	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 1 de 24


# MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

## ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

### PRORED ZONA NORTE


CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
00		Revisión inicial	Coordinador del SGI

COPIA CONTROLADA					
ELABORADO POR	FIRMA	REVISADO POR	FIRMA	APROBADO POR	FIRMA
		Jaime Arellano			


	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 2 de 24

## Contenido


1	OBJETO, CAMPO Y ACCIÓN DE PROREDZN Y SU SISTEMA DE GESTIÓN DE INTEGRADO. ....	5
2	CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO .....	5
3	TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	6
4	COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO .....	6
5	COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES Y OTRAS PARTES INTERESADAS .....	7
6	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGI .....	7
	Requisitos NO aplicables del SGC (exclusivo ISO 9001) .....	7
7	SGI Y SUS PROCESOS .....	7
8	LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES .....	8
	8.1. Liderazgo y Compromiso .....	8
	8.2. Enfoque al Cliente .....	9
9	POLÍTICA DEL SGI.....	9
10	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN .....	9
11	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES .....	10
12	PLANIFICACIÓN.....	10
	12.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....	10
	12.2. Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales .....	11
	12.3. Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades y otros riesgos y oportunidades.....	12
	12.4. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos .....	12
	12.5. Planificación de Acciones .....	12
13	OBJETIVOS DEL SGI Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	12
14	PLANIFICACIÓN (GESTIÓN) DE LOS CAMBIOS .....	12
15	APOYO .....	13
	15.1. Recursos .....	13
	15.2. Personas .....	13
	15.3. Infraestructura .....	13
	15.4. Ambiente para la operación de los procesos.....	14
	15.5. Recursos de Seguimiento y Medición (Trazabilidad de las Mediciones) .....	14

	"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 3 de 24

15.6.	Conocimientos de la Organización .....	14
15.7.	Competencia .....	14
15.8.	Toma de Conciencia .....	15
15.9.	Comunicación.....	15
15.10.	Información Documentada .....	15
15.10.1	Generalidades .....	15
15.10.2	Creación y Actualización.....	16
15.10.3	Control de la Información Documentada.....	16
16	OPERACIÓN .....	16
16.1.	Planificación y Control Operacional .....	16
16.2.	Requisitos para los Productos y Servicios .....	17
16.2.1	Comunicación con el Cliente .....	17
16.2.2	Determinación de los Requisitos para los servicios .....	17
16.2.3	Revisión de los requisitos para los servicios .....	17
16.2.4	Cambios en los requisitos para los servicios .....	18
16.3.	Diseño y desarrollo de los servicios .....	18
16.4.	Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente (Compras) 18	
16.4.1	Generalidades .....	18
16.4.2	Tipo y alcance del control.....	18
16.4.3	Información para los proveedores externos.....	19
16.5.	Producción y entrega del Servicio .....	19
16.5.1	Control de la producción y de entrega del servicio.....	19
16.5.2	Identificación y trazabilidad .....	19
16.5.3	Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos.....	19
16.5.4	Preservación del Producto (servicio).....	19
16.5.5	Actividades posteriores a la entrega.....	19
16.5.6	Control de los Cambios .....	20
16.6.	Liberación de los Productos y Servicios .....	20
16.7.	Control de los Servicios (salidas) No Conformes.....	20
16.8.	Control de Aspectos Ambientales .....	20

	"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 4 de 24

16.9.	Eliminación de peligros y reducción de riesgos para la SST .....	20
17	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS.....	20
18	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	20
18.1.	Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación .....	20
18.2.	Satisfacción del Cliente .....	21
18.3.	Análisis y Evaluación.....	21
18.4.	Evaluación del cumplimiento .....	21
19	AUDITORÍA INTERNA.....	21
20	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	21
20.1.	Generalidades .....	22
20.2.	Entradas en la Revisión por la Dirección .....	22
20.3.	Salidas de la revisión por la dirección .....	22
21	MEJORA.....	23
21.1.	Incidentes, No Conformidades y Acciones Correctivas.....	23
21.2.	Mejora Continua .....	23
22	ANEXOS .....	24
22.1.	Mapa de Procesos .....	24
22.2.	Organigrama.....	24

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 5 de 24

## 1 OBJETO, CAMPO Y ACCIÓN DE PROREDZN Y SU SISTEMA DE GESTIÓN DE INTEGRADO.

PRORED ZONA NORTE es una empresa orientada a brindar servicios de alta calidad a sus clientes, con una respuesta metodológica ágil, flexible, continua y con la capacidad de efectuar proyectos y servicios de gran envergadura, con soluciones confiables y favorables en relación costo-beneficio.

Formada inicialmente por ejecutivos con vasta experiencia en la Gran Minería Chilena y con incursiones en el extranjero, se encuentra enfocada a brindar soluciones en proyectos asociados principalmente al sector minero e industrial en todo el norte de Chile.

Nuestra visión es ser una empresa que presta servicios tecnológicos como apoyo integral a la gestión y operación de sus clientes. Estos servicios se diseñan, implementan y otorgan con profesionales especialistas que poseen el conocimiento funcional para dar soluciones costo-eficientes alineadas con sus clientes.

Nuestra misión es prestar servicios y desarrollar productos tecnológicos, de infraestructura y telecomunicaciones que permita al cliente final optimizar sus procesos con soluciones costo-eficientes alineadas con su estrategia.

El presente manual tiene como objetivo presentar las características del Sistema de Gestión de Integrado (SGI) de PROREDZN, el cual se centra en aplicar, en todo ámbito de la organización, los conceptos de mejora continua, satisfacción del cliente, el resguardo del medio ambiente y el resguardo de la salud y seguridad de los trabajadores.

Para cumplir dicho objetivo, PROREDZN mantiene documentado su SGI de acuerdo con los requerimientos las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

La correcta aplicación y cumplimiento del SGI requiere un compromiso organizacional, el cual comienza por la alta dirección y se transmite a todos los trabajadores de PROREDZN.


