del sistema son: los humanos, económicos, tecnológicos, materiales e infraestructura.

Estos recursos son los que nos permiten cumplir con los requisitos del Sistema, así como los requerimientos de nuestros Clientes, con los cuales podremos aumentar sus expectativas y lograr su total satisfacción.

La Alta Dirección de **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, aprueba anualmente presupuestos, en el que se considera los recursos requeridos para desarrollar los procesos operativos y los de apoyo. Estos recursos están orientados a mantener el SGI, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción de las partes interesadas.

7.1.2 Personas.

En la Organización se ha determinado que nuestro recurso humano debe ser competente, en base a la educación recibida; la formación obtenida por capacitaciones, entrenamientos o adiestramientos; las habilidades que posean y la experiencia obtenida. Puesto que los trabajos realizados se relacionan a los requisitos del sistema y ponen en riesgo la conformidad de este.

Por tal motivo se ha desarrollado una metodología sistematizada para administrar los recursos humanos conforme al Procedimiento de Recursos Humanos TR-RHH-PR-01.

7.1.3 Infraestructura.

La infraestructura de **TRUESPECT, S.A de C.V.** es conformada por equipos, sistemas de comunicación e información, vehículos, oficinas, entre otros; se considera que es adecuada a los procesos desarrollados dentro de la Organización y favorecen el

mejoramiento del Sistema para la prestación de servicios a los clientes de **TRUESPECT, S.A de C.V.**

Para lograr la conformidad de los requisitos del Sistema, se ha documentado el Procedimiento de Mantenimiento a Infraestructura TR-MMT-PR-01, el Programa Integral de Mantenimiento Anual TR-MTO-PR-01-FOR-001, Programa de Mantenimiento de Equipos Críticos TR-MTO-PR-01-FOR-003, Procedimiento de Mantenimiento de Equipos de Cómputo, Telecomunicaciones e Impresoras TR-STI-PR-01, Instrucción Técnica Respaldo de Archivos TR-STI-PR-01-IT-01, Instrucción Técnica para el Mantenimiento del Servidor TR-STI-PR-01-IT-02, Instrucción Técnica para el Mantenimiento de Software TR-STI-PR-01-IT-03 e Instrucción Técnica para el Mantenimiento de Hardware TR-STI-PR-01-IT-04.

Asimismo, **TRUESPECT, S.A de C.V.** identifica, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para controlar los aspectos ambientales y riesgos de los procesos que puedan dar lugar a impactos ambientales significativos, accidentes, incidentes y contingencias.

7.1.4 Ambiente para la Operación de los Procesos.

En TRUESPECT, S.A DE C.V. contamos con oficinas administrativas como principal área de trabajo, adecuadas para cada una de las diferentes áreas, facilitando las actividades del personal, a través de las condiciones apropiadas para el desempeño y buen funcionamiento del Sistema, favoreciendo la eficacia y eficiencia de todo el personal que contribuye al mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

Dichas instalaciones cuentan con la debida iluminación, ventilación y el mobiliario se considera adecuado para la ejecución de los trabajos inherentes a cada actividad.

Como parte de la creación de un ambiente de trabajo adecuado se toma en consideración lo siguiente:

- ✓ Burnout laboral, se trata en lo posible de evitar el estrés laboral, se realizan activaciones de 5 minutos para el personal que se encuentre en las instalaciones de TRUESPECT, S.A. de C.V.

- ✓ Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección.
- ✓ Ergonomía e higiene, limpieza, ruido, iluminación, temperatura y contaminación (difusión).

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición.

Para poder cumplir con los requerimientos de los clientes, se han adquirido algunos equipos que son necesarios para satisfacer adecuadamente sus necesidades.

TRUESPECT, S.A. de C.V., ha considerado oportuno, documentar de manera sistemática el control de los equipos de Medición que posee la organización, así como la calibración y/o verificación de los equipos críticos para la calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, establecido en el procedimiento:

- Procedimiento de Mantenimiento a Infraestructura TR-MMT-PR-01.
- Instrucción Técnica de Verificación y Calibración de Equipos TR-ALM-PR-01-IT-01

Estos equipos críticos se mantienen apropiadamente para asegurar su idoneidad para su uso.

