



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

TEC - I - M - 4 - 01

Acción	Nombre	Puesto	Fecha	Firma
PREPARACIÓN	Luciana Garavano	Directora Calidad	24/05/2016	
REVISION	Martín Trevisán	Director Proyectos	24/05/2016	
APROBACIÓN	Mario Breda	Presidente	24/05/2016	
ESTE DOCUMENTO HA SIDO PREPARADO PARA USO INTERNO DE TECNO ORBITAL S.A. ES OBLIGACIÓN DEL USUARIO CUMPLIR CON TODAS LAS LEYES Y NORMAS APLICABLES.				VERSIÓN: 05

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

ÍNDICE

1. PROPÓSITO.....	PAG. 3
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	PAG. 4
3. DEFINICIONES.....	PAG. 5
4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	PAG. 6
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	PAG. 8
6. GESTIÓN DE RECURSOS.....	PAG. 14
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO	PAG. 16
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	PAG. 21
9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	PAG. 28
10. ANEXOS.....	PAG. 28
11. GESTIÓN DE REGISTROS.....	PAG. 28
ANEXO 1 – DIAGRAMA DE PROCESOS.....	PAG. 29
ANEXO 2 – POLÍTICA INTEGRADA.....	PAG. 30

1. PROPÓSITO

1.1. PROPÓSITO DEL MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL (SIG)

El presente manual tiene el propósito de establecer y describir los lineamientos del SIG basado en la norma internacional "ISO 9001: 2008 -ISO 14001:2004- OHSAS 18001:2007 con el fin de demostrar la capacidad de **Tecno Orbital S.A.** para proporcionar servicios que satisfagan las necesidades de sus clientes y de cumplir con los objetivos propuestos.

La adopción de un Sistema Integrado de Gestión tiene como finalidad concientizar a todo el personal de **Tecno Orbital S.A.** sobre la importancia del cuidado del medio ambiente y la prevención de riesgos de seguridad y salud ocupacional para suministrar a los clientes servicios acordes a sus necesidades, asegurando que cada actividad se ejecuta en forma correcta, con la calidad necesaria y en el tiempo esperado.

1.2 APLICACIÓN

Los requisitos de este Manual se aplican a todos los procesos incluidos en el Sistema Integrado de Gestión de **Tecno Orbital S.A.** Las exclusiones a la Norma "ISO 9001-2008 Sistemas de Gestión de la Calidad" que no son aplicables a la organización están definidos en el punto 4.3.

Se pueden emitir copias del presente Manual a personas o entidades ajenas a la Organización sólo para información, las cuales se consideran como documentos no controlados, no estando bajo control su distribución ni su actualización. **Tecno Orbital S.A.** se reserva el derecho de efectuar cambios o modificaciones en el contenido del Manual sin estar obligada a actualizar los que están en poder de terceros.

1.3. MODIFICACIONES

Cualquier modificación del contenido de este Manual se debe tratar de acuerdo al Procedimiento General de "Gestión de Documentos y Registros" TEC-I-PG-4-01, (ver punto 4.4), y los cambios de revisión efectuados, serán especificados en el "Listado Documentos Vigentes" TEC-I-L-4-01 correspondiente.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA:

Tecno Orbital S.A. es una empresa dedicada a desarrollar y brindar Servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento de Instalaciones Industriales, en empresas de mediana y gran envergadura.

La empresa comenzó sus actividades a partir de 1969 realizando Montajes Industriales en la ciudad de Berazategui, Provincia de Bs. As.

Fue tomando diversos nombres con la incorporación de distintos Socios y de nuevos servicios a desarrollar, tales como instalaciones eléctricas y otros.