Como consecuencia de la correcta aplicación del SGI, PROREDZN es capaz de mantener en el tiempo un nivel de servicio que satisface al cliente, protege el medioambiente y resguarda a sus trabajadores, lo cual asegura que cada actividad es ejecutada en forma correcta, con la calidad necesaria, en el tiempo esperado y con los resguardos y protección adecuada para el entorno y sus trabajadores.

## 2 CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

El Manual del SGI de PROREDZN abarca a todas sus áreas de acción que se incluyen en el mapa de **Procesos del anexo 1**.

La responsabilidad final de la correcta prestación del servicio, protección del medioambiente y el resguardo de los trabajadores recae en la dirección de PROREDZN, la cual, a través de la correcta gestión de recursos, la supervisión, la medición y el análisis de datos para poder mejorar continuamente, mantiene el SGI vigente de acuerdo con los requisitos de las normas.

PROREDZN también aplica procedimientos y la legislación vigente con el objetivo de mantener la calidad del servicio y de satisfacer constantemente las necesidades de sus clientes, proteger el medioambiente y resguardar a los trabajadores. Para ello, identifica los aspectos ambientales e impactos que generan, también identifica los peligros y evalúa los riesgos a los que se expone el

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 6 de 24


personal y otras partes interesadas, evaluando sus consecuencias y estableciendo los controles adecuados para la protección.

### 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente y Salud & Seguridad en el Trabajo)
- **SGC:** Sistema de Gestión de Calidad
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- **SST:** Salud y Seguridad en el Trabajo
- **Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Trabajador:** Persona que realiza trabajo o actividades relacionadas con el trabajo que están bajo el control de la organización. (Trabajadores empleados por la organización, trabajadores de proveedores externos, sub contratistas, asesores externos, trabajadores proporcionados por otra organización, y por otras personas, de acuerdo al contexto de la organización).
- **Consulta:** Búsqueda de opiniones antes de tomar una decisión.
- **Lugar de trabajo:** Lugar bajo el control de la organización donde una persona necesita estar o ir por razones de trabajo.
- **Contratista:** Organización externa que proporciona servicios a la organización de acuerdo con las especificaciones, términos y condiciones acordados.
- **Medio ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- **Impacto ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **Peligro:** Fuente con un potencial para causar lesiones y deterioro de la salud.
- **Riesgo para la SST:** Combinación de la probabilidad de que ocurran eventos o exposiciones peligrosas relacionadas con el trabajo y la severidad de la lesión y deterioro de la salud que pueden causar los eventos o exposiciones.
- **Oportunidad:** Circunstancia o conjunto de circunstancias que pueden conducir a la mejora del desempeño, con efectos potenciales beneficiosos.
- **Incidente:** Suceso que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que podría tener o tiene como resultado lesiones y deterioro de la salud.
- **Calibración:** Metodología establecida para medir el grado de precisión (o error) de un instrumento, respecto a una unidad patrón.
- **Mejora Continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

### 4 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

Para determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica y que afectan a su capacidad para alcanzar los resultados previstos de su SGI, PROREDZN ha realizado un análisis interno y externo a través de la metodología "FODA" y "PESTEL", ambos documentados.

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 7 de 24

La organización realiza el seguimiento y revisa la información de estos documentos periódicamente, cada vez que se producen cambios significativos (ver punto 14) en las cuestiones internas y externas, y al menos una vez al año en la Revisión por la Dirección.

## 5 COMPRENSIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE TRABAJADORES Y OTRAS PARTES INTERESADAS

Para determinar todas las partes interesadas, que debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, o en su capacidad para prevenir la contaminación o de resguardar la seguridad y salud de los trabajadores, es que PROREDZN ha confeccionado el documento “**Partes Interesadas**”.

En este documento se indican las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, los requisitos) de los trabajadores y de todas partes interesadas, además de señalar cuáles de estas necesidades y expectativas son, o podrían convertirse, en requisitos legales y otros requisitos.

Como las partes interesadas y sus requisitos cambian con el tiempo, serán objeto de revisión periódica cada vez que se produzcan cambios significativos que afecten el SGI (ver punto 14) y en la Revisión por la Dirección.

## 6 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGI

Considerando las cuestiones externas e internas señaladas en el punto 4, los requisitos de las partes interesadas pertinentes señaladas en el punto 5, y teniendo en cuenta además las actividades relacionadas con el trabajo, planificadas o realizadas y los servicios realizados por la organización, es que PROREDZN ha determinado los límites y aplicabilidad de su SGI en el siguiente alcance:

“Diseño, instalación, mantención y suministro de CCTV, cableado estructurado, radiocomunicaciones, Servicio de Fibra óptica, Obras civiles menores y Data Center para el sector minero e industrias a nivel nacional”.

Este alcance establece los procesos principales bajo el control o la influencia de la organización, los servicios brindados por la empresa y su aplicación.


### Requisitos NO aplicables del SGC (exclusivo ISO 9001)

En particular para el SGC, son de aplicación todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, no existiendo ninguna exclusión.

## 7 SGI Y SUS PROCESOS

PROREDZN ha determinado los procesos necesarios para su SGI y su aplicación a través de la organización, señalando en ellos, las entradas requeridas y las salidas esperadas de los procesos principales; la secuencia e interacción de los procesos; los indicadores de desempeño para asegurar la operación eficaz y su control.

A su vez, PROREDZN ha dispuesto los recursos y ha asignado las responsabilidades y autoridades necesarias para el funcionamiento de dichos procesos.

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 8 de 24

Así mismo, ha abordado los riesgos y oportunidades, evaluando e implementando cambios en los procesos para asegurarse de que se logran los resultados previstos, mejorando de esta manera el SGI.

En la medida necesaria, PROREDZN mantiene información documentada que apoya la operación de sus procesos y conserva esta documentación para tener la confianza de que éstos se realizan según lo planificado.

A continuación, se describen los cuatro grandes grupos de procesos, los que luego son graficados en el **Mapa de Procesos** del anexo 1:

- ✓ **Procesos de Gestión:** Incluyen procesos relativos a la identificación del contexto de la organización, planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisión por la dirección.
- ✓ **Procesos de Operación:** Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado esperado por la organización, tales como:
  - **Levantamiento**
  - **Implementación de Infraestructura**
  - **Continuidad Operacional**

En estos procesos se detalla su objetivo, se identifican a los responsables, se determinan las entradas y salidas y se establecen indicadores para medir su desempeño.