7.1.6 Conocimientos de la organización.

TRUESPECT, S.A. de C.V., a través del departamento de Recursos Humanos y con el apoyo de los dueños de los procesos, se determinan los conocimientos necesarios para la operación de los procesos involucrados en el SGI y para lograr la conformidad de los servicios. Estos conocimientos se mantienen y están a disposición en la Detección de Necesidades de Capacitación TR-RHH-PR-01-FOR-009.

Para garantizar la competencia, el reconocimiento, la motivación del personal y fortalecer el liderazgo y talento humano, **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, asegura los conocimientos y habilidades a través de Instrucción Técnica del Plan de Desarrollo Profesional TR-RHH-PR-01-IT-01.

Asimismo, se realizan difusiones, charlas para transmitir los conocimientos adquiridos por la experiencia, videos y/o campañas, lecciones aprendidas, resultados de mejoras en los procesos y otros que se crea conveniente.

Cuando se abordan necesidades y tendencias cambiantes, se considera los conocimientos actuales y determina como adquirir o accede a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas, a través de las actualizaciones o creación de procedimientos u otros que serán comunicados por las personas encargadas.

7.2 Competencia.

TRUESPECT, S.A. de C.V., ha determinado, mediante el Perfil de Puesto TR-RHH-PR-01-FOR-002, las competencias necesarias de las personas que realizan, bajo su control, los trabajos que afectan el desempeño y la eficacia del SGI.

El área de Recursos Humanos en conjunto con el personal involucrado se asegura de identificar las Detección de Necesidades de Capacitación TR-RHH-PR-01-FOR-009.

Se ha implementado TR-RHH-PR-01-FOR-006 el Programa Anual de Capacitación para reforzar las capacidades y habilidades del personal y así lograr la competencia necesaria.

7.3 Toma de conciencia.

TRUESPECT, S.A. de C.V., mediante la Alta Dirección, Gerencias y mandos medios se aseguran de que el personal que realiza el trabajo bajo el control de la empresa tomen conciencia de:

- Política del Sistema de Gestión Integral.
- Objetivos del SGI pertinentes.
- Su contribución a la eficacia del SGI, incluidos los beneficios de una mejora de desempeño.
- Otros aspectos relevantes del SGI.

Sensibilizamos al personal a fin de crear conciencia sobre la importancia de sus actividades y crear una cultura de adoptar las medidas pertinentes al ejecutar sus labores, con el propósito de satisfacer los requerimientos nuestros Clientes. La Organización mantiene y controla las evidencias de las competencias de nuestro recurso humano y los registros necesarios.

Mediante las reuniones en la organización, auditorías internas, seguimiento de indicadores, campañas de concientización, canales de comunicaciones (emails, redes sociales, entre otros).

7.4 Comunicación, participación y consulta.

Consideramos de vital importancia mantener comunicación en todos los niveles de la Organización, de manera ascendente y descendente en todas las áreas interrelacionadas, promoviendo la organización y mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado.

En nuestro compromiso de asegurar que todo el personal sea informado de la implementación del Sistema, utilizando medios y herramientas que propicien la productividad de la Organización y eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

La Alta Dirección en cumplimiento, ha establecido el Procedimiento de Comunicación , participación y toma de consulta TR-SGI-PR-08, aplicable en la Organización a través del cual se define la metodología para recibir, documentar y responder a las comunicaciones con el cliente y partes interesadas, incluyendo sus quejas o mejoras; algunos medios de comunicación pueden ser atención a llamadas, página web, correos empresariales, charlas de inducción, circulares, reuniones de difusión, buzón, entre otros.