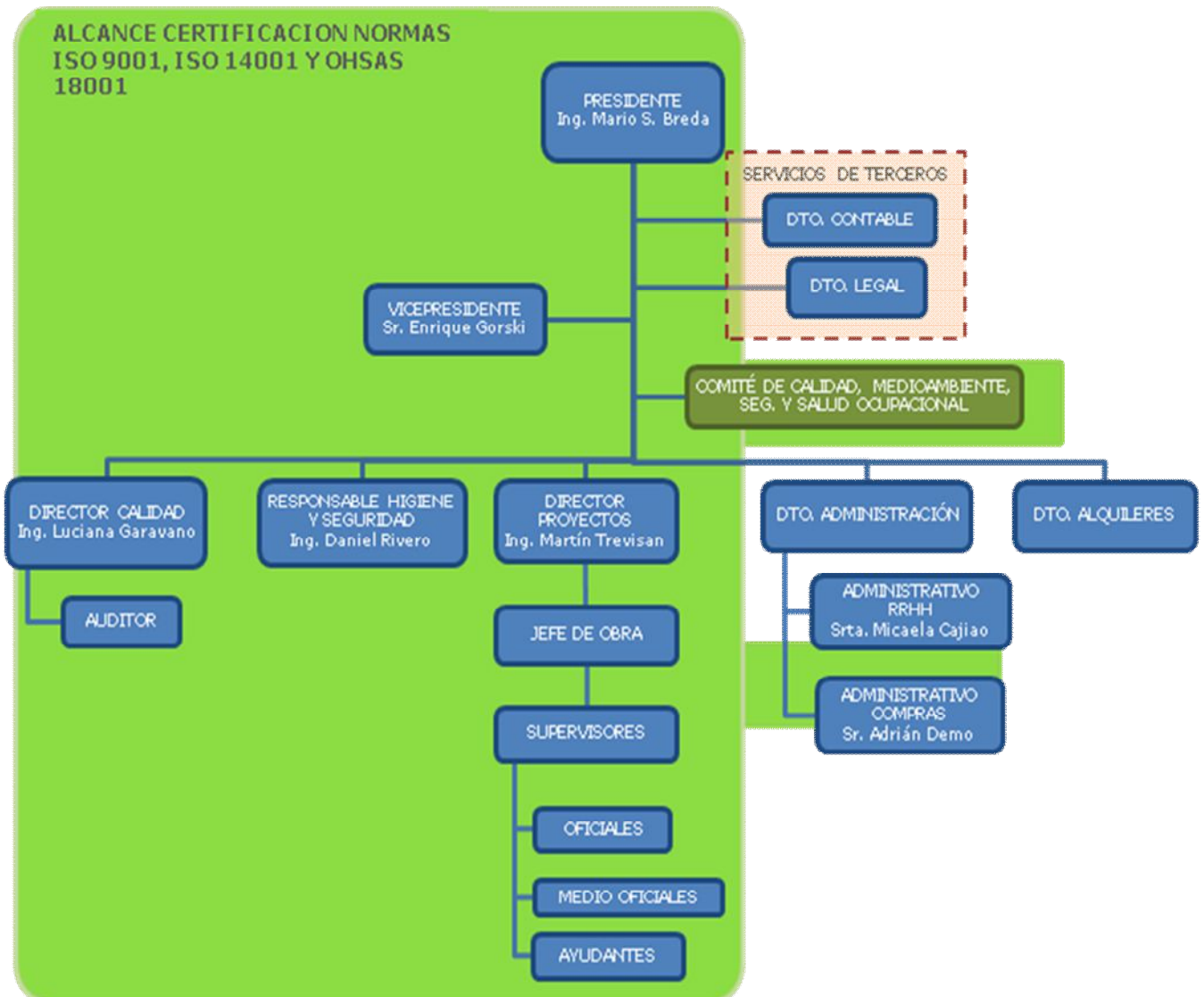
En el año 2005 toma el nombre de **Tecno Orbital S.A.**, ampliando la cantidad y envergadura de obras y proyectos en todo el país.

Sus instalaciones principales se encuentran en Berazategui, contando además con una oficina en el norte de GBA.

Es capaz de ejecutar proyectos de acuerdo con las características que mejor se ajustan a las necesidades específicas de cada cliente.

2.1 ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA:

A continuación se muestra el Organigrama de **Tecno Orbital S.A.** Las jerarquías indicadas en verde son las que aplican al servicio de obras y proyectos, y por lo tanto son alcanzadas por la presente Certificación del SIG.



2.2 DIAGRAMA DE PROCESOS

Se adjunta en el *Anexo 1*.

3. DEFINICIONES

Las Normas: Norma ISO 9001, Norma ISO 14001 y Norma OHSAS 18001.

SIG: Sistema Integrado de Gestión: Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

RD: Representante de la Dirección.

AA: Aspectos Ambientales.

SYSO: Seguridad y Salud Ocupacional.

RRHH: Recursos Humanos.

RESP. HYSEG: Responsable de Higiene, Seguridad y Medioambiente.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1. REQUISITOS GENERALES

Los requisitos establecidos en este manual son complementarios a los requisitos especificados para **“servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento de equipos e instalaciones”**.

Los procesos incluidos en el sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, su secuencia e interacción fueron establecidos en el punto 2.2. (Diagrama de Procesos).

Los criterios y métodos necesarios para garantizar la eficacia de las operaciones relacionadas con el servicio de **Tecno Orbital S.A.** con los riesgos derivados y sus controles, se describen en los puntos correspondientes a cada proceso.

La administración de los recursos necesarios para garantizar la calidad de las operaciones involucra a todas las áreas de la organización de quien es responsabilidad la disponibilidad de información para realizar el seguimiento de los procesos.

Por medio de los registros, **Tecno Orbital S.A.** realiza el seguimiento de cada uno de los procesos. La medición y el análisis están a cargo de los responsables que se designen al establecer los criterios y métodos.

En el caso de obtener desviaciones de los resultados planificados o de presentarse oportunidades de mejora **Tecno Orbital S.A.** se compromete a implementar las acciones necesarias para garantizar la eficacia y mejora continua del sistema.

Cuando **Tecno Orbital S.A.** opte por contratar servicios externos que puedan afectar la conformidad del servicio prestado con los requisitos, se controlarán los mismos.