- ✓ **Procesos de Apoyo:** Incluyen procesos de gestión de recursos necesarios para la operación, como: Gestión de RR.HH., Gestión de Compras y Evaluación de Proveedores, Control de la Información Documentada, entre otros.
- ✓ **Procesos de Medición, Análisis y Mejora:** Estos incluyen los procesos necesarios para recopilar datos, analizar los resultados del desempeño y establecer las mejoras en caso de desviaciones al SGI, donde se incluyen: los resultados de las auditorías Internas, tratamiento y resultados de los incidentes, servicios no conformes, no conformidades y las respectivas acciones correctivas, el resultado de las acciones para gestionar los riesgos y oportunidades, los impactos ambientales y los riesgos para el personal, los resultados de la satisfacción del cliente, las gestiones realizadas al feedback recibido de partes interesadas, el cumplimiento de objetivos e indicadores de proceso y el desempeño de los proveedores.


## 8 LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

### 8.1. Liderazgo y Compromiso

La Gerencia de PROREDZN demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al SGI:

- ✓ Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas en relación a la eficacia del SGI y en la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionados con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguros y saludables,



	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 9 de 24

- ✓ Estableciendo la Política y Objetivos del SGI, los cuales son compatibles con el contexto y la dirección estratégica de PROREDZN
- ✓ Integrando los requisitos del SGI en los procesos de la organización,
- ✓ Promoviendo el uso del enfoque a proceso y el pensamiento basado en riesgos,
- ✓ Asegurando la disponibilidad de recursos,
- ✓ Comunicando a toda la organización la importancia del SGI, su conformidad con los requisitos y su gestión eficaz,
- ✓ Asegurando que el SGI logra los resultados previstos,
- ✓ Respaldando a todo el personal, para contribuir a la eficacia del SGI,
- ✓ Asegurando y promoviendo la mejora continua,
- ✓ Apoyando a todos los estamentos de la organización, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad
- ✓ Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SGI
- ✓ Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades
- ✓ Asegurando el establecimiento e implementación de procesos para la consulta y la participación de los trabajadores (ver punto 11)
- ✓ Apoyando el establecimiento y funcionamiento del Comité Paritario

## 8.2. Enfoque al Cliente

PROREDZN enfoca sus servicios de acuerdo con los requerimientos propios de cada cliente, enfocando su atención, a los siguientes aspectos:

- ✓ Cumplir las condiciones contractuales pactadas con los clientes.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales aplicables
- ✓ Satisfacer necesidades especiales de los clientes.
- ✓ Otorgar un satisfactorio servicio al cliente.
- ✓ Determinando los riesgos y oportunidades que puedan afectar el cumplimiento de los requisitos del cliente y lograr su satisfacción.

## 9 POLÍTICA DEL SGI

La Gerencia de PROREDZN establece, implementa y mantiene la "**Política del SGI**", la cual es apropiada al propósito y contexto de la organización y apoya su dirección estratégica.


Esta política proporciona un marco de referencia para el establecimiento de objetivos e incluye los compromisos de la gerencia con el SGI.

Esta política es dada a conocer a todos los trabajadores, mediante charlas explicativas y dispuesta en cuadros visibles y públicos. Además, se encuentra difundida o publicada para que sea conocida por todas las partes interesadas pertinentes.

## 10 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

En PROREDZN, las responsabilidades y jerarquías están definidas y establecidas a través de:

- ✓ **Organigrama general** de PROREDZN, que señala las relaciones de dependencia de las distintas áreas (anexo 2).

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 10 de 24

- ✓ **Responsabilidades en procesos**, definidos en los procedimientos documentados.
- ✓ **Descripciones de cargos**, en los que se definen las funciones, responsabilidades y autoridades, además de las competencias mínimas del personal que dirige y controla cualquier trabajo que afecta la calidad, que impacte el medio ambiente o que genere riesgos para el trabajador. Estos son conocidos por los miembros de la organización y se encuentran disponibles en el área de RR.HH.

Por otra parte, la gerencia ha asignado la responsabilidad y autoridad del SGI al Coordinador del SGI para:

- ✓ Asegurar de que el SGI cumpla los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001;
- ✓ Asegurar que los procesos están entregando salidas previstas;
- ✓ Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema y de las oportunidades de mejora;
- ✓ Promover el enfoque al cliente;
- ✓ Asegurar que el SGI se mantiene cuando se producen cambios en este.

## 11 CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES

PROREDZN ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento "**Comunicación, Participación y Consulta**" en el cual se establece la metodología para la consulta y la participación de los trabajadores a todos los niveles y funciones aplicables, y cuando existan, de los representantes de los trabajadores en el desarrollo, la planificación, la implementación, la evaluación del desempeño y las acciones para la mejora del SGI.

Uno de los objetivos de este procedimiento es eliminar las barreras y obstáculos que impidan la respuesta a los aportes o sugerencias de los trabajadores, así como también, evitar represalias o amenazas que desalientan su participación.

## 12 PLANIFICACIÓN

### 12.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades


Considerando las cuestiones referidas en el apartado 4 (Contexto), apartado 5 (Partes Interesadas) y apartado 6 (Alcance del sistema) de este documento, PROREDZN ha determinado los riesgos y oportunidades, a través de la "**Matriz de Gestión de Riesgos y Oportunidades**".

Adicionalmente, al determinar los riesgos y oportunidades, la organización tiene en cuenta:

- Los resultados de la identificación y evaluación de aspectos ambientales
- Los resultados de la identificación de peligros y evaluación de riesgos de SST
- Las oportunidades para el SGI y otras oportunidades
- Los requisitos legales y otros requisitos

Lo anterior con el fin de:

- Asegurar que el SGI logra los resultados previstos
- Aumentar los efectos deseados

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 11 de 24

- Prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones ambientales externas afecten a la organización;
- Lograr la mejora

PROREDZN ha planificado acciones para tratar los resultados obtenidos de la evaluación de los riesgos y oportunidades; también la manera de integrar e implementar dichas acciones en sus procesos y finalmente, evalúa su eficacia.