Para asegurar la participación y consulta en temas de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, se ha establecido, implementado y se mantiene el Procedimiento para la Identificación, Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales y Controles TR-AMB-PR-01 y Procedimiento para la Identificación, Evaluación y Control de Peligros y Riesgos TR-

SEG-PR-03, mediante el cual se asegura la participación active de los colaboradores de la Organización y partes interesadas (cuando sea pertinente):

- La identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles;
- La investigación de accidentes e incidentes;
- La consulta donde exista cualquier cambio que afecte la seguridad y salud en el área de trabajo;
- El desarrollo y revisión de políticas y objetivos de SST;
- La representación en temas de seguridad y salud relativos al trabajo.

7.5 Información Documentada.

7.5.1 Generalidades.

La documentación del Sistema de Gestión Integrado es implementada y mantenida por **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, acorde a la dimensión de la Organización, complejidad de los procesos, la competencia del personal y las actividades interrelacionadas y desarrolladas, para asegurar la eficacia del Sistema.

La estructura de la documentación incluye lo siguiente:

- **Política Integral:** Establece el propósito de la Organización, el compromiso de cumplir con los requisitos de las normas del SGI, satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes, mejorar continuamente, cumplir con los requisitos legales y otros aplicables, prevenir lesiones y enfermedades y prevenir la contaminación derivada de los procesos.
- **Manual del Sistema de Gestión Integrado:** Describe el Sistema de Gestión Integrado, el alcance, las obligaciones del personal, los procedimientos, planes y programas de acuerdo con los requisitos de las normas que integran el SGI.
- **Procedimientos:** Documentados, que detallan la ejecución de las actividades que desempeña la Organización, a través de una secuencia ordenada y lógica, estableciendo metodologías sistematizadas para su correcta aplicación, que permiten

asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, se encuentran detallados en la **Lista de Distribución y Control de Información documentada Interna TR-SGI-PR-01-FOR-003**.

- **Registros:** La Organización ha determinado los registros necesarios para la operación, control de los procesos y eficacia en el manejo del Sistema de Gestión Integrado, se encuentran detallados en el **Lista de Control de Registro TR-SGI-PR-01-FOR-005**.
- **Anexos:** Toda aquella documentación que resulta inherente a las actividades específicas de la empresa (Leyes, reglamentos, contratos, planos, etc.).



Modelo de la documentación del SGI.

7.5.2 Manual de Gestión Integral.

TRUESPECT, S.A. de C.V., establece y mantiene este Manual de Gestión Integrado, que ha sido desarrollado por la Alta Dirección.

Contiene el alcance, los procedimientos documentados que han sido establecidos e implementados, y describe la interacción de cada uno de los procesos dentro del Sistema de Gestión Integrado.

7.5.3 Control de los documentos.

En **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, todos los documentos del Sistema de Gestión Integrado son controlados según el **Procedimiento de Control de Documentos y Registros TR-SGI-PR-01**, en el cual se establece que los documentos han sido:

- Elaborados conforme a las actividades desarrolladas en la Organización.
- Revisados y aprobados antes de emisión, autorizados por Alta Dirección.
- Distribuidos al personal involucrado.
- Modificados asegurando los cambios y el estado de la versión vigente.
- Controlados y resguardados para asegurar la disponibilidad de su uso, donde puedan ser identificados fácilmente, previniendo el uso no intencionado de los documentos obsoletos.
- Asegurados los documentos y registros de origen externo determinado por la organización, necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión integrado, están identificados y su distribución controlada.

Todos los documentos y formatos utilizados en **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, se encuentran detallados en **Lista de Distribución y Control de Información documentada Interna y Lista de Control de Registros**.

7.5.4 Control de los registros.

La Organización ha definido los registros necesarios que proporcionan evidencia de conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado y su eficacia en el manejo y operación de este.

Establece una metodología sistematizada para la elaboración, revisión, autorización, protección, recuperación, retención y disposición de todos los registros a través del Procedimiento de Control de Documentos y Registros TR-SGI-PR-01.

Los registros internos y externos son controlados para que sean fácilmente identificados y recuperados y permanecen legibles a los niveles de la organización involucrados, se encuentran detallados en la Lista de Control de Registro TR-SGI-PR-01-FOR-005.

