

 GRUPO VL	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		REV: 9
	<b>MANUAL SGI</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 1 de 28

## MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

**DOCUMENTO ORIGINAL**



Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 2 de 28

## ÍNDICE DE SECCIONES

	N° de Pág
Presentación de la Empresa	5
Sección 1 Generalidades y Aplicación	7
Sección 2 Términos y definiciones	9
Sección 3 Sistema de Gestión Integrado	13
Requisitos Generales	14
Política de Gestión Integrada	20
Procedimientos	21
Enfoque al Cliente	23
Trazabilidad	24
Preservación del Servicio	24
Indicadores de Gestión	25
Satisfacción del Cliente	26
Auditoría Interna	27
Mejora Continua	27



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 3 de 28

Grupo VL, presente en las grandes empresas de Servicios Integrales, ha estado y está comprometida con la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud de los trabajadores, por lo cual hemos establecido la creación y aplicación de un sistema de gestión integrado en base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001 e ISO 45001:2018, manteniendo así nuestro compromiso acorde a los tiempos y a las grandes empresas.

Nuestro esfuerzo está enfocado al cumplimiento de los requisitos establecidos por nuestros clientes, poniendo énfasis en el grado de satisfacción alcanzado por éstos.

Los conceptos más importantes que sirven de orientación a todas las áreas de nuestra empresa, están dados en relación a la búsqueda permanente de la excelencia, analizando periódicamente los indicadores de gestión (Metas de la Organización) que nos proporciona nuestro sistema, en la senda de un mejoramiento continuo en todas las áreas de nuestra empresa.

En todo lo anterior, el personal de nuestra empresa constituye la clave en el desarrollo de la Gestión Integrada, razón por la cual nos preocupamos de capacitar a nuestros trabajadores de acuerdo a una evaluación de competencias, que capta las necesidades y fortalece a nuestro equipo humano, generando una integración real al Sistema de Gestión.

Este Manual contiene el detalle de todos los conceptos indicados anteriormente, entre otros, los cuales han sido desarrollados desde el interior de la empresa con la participación de nuestros trabajadores, dándole así un carácter propio, con la finalidad de que nuestros Servicios

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 4 de 28

se destaquen en los mercados nacionales e internacionales por el nivel de eficiencia, efectividad y gestión alcanzado en ellos.

El propósito de este Manual es documentar el Sistema de Gestión Integrado Implantado, instruir y guiar a los empleados con actividades conectadas con la calidad del servicio; del mismo modo, informar a nuestros Clientes de los mecanismos que utiliza Grupo VL, para otorgar confianza en los servicios ofrecidos. Grupo VL, ha desarrollado un Sistema de Gestión Integrado para satisfacer en mayor grado las necesidades de sus Clientes y entregar una mayor calidad en nuestros servicios, prevenir la contaminación producto de nuestros procesos operativos y proteger la salud e integridad de nuestro personal en relación con los peligros identificados para nuestras actividades.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 5 de 28

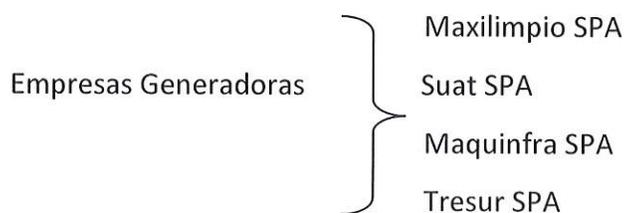
## PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

**Grupo VL**, es un grupo de empresas de servicios enfocadas a diferentes rubros, entre ellos, limpieza industrial, seguridad privada, recolección de residuos, áreas verdes, sector metalúrgico. Nace en el año 2010 de la unión de dos compañías nacionales especializadas en sus respectivas áreas con gran trayectoria y experiencia en el mercado, CVC COMAO.

CVC COMAO, luego de un rápido crecimiento se perfecciona en el ámbito de los servicios potenciando áreas de negocios y consolidándose principalmente en el rubro de aseo con Metro S.A. como cliente principal. En el año 2013, se genera un cambio de directorio transformándose a GVL COMAO, manteniendo la misma estructura orgánica y de negocio.

Finalmente, durante el año 2014, se define un nuevo funcionamiento y plan de negocio, en el cual cada área nace como empresa dedicada al rubro correspondiente, procurando así la especialización en cada una de ellas.

Estas nuevas empresas del GRUPO VL han sido definidas en 2 categorías, formando una estructura matricial de funcionamiento que se muestra a continuación:



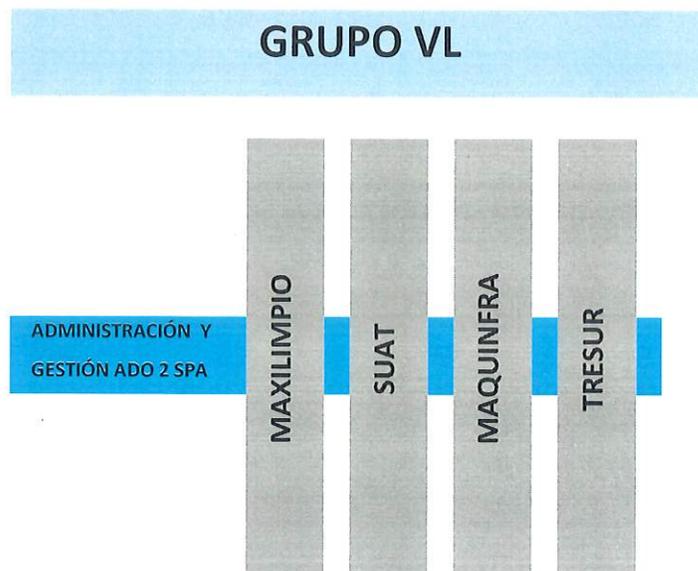
Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 6 de 28

Empresa de soporte

Administración y Gestión ADO2 SpA



Fuente: Alta Dirección

De esta manera, el Sistema de Gestión Integrado se plasma en todas las empresas del grupo, siendo las de soporte las ejecutoras principales de la internalización de la cultura de la gestión de procesos y la mejora continua.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 7 de 28

## SECCIÓN 1

### GENERALIDADES Y APLICACIÓN

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 8 de 28

## GENERALIDADES

Este Manual describe el Sistema de Gestión de Integrado de Grupo VL el cual incluye los siguientes requerimientos:

- ISO 9001: 2015                      Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos
- ISO 14001:2015                    Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos
- ISO 45001:2018                    Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo

## APLICACIÓN

Los requerimientos son genéricos, y están definidos para que sean aplicables y adaptables a todas las áreas.

Las áreas de aplicación son:

- Administración, Finanzas y Contabilidad
- RRHH y Bienestar
- Bodega y Compras
- Prevención de Riesgos y Medio Ambiente
- Comercial
- Planificación y Control de Gestión

Todas las empresas integrantes de Grupo VL estarán sujetas a los procedimientos definidos de las áreas mencionadas como estructura administrativa del grupo.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 9 de 28

Además de lo señalado anteriormente todas las áreas de Grupo VL ayudan a gestionar el Sistema de Gestión Integrado, con el fin de alcanzar una mejora continua que enriquezca a la organización.

**ALCANCE:**

Prestación de Servicios de: gestión de RRHH, Bienestar, planificación y Control de la gestión de recursos, administración de recursos y gestión de finanzas, contabilidad, gestión de compras, gestión de prevención de riesgos y ambiente, gestión comercial y administración de la bodega general en casa Matriz, para los procesos de las empresas operativas Maxilimpio, Suat, Maquinfra, Tresur del Grupo VL.