Las acciones tomadas son proporcionales al impacto potencial en la conformidad con los procesos, los servicios ofrecidos por PROREDZN, los aspectos ambientales y los peligros para sus trabajadores.

Según sea el caso, los riesgos podrán ser abordados con una o más de las siguientes acciones:

- Evitando los riesgos,
- Asumiendo los riesgos para perseguir una oportunidad,
- Eliminando la fuente de riesgo,
- Cambiando la probabilidad y las consecuencias,
- Compartiendo el riesgo
- Manteniendo riesgos mediante decisiones informadas.

Del mismo modo, las oportunidades podrán ser abordadas con alguna de las siguientes acciones:

- Con nuevas prácticas,
- Con nuevos productos,
- Con nuevos mercados,
- Con nuevos clientes,
- Con nuevas asociaciones,
- Con nuevas tecnologías,
- Con nuevas posibilidades.

## 12.2. Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales


PROREDZN establece, implementa y mantiene una Matriz para la “**Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**” con el fin de determinar los aspectos ambientales de sus actividades y servicios que puede controlar y aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.

Al identificar los aspectos ambientales, PROREDZN tiene en cuenta:

- Los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados y las actividades y servicios nuevos o modificados;
- Las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

Los aspectos ambientales de PROREDZN han sido evaluados mediante el uso de criterios establecidos en la misma matriz señalada anteriormente, con el fin de determinar cuáles de ellos se consideran como aspectos ambientales significativos.

Los aspectos ambientales significativos son comunicados a los diferentes niveles y funciones de la organización según lo descrito en el procedimiento de “**Comunicación, Participación y Consulta**”.

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 12 de 24

### 12.3. Identificación de peligros y evaluación de los riesgos y oportunidades y otros riesgos y oportunidades

PROREDZN establece, implementa y mantiene una Matriz para la “**Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y determinación de controles**” para la SST.

La metodología y criterios de PROREDZN para la identificación de peligros, evaluación de los riesgos y oportunidades para la SST, se han definido con respecto al alcance, naturaleza y momento en el tiempo, asegurando de esta manera que las medidas adoptadas son más proactivas que reactivas y que se utiliza esta metodología sistemáticamente.

### 12.4. Determinación de los requisitos legales y otros requisitos

PROREDZN establece, implementa y mantiene una Matriz para la “**Identificación y Evaluación de requisitos legales y otros requisitos**”, relacionada a sus aspectos ambientales, peligros y riesgos de SST y a sus actividades, procesos y servicios, con el fin de determinar cómo estos requisitos legales y otros requisitos, se aplican y cumplen en la organización.

Esta matriz se mantiene actualizada por el Coordinador del SGI o por quién este designe, a través de la página de la Biblioteca del Congreso Nacional al menos cada 6 meses, con el fin de reflejar cualquier cambio en la normativa aplicable.

### 12.5. Planificación de Acciones

PROREDZN ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades identificados, así como los requisitos legales y otros requisitos, considerando las mejores prácticas, las opciones tecnológicas y los recursos financieros, operacionales y de negocio, integrando estas acciones en los objetivos de PROREDZN y en los procesos del SGI, evaluando constantemente su eficacia.

## 13 OBJETIVOS DEL SGI Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

Los objetivos del SGI se establecen como motor del proceso de mejora continua y desempeño global del SGI. Los objetivos del SGI se han establecido en las funciones, niveles y procesos necesarios.


Estos objetivos son coherentes con la Política del SGI, son medibles, consideran los requisitos aplicables, los resultados de la evaluación de los riesgos y oportunidades, los aspectos ambientales significativos, los resultados de la consulta a los trabajadores y son pertinentes con la conformidad de los procesos y servicios de PROREDZN y con el aumento de la satisfacción de los clientes.

Los objetivos se comunican a todo el personal y se actualizan cada vez que sea necesario. La organización realiza el seguimiento de estos objetivos, los cuales se encuentran documentados a través del documento “**Objetivos del SGI**”.

La Gerencia revisa al menos una vez al año el estado de los objetivos, su consecución y metas para el periodo entrante, además aprueba nuevos objetivos y metas (de ser necesario), con el fin de mejorar año a año. Estos objetivos se encuentran aprobados formalmente por la Gerencia General.

## 14 PLANIFICACIÓN (GESTIÓN) DE LOS CAMBIOS

Cuando la organización requiera realizar cambios en el SGI asociados a:

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 13 de 24

- ✓ Cambios en las operaciones, tecnología o infraestructura de la organización
- ✓ Cambios en los requisitos de los productos
- ✓ Cambios en la producción y prestación de los servicios
- ✓ Cambios externos o internos que puedan afectar a PROREDZN o sus procesos
- ✓ Cambios necesarios como resultado del análisis de causas de no conformidades
- ✓ Cambios en procesos o servicios
- ✓ Cambios asociados al cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos
- ✓ Cambios en el conocimiento o la información sobre los peligros y riesgos para la SST

Estos se planifican considerando:

- ✓ El propósito del cambio y sus consecuencias potenciales
- ✓ La integridad del SGI
- ✓ La disponibilidad de los recursos
- ✓ La asignación o reasignación de responsabilidades.

Lo anterior se realiza a través de reuniones convocadas por los líderes de procesos o responsables de las áreas involucrados en el cambio (jefaturas), donde se analizará el impacto del cambio y la viabilidad técnica de su realización, asignando responsabilidades, recursos y plazos. Estas reuniones, sus acuerdos y resultados serán registradas en actas de reunión de "**Gestión de Cambios**".

## 15 APOYO

### 15.1. Recursos

La Gerencia de PROREDZN determina y proporciona los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI y sus operaciones, considerando sus capacidades, limitaciones y lo que se necesita obtener de los proveedores externos.


La asignación y aprobación formal de recursos se realizará por cada contrato y en las revisiones del SGI, quedando registro de los acuerdos en "**Actas de reunión**" correspondientes.

### 15.2. Personas

PROREDZN, a través de su Gerente, determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGI y para efectuar las labores y/o procesos, tanto administrativos como operativos y su control.

### 15.3. Infraestructura

Con el fin de que las labores sean ejecutadas en forma eficaz, PROREDZN, a través del "**Programa de Mantenimiento**" se ha preocupado de proveer las herramientas, equipos (hardware y software) e infraestructura en general en forma adecuada, para contribuir a la calidad de los procesos y servicios prestados, proteger el medioambiente y aumentar la seguridad y salud en el trabajo.

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 14 de 24

Del mismo modo, la gerencia permanentemente ha tenido la preocupación de evaluar e incorporar nuevos equipos y herramientas que signifiquen un mejoramiento continuo en sus procesos. Las necesidades de recursos de infraestructura y equipamientos se evalúan cuando se planifican cambios en el SGI (ver punto 14) y en las revisiones por la dirección, donde se aprueban las nuevas incorporaciones o mejoras en función de la planificación.

#### **15.4. Ambiente para la operación de los procesos**

PROREDZN, identifica las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad de sus servicios, las comunica mediante sus diferentes canales de comunicación y entrega los recursos necesarios para cumplir con ellos.

Más allá de los requisitos establecidos por el Decreto Supremo N° 594 y los Protocolos aplicables del MINSAL, PROREDZN proporciona los medios necesarios para la prestación de sus servicios en forma segura, proporcionando al personal los equipos de protección personal adecuados para las actividades consideradas como significativamente riesgosas. Además, mantiene de forma adecuada las instalaciones, tanto para la realización de sus servicios, como para resguardar la seguridad de los trabajadores.

#### **15.5. Recursos de Seguimiento y Medición (Trazabilidad de las Mediciones)**

PROREDZN, para verificar la conformidad de los servicios que ofrece, realiza seguimiento y control en determinados puntos específicos de sus procesos, para ello utiliza dispositivos apropiados y se mantienen registros que acreditan la idoneidad de sus resultados.

Se ha establecido la verificación de los dispositivos de medición y su frecuencia de calibración, indicando si se realiza internamente o por una empresa externa, estableciendo el seguimiento en el mismo registro. PROREDZN guarda registro de las verificaciones y/o calibraciones de sus dispositivos de medición.

#### **15.6. Conocimientos de la Organización**


PROREDZN, ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios brindados, los cuales han sido plasmados en los procedimientos e instructivos del SGI y se encuentran disponibles para todos los involucrados.

A través de la capacitación interna y externa, PROREDZN aborda las necesidades de conocimientos adicionales y actualizaciones requeridas para su personal.

#### **15.7. Competencia**

En PROREDZN, se ha determinado la competencia para cada uno de los puestos de trabajo, lo cual se ve reflejado en los **Descriptor de Cargos**, de esta manera se asegura que el personal contratado, posee la competencia necesaria para realizar los trabajos que puedan afectar el desempeño y la eficacia del SGI.

Así mismo, en PROREDZN se planifica un **Programa de Capacitación** según las necesidades detectadas, incluyendo la capacidad de identificar aspectos ambientales y peligros para la SST y finalmente se analiza la eficacia de las capacitaciones realizadas.

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 15 de 24

## 15.8. Toma de Conciencia

En PROREDZN, nos aseguramos de que las personas que realizan trabajos en nombre de la empresa toman conciencia de:

- La Política del SGI, mediante la difusión de la importancia de su orientación;
- Los objetivos del SGI pertinentes y cómo contribuyen a su logro;
- Su contribución a la eficacia del SGI, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- Las implicaciones de no cumplir los requisitos del SGI.
- Los incidentes y los resultados de las investigaciones de los incidentes
- Los aspectos e impactos ambientales y las acciones determinadas para su control
- Los peligros, los riesgos para la SST y las acciones determinadas para su control
- La capacidad de alejarse de situaciones de trabajo que consideren que presentan un peligro inminente y serio para su vida o su salud, así como las disposiciones para protegerles de las consecuencias indebidas de hacerlo.

Lo anterior es realizado a través de charlas de sensibilización y publicación en lugares estratégicos de la organización.

## 15.9. Comunicación

Las comunicaciones internas y externas en materias relacionados con el SGI, se realizan a través de:

- Reuniones
- El manual del SGI, los procedimientos e instrucciones de trabajo, registros y otros documentos
- Correo electrónico
- Telefonía fija o móvil
- Diarios murales
- Página web de PROREDZN
- Charlas
- Entre otras.


Las comunicaciones quedan identificadas en el "**Procedimiento de Comunicación participación y consulta**".

## 15.10. Información Documentada

### 15.10.1 Generalidades

El SGI desarrollado por PROREDZN está compuesto por los siguientes documentos, que son materia de control en lo referente a sus copias y distribución, los que forman en su conjunto el sistema.

- Política y objetivos del SGI,
- Manual del SGI,
- Información documentada requerida por las normas
- Procedimientos, instructivos operacionales y/o de trabajo

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 16 de 24

- Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficacia de la planificación, operación y control de sus procesos.

Los documentos del sistema se encuentran señalados y se controlan por medio del “**Listado de documentos y registros**”.

### 15.10.2 Creación y Actualización

PROREDZN, por medio del procedimiento de “**Control de la Información Documentada**”, establece la metodología para la creación, actualización y control de la documentación del SGI.

### 15.10.3 Control de la Información Documentada

PROREDZN, entiende que la base del SGI es su documentación y que de su buen control depende, en gran manera, la efectividad de éste. Para ello mantiene todos los documentos que forman parte del sistema controlados, asegurando así que los documentos en uso estén actualizados, autorizados y disponibles para ser consultados por los usuarios.

El procedimiento de “**Control de la Información Documentada**”, establece la metodología que PROREDZN sigue, para implementar, mantener y controlar el sistema documental.

## 16 OPERACIÓN

### 16.1. Planificación y Control Operacional

La Gerencia de PROREDZN planifica, implementa, realiza, controla y mantiene los procesos de su SGI, en base a criterios y controles definidos en procedimientos e instructivos de trabajo, asociados a sus:

a) Procesos Operacionales:

- Levantamiento
- Implementación de infraestructura
- Continuidad Operacional


b) Procesos relativos a los aspectos ambientales

- Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales
- Gestión de Residuos
- Plan de emergencia medioambiental
- Control de Consumos

c) Procesos relativos al trabajo seguro:

- Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos
- Plan de emergencia de SST
- Trabajo en altura, espacios confinados,
- Manejo de herramientas, manejo sustancias peligrosas
- Conducción de vehículos



	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 17 de 24

En la planificación se consideran los requisitos propios de los procesos, las especificaciones técnicas dadas por el cliente, lo establecido por la normativa vigente y la disponibilidad de equipos, materiales, insumos, logística y servicios externos.

La Gerencia de PROREDZN, velará porque todos los procesos se desarrollen en forma eficiente, en concordancia con la Política del SGI y los objetivos generales de la organización, para lo cual se preocupa de que:

- ✓ En cada etapa de los análisis, estén identificadas las operaciones que impactan en la calidad, el ambiente y en la salud y seguridad.
- ✓ Estén establecidas las instrucciones necesarias para lograr los resultados esperados en forma eficiente.
- ✓ Estén establecidos los criterios de aceptación y puntos de control técnicos.
- ✓ La documentación necesaria esté disponible en los lugares que pueda ser requerida.
- ✓ Existan los recursos necesarios y suficientes para efectuar las operaciones.

La gerencia controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios en estos procesos, según lo descrito en el punto 14 de este manual.

## **16.2. Requisitos para los Productos y Servicios**

### **16.2.1 Comunicación con el Cliente**

Durante todo el proceso se mantienen los canales de comunicación adecuados con los clientes a modo de obtener la información necesaria para la comercialización de los servicios; resolver consultas, dudas y reclamos; manejar la propiedad del cliente, etc., a través de las siguientes instancias:

- ✓ Interacción con el cliente mediante reuniones y visitas a terreno.
- ✓ Retroalimentación por parte del cliente durante el proceso (estado de avance del proyecto).
- ✓ Contratos y/o órdenes de compra
- ✓ Realización de encuestas.

Las comunicaciones se han establecido en el procedimiento de "**Comunicación, Participación y Consulta**".


### **16.2.2 Determinación de los Requisitos para los servicios**

La gerencia de PROREDZN, determina en los respectivos contratos formalizados con los clientes, los requisitos de los servicios a realizar, asegurándose de que se identifican los requisitos legales y reglamentarios y los requisitos logísticos necesarios para su correcta ejecución.

### **16.2.3 Revisión de los requisitos para los servicios**

PROREDZN se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los servicios que ofrece. Para ello, los revisa antes de comprometerse a través del procedimiento "**Determinación de requisitos y proceso de diseño**" donde se verifican:

- ✓ Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo las actividades de entrega y posteriores

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 18 de 24

- ✓ Los requisitos no establecidos pero necesarios para el uso
- ✓ Los requisitos especificados por la organización
- ✓ Los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los servicios

Las diferencias existentes son resueltas por la organización en conjunto con el cliente.

#### 16.2.4 Cambios en los requisitos para los servicios

PROREDZN se asegura de que, cuando se cambian los requisitos para los servicios, la información documentada pertinente es modificada y las personas pertinentes son conscientes de los requisitos modificados. Ver punto 14 de este manual.

#### 16.3. Diseño y desarrollo de los servicios

PROREDZN, ha establecido, implementado y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que es adecuado para asegurarse de la correcta planificación, ejecución y entrega de los servicios ofrecidos.

El proceso de Diseño y Desarrollo se encuentra establecido en el procedimiento de "**Determinación de requisitos y proceso de diseño**" donde se han determinado las etapas y controles considerando:

- ✓ La Planificación del diseño y desarrollo
- ✓ Las Entradas para el diseño y desarrollo
- ✓ Los Controles del diseño y desarrollo
- ✓ Las Salidas del diseño y desarrollo
- ✓ Los Cambios del diseño y desarrollo


#### 16.4. Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente (Compras)

##### 16.4.1 Generalidades

PROREDZN se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos, para ello ha determinado los controles a aplicar, a través del procedimiento de "**Compras y evaluación de proveedores**" y del procedimiento de "**Control de Subcontratistas**".

A través de estos procedimientos PROREDZN asegura que los requisitos de calidad, medioambientales y de seguridad y salud, se cumplen por los proveedores y subcontratistas y en ellos, ha determinado y aplicado los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en la capacidad de estos para proporcionar productos y servicios de acuerdo con los requisitos. PROREDZN conserva la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

##### 16.4.2 Tipo y alcance del control

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 19 de 24

PROREDZN se asegura de que los procesos, productos y servicios contratados externamente no afectan de manera negativa, a la capacidad de entregar sus servicios de manera coherente y adecuada a los clientes. Para ello, controla los servicios externos haciendo uso de los procedimientos antes señalados.

#### **16.4.3 Información para los proveedores externos**

PROREDZN asegura que los requisitos para las compras son los adecuados antes de comunicárselos a los proveedores. Todo según lo descrito en los acuerdos comerciales con los proveedores a través de contratos de pedidos u órdenes de compra (Ver procedimiento de "Compras y evaluación de proveedores").

### **16.5. Producción y entrega del Servicio**

#### **16.5.1 Control de la producción y de entrega del servicio**

PROREDZN, realiza sus procesos bajo condiciones controladas, incluyendo procedimientos e instructivos que definen las características de los controles aplicables y las actividades para desarrollarlos.

También dispone y mantiene la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de sus procesos. Así mismo, designa a personas competentes para desarrollar los trabajos encomendados. Finalmente, PROREDZN valida y revalida a través del seguimiento de la satisfacción de sus clientes, si las expectativas fueron cumplidas.

PROREDZN implementa acciones para prevenir errores humanos, con la utilización de herramientas informáticas y equipos automatizados en sus procesos y ha establecido actividades de liberación de los servicios en las etapas adecuadas y por las personas responsables (Ver procedimientos Operativos).

#### **16.5.2 Identificación y trazabilidad**

PROREDZN realiza la identificación única de cada servicio desarrollado, por medio de nombres y códigos identificatorios asociados a sus proyectos, con el objeto de tener su control. PROREDZN conserva la información documentada que permite la trazabilidad de los servicios que realiza.


#### **16.5.3 Propiedad perteneciente a los cliente o proveedores externos**

PROREDZN, se compromete al resguardo a la propiedad del cliente, mientras están siendo utilizados por sus trabajadores. En caso de que se produzca el deterioro de alguna instalación u otra propiedad perteneciente a algún cliente, PROREDZN informa a través de los canales de comunicación formales (ver punto 18) a fin de que se tomen las medidas correspondientes.

#### **16.5.4 Preservación del Producto (servicio)**

PROREDZN resguarda los resultados de la realización de sus servicios, asegurándose de la conformidad con los requisitos a través de la identificación y resguardo de los respectivos informes ejecutorios, y cuando corresponda, la adecuada manipulación, embalaje y almacenamiento bajo condiciones controladas de productos que deban entregarse.

#### **16.5.5 Actividades posteriores a la entrega**

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 20 de 24

PROREDZN garantiza sus servicios, según los acuerdos contractuales formales establecidos con sus clientes, asegurando cumplir con los requisitos los legales y reglamentarios.

#### **16.5.6 Control de los Cambios**

PROREDZN revisa y controla los cambios en la prestación de sus servicios con el fin de asegurar la conformidad con los requisitos, conservando la información documentada de los resultados de dichos cambios, tal y como se menciona en el punto 14 de este documento.

### **16.6. Liberación de los Productos y Servicios**

En las etapas planificadas, PROREDZN implementa disposiciones para verificar que se cumplen los requisitos de los servicios brindados. En los respectivos registros de recepción conforme, se evidencia el estado de los servicios, la entrega y las personas que las autorizan.

### **16.7. Control de los Servicios (salidas) No Conformes**

PROREDZN asegura de que los servicios que resulten "No Conformes" con los requisitos, se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencional al cliente. Lo anterior se gestiona y registra a través del procedimiento para la "**Investigación de Incidentes, Tratamiento de No Conformidades y Servicios No Conformes**".

### **16.8. Control de Aspectos Ambientales**

A través de la matriz de "**Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales**", PROREDZN define, implementa y controla las actividades para la gestión de sus aspectos ambientales.

### **16.9. Eliminación de peligros y reducción de riesgos para la SST**


PROREDZN establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST, utilizando la jerarquía de los controles. Estos son identificados en el matriz de "**Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos (MIPER)**".

## **17 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS**

PROREDZN ha establecido el procedimiento "**Preparación y respuesta ante emergencias**" para la identificación y actuación en caso de situaciones de emergencia ambiental y situaciones de emergencia de SST. Esto con el fin de mitigar los impactos que puedan generar los potenciales escenarios identificados.

## **18 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**

### **18.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 21 de 24

PROREDZN ha determinado los métodos para hacer seguimiento y medición de sus procesos, evaluando constantemente su desempeño y conservando los registros y resultados a través de “**Indicadores de procesos**”.

## 18.2. Satisfacción del Cliente

PROREDZN, realiza el seguimiento de la percepción de sus clientes sobre el grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, cada vez que se termina un proyecto. El método para realizar el seguimiento lo realiza a través “**Encuestas de Satisfacción**”, las que son enviadas y tabuladas a través de una plataforma informática. Los resultados del análisis son presentados a la gerencia en la revisión por la dirección.

## 18.3. Análisis y Evaluación

PROREDZN analiza y evalúa los datos y la información apropiados que surgen por el seguimiento y la medición del SGI, considerando:

- La conformidad de los servicios (**Indicadores de procesos**)
- El grado de satisfacción del cliente (**Encuestas de Satisfacción**)
- El desempeño y la eficacia del SGI (**Incidentes, no conformidades, quejas, servicios no conformes**)
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz (**auditorías internas**)
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades (**Matriz de Objetivos y su relación con los Riesgos y Oportunidades**)
- El desempeño de los proveedores externos (**Evaluación de proveedores**)
- La necesidad de mejoras en el SGI (**Propuestas de mejora Internas**)
- El grado en que se cumplen los requisitos legales y otros requisitos (**Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales**)
- Seguimiento de las actividades y operaciones relacionadas con los peligros, riesgos y oportunidades identificados (**Plan y Programa de Prevención de Riesgos**)
- Seguimiento de las actividades y operaciones relacionadas con la gestión de aspectos ambientales (**Gestión de Residuos y Control de Consumos**)
- Los Objetivos del SGI (**Resultados de la Medición de los Objetivos del SGI**)

## 18.4. Evaluación del cumplimiento


PROREDZN establece, implementa y mantiene procesos para evaluar el cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos. Para ello ha establecido una “**Matriz de Identificación y evaluación de requisitos legales**”.

## 19 AUDITORÍA INTERNA

PROREDZN realiza auditorías internas a intervalos planificados, para entregar información sobre si el SGI cumple los requisitos y si se mantiene eficazmente. Lo anterior se gestiona a través del procedimiento de “**Auditorías Internas**”, por medio del cual se generan los registros que evidencian la implementación del programa de auditoría y de sus resultados.

Los resultados de las Auditorías Internas se presentan a la Gerencia General a través de los informes de auditoría correspondientes.

## 20 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

	<p align="center">“MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001”</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 22 de 24

### 20.1. Generalidades

La alta dirección de PROREDZN revisa el SGI al menos una vez al año, a través de una reunión donde participa el Gerente General y otros representantes, con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica del SGI.

### 20.2. Entradas en la Revisión por la Dirección


El Coordinador del SGI convoca a la reunión, preparando previamente un “**Informe de Revisión por la Dirección**”. Este informe contiene información sobre los resultados de los siguientes elementos del sistema:

- ✓ El estado de los acuerdos asumidos en la Reunión de Revisión del período anterior.
- ✓ Los cambios en las cuestiones externas e internas que puedan afectar el SGI, considerando:
  - Nuevas fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades
  - Nuevos escenarios político, económico, social, tecnológico, ecológico, y legal al que se vea enfrentado en la empresa
  - Nuevas necesidades y expectativas de las partes interesadas
  - Nuevos requisitos legales y reglamentarios o cambios a los existentes
  - Nuevos Aspectos Ambientales o cambios en los identificados
  - Nuevos riesgos y oportunidades
- ✓ El desempeño y eficacia del SGI, a través de los resultados, considerando:
  - La satisfacción de clientes
  - La retroalimentación de las partes interesadas
  - El grado de cumplimiento de objetivos del SGI
  - El desempeño de los indicadores de los procesos
  - Conformidad (o no conformidad) de los Servicios
  - Incidentes, No Conformidades y sus correspondientes acciones correctivas
  - Resultados de las Auditorias
  - El desempeño de proveedores (evaluación)
  - La evaluación y cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
  - La consulta y participación de los trabajadores
- ✓ Los recursos utilizados en el período y los que se necesitarán para mantener el SGI operativo y eficaz
- ✓ La eficacia de las acciones abordadas sobre los riesgos y oportunidades identificados
- ✓ Las comunicaciones emitidas y recibidas con las partes interesadas en materia de Calidad, Medioambiente y de Salud & Seguridad, incluida las quejas
- ✓ La cantidad y estatus de las oportunidades de mejora identificadas en el período

### 20.3. Salidas de la revisión por la dirección

El Coordinador del SGI registra los resultados de la reunión, emitiendo un **Acta de Reunión**, la que incluye entre otros temas, los siguientes:

- ✓ Conveniencia, adecuación y eficacia del SGI
- ✓ Oportunidades de mejora que se abordarán
- ✓ Identificación de actividades o acciones, responsables y plazos asociados a cambios que se deban realizar en el SGI (si corresponde).
- ✓ Determinación de los recursos para implementar las mejoras y los cambios.
- ✓ Acciones que se tomarán en caso que NO se logran los objetivos planteados.

	<p align="center">"MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO ISO 9001, ISO 14001 E ISO 45001"</p>	Cod: PRZN-22-1001-MAN- Manual SGI PROREDZN
		Ver.: 00
		F. Ver.: 05-08-2022
		Página: 23 de 24

- ✓ Oportunidades de mejorar la integración del SGI con otros procesos de negocio
- ✓ Cualquier otra implicancia para la dirección estratégica de la organización

## 21 MEJORA

PROREDZN determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente, aumentar su satisfacción y, además para alcanzar los resultados previstos de su SGI.

### 21.1. Incidentes, No Conformidades y Acciones Correctivas

PROREDZN mantiene el procedimiento de "**Investigación de Incidentes, Tratamiento de No Conformidades y Servicios No Conformes**", donde se definen las responsabilidades y autoridades para las actividades de manejo e investigación de este tipo de acontecimientos y eventos.

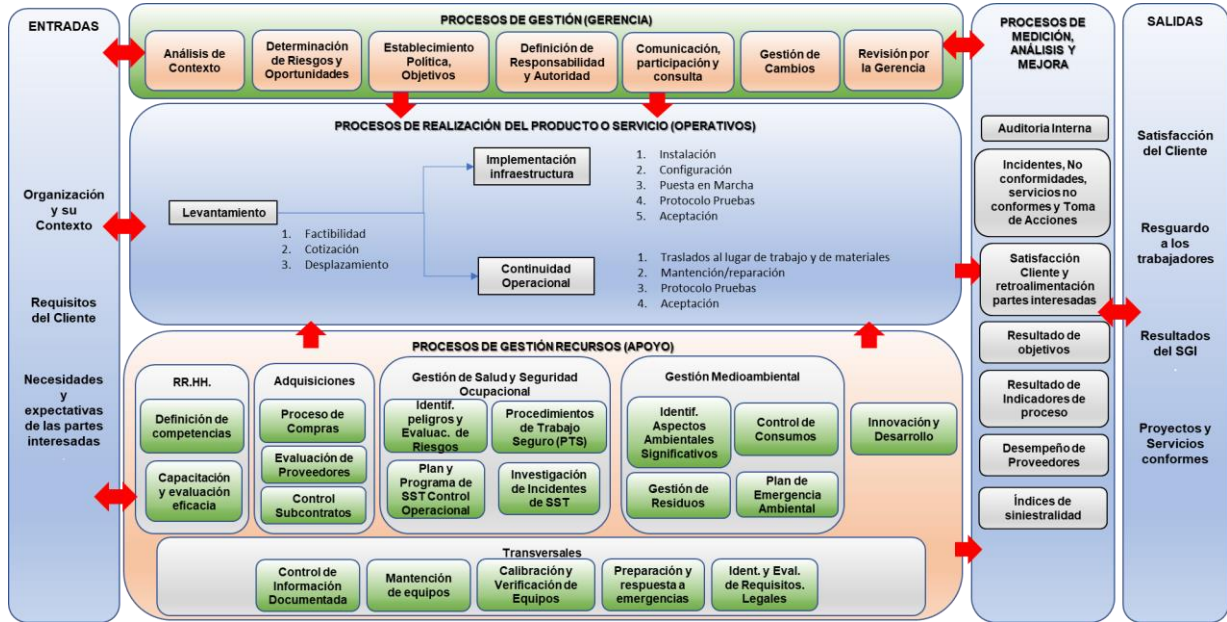
Por otra parte, las oportunidades de mejora se gestionan a través de "**Propuestas de Mejora Interna**".

### 21.2. Mejora Continua

Finalmente, PROREDZN mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI, considerando los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, con el fin de determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua, promoviendo la cultura que apoye el SGI, promoviendo la participación de los trabajadores, comunicando los resultados y manteniendo registros de los resultados.

## 22 ANEXOS

### 22.1. Mapa de Procesos



### 22.2. Organigrama