8.0 OPERACIÓN.

8.1 Planificación y control operacional.

La Alta Dirección de **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto y métodos adecuados y efectivos que permiten cumplir con los requerimientos del Sistema de Gestión Integrado conforme a una planeación estratégica. Siendo la filosofía organizacional el sustento que nos permite visualizar el futuro de la Organización al que pretendemos llegar y la forma de lograrlo.

Parte de la planeación implica el establecimiento de objetivos apropiados a la realización del producto, procesos documentados y recursos necesarios. Realizar actividades de verificación y validación de los procesos, seguimiento y medición del desempeño, inspecciones y ensayos de prueba para asegurar los criterios requeridos.

Se establecen y aplican procedimientos, instrucciones o fichas de proceso documentadas para cubrir situaciones donde su ausencia pueda llevar a desviaciones de la política y los objetivos y metas. Se estipulan los criterios operativos en los documentos. Se establecen y mantienen documentos relacionados a los aspectos ambientales y riesgos significativos identificables para bienes y servicios de **TRUESPECT, S.A de C.V.**, y se comunican estos a clientes, proveedores y contratistas.

TRUESPECT, S.A. de C.V., establece y mantiene procedimientos con criterios operativos para la realización del trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria y operación incluyendo su adaptación a las capacidades humanas, a fin de eliminar reducir los riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo desde su origen y prevenir la contaminación derivada de las actividades.

Para llevar a cabo el control operacional de las actividades, productos o servicios que impliquen un aspecto ambiental significativo o condición de riesgo se tomarán como criterios:

- La identificación de condiciones de riesgos en los procesos, actividades, productos o servicios e instalaciones.
- La identificación de los aspectos ambientales mediante asociados a los procesos, actividades, productos o servicios.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

8.2.1 Comunicación con el cliente.

Nuestros Clientes tienen un gran valor e importancia en la Organización, así como lo es su conservación, siendo el motivo principal de permanecer con firmeza en el esfuerzo continuo y dedicación para el mejoramiento de los procesos del Sistema de Gestión Integrado, hacia el logro de su satisfacción. Impulsamos cultivar una estrecha relación entre nuestros Clientes y el personal de la Organización mediante la comunicación.

La principal base de la comunicación es referente a la información acerca de los servicios, se realizan oportunamente visitas de seguimiento para la retroalimentación, consultas y servicios de atención de las inconformidades o dudas que puedan presentar nuestros Clientes.

8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios.

TRUESPECT, S.A de C.V. está enfocado a cumplir con las necesidades y requerimientos de nuestros Clientes, es por tal motivo que establece la siguiente serie de compromisos y deberes para exceder sus expectativas y lograr su total satisfacción:

- Determinar los requisitos solicitados por el Cliente, además de los relacionados con las actividades del servicio y posteriores, manteniendo frecuente comunicación.
- Establecer aquellos requisitos que son necesarios para el uso específico de los productos.
- Definir los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto y los servicios relacionados, que puedan mejorar la eficacia de la Organización.
- Generar requisitos adicionales que pueden elevar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios.

Es compromiso de TRUESPECT, S.A. de C.V., revisar que los requisitos del producto y/o servicio hayan sido cumplidos satisfactoriamente antes de efectuar su entrega, con la finalidad de garantizar la aprobación por nuestros Clientes y evitar cualquier inconformidad que deriven en el incumplimiento del Sistema de Gestión Integrado.

La empresa asegura que los requisitos estén debidamente definidos, soluciona las anomalías encontradas entre los requisitos establecidos y los solicitados, y posee la capacidad de satisfacer los requerimientos y exigencias de nuestros Clientes.

Las acciones realizadas, las revisiones de los requisitos del producto y los resultados obtenidos son mantenidos a través de registros, los cuales son elaborados, preservados y controlados como se indica en el apartado 7.5.4 Control de registros, bajo una eficiente metodología.

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos o servicios.

TRUESPECT, S.A. de C.V., asegura en caso de existir cambios en los requisitos de los servicios, la información documentada pertinente sea modificada y de que las personas involucradas sean conscientes de los requisitos modificados.

Las modificaciones realizadas a los requisitos del producto son comunicados al personal, actualizando los documentos que respectan al cambio (notas informativas dentro de algunos registros, emails, entre otros).

8.2.5 Preparación y respuesta a emergencia en material ambiental, de seguridad y salud.

TRUESPECT, S.A. de C.V., designa al responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo (Gerente QHSE), para establecer, implementar y mantener los Planes de emergencia, pertinentes, e implementar las medidas necesarias de control en los procesos o servicios de TRUESPECT, S.A de C.V a través del **Plan de Respuesta a Emergencia TR-SEG-PR-02**. Asimismo, es responsable de:

Coordinar la ejecución de simulacros según lo establecido en los planes de respuesta a emergencias o los lineamientos del cliente o partes interesadas externas para la planeación, ejecución, evaluación y control de los ejercicios y/o simulacros de los planes de respuesta a emergencias.

El responsable de Medio Ambiente (Gerente QHSE) será quien coordine simulacros, planes de respuesta a emergencia y actividades para mitigar o remediar cualquier contingencia de tipo medioambiental.

El plan de respuesta a emergencia se actualiza a las normatividades vigentes, de manera excepcional luego de la ocurrencia de una emergencia o simulacros, contingencia o pandemia, a fin de implementar las mejoras que sean necesarias.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicio.

Truespect, es una empresa de servicios en PND'S, en donde las labores de diseño propiamente quedan dentro del ámbito de responsabilidad del cliente.

No aplicabilidad.

De acuerdo con la norma ISO 9001:2015 y debido a las operaciones que realiza TRUESPECT, se considera que las siguientes cláusulas no resultan aplicables, debido a que los requisitos de los servicios se encuentran definidos en el alcance, contratos con los clientes:

- TRUESPECT suministra servicios preestablecidos a sus clientes, y no como resultado de un proceso de desarrollo de nuevos servicios o nueva tecnología.
- El cliente es el que define y planea los parámetros específicos del servicio.

La organización realiza actividades de seguimiento de sus procesos y prestación de servicios al cliente, a través de controles operacionales o monitoreos: auditorias del SGI, seguimiento a través de reuniones con el cliente o gerenciales, encuesta de satisfacción, entre otros.

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

8.4.1 Generalidades.

Los requisitos que deben cumplir los productos o servicios necesarios para asegurar la entrega de manera coherente al cliente están establecidos en las condiciones que **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, se rige a cumplir (requisitos legales, contratos del cliente o requisitos propios de la organización).

En TRUESPECT, S.A. de C.V., una de las actividades de soporte indispensable para adquirir productos, materiales, herramientas, equipos y otros artículos, es la realización de compras, se ha establecido un método sistemático para la gestión de compras asegurando la satisfacción de los requisitos y de la Organización. Esta gestión es ejecutada a través del **Procedimiento de Compras TR-SCM-PR-01**, que garantiza los requisitos especificados, la calidad y características medioambientales y de seguridad de los productos de los productos, materiales, herramientas, equipos y otros artículos solicitados. En cada requisición se analiza y selecciona a los Proveedores clave o de mayor competencia para el suministro de las compras a realizar.

8.4.2 Tipo de alcance del control.

TRUESPECT, S.A. de C.V., constantemente realiza evaluaciones a los Proveedores como seguimiento y control del proceso para la selección cuidadosa de acuerdo con las características de la requisición, evaluando la calidad del suministro, el cumplimiento de los requisitos y puntualidad en la entrega de las compras, flexibilidad y capacidad del proveedor y precios.

Los registros de las compras, evaluaciones y acciones efectuadas son resguardados y controlados según lo establecido en el apartado 7.5.4 Control de registros y en las evaluaciones a proveedores.

8.4.3 Información para los proveedores externos.

TRUESPECT, S.A. de C.V., determina y comunica los requisitos establecidos para los productos y servicios antes de realizar las compras, y comunica la información destacada a los Proveedores mediante una Orden de Compras TR-SCM-PR-01-FOR-002 para asegurar que sean específicos y comprendidos adquiriendo correctamente lo que se solicite. Toda la documentación generada por las compras se resguarda y controla como evidencias para el sistema y la Organización a través de los registros declarados en el procedimiento de Compras TR-SCM-PR-01.