El tipo y grado de control que se aplicará sobre los mismos se define en los procedimientos de "Gestión de Compras y Abastecimiento" TEC-C-PE-7-01 y "Gestión Operativa" TEC-I-PG-7-03.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. Generalidades

Para la operación correcta, consistente, y efectiva se ha establecido, documentado e implantado la documentación del Sistema Integrado de Gestión que incluye:

- El Manual de Gestión
- Política integrada
- Procedimientos Generales y Específicos
- Instructivos
- Listados
- Formularios Base
- Registros del Sistema

Se considera de mayor jerarquía el presente Manual ya que contiene los lineamientos del sistema, de los cuales se derivan los procedimientos requeridos por las normas y todos aquellos que se consideren necesarios, incluyendo los registros del sistema de tal manera que se asegura la operación efectiva y el control de los procesos.

4.3 ALCANCE Y EXCLUSIONES DEL SIG

El Sistema Integrado de Gestión es aplicable a los **servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento de equipos e instalaciones**, a excepción del apartado:

- "7.3 Diseño y desarrollo", porque **Tecno Orbital S.A.** no diseña los servicios que presta, dado que estos se ajustan a procesos ya establecidos por el Cliente y la prestación consiste en la ejecución de los mismos.

4.4 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

La administración de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional de **Tecno Orbital S.A.** se realiza según lo establecido en el Procedimiento General *"Gestión de Documentos y registros"* TEC-I-PG-4-01.

Todos los documentos del Sistema Integrado de Gestión, previo a su puesta en vigencia, son controlados por personal definido para determinar su adecuación con los requisitos aplicables. Se establecen listados de la documentación vigente para asegurar el control de los documentos aplicables a cada actividad, utilizando el *"Listado Documentos Vigentes"* TEC-I-L-4-01. Cuando se efectúan revisiones en la documentación, estas son revisadas y aprobadas por la Dirección mediante confirmación por correo electrónico al Representante de la Dirección.

4.5 CONTROL DE LOS REGISTROS

El control de los registros del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Y Seguridad y Salud Ocupacional de **Tecno Orbital S.A.** se realiza según lo establecido en el Procedimiento General documentado *"Gestión de Documentos y registros"* TEC-I-PG-4-01.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de **Tecno Orbital S.A.** mantiene un compromiso con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión dado a conocer a los integrantes de **Tecno Orbital S.A.** a través de los interlocutores designados o en forma personalizada. Con este fin, el Representante de la Dirección:

- Comunica a los empleados la importancia de cumplir con los requisitos del cliente, y con aquellos de origen reglamentario y/o legal.
- Establece y transmite la política y los objetivos de la calidad, ambientales y de SYSO, asegurando la comprensión de los mismos por parte de todo el personal, la implementación y vigencia.
- Realiza revisiones con el fin de establecer el nivel de cumplimiento de las Normas y los objetivos, generando acciones correctivas cuando sea necesario.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Conserva evidencias de las actividades anteriores.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

El principal proceso que realiza **Tecno Orbital S.A.** es brindar **servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento de equipos e instalaciones**, en las condiciones acordadas con el cliente. Se encuentran definidos y documentados los requisitos, incluyendo aquellos no especificados por el cliente pero necesarios para alcanzar su Satisfacción.

El Representante de la Dirección de **Tecno Orbital S.A.** asegura el cumplimiento de los requisitos establecidos por el cliente. Para esto, mediante la "*Encuesta de Satisfacción del Cliente*" TEC-I-F-5-03 verifica que el enfoque del cliente indique el mismo grado de satisfacción de los requisitos, que el observado por **Tecno Orbital S.A.**

La Encuesta de Satisfacción del Cliente se realiza en cada uno de los servicios que realiza **Tecno Orbital S.A.** y se evalúa de acuerdo a los criterios mencionados en dicho formulario.

Los reclamos o consultas del cliente, se registran en el formulario de "*Reclamo del Cliente*" TEC-I-F-8-04, tal como se describe en el punto 8.6.

5.3 ASPECTOS AMBIENTALES Y PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

Los Aspectos Ambientales y los peligros de Seguridad y Salud Ocupacional de **Tecno Orbital S.A.** se identifican, evalúan y controlan dentro del alcance definido en el SIG. Se

tienen en cuenta las actividades, productos y servicios, nuevos o modificados, determinando los Aspectos Ambientales significativos y los riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional, con el objetivo de eliminar, reducir o mínimamente controlar los mismos.

El proceso se realiza mediante los Procedimientos Específicos Documentados, "*Gestión de Aspectos Ambientales*" TEC-A-PE-5-01; y "*Gestión de Peligros y Riesgos a la Seguridad y Salud Ocupacional*" TEC-S-PE-5-01, que forman parte del SIG y se registran en la "*Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales*" TEC-A-F-5-02 y en la "*Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos a la Seguridad y Salud Ocupacional*" TEC-S-F-5-02, respectivamente.

5.4 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

La organización se asegura de identificar y tener acceso a los requisitos legales aplicables u otro, relacionados con el servicio que proporciona, sus Aspectos Ambientales y sus riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional, determinando la aplicación de los mismos.

Con este fin, **Tecno Orbital S.A.** recibe de sus clientes, los requisitