

Sistema de Gestión de Seguridad y Aseguramiento Ambiental (SEA)

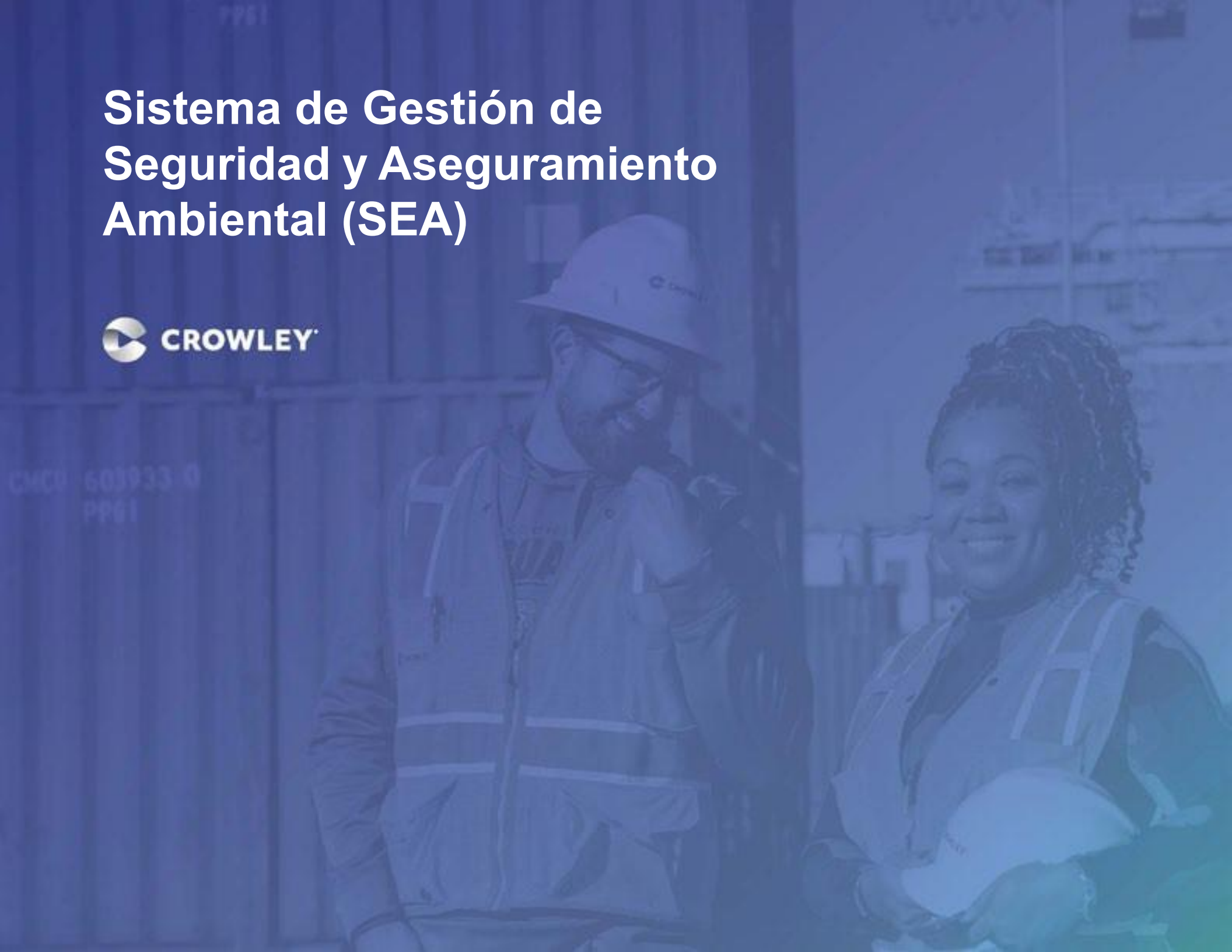


Tabla de contenido

01 Hola

01 Mensaje de Tom Crowley,
Presidente & CEO

02 Crowley

02 Propósitos, metas, objetivos
y valores corporativos

03 Políticas de seguridad,
protección, calidad y gestión
ambiental

03 Descripción general

04 Acerca del sistema de gestión
SEA y objetivos

05 Elementos habilitadores

04 Gobernanza

06 Descripción y responsabilidades

05 Expectativas

07 Expectativas comunes del
Sistema de Gestión

06 Áreas de enfoque

10 Áreas de enfoque
11 Seguridad
12 Principios de seguridad
13 Sostenibilidad
14 Medio ambiente
15 Calidad
16 Seguridad
17 Continuidad de negocio y
Respuesta a emergencias
18 Gestión de instalaciones y
servicios de oficina

07 Apéndices

19 Desempeño humano y organizacional
20 Modelo Plan-Do-Check-Act (PDCA)
21 Estructura de control de documentos
22 Normas de referencia

SEA de Crowley describe estándares de alto nivel y establece nuestras expectativas.

El sistema de gestión SEA de Crowley es como trabajamos para cumplir el propósito de Crowley y vivir nuestros valores de integridad, sostenibilidad y determinación. Es la manera en que trabajamos para avanzar con valentía en las posibilidades que elevan a las personas y al planeta. Estas expectativas se alinean con nuestra ambición de convertirnos en la empresa marítima y logística más sostenible e innovadora de América.

La base de nuestro crecimiento constante, fortaleza y durabilidad se atribuye a nuestra gente y en adherirse a los valores fundamentales. Nuestro Sistema de Gestión nos ayuda a continuar ese crecimiento y proporciona un servicio superior a nuestros clientes.

Tómate tu tiempo para revisar el Sistema de Gestión y reflexionar sobre cómo se aplica en tu área de trabajo.

La dirección de Crowley es responsable de comunicar los objetivos y expectativas del Sistema de Gestión a sus equipos y de llevarlos a cabo a través de sus operaciones.

Si tienes preguntas o comentarios sobre el Sistema de Gestión, contacta al miembro correspondiente del equipo de Aseguramiento de Seguridad y Medio Ambiente [aquí](#).



Tom Crowley
Presidente y CEO,
Crowley

La base del éxito de Crowley

Juntos, nuestro propósito y nuestros valores guían las decisiones que tomamos e informan sobre cómo interactuamos entre nosotros y con nuestros socios.

NUESTRO PROPÓSITO

Avanzamos con valentía en las posibilidades que elevan a las personas y al planeta.

NUESTROS VALORES



Integridad

Construimos nuestro nombre haciendo lo correcto. A medida que nuestra empresa evoluciona para hacer frente a un mundo cambiante, la integridad sigue siendo nuestro norte. En Crowley, defendemos la seguridad y el bienestar de nuestro personal en todo lo que hacemos.



Sostenibilidad

La sostenibilidad comienza con nuestra gente y nuestras prácticas, y se extiende a nuestras soluciones, socios y a todo el planeta en una dedicación incesante a la seguridad en el lugar de trabajo, las prácticas de contratación éticas y la participación en la comunidad.



Determinación

Nos apasiona el progreso. A través de la innovación constante y las inversiones en futuro, ofrecemos experiencias excepcionales. Nos responsabilizamos personalmente de nuestra seguridad y bienestar.



La seguridad es esencial para cada uno de nuestros valores y para todo lo que hacemos en Crowley.

Todos tenemos el derecho y la obligación de Alzar la Voz por la Seguridad, nuestro compromiso renovado con la seguridad, que refleja la convicción de que, al mantenernos todos comprometidos y actuar de forma proactiva, fomentamos un entorno más seguro y eficiente para todos.

Al Alzar la Voz por la Seguridad, reafirmamos nuestra dedicación a la protección de nuestros colaboradores, socios y comunidades como componente crucial para la excelencia operativa y el éxito empresarial. Al Alzar la Voz por la Seguridad, reafirmamos nuestra dedicación a la protección de nuestros colaboradores, socios y comunidades como componente crucial para la excelencia operativa y el éxito empresarial. A medida que nos esforzamos por garantizar que cada persona trabaje en un entorno seguro y reducir los riesgos, nuestros Principios de Seguridad proporcionan a nuestra gente y a nuestros socios el medio para promover la seguridad como un enfoque central y alinear las expectativas para todos los niveles de la organización. Unifican a Crowley bajo una dirección común proactiva para la seguridad y el cumplimiento, y fomentan una cultura de aprendizaje a través de la mejora continua.

Política de seguridad, protección, calidad y gestión ambiental

Crowley se compromete a proteger a nuestra gente, nuestras comunidades y el medio ambiente. Nos esforzamos por ir más allá de las normas y operar bajo los más altos estándares de calidad. Esta política resume el compromiso del equipo directivo y los colaboradores de Crowley para lograr estas prioridades.

Por favor, retira cualquier copia publicada de la versión anterior y reemplázala con la [nueva política de junio de 2025](#).

El sistema de gestión de Crowley establece un marco de estándares para que las empresas de Crowley satisfagan las necesidades de los clientes y cumplan con los requisitos de seguridad y salud, protección, calidad y medio ambiente.

Las empresas y colaboradores de Crowley cumplirán con los estándares del sistema de gestión, mejorarán continuamente el desempeño de sus sistemas, prevendrán la contaminación, eliminarán incidentes y accidentes, y actuarán con integridad en todos los aspectos de su trabajo.

PARA CUMPLIR CON ESTE COMPROMISO, LAS EMPRESAS Y COLABORADORES DE CROWLEY:

1. Expresarán sus preocupaciones, mantenerse involucrados y seguir los procedimientos para garantizar la seguridad y protección de los colaboradores, socios comerciales, el medio ambiente y los activos de la empresa.
2. Ejercerán la autoridad de detener el trabajo si la seguridad se ve comprometida.
3. Identificarán, evaluarán y gestionarán riesgos para el negocio y la corporación en su conjunto.
4. Brindarán un alto nivel de servicio a nuestros clientes.
5. Llevarán a cabo operaciones de acuerdo con las políticas y procedimientos de Crowley, así como con los requisitos regulatorios y del cliente.
6. Minimizarán el impacto ambiental mediante la adquisición y uso de recursos y servicios sostenibles, reduciendo las emisiones de las actividades de Crowley.
7. Planificarán la sostenibilidad de la corporación a largo plazo y generar valor para las partes interesadas.
8. Participarán con las empresas de la cadena de suministro de Crowley para garantizar la alineación con nuestro propósito y valores.

En Crowley, nuestra prioridad es lograr: ningún daño a las personas, la propiedad o el medio ambiente.

Thomas B. Crowley, Jr.
Presidente y CEO, Crowley Corporation
Junio 2025

Acerca del sistema de gestión de SEA

El sistema de gestión de la SEA de Crowley es un marco de expectativas de gobernanza que estandariza las áreas de interés de seguridad, medio ambiente, sostenibilidad, calidad, seguridad, continuidad empresarial, preparación para emergencias, gestión de instalaciones y servicios de oficina. El sistema conecta a nuestro personal, procesos, tecnología y equipos de forma que nos permita cumplir de la forma más eficaz nuestros compromisos internos y con los clientes y de conformidad con los reglamentos.

Objetivos del sistema de gestión de SEA

- Identificar, gestionar y mitigar los peligros y riesgos asociados para la empresa cumpliendo o superando nuestras obligaciones de cumplimiento.
- Garantizar la existencia de sistemas para fomentar de forma proactiva la seguridad física y psicológica, reduciendo al mismo tiempo los incidentes y las lesiones.
- Planificar, detectar, responder, recuperar y aprender de interrupciones operativas.
- Evaluar y gestionar las repercusiones de la sostenibilidad, incluidos los aspectos de medio ambiente, sociales y de gobernanza (ESG, por sus siglas en inglés).
- Impulsar sistemas y soluciones innovadores que superen las expectativas de las partes interesadas.
- Manejar las instalaciones de acuerdo con las necesidades de las partes interesadas.

Elementos habilitadores

LIDERAZGO Y CULTURA

Los líderes de Crowley interactúan con los colaboradores, utilizando el Sistema de Gestión, para demostrar su compromiso con la defensa de nuestros valores fundamentales en línea con las expectativas del Sistema de Gestión. Estas acciones de los líderes crearán una cultura sostenible de alto desempeño e innovación.

PARTICIPACION DE LAS PARTES INTERESADAS

El compromiso de las partes interesadas permite que el Sistema de Gestión esté alineado con los objetivos e intereses de nuestros colaboradores, clientes, proveedores, organismos gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y las comunidades en las que vivimos y trabajamos.

EXPECTATIVAS COMUNES

Nuestro Sistema de Gestión establece expectativas comunes que guían a nuestras empresas para implementar, mantener y garantizar programas efectivos y sostenibles.

MEJORA CONTINUA

Utilizamos el modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA, por sus siglas en inglés) en todas las actividades de nuestro Sistema de Gestión, como revisiones de la gestión, evaluaciones de riesgos, planes de acción, etc. para mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión. (Consulta el Apéndice para obtener información sobre el modelo PDCA).



Gobernanza

JUNTA DIRECTIVA DE CROWLEY

Dirigir los asuntos de la organización

- Supervisar la planificación estratégica y empresarial
- Monitorear el desempeño corporativo general
- Revisar asuntos de riesgos empresariales y planes de mitigación.

LIDERAZGO SENIOR

Desarrolla estrategias y políticas empresariales en la gestión organizacional.

- Supervisar el rendimiento y la eficacia del Sistema de Gestión.
- Aportar conocimientos especializados en cada área de interés para la supervisión, el cumplimiento, la dirección, la integración, la coordinación y el seguimiento.
- Orientar a las empresas en la planificación del Sistema de Gestión.
- Orientar a las empresas sobre los procesos y normas del Sistema de Gestión.

LIDERAZGO EN SEGURIDAD Y ASEGURAMIENTO AMBIENTAL

Evaluar y supervisar la salud del Sistema de Gestión y proporcionar liderazgo en las áreas de enfoque

- Aprobar la estrategia, las prioridades y los cambios del Sistema de Gestión.
- Alinear los procedimientos y procesos con las políticas corporativas y la dirección estratégica.
- Proporcionar los recursos adecuados para aplicar los programas del Sistema de Gestión.
- Dirigir y participar en programas del Sistema de Gestión
- Revisar periódicamente el rendimiento y la eficacia programas del Sistema de Gestión.

LIDERAZGO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIO

Dirigir el Sistema de Gestión dentro de los niveles de la unidad de negocio

- Alinear los procedimientos y procesos con las políticas corporativas y la dirección estratégica.
- Proporcionar los recursos adecuados para aplicar los programas del Sistema de Gestión.

Sistema de gestión y expectativas comunes

El Sistema de Gestión organiza nuestras expectativas de negocio en estas áreas críticas para contribuir a nuestra ambición de convertirnos en la empresa marítima y logística más sostenible e innovadora de América.

EXPECTATIVAS COMUNES

- Cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y de otro tipo
- Gestión de riesgos
- Programas del Sistema de Gestión
- Gestión del cambio
- Recursos, infraestructura y entorno de trabajo
- Mantenimiento de buques, vehículos y equipos
- Mejora continua
- Continuidad del negocio y preparación para emergencias
- Recolección de datos, medición y análisis de datos
- Gestión de proveedores
- Notificación e investigación de incidentes
- Competencias, aprendizaje y desempeño

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y DE OTRO TIPO

Identificar, comprender y cumplir todos los requisitos externos e internos aplicables. Esto incluye reglamentos, leyes, políticas de Crowley y requisitos de los clientes. Evaluar los riesgos y oportunidades relacionados con los requisitos legales, normativos y del cliente.

Comunicar los cambios en estos requisitos a los niveles adecuados. Informar oportunamente de cualquier problema de incumplimiento confirmado o sospechado y gestionar los planes de acción correspondientes.

GESTIÓN DE RIESGOS

Evaluar y gestionar los riesgos mediante una matriz de priorización documentada y desarrollar programas adecuados para salvaguardar y proteger nuestro negocio. Evaluar los riesgos en todo el portafolio de negocios, incluidos los riesgos relacionados con las personas, la propiedad, los procesos, el medio ambiente, la seguridad, la ciberseguridad y otras áreas de reputación que puedan impactar a nuestro negocio, incluidos los riesgos para las comunidades afectadas por nuestra huella empresarial.

Expectativas

PROGRAMAS DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Identificar, evaluar y documentar los requerimientos de salud, seguridad, protección, medioambiente y de preparación, así como peligros y riesgos asociados a las operaciones y procesos. Establecer y ejecutar controles apropiados y programas del Sistema de Gestión para abordar los riesgos prioritarios. Revisar el desempeño del programa a intervalos regulares para determinar su eficacia, evaluar tendencias, establecer nuevas prioridades y planificar mejoras del programa. Estas revisiones pueden incluir:

- Auditorías para verificar la funcionalidad del Sistema de Gestión y garantizar el cumplimiento de las expectativas y una gestión adecuada de los riesgos.
- Revisiones administrativas que consideren el desempeño, la eficacia y las tendencias del sistema.
- Aplicación de las lecciones aprendidas a la mejora continua de los sistemas de gestión de riesgos.

GESTIÓN DEL CAMBIO

Gestionar los cambios planificados para garantizar que se mantiene la integridad del Sistema de Gestión previo a la implementación. Evaluar los riesgos conocidos, establecer controles, actualizar documentación, comunicar a tiempo y formar a los colaboradores afectados.



Expectativas

RECURSOS, INFRAESTRUCTURA Y ENTORNO DE TRABAJO

Determinar y proporcionar los recursos, la infraestructura y el entorno de trabajo necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión.

MANTENIMIENTO DE BUQUES, VEHÍCULOS Y EQUIPOS

Realizar el mantenimiento de embarcaciones, vehículos y equipos siguiendo procedimientos documentados, directrices, recomendaciones de OEM y requisitos normativos.

MEJORA CONTINUA

Aplicar la metodología y las herramientas de mejora de procesos y del Sistema de Gestión para alcanzar los objetivos de la organización, reducir costos, acelerar la innovación y mejorar la calidad general del servicio y la seguridad en el lugar de trabajo.

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Planificar y responder a situaciones de emergencia y crisis que afecten al personal, los activos, el medio ambiente, las comunidades y las operaciones de negocio. Mantener y activar una estructura de respuesta mediante Equipos de Manejo de Incidentes (IMT) a nivel de unidad de negocio apoyados por un Equipo Corporativo de Gestión de Crisis (CCMT), en caso necesario, que sirva de enlace entre las autoridades locales y federales.

RECOLECCIÓN, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Establecer y gestionar las medidas de desempeño de las áreas de interés, compuestas principalmente por indicadores prospectivos. Se analizan los resultados y se adoptan las medidas oportunas para impulsar la mejora continua.

GESTIÓN DE PROVEEDORES

Evaluar y gestionar los riesgos de los proveedores de productos o servicios contratados.

NOTIFICACIÓN E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

Identificar, notificar, mitigar e investigar los incidentes, analizar los factores causales y las tendencias, corregir las deficiencias y compartir y aplicar las lecciones aprendidas pertinentes para prevenir la recurrencia.