8.5 Producción y provisión de los servicios.

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

En **TRUESPECT. S.A DE C.V.** todos los servicios están desarrollados estratégicamente bajo una metodología eficiente, de la prestación de los servicios de:

Los controles de la prestación del servicio incluyen:

- El cumplimiento de la normatividad aplicable.
- Uso de los elementos y dispositivos de seguridad (equipos de protección personal) adecuados para proteger la salud del personal y asegurar su integridad.

- Actividades para la liberación y entrega del producto y/o servicio, y las posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad.

La Organización mantiene la trazabilidad por medio de registros de los servicios prestados, además controla los registros que emanan de la identificación del servicio.

El motivo por el cual se identifica el servicio es para responder ante la necesidad de realizar acciones correctivas para la realización del servicio, y realizar el debido seguimiento y control de acciones correctivas necesarias después de la entrega.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o los proveedores externos.

En **TRUESPECT, S.A de C.V.**, nos comprometemos a cuidar de los bienes que son propiedad de nuestros Clientes, así como toda la información respecto al mismo, para garantizar que nuestros Clientes realicen sus actividades con la seguridad de lograr los resultados esperados y generar confianza hacia la Organización.

Controlamos los bienes estableciendo metodologías eficientes para la conservación y correcta funcionalidad, a través de la identificación del bien, verificación de las características que cumplen con los requisitos establecidos, protección ante los aspectos que puedan dañarlos y el resguardo adecuado. Cumplimos con los requisitos y lineamientos establecidos por nuestros Clientes durante la ejecución de los servicios solicitados y cuidamos de aquellos elementos que sean de su propiedad.

8.5.4 Preservación.

La Organización protege todos aquellos elementos que son indispensables para ejecutar los servicios, por lo cual establece un método eficaz asegurando que todas las herramientas y/o equipos conserven sus características funcionales.

Mantenemos la infraestructura necesaria para la seguridad en el almacenamiento de las herramientas, equipos y demás elementos, cuidamos de los aspectos físicos, químicos y ambientales que pueden ocasionar el incumplimiento de los requisitos del servicio, del sistema y la conformidad en nuestros Clientes. Manipulamos las herramientas, equipos

. Este documento pertenece a Truespect S.A. de C.V. Su reproducción solo procede con la autorización escrita del Gerente de QHSE.

y demás elementos siguiendo las instrucciones específicas para conservarlos, prevenir de lesiones al personal y prevenir la contaminación al ambiente.

Aseguramos que las herramientas, equipos y demás elementos mantengan los requisitos exigidos durante el servicio a nuestros Clientes, y determinamos las acciones necesarias para corregir las inconformidades que pudieran presentarse por el desacato al proceso de preservación de herramientas, equipos y demás elementos llevando en control de registros conforme a la metodología definida.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega.

Todos los servicios suministrados tienen garantía desde el término del servicio hasta que sea manipulada por el cliente (soporta con reportes fotográficos cuando aplique).

8.5.6 Control de los cambios.

Toda vez que una solicitud de trabajo requiere algún cambio en el alcance del servicio, dentro del registro de Control de Operación Diaria, existe un apartado para el cambio de alcances del servicio.

Dependiendo el tipo de cliente y los canales de comunicación establecidos.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

Para la liberación de los servicios realizados en cumplimiento de la norma, así como la definición de los métodos usados en la Organización se presenta el formato de Check List de recepción y entrega de equipos, para controlar servicios no conformes.

8.7 Controles de salida no conformes.

TRUESPECT, S.A DE C.V., establece e implementa el Procedimiento de Producto y/o Servicio No Conforme TR-SGI-PR-04 para el tratamiento de las no conformidades de la Organización, es a través de una o más de las siguientes maneras, cuando sea aplicable:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación previstos originalmente.
- Tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad al detectar un producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Los productos no conformes que han sido corregidos son sometidos nuevamente a verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas por medio de la metodología para el control de registros.