**EXCLUSIONES**

Debido a la naturaleza de la organización y de los servicios, el Sistema de Gestión Integrado de Grupo VL, toma exclusión los puntos:

ISO 9001:2015:

- 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- 7.1.5 Recursos de Seguimiento y medición, específicamente 7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones, ya que la organización no posee equipos que se les proporcione tratamiento.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 10 de 28

## SECCIÓN 2

### TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 11 de 28

## TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para nuestro Sistema de Gestión Integrado, son aplicables los términos y definiciones que se establecen en la cláusula 3 de las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001 y también cláusula 3 en Norma ISO 45001:2018.

- CALIDAD: Grado en que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- POLÍTICA: Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad, cuidado del medio ambiente y protección para los trabajadores tal como se expresa formalmente por la alta gerencia.
- OBJETIVOS DE GESTIÓN: algo ambicionado o pretendido, relacionado con el Sistema de Gestión.
- PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS: parte de la gestión enfocada al establecimiento de los objetivos de gestión y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para cumplir los objetivos.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página <b>12</b> de 28

- **MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para mejorar el desempeño.

Nota: El proceso mediante el cual se establecen objetivos y se identifican oportunidades para la mejora, es un proceso continuo a través del uso de los hallazgos y conclusiones de la auditoría, el análisis de los datos, la revisión por la gerencia u otros medios, y que generalmente conduce a la acción correctiva o preventiva.

- **RIESGO:** efecto de la incertidumbre.
- **EFICACIA:** grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **AUDITORÍA:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **AUDITADO:** Unidad de negocios (o área de la unidad) que es auditada.
- **AUDITOR:** Persona con la competencia (habilidad demostrada para aplicar conocimientos y aptitudes) para llevar a cabo una auditoría.
- **NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 13 de 28

- **PRODUCTO NO CONFORME**: Producto que no cumple con las especificaciones de compra.
- **ACCIÓN CORRECTIVA**: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Nota:

- ✓ Puede haber más de una causa para una no conformidad
  - ✓ La acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse mientras que la acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda
  - ✓ Existe diferencia entre corrección y acción correctiva.
- **ACCIÓN PREVENTIVA**: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Nota:

- ✓ Puede haber más de una causa para una no conformidad
  - ✓ La acción preventiva se toma para prevenir que algo suceda mientras que la acción correctiva se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- **PRODUCTO**: Requisito de la gestión de la Calidad.
  - **PROCESO**: conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 14 de 28

### SECCIÓN 3

#### SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



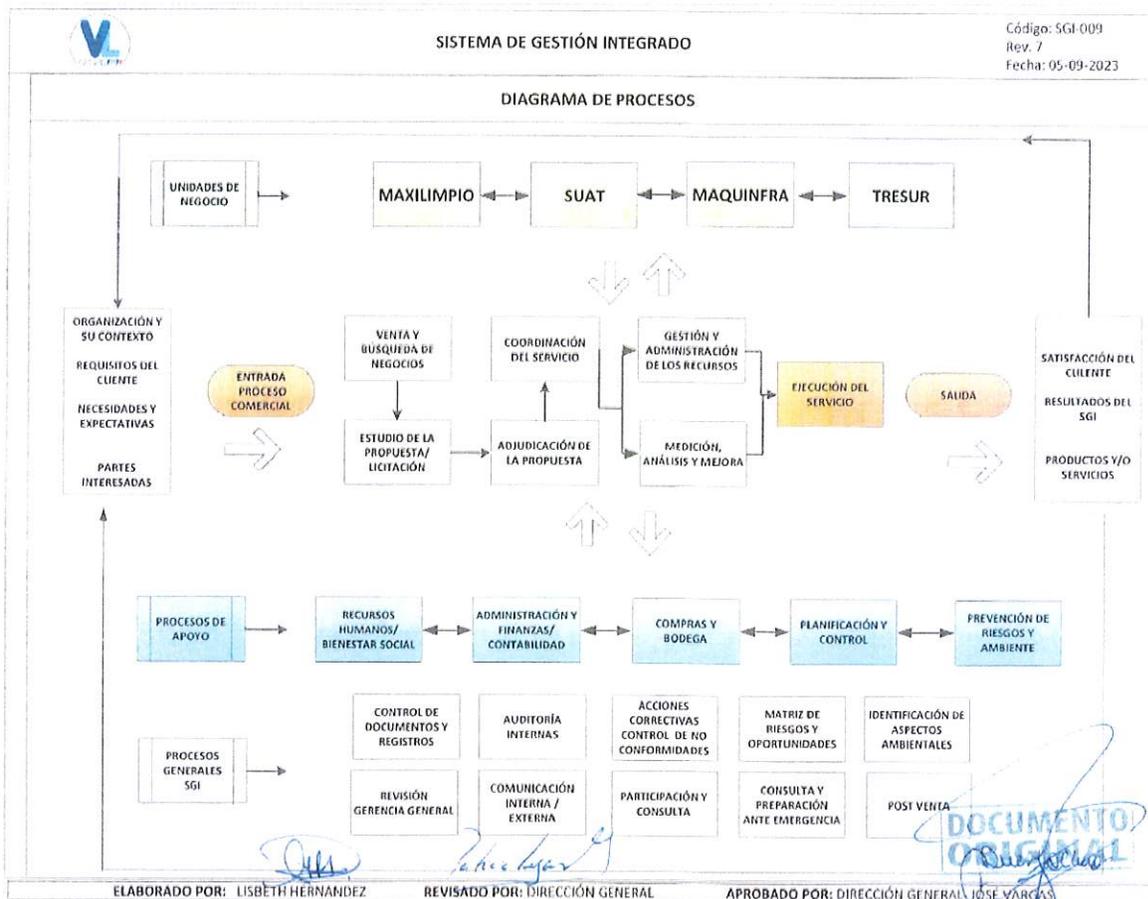
	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 15 de 28

## REQUISITOS GENERALES

### ISO 9001 – ISO 14001 – 45001:2018

Grupo VL ha establecido, documentado e implementado un Sistema de Gestión Integrado (SGI), el cual usa y mantiene eficazmente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, ISO 14001: 2015 e ISO 45001:2018 y acoplándonos los requerimientos de nuestros clientes.

#### 1. Determina la secuencia e interacción de los procesos identificados:



Fuente: SGI

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.

9

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 16 de 28

2. Determina los métodos y criterios, dentro de los procedimientos del SGI, que aseguran el funcionamiento y control de los procesos para que estos sean eficaces, adaptándonos y mejorando acorde a las especificaciones de nuestros clientes.

3. Asegura la disponibilidad de recursos y de información necesaria para apoyar la operación y verificación de los procesos, comunicando la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los requisitos legales y reglamentarios, por medio de su Planificación de los Objetivos del Sistema de Gestión y a través del Compromiso de la Dirección.

4. Realiza el seguimiento, medición y análisis de los procesos, mediante las auditorías internas; la retroalimentación del Cliente a través de la encuesta para la medición de su satisfacción.

5. Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y con esto lograr la mejora continua de sus procesos, por medio de las acciones correctivas y a través de los resultados las Reuniones de Revisión por la Dirección.

6.- Determina los aspectos ambientales que cuenta con el procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, también cuenta con Plan de Gestión Ambiental y demás complementos que aportan a la mejora continua de la Organización.

7.- Cuenta con las acciones para abordar Riesgos y Oportunidades y se controlan a través de la Revisión por la Dirección y están establecidas bajo el procedimiento de Identificación de Peligro y Evaluación de Riesgos para cada uno de los procesos pertenecientes al Alcance del Sistema de Gestión Integrado.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 17 de 28

8. Determina las partes interesadas -> a través del documento de Identificación del Contextos, *Definiciones Estratégicas y partes interesadas* en su versión 8 de fecha 08-02-2024 se encuentra el detalle; no obstante, se menciona un resumen del mismo:

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.







	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		CÓDIGO: SGI-M-0001
			VERSIÓN: 9
<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>		APROBACIÓN:	
		08/02/2024	
		Página 20 de 28	

		<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>					Fecha: 08-02-2024	
		<b>IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO, PARTES INTERESADAS Y PLANIFICACIÓN DE LAS ACCIONES</b>					Revisión: 08	
							Páginas: 1 de 4	
<b>SOCIAL</b>	ISO 9001:2015 Tareas de desempleos locales, percepción de seguridad, niveles educativos	RRHH	Contratar personal que vive cerca del perímetro de nuestras instalaciones	RRHH	Próxima revisión	<b>EFICACIA ALTA</b>	encuesta entrada	El reclutamiento de personal en MEJORADO CONFORME al cumplimiento de requisitos de las vacantes exigidos por nosotros al tenerse IPI interna por
	ISO 14001:2015 Interacción socio-ambiental	Sistema de Gestión Integrado	Riesgo no transición ambiental	SGI	Semestral	<b>ALERTA</b>	encuesta (puede ser)	A partir del primer semestre 2024 se implementará encuesta - alerta riesgo de nuestra Organización
<b>AMBIENTAL</b>	ISO 45001:2018 Situación Externa - COVID-19	RRHH	Solicitud prueba negativa COVID- proceso de reclutamiento	RRHH	Continuo	<b>MEDIO</b>	Cuando aplique	tem de suscripción para la evaluación 2023. Durante el periodo no se exigieron pruebas Covid, restricciones de cumplimiento - Ministerio de Salud.
	Reportes de desempeño ambiental, materias primas sustentables, participación de empleados en programas ambientales	SGI - Bienestar	Indicadores de gestión no reportados	Prevenición/ BIENESTAR	en todas las revisiones por dirección	<b>MEDIO</b>	Revisión por la Dirección	Se formará para el periodo 2024 la transición ambiental en toda la Organización, no obstante a través de MURD SGI se transmite información ambiental - cultura general

Fuente: SGI

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo V y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		M-SGI-001
	<b>MANUAL SGI</b>	REV: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 21 de 28

## GENERALIDADES

### ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 –ISO 45001:2018

Grupo VL, declara y mantiene una Política de Gestión Integrada con sus objetivos estratégicos que forman parte de la planificación estratégica, siendo éstos mismos medibles para la toma de acciones y mejora continua de la Organización.

### POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRADA

Grupo VL Empresa de Servicios Integrales, es representada por su Alta Dirección y está consciente de los exigentes requerimientos de nuestros clientes actuales, futuros y la comunidad relacionada. Consecuente de lo anterior, se ha comprometido en implementar y mantener un Sistema de Gestión Integrado basado en las Normativas Internacionales en el marco de los siguientes principios:

- Involucrar a toda la empresa en el cumplimiento de los requisitos de nuestros clientes.
- Comprometernos en la evaluación constante de nuestros servicios para lograr resultados de calidad.
- Generar instancias de mutuo beneficio con nuestros proveedores, que permitan asegurar el cumplimiento de la calidad, suministros y plazos comprometidos.
- Prevenir la contaminación y el uso indiscriminado de recursos mediante el control de los aspectos ambientales de sus actividades, servicios y proyectos.
- Promover un ambiente de trabajo motivador que permita el desarrollo laboral de acuerdo a las capacidades de las personas.

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página <b>22</b> de 28

- Proveer condiciones de trabajo seguras y saludables adecuadas para la protección de nuestros trabajadores y personal contratista.
- Compromiso en la participación y consulta de los trabajadores asumiendo el modelo de prevención participativo, basada en el derecho de los trabajadores a participar activamente en todo aquello que pueda afectar a su salud en el trabajo.
- Prevenir lesiones, enfermedades y deterioros de la salud a través de capacitación permanente y el control constante de nuestras actividades.
- Eliminar los peligros y reducir los riesgos para la Seguridad y Salud en el trabajo.
- Cumplir la legislación vigente, considerando los requisitos legales aplicables, compromisos contractuales y otros compromisos suscritos.
- Mejorar continuamente su desempeño, mediante la permanente optimización del sistema de gestión.
- Mejorar continuamente su desempeño, mediante la permanente optimización del sistema de gestión; se incorporarán a los contratos de trabajo la obligación de cada uno de los trabajadores de velar por el cumplimiento de la probidad, evitando la ocurrencia de conflicto de intereses, contribuyendo de ese modo a evitar conductas que puedan afectar las buenas prácticas de probidad y responsabilidad empresarial. Desarrollándose actividades de capacitación sobre la materia y entregando material de difusión.

Para el cumplimiento de los principios definidos en esta política, Grupo VL promueve la participación y compromiso de la Alta Dirección, todos sus trabajadores y sus colaboradores, así como mantiene una adecuada comunicación con las autoridades, la comunidad y otras partes interesadas. Actualizada en su versión 05 el 15-11-2023



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO: SGI-M-0001
		VERSIÓN: 9
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	APROBACIÓN: 08/02/2024
		Página 23 de 28

## PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos determinados y documentados se encuentran establecidos en nuestro control de Listado Maestro de Documentos; no obstante, Grupo VL se adapta a las necesidades de nuestros clientes.

## INSTRUCTIVOS DE TRABAJO

Los instructivos de trabajo de Grupo VL, son documentos que responden a "como se hace" el trabajo en el proceso indicado, cuando el control de un proceso depende de la ejecución de ciertos pasos o cuando la ausencia de tales instrucciones pueda afectar adversamente la Calidad, el Ambiente, la Seguridad y Salud en el Trabajo; no obstante, Grupo VL se adapta a las necesidades de nuestros clientes.

## REGISTROS

Los registros son usados como evidencia objetiva de la realización efectiva de un proceso. Además, son utilizados como control de los procesos del Sistema de Gestión Integrado Implantado.

## MATRICES

Las matrices del SGI son utilizadas como estándares referenciales que intervienen en un proceso. Estos se presentan dentro del esquema de elaboración de un documento o dentro de los Registros.

	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 24 de 28

## **CONTROL DE DOCUMENTOS**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, mantiene su Sistema de Gestión Integrado en forma electrónica. En caso de emergencia o corte de luz, el Controlador de documentos mantendrá copias controladas de la documentación requerida en lugares específicos para la consulta.

## **CONTROL DE LOS REGISTROS**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

La organización establece y mantiene registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema de Gestión Integrado. Los registros permanecen legibles, fácilmente identificables, disponibles y recuperables.

## **ENFOQUE AL CLIENTE**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

La organización se asegura, que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de éste. Grupo VL define su enfoque al cliente en base al cumplimiento de una serie de normas, procedimientos e instructivos, que determinan el grado de satisfacción alcanzado y el grado de cumplimiento de los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

## **ASPECTOS AMBIENTALES E IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 25 de 28

Grupo VL determina sus aspectos y los impactos ambientales asociados, determina los que son significativo, también, identifica los peligros evaluando los riesgos y oportunidades integrado a las necesidades de nuestros clientes.

## RECURSOS HUMANOS

### ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018

Grupo VL asegura que los trabajadores sean competentes con las funciones designadas, entrenadas y conscientes de la importancia de su actividad y de su contribución al logro de los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, el desarrollo de trabajos que afectan directamente a la calidad del servicio ofrecido, a las actividades que puedan producir un impacto sobre la seguridad y salud en el trabajo, y el Ambiente.

## TRAZABILIDAD

### ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018

Para permitir la trazabilidad del servicio, se realizan reuniones con una periodicidad según las necesidades, en las que participa el Director Ejecutivo, Gerentes de Operaciones y personal involucrado con el objeto de identificar el estado de avance de los servicios.

Grupo VL, cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras están bajo el control de la misma. Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan, esta información es traspasada a nuestros trabajadores a través del Reglamento Interno y se controla constantemente a través de los Administradores y supervisores de contrato, ellos se encargan de mantener en buen estado la propiedad de los clientes.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 26 de 28

## **PRESERVACIÓN DEL SERVICIO**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, garantiza la disponibilidad de los resultados del estudio luego de efectuada la entrega del servicio al Cliente, guardando respaldos suficientes y asegurando la preservación efectiva de toda la información del contrato durante el período de tiempo acordado con el Cliente (si aplica). La preservación incluye; la identificación, almacenamiento y protección de la documentación final, que estará disponible en copias respaldadas digitalmente en el área de SGI y de Servicio al cliente.

## **INDICADORES DE GESTIÓN**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, planifica e implementa procesos de seguimiento y medición de los procesos, análisis y mejora necesaria para demostrar la conformidad con el servicio y del Sistema de Gestión Integrado, mejorando continuamente su eficacia.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, el Comité de Gestión y/o el Comité Paritario de Higiene y Seguridad, según corresponda, deberán cursar las respectivas No Conformidades Reales o Potenciales, para asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión Integrado.

Asimismo, se hace seguimiento y se mide de forma regular las características fundamentales de sus operaciones que puedan tener impactos significativos en el Medio Ambiente. Además, se realiza monitoreo y medición regular del desempeño de S&ST. Además, todo indicador está enlazado con los objetivos/ metas establecidas en la Planificación estratégica anualmente del Grupo VL.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 27 de 28

## **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, está y estará siempre preocupado en satisfacer los requerimientos de sus Clientes, razón por la cual realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.

Para llevar a cabo lo anterior, Grupo VL realiza seguimiento a través de encuestas de Satisfacción y realiza acciones inmediatas para dar cierre oportuno a la insatisfacción encontrada.

## **AUDITORÍA INTERNA**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, realiza auditorías internas a intervalos planificados, con el objeto de determinar la eficacia del Sistema de Gestión Integrado establecido por nuestra organización, en materias de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional – Salud en el Trabajo.

## **CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Grupo VL, se asegura que el producto o servicio que no sea conforme con los requisitos, sea identificado y tratado. Grupo VL, mantiene un procedimiento documentado para el “Control de Producto No Conforme” de manera de prevenir la utilización de productos fuera de especificaciones que puedan afectar la calidad de los servicios.

## **MEJORA CONTINUA**

### **ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018**

Es parte de la filosofía de Grupo VL, que la aplicación de la mejora continua sea necesaria para el buen desempeño de la Organización y el buen desempeño de los Servicios comprometidos

Se considera OFICIAL sólo la versión disponible en la red interna de Grupo VL y las impresiones que contengan el timbre de DOCUMENTO ORIGINAL, todas las copias de documentos deben ser comparadas con las versiones mencionadas anteriormente.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	CÓDIGO:
		SGI-M-0001
	<b>MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO</b>	VERSIÓN: 9
		APROBACIÓN: 08/02/2024 Página 28 de 28

basado en las metas proyectadas, y que esto a su vez beneficie mutuamente a nuestros Clientes (internos y externos) acoplados al Sistema de Gestión Integrado.

Finalmente, para garantizar la correcta, eficiente y oportuna ejecución de los servicios, nuestra empresa compromete a Profesionales de primera línea, con un promedio superior a los 20 años de experiencia en cada una de las áreas, incorporando nuevas tecnologías, uso de maquinarias y productos químicos adecuados con el fin de garantizar el correcto del Servicio y garantizar la satisfacción final de nuestro Cliente.