COMPETENCIAS, APRENDIZAJE Y DESEMPEÑO

Desarrollar y mantener normas de cualificación y aptitudes para las funciones críticas para el desempeño del Sistema de Gestión, incorporando competencias basadas en las funciones. Establecer prácticas mediante las cuales se compartan los conocimientos para promover el aprendizaje en toda la organización. Evaluar los problemas de desempeño humano para determinar las mejoras apropiadas del sistema o de la formación para reducir el riesgo de errores. Identificar los factores causales y las tendencias, corregir las deficiencias y compartir y aplicar las lecciones aprendidas pertinentes para evitar que se repitan.

Áreas de interés



SEGURIDAD

Proporcionar un entorno de trabajo seguro y saludable a nuestros colaboradores, socios y partes interesadas.

- Planificación y operaciones de seguridad
- Monitoreo y medición
- Mejora continua
- Principios de seguridad



SOSTENIBILIDAD

Evaluar y gestionar los impactos medio ambientales, sociales y de gobernanza:

- Temas materiales
- Planificación de acciones
- Monitoreo y Medición
- Crowley Impact



MEDIO AMBIENTE

Minimizar nuestra huella ambiental mediante el cumplimiento de los requisitos y programas de gestión de impactos significativos.

- Planificación y operaciones de cumplimiento ambiental
- Medición y monitoreo



CALIDAD

Garantizar la calidad e integridad de los sistemas mediante soluciones de gestión innovadoras.

Evaluar periódicamente el desempeño e identificar oportunidades para aumentar la eficiencia y mejorar la satisfacción de las partes interesadas:

- Satisfacción del cliente
- Programas de gestión de calidad
- Programas de aseguramiento
- Gestión de políticas y procedimientos
- Revisiones de gestión



PROTECCIÓN

Proteger a las personas y los bienes a nuestro cargo mediante una evaluación de riesgos eficaz, planificación, mitigación y tácticas de mejora continua.

- Seguridad física
- Programa Nacional de Seguridad Industrial
- Ciberseguridad



CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

Preparar y proteger a nuestros colaboradores, instalaciones y procesos empresariales frente a emergencias o interrupciones

- Continuidad operativa
- Respuesta de emergencia
- Mejora continua



ADMINISTRACIÓN DE INSTALACIONES Y SERVICIOS DE OFICINA

Gestionar las instalaciones acuerdo con las necesidades de las partes interesadas.

- Gestión inmobiliaria
- Gestión de proyectos de instalaciones
- Mantenimiento preventivo
- Servicios de oficina

Seguridad

En línea con nuestra prioridad de no causar daños a las personas, la propiedad y el medio ambiente, adoptamos un enfoque proactivo e incorporamos robustas capas de defensa con el objetivo de identificar y gestionar los peligros y reducir el riesgo antes de que se produzcan incidentes.

Todos en Crowley tienen la responsabilidad y la autoridad de velar por la seguridad, alzar la voz y detener cualquier trabajo o tarea si detectan una actividad insegura, un riesgo no mitigado o un peligro que no esté bajo control.

Nuestros principios de seguridad y los programas, procesos y prácticas relacionados incluyen:

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES DE SEGURIDAD

Todos en Crowley tienen la responsabilidad y la autoridad para alzar la voz por la seguridad y detener un trabajo o tarea si identifican una actividad insegura, un peligro no controlado o un riesgo no mitigado.

- Esfuerzo por mantener a las personas, activos y medio ambiente a salvo y libre de daños.
- Desarrollar y ejecutar programas y el control de las prácticas de trabajo para gestionar el riesgo de acuerdo con los reglamentos y normas.
- Establecer procedimientos de notificación, registro, análisis e investigación de incidentes y cuasi incidentes.
- Responsabilizarse personalmente de la seguridad.
- Evaluar y centrarse en la seguridad personal utilizando herramientas como los controles de seguridad personal.
- Promover prácticas de trabajo seguras, garantizar que se identifiquen los peligros para la salud, la seguridad, los procesos y las operaciones y que se aplican salvaguardias para gestionar eficazmente los riesgos.
- Utilizar procesos integrales para analizar nuestras operaciones y tareas utilizando herramientas como el análisis de seguridad en el trabajo (JSA), el análisis de pérdidas en el trabajo (JLA), la evaluación de riesgos y la gestión del cambio.

MONITOREO Y MEDICIÓN

- Lograr el cumplimiento de los procedimientos, normas y reglamentos.
- Llevar a cabo reuniones periódicas sobre seguridad y revisiones del Sistema de Gestión que evalúen el desempeño de los programas de seguridad e impulsen la mejora continua.
- Investigar e identificar los factores causales relacionados con los incidentes y desarrollar acciones correctivas para evitar que se repitan.
- Recopilar datos de seguridad confiables y precisos para permitir la elaboración de informes reglamentarios y de clientes, así como análisis internos.
- Analizar y establecer tendencias de los peligros identificados a partir de los informes de incidentes, cuasi accidentes y reconocimiento de peligros.
- Analizar datos para predecir riesgos y extraer información sobre nuestra cultura de la seguridad, apoyando la adopción de indicadores prospectivos.

MEJORA CONTINUA

- Fomentar la mejora continua, el compromiso, el aprendizaje y el intercambio basado en los principios HOP. (Ver Apéndice para más información).
- Mantener una comunicación y un diálogo abiertos mediante la aplicación de conversaciones de compromiso en materia de seguridad en el lugar de trabajo y/o programas de observación de la seguridad entre colegas.
- Realizar encuestas periódicas sobre la cultura de la seguridad y elaboración de planes de acción basados en los resultados.
- Comprobar que la formación en seguridad es eficaz y se realiza a tiempo.
- Capacitar a nuestros colaboradores para identificar y mitigar los peligros y responder a situaciones de emergencia impartiendo la formación adecuada y realizando simulacros periódicos.
- Aprovechar los modelos de aprendizaje teórico y experimental utilizando conceptos de vanguardia sobre el desempeño humano en entornos operativos.

Principios de Seguridad

A medida que nos esforzamos por garantizar que cada persona trabaje en un entorno seguro y limitemos los riesgos, nuestros Principios de Seguridad brindan a nuestro personal y socios la herramienta para impulsar la seguridad como un enfoque fundamental y alinear las expectativas en todos los niveles de la organización. Los principios unifican a Crowley bajo una dirección común de forma proactiva en materia de seguridad y cumplimiento normativo, y fomentan una cultura de aprendizaje mediante la mejora continua.