9.0 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.1.1 Generalidades.

TRUESPECT, S.A DE C.V., aplica métodos apropiados, para el seguimiento del Sistema de Gestión Integrado y su medición cuando es aplicable, que demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Se realiza un seguimiento y medición de la efectividad de los controles operacionales establecidos, se hacen seguimiento a las medidas correctivas del desempeño y se evalúa la conformidad con los objetivos, metas, programas y criterios de operación. Se aplican acciones correctivas según sea conveniente para la Organización, cuando no se alcanzan los resultados planificados. Se aplican acciones correctivas según sea conveniente para la Organización, cuando no se alcanzan los resultados.

9.1.2 Satisfacción al cliente.

La percepción del cliente en la organización es uno de los aspectos claves para la identificación de los requerimientos y necesidades del mismo, como una de las medidas de desempeño del SGI se realiza el método de obtención de la información a través de los procedimientos y procesos relacionados con el cliente para conocer qué tan satisfecho está con los servicios y productos ofrecidos por la empresa.

El seguimiento de la percepción del cliente es ejecutado en base a lo establecido en la Encuesta de Satisfacción al Cliente TR-MKT-PR-01-FOR-004, los registros de la información y las evaluaciones son mantenidos y controlados conforme al proceso del control de registros.

9.1.3 Análisis y evaluación.

La Alta Dirección **TRUESPECT, S.A de C.V.**, ha determinado los datos apropiados a recopilar y analizar, para demostrar la idoneidad y eficacia del Sistema de Gestión Integrado, y evaluar donde pueda realizarse la mejora continua, considerando los datos generados del resultado del seguimiento y medición y cualquier información.

El análisis de datos proporciona información acerca de:

- La conformidad de los productos y servicios;
- El grado de satisfacción del cliente;
- El desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión Integrado;
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- El desempeño de los proveedores externos;
- La necesidad de las mejoras en el Sistema de Gestión Integrado.

9.1.4 Auditoría interna.

TRUESPECT, S.A DE C.V., realiza auditorías internas a intervalos planificados y establecidos para determinar si el Sistema de Gestión Integrado es conforme a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, y los requisitos establecidos en la Organización y en este Manual de Gestión Integrado, son implementados y mantenidos eficazmente.

Se ha implementado un Programa de Auditoría TR-SGI-PR-03-FOR-001, basado en el estado e importancia de los procesos, áreas y los resultados de previas auditorías, se han definido los criterios de las auditorías, el alcance de su aplicación, su frecuencia y una eficiente metodología. Aseguramos la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría en la selección de auditores y realización de las auditorías, los procesos son auditados por personas que no pertenecen al trabajo a auditar.

Por lo anterior se ha establecido el Procedimiento de Auditoría Interna TR-SGI-PR-03, en el cual se definen las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer requisitos y comunicar los resultados en el Informe de Auditoría TR-SGI-PR-03-FOR-004, todos los registros derivados del proceso de auditorías son controlados según el método establecido para el control de registros.

La Alta Dirección de la Organización es responsable y asegurar que el área auditada, realiza las correcciones y las acciones correctivas necesarias para eliminar las no conformidades y sus causas sin demora injustificada, el seguimiento de las actividades (ver 9.1) incluye las acciones tomadas y los resultados de la verificación.

9.2 Revisión por la Dirección.

9.2.1 Generalidades.

La Alta Dirección revisará el SGI en un intervalo planificado una vez al año y siempre después de haber realizado mínimo una auditoría interna cada uno de los departamentos de la organización, con el fin de asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo, incluyendo además la planificación de oportunidades de mejora y la implementación de cambios que lo estén afectando, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento General Revisión por la Dirección General TR-DIR-PR-01.

9.2.2 Entradas de la revisión por la Dirección.

El Sistema de Gestión Integrado es revisado oportunamente por la Alta Dirección, siguiendo la metodología establecida para asegurar el eficaz funcionamiento, evaluar la competencia del Sistema e identificar los aspectos que son susceptibles de mejorar. Se mantiene la Minuta de Revisión por la Dirección TR-DIR-PR-01-FOR-001, como evidencia de las revisiones realizadas.

El contenido indispensable de la información de entrada, para las revisiones por la Alta Dirección al Sistema de Gestión Integrado, se menciona a continuación:

- 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 SGI.
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema del SGI, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - El grado que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - El desempeño de los procesos y no conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados de seguimiento y medición;
 - Los resultados de las auditorias;
 - 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.

Y cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización (incluir elementos adicionales como nuevas oportunidades de negocio o información pertinente sobre problemas u oportunidades) con la finalidad de determinar si la organización es y seguirá siendo capaz de lograr sus resultados previstos.

9.2.3 Salidas de la revisión por la Dirección.

Los resultados de la Revisión del SGI, incluyen: las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) Las oportunidades de mejora.
- b) La conveniencia, adecuación y eficacia del SGI.
- c) Cualquier necesidad de cambio en el SGI.
- d) Las necesidades de recursos.
- e) Acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos.
- f) Las implicaciones para la Dirección estratégica de la organización.

g) Recomendaciones de la Gerencia/Alta Dirección.

Los resultados de la revisión por la dirección se conservarán como información documentada como evidencia de los resultados, para su uso apropiado y se verifique el seguimiento de las decisiones adoptadas.

10.0 MEJORA.

10.1 Generalidades.

El Sistema de Gestión Integrado de Truespect, es mejorado continuamente mediante el uso de:

- Política integral.
- Los objetivos de Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) y Medio Ambiente (MA).
- Resultados de auditorías internas.
- Análisis de datos.
- Acciones correctivas.
- Revisiones por la Dirección.

La revisión periódica de los elementos antes mencionados, le permite a **TRUESPECT, S.A. de C.V.**, lograr mejores resultados y un crecimiento sostenido.

10.2 No conformidad y acción correctiva.

TRUESPECT, S.A DE C.V., establece e implementa el Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Mejoras TR-SGI-PR-05 para el tratamiento de las no conformidades de la Organización, es a través de una o más de las siguientes maneras, cuando sea aplicable:

- Tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Tomar acciones para impedir su uso o aplicación previstos originalmente.

- Tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad al detectar un producto no conforme después de la entrega o cuando ya ha comenzado su uso.

Los productos no conformes que han sido corregidos son sometidos nuevamente a verificación para demostrar la conformidad con los requisitos. Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente, incluyendo las concesiones obtenidas por medio de la metodología para el control de registros.

11.0 REVISIÓN Y CAMBIOS.

***Este documento debe ser revisado:**

Anualmente	✓
Cada tres años	
Cada dos años	
Cada Junta de Revisión de Gerencia	
Otro Caso	

***Puede requerir una revisión antes si existiera una actualización de la norma de referencia**

Historial de Cambios.

Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaboró	Autorizó
21/07/2017	00	Edición Inicial.	Ing. Jose A. Lopez Sandín	Ing. Otoniel Arévalo H.
01/01/2019	01	Implementación del SGI.	Lic. Edith Rojas	Ing. Otoniel Arévalo H.
24/02/2020	02	Modificación 4.4. numeral 1. Procesos estratégicos, plan de respuesta a emergencia covid.	Lic. Edith Rojas	Ing. Otoniel Arévalo H.
01/06/2021	03	Modificación 4.4. numeral 2 Proceso de soporte.	Lic. Edith Rojas	Ing. Otoniel Arévalo H.
31/08/2023	04	Revisión del SGI, actualización del Responsable de Calidad.	Ing. Roger Gustavo Denegri de Dios	Ing. Otoniel Arévalo H.
31/08/2024	05	<ul style="list-style-type: none"> - Actualización Responsable de calidad y dirección de la empresa. - Se agrega entre paréntesis la palabra: "(mampara)" en el penúltimo párrafo de la página 18/19 de 46 después de "Tablero de comunicación", para que se entienda que la información está en una mampara. 	Ing. Cristina de la Luz Martínez Flores	Ing. Otoniel Arévalo H.