Sostenibilidad

En línea con nuestra prioridad de no causar daños a las personas, Nuestra misión es convertirnos en la empresa marítima y logística más sostenible e innovadora de América. Perseguimos tenazmente nuestras ambiciones a través de un enfoque holístico y desde la base. Comienza con nuestras prácticas centradas en las personas: una dedicación incesante a la seguridad en el lugar de trabajo, prácticas de contratación éticas y participación en la comunidad. Continúa con nuestras soluciones, que ayudarán a las partes interesadas a exceder sus objetivos de forma segura y sostenible. Se extiende a nuestro planeta, a través de inversiones en tecnologías que reducen las emisiones y aumentan nuestro impacto positivo en la sociedad. Y a medida que crezca nuestra reputación como líderes en sostenibilidad, estableceremos el estándar al que aspiren los demás.

TEMAS MATERIALES

Crowley identifica los temas prioritarios de sostenibilidad mediante un proceso formal de materialidad en el que participan las partes interesadas internas y externas. Los temas materiales constituyen la base del enfoque y la estrategia del programa de sostenibilidad. Crowley reevaluará la materialidad cada tres o cinco años para garantizar la alineación con las necesidades empresariales.

DESCARBONIZACIÓN

Crowley se ha fijado el objetivo de alcanzar cero emisiones netas para el año 2050 en los tres ámbitos de emisiones, lo que engloba nuestra huella operacional, consumo de electricidad y cadena de valor. El equipo de sostenibilidad es responsable de mantener un inventario de gases de efecto invernadero en toda la empresa, de acuerdo con las normas del sector, y los resultados se publican anualmente en el informe de sostenibilidad de Crowley.

LANIFICACIÓN DE ACCIONES

El equipo de sostenibilidad colaborará con las unidades de negocio y las funciones corporativas para definir acciones para sus actividades operativas alineadas con los objetivos de sostenibilidad de Crowley y temas materiales.

MONITOREAR Y MEDIR

El progreso hacia los objetivos de sostenibilidad de Crowley se medirá en función de las métricas clave aplicables a cada tema material. Las unidades de negocio y las funciones corporativas apoyarán la recopilación de datos según sea necesario para medir el rendimiento. Los datos de rendimiento se compartirán abiertamente con las partes interesadas internas de toda la organización y pueden publicarse en el informe anual de sostenibilidad de Crowley o en otras divulgaciones de sostenibilidad.

CROWLEY IMPACT

Se anima a los colaboradores a formar parte de nuestra plataforma de participación Crowley Impact, que ofrece oportunidades para aumentar la concientización y contribuir a nuestros objetivos de sostenibilidad en temas medioambientales, sociales y de gobernanza.

Medio ambiente

Las empresas de Crowley llevan a cabo operaciones de diversa índole en una amplia gama de zonas geográficas. Para lograr nuestra prioridad de no dañar el medioambiente, minimizaremos nuestro impacto al medioambiente cumpliendo todos los requisitos reglamentarios aplicables y aplicando procesos y programas para gestionar los aspectos de medioambiente asociados a nuestras operaciones.

Nuestros programas, procesos y prácticas de seguridad medio ambiental incluyen:

PLANIFICACIÓN Y OPERACIONES DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

- Identificar, evaluar y garantizar el cumplimiento de todas las normativas internacionales, federales, regionales, estatales y específicas de cada lugar, así como los requisitos de la empresa y del cliente aplicables a nuestras operaciones.
- Los temas por considerar a la hora de identificar estos requisitos pueden incluir, entre otros, los requisitos relativos a la calidad del aire; la calidad del agua; la calidad del suelo/tierra; la generación, gestión y eliminación de residuos; protección de la biodiversidad; y consumo de energía y/o recursos.
- Desarrollar y aplicar programas, procesos, prácticas laborales y planes normativos de cumplimiento de la normativa medioambiental que permitan a los colaboradores desempeñar sus funciones de forma segura y responsable con el medioambiente.
- Garantizar que nuestros colaboradores entiendan los requisitos normativos y las mejores prácticas para garantizar el cumplimiento, mitigar los peligros y responder a situaciones de emergencia, impartiendo la capacitación adecuada y realizando simulacros periódicos.

MONITOREAR Y MEDIR

- Lograr el cumplimiento de los procedimientos, normas y reglamentos.
- Realizar las inspecciones, muestreos y análisis necesarios, según sea requerido.
- Revisar y evaluar el rendimiento de los programas de cumplimiento medioambiental como componente de las revisiones del Sistema de Gestión.
- Investigar e identificar los factores causales relacionados con los incidentes y desarrollar acciones correctivas para prevenir recurrencia.
- Recopilar datos fiables y precisos para permitir el cumplimiento de la normativa, la elaboración de informes para los clientes y el análisis interno.

MEJORA CONTINUA

- Minimizar el impacto sobre el medio ambiente implantando programas que vayan más allá del cumplimiento de los requisitos reglamentarios o de los clientes.
- Identificar y evaluar los temas medioambientales asociados a nuestras operaciones. Documentar los procesos de evaluación, priorización y revisión periódica de los problemas identificados y los aspectos e impactos asociados.
- Implementar programas para abordar los temas medioambientales de alta prioridad centrados en minimizar los efectos de los aspectos e impactos asociados.

Calidad

La calidad es la base de todo lo que hacemos. Aseguramos la integridad de nuestros sistemas mediante una gestión proactiva, mejora continua y una cultura de responsabilidad. Nuestro enfoque integra el monitoreo del desempeño, la participación de las partes interesadas y el compromiso con el aprendizaje, asegurando que la calidad no solo se mantenga, sino que se eleve de manera constante.

EFICIENCIA A TRAVÉS DE LA CALIDAD

Mejoramos el valor y el desempeño al integrar la eficiencia en nuestras prácticas de calidad. Esto incluye:

- Establecer objetivos medibles y metas de desempeño
- Aplicar metodologías de mejora continua (por ejemplo, Lean y Six Sigma)
- Monitorear la efectividad de los procesos y las tendencias
- Mantener procedimientos claros y documentados para garantizar una ejecución consistente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Una Métrica Clave de Calidad

La satisfacción del cliente es una medida clave de nuestro desempeño en calidad. Recopilamos y analizamos activamente los comentarios de los clientes para comprender expectativas, resolver inquietudes e identificar oportunidades para superar dichas expectativas. Esta información alimenta directamente nuestras iniciativas de mejora.

REVISIONES GERENCIALES: Impulsando la Supervisión Estratégica

Realizamos revisiones gerenciales formales al menos una vez al año para evaluar el desempeño general y la eficacia de nuestro Sistema de Gestión. Estas revisiones analizan tendencias clave, identifican áreas de mejora y garantizan que nuestras políticas, objetivos y metas sigan alineadas con los objetivos organizacionales y las expectativas de las partes interesadas.

AUDITORÍAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN SEA: Garantizando Cumplimiento y Conformidad

Nuestro Sistema de Gestión SEA se audita regularmente en todas las funciones para verificar el cumplimiento de los requisitos regulatorios y la conformidad con los estándares internos. Los hallazgos se abordan de manera oportuna para evitar recurrencias y fortalecer la integridad del sistema.



Protección

Crowley se compromete a proporcionar un entorno de trabajo seguro para todos los colaboradores, a proteger los activos de la empresa y los activos de los clientes a nuestro cargo, y a proteger la reputación de la empresa.

SEGURIDAD AL VIAJAR

Garantizar la seguridad y el deber de diligencia de todos los colaboradores que viajen por cuenta de Crowley.

CONTROL DE ACCESO GLOBAL

Mantener un sistema global de control de acceso que proteja a los colaboradores y las instalaciones de Crowley, realizar auditorías para detectar accesos inadecuados o no autorizados y colaborar en las investigaciones según sea requerido.

PLANES DE SEGURIDAD

Asegurar la aplicación, el mantenimiento y la mejora continua de los planes de seguridad en cumplimiento con los requisitos regulatorios y otros requerimientos aplicables a la operación.

PROGRAMA NACIONAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL (NISP, por sus siglas en inglés)

Asegurar que el programa se mantiene eficazmente para salvaguardar la información clasificada mientras se ejecuta el trabajo en contratos, programas, licitaciones o esfuerzos de investigación y desarrollo.

CIBERSEGURIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Asegurar que los sistemas cumplen las expectativas del Sistema de Gestión de Sistemas de Información (SGSI), la Certificación del Modelo de Madurez de Ciberseguridad (CMMC) y las obligaciones de cumplimiento aplicables.



Continuidad del negocio y respuestas a emergencias

Nos comprometemos a proteger a nuestros colaboradores, mantener la funcionalidad de nuestras instalaciones y garantizar la integridad de nuestros procesos empresariales en caso de incidentes disruptores o desastres. Para lograrlo, integramos la planificación de la continuidad del negocio (BC, por sus siglas en inglés) y la respuesta ante emergencias (ER, por sus siglas en inglés) en una estrategia unificada de resiliencia corporativa que enfatiza tanto en la respuesta inmediata como en la recuperación operativa a largo plazo.

Nuestro enfoque integrado, dirigido por el Equipo Corporativo de Gestión de Crisis (CCMT) y los Equipos de Gestión de Incidentes (IMT) de nuestras instalaciones y Unidades de Negocio, permite una respuesta coordinada, garantizando la seguridad, la continuidad operativa y una comunicación clara con las partes interesadas. Al adherirnos a los estándares internos y de la industria y mejorando continuamente, aseguramos la preparación y la resiliencia durante las interrupciones.

CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES

Nuestros esfuerzos de continuidad operacional garantizan que las operaciones críticas puedan continuar o restablecerse rápidamente tras cualquier interrupción. El enfoque de Crowley se alinea a las normas establecidas del sector (DRI International e ISO 22301) y a las mejores prácticas, centrándose en la identificación de riesgos, la evaluación de impactos potenciales y el desarrollo de estrategias de recuperación. Priorizamos la resiliencia operacional identificando funciones esenciales de negocio y creando estrategias de recuperación para minimizar el tiempo de inactividad y garantizar servicios ininterrumpidos a nuestros clientes.

Un componente central de BC es nuestra planificación de recuperación de desastres de TI (ITDR), que aborda la protección de nuestros datos, sistemas propietarios e infraestructura de TI. Crowley sigue estándares como ISO/IEC 27031 y NIST SP 800-34 para asegurar y restaurar nuestros activos digitales críticos en caso de ciberataques, pérdida de datos o fallos del sistema, asegurando una recuperación rápida y la continuidad del desempeño de las operaciones.

RESPUESTA DE EMERGENCIA (ER)

Nuestro marco de respuesta a emergencias asegura una reacción rápida, organizada y eficiente ante las crisis, centrada en proteger la vida, estabilizar los incidentes y minimizar los daños. Este proceso sigue la estructura del Sistema de Comando de Incidentes (SCI), que asigna funciones y responsabilidades claras a nuestros equipos de gestión de emergencias, tanto a nivel de las instalaciones como a nivel corporativo.

Al integrar el SCI en nuestros planes de BC y ER, estandarizamos las acciones de respuesta en toda la empresa, fomentando una asignación de recursos eficiente, una toma de decisiones rápida y una comunicación clara. Esta estructura ayuda a agilizar la coordinación entre los equipos de respuesta locales y corporativos, facilitando una respuesta organizada a incidentes de cualquier escala. Con nuestro enfoque integrador, navegamos las disrupciones minimizando el tiempo de inactividad y asegurando la prestación de servicios a nuestros clientes. De este modo mantenemos la dedicación de la empresa a sólidas estrategias de gestión de crisis y defendemos nuestros valores corporativos de integridad, sostenibilidad y determinación.

Administración de instalaciones y servicios de oficina

Crowley ofrece servicios de administración de instalaciones y oficinas que hacen hincapié en la funcionalidad, la comodidad, la seguridad, la sostenibilidad y la eficiencia. Nuestro enfoque integral garantiza que los edificios, los terrenos y la infraestructura sean bien mantenidos y funcionen continuamente. Priorizamos la creación de un entorno cómodo para para nuestras partes interesadas, el cumplimiento de las normas de seguridad, la minimización del impacto ambiental y la optimización de la efectividad operativa.

- Prestar servicios inmobiliarios profesionales en toda la organización para la adquisición y descarte de bienes inmuebles, incluidas las oportunidades de compra, venta, nuevo arrendamiento, rescisión de arrendamiento y subarrendamiento. Gestionar contratos de arrendamiento, incluido el seguimiento de las fechas críticas.
- Planificar, gestionar y supervisar proyectos de construcción y mantenimiento.
- Realizar el mantenimiento preventivo de los sistemas de los edificios para garantizar menos interrupciones de las operaciones empresariales, una mayor vida útil de los activos, una mayor seguridad en el lugar de trabajo y el cumplimiento con OSHA.
- Las reparaciones de mantenimiento correctivo de emergencia se priorizan para reducir el impacto en las operaciones comerciales y resolver las amenazas para la salud y la seguridad.
- Supervisar las actividades de los proveedores externos que suministran productos y servicios esenciales para las operaciones de Crowley, garantizando el cumplimiento de los estándares de calidad y las regulaciones de seguridad.
- Proporcionar servicios de envío corporativo, gestionar la planificación del espacio, supervisar la reprografía y facilitar los servicios de conservación de registros.



Desempeño humano y organizacional (Human & Organizational Performance - HOP)

HOP es una filosofía operativa que reconoce que el error forma parte de la naturaleza humana, y que son los procesos y sistemas de una organización los que influyen en las acciones y decisiones de los colaboradores y, en consecuencia, en su probabilidad de éxito.

CREENCIAS HOP

1. Los trabajadores no causan fracasos, sino que desencadenan condiciones latentes que permanecen dormidas en una organización.
2. La seguridad no es la ausencia de fallos, sino la presencia de controles en el sistema que permitan que existan fallos sin consecuencias adversas.
3. El aprendizaje es clave para evitar que se repita en el futuro.

PRINCICIOS HOP				
La gente comete errores La gente no tiene intención de cometer errores. Suelen ser los sistemas, los procesos y entorno de trabajo los que crean la oportunidad para que los errores no ocurran. El rol de todos es crear un entorno diario en el que las personas puedan fallar con seguridad.	La culpa no arregla nada La culpa se considera enemiga del entendimiento y la comunicación abierta. Puede destruir la confianza en los líderes y en los equipos. En su lugar, céntrate en conocer el contexto que permitió que se produjera el suceso en inicialmente.	El contexto impulsa el comportamiento El contexto son las circunstancias que forman el entorno para un evento como la fatiga, estrés o las exigencias operacionales y el ambiente de trabajo. Los tipos de preguntas que formulamos son cruciales para comprender mejor el contexto que impulsa los comportamientos.	Aprender es vital La curiosidad, la intención de aprender y la falta de prejuicios permiten que la información fluya mientras hacemos preguntas. Nuestra mejor herramienta para construir un sistema resistente es nuestra gente, que explica cómo se hace el trabajo e identifica los puntos débiles del proceso.	La respuesta importa Una mala respuesta puede destruir la confianza, hundir la moral y desbaratar la mejora continua. Si nuestra actitud es de empatía, y un impulso por comprender y mejorar el entorno en el que trabajamos, nuestros colaboradores responderán con confianza y compromiso.

El modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PDCA)

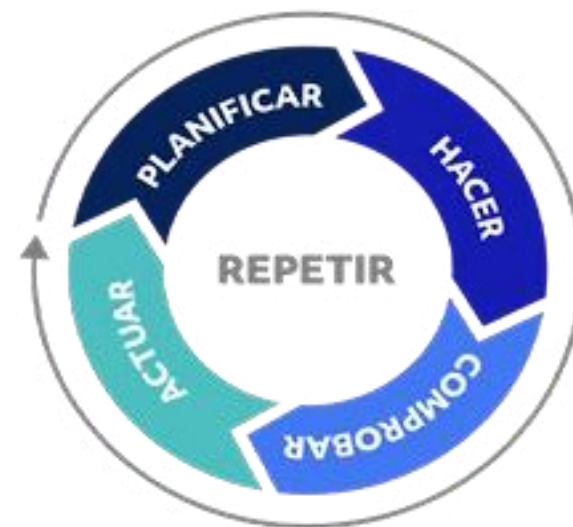
COMO FUNCIONA EL MODELO

PLANIFICAR – Establecer los objetivos del Sistema y sus procesos, así como los recursos necesarios para obtener resultados de conformidad con los requisitos regulatorios, del cliente y las políticas de Crowley. En la fase de planificación se identifican los riesgos y las oportunidades, junto con la forma de manejarlos.

HACER – Implementar lo que fue planificado.

COMPROBAR – Supervisar y, donde aplique, medir los procesos y los productos y servicios resultantes en relación con las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar los resultados.

ACTUAR – Tomar medidas para mejorar el desempeño, según sea necesario.



CUANDO PODRIAS USARLO

- Iniciar un nuevo proyecto
- Desarrollar un diseño nuevo o mejorado de un proceso, producto o servicio
- Definir un proceso de trabajo repetitivo
- Planificar la recopilación y análisis de datos para verificar y priorizar los problemas o las causas profundas
- Aplicar cualquier cambio
- Trabajar para la mejora continua

Comprobar rendimiento y planificar mejoras forman parte de nuestras operaciones empresariales normales. Piensa en actividades en las que veas el PDCA en funcionamiento. Algunas podrían ser:

- Sesiones de estrategia
- Lluvia de ideas en equipo
- Ingeniería de procesos
- Reuniones de gestión
- Informes de resultados
- Desarrollo de metas y objetivos

Niveles de estructura de control de documentos

La estructura de control de documentos de Crowley garantiza consistencia, claridad y alineación en toda nuestra organización.

POLITICAS

Las políticas proporcionan un marco de gobernanza general para el Sistema de Gestión de Crowley. Definen requisitos de alto nivel que guían nuestras operaciones y la toma de decisiones. Algunos ejemplos incluyen:

- Sistema de Gestión SEA
- Código de Conducta

Estas políticas se aplican en toda la empresa y reflejan nuestros valores fundamentales y dirección estratégica.

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos describen cómo implementamos las políticas en nuestras operaciones diarias. Especifican responsabilidades y procesos dentro de los departamentos o unidades de negocio.

- Algunos procedimientos corporativos se aplican a todos los colaboradores.
- Los procedimientos específicos de cada área apoyan necesidades operativas particulares.

DOCUMENTOS DE SOPORTE

Los documentos de apoyo proporcionan orientación detallada y herramientas para implementar las políticas y procedimientos de manera eficaz. Estos incluyen:

- **Ayudas de trabajo, guías e instrucciones operativas:** pasos o mejores prácticas para realizar tareas.
- **Formularios, plantillas y listas de verificación:** herramientas estandarizadas para garantizar la consistencia y el cumplimiento.
- **Matrices, glosarios y manuales de referencia:** recursos que clarifican funciones, terminología y detalles técnicos.
- **Materiales visuales:** planos, diagramas y fotografías que facilitan la comprensión.

Estos materiales pueden desarrollarse internamente o ser proporcionados por clientes, proveedores u otras fuentes externas.

Normas de Referencia

Sistema de Gestión de Crowley

Pág.	Título	ISM Código	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 27001: 2022	ISO: 45001
5-7	Sistema de Gestión SEA de Crowley	1.2	4.4	4.4	4.4	4.1
6-12	Marco del sistema de gestión	1.2	4.4 7.5	4.4 7.5	4.4 7.5	4.1 4.2
2	Declaración de Propósito / Valores Fundamentales	2.1 2.2	4.4 5.1 5.1.1	4.4 5.1 5.1.1	4.4 5.1	4.2
10	Política de Seguridad, Protección, Calidad y Medio Ambiente	2.1 2.2	5.2 5.2.1 5.2.2 5.7.1	5.2	4	4.2
9-10	Compromiso, Roles, Responsabilidades y Autoridad	1.4.3 3.2 5	57.1	57.1	57.1	4.4.1
3-4, 9-10, 19	Canales de Comunicación y Retroalimentación	1.4.3 6.4 6.6	5.1 5.2.2 7.4	5.1 5.2 7.4 9.1.1	5.1 5.2 7.4	4.4.3
14, 22	Gestión de Recursos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo	3.3 7	4.4.1 5.1.1 5.3	6.3 7.1 8.1	4.4 5.1 5.3 6.1.2 6.2.2 7.1 8.1	5.1 6.1.1 6.2 7.1 4.3.1 4.4.1 4.4.6
3-4, 9-10, 14	Capacitación: Invertir en Nuestra Gente	6.1 6.4 6.2 6.5 6.3 6.7	7.2 7.3	7.2 7.3	7.2 7.3	4.4.2
12	Requisitos Legales y Otros	6.4 3.2	5.1.2 8.2	6.1.3 9.1.2	4.2	4.3.2 4.5.2

Normas de Referencia

Seguridad Ocupacional y Salud / Seguridad Física

Pág.	Título	ISM Código	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 27001: 2022	ISO 45001
12, 14, 16-17, 21	Preparación para Emergencias, Respuesta y Continuidad del Negocio	1.4.5 8		8.2		4.4.7
3, 7, 9, 16	Cultura de Seguridad	1.2 2.1 1.4 2.2				4.3.3
16	Seguridad Ocupacional	7.0 9				4.3.1
20	Protección	1.2 7 1.4.5 8				

Medio Ambiente

Pág.	Título	ISM Código	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 27001: 2022	ISO: 45001
17-18	Minimización del Impacto Ambiental	1.2 1.4.1 7		6.1.2 6.1.3 6.2		
17-18	Implementación de Requisitos Ambientales	2 7 4 8.2		4.4 6.1.1 5.3 8.1		
18	Evaluación y Gestión del Impacto Ambiental			5.2 9.1 6.1.4 9.2		

Normas de Referencia

Aseguramiento de la Calidad

Pág.	Título	ISM Código	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 27001: 2022	ISO 45001
19	Introducción a la Calidad	1.2.2.3 1.2.3.1	5.1 7 5.3 8.2 6 9.1	5.1 7 6 9.1	5.3 8.2 6 8.3 7 9.1	
19	Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad	1.2	4.1 6.2 4.2 7 4.4 8.1 6.1 8.4	4.1 6.2 4.2 7 4.4 8.1 6.1	4.1 6.2 4.2 6.1.3 4.4 7 6.1 8.1	
19	Enfoque al Cliente y Servicios		4.2 8.5.3 5.1.2 8.5.5 5.3 8.7 8.2.1 9.1.2 8.2.3 10.2 8.4	4.2	4.2 5.3	
19	Identificación y Trazabilidad, Comunicaciones con el Cliente		5.1.2 8.2.1 7.4 8.5.2 8.2 8.5.3	7.4 9.1.1	5.1 7.4	4.4.3
14	Mantenimiento de Embarcaciones, Vehículos y Equipos	10 10.2 11.1	6 8.2 7.1.5 8.5.1 8.1	6 9.1 7 9.1.1 8.1	6 8.2 8.1 8.3	4.3.1f 4.3 4.4
14	Adquisiciones		8.4 8.7 8.6 10			
8, 14, 16	Recolección de Datos, Medición y Análisis	9.1 12.2	7.1.5 9.1.1 8.6 9.1.3	9.1	6.1.2 9.1	4.5
3, 4-11, 14, 16, 19	Proceso de Mejora Continua	1.2.2.3 9 1.2.3.1 12	7.4 9.3 9.1.1 10 9.2	7.4 9.3 9.1.1 10 9.2	7.4 9.3 9.1.1 10 9.2	

Normas de Referencia

Aseguramiento de la Calidad

Pág.	Título	ISM Código	ISO 9001: 2015		ISO 14001: 2015		ISO 27001: 2022		ISO: 45001
13, 16	Gestión del Cambio	11.2.2	5.3 6.1 6.3	8.1 8.2.4 8.5.6	6.1.1 6.1.2	8.1 9.3	5.3 6.1	8.1 8.2	4.3.1g 4.4.6 4.6
11, 19	Control de Documentos y Registros	11	7.5 4.3 4.4.2 5.2.2 6.2.1 7.1.5.1 7.1.5.1 7.2 8.1.8 8.2.3 8.2.4 8.3.2 8.3.2 8.3.4	8.3.5 8.3.6 8.4.1 8.5.1 8.5.2 8.5.3 8.5.6 8.6 7.2 9.1.1 9.2.2 9.2.2 9.3.3 10.2.2	7.5 4.3 5.2 6.1.1 6.1.2 6.1.3 6.2.1 7.1	7.4.1 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2.2 9.3 10.2	7.5 4.3 5.2 6.1.2 6.1.3 6.2 7.2	8.1 8.2 8.3 9.1 9.2 9.3 10.1	4.4 4.54
16, 18-19	No Conformidad	1.4.4 9.1	8.7 9.2 10.2		9.1.2 9.2 10.2		9.2 10.1		4.5.3.2
16, 18-19	Acción Correctiva y Preventiva	9.2	9.2 9.3.2 10.2		9.2 9.3.2 10.2		9.2 9.3 10.1		4.5.3.2
19	Revisión del Sistema de Gestión	1.4.6 4 9 5.1.5 12.2	9.3		9.3		9.3		4.5.3.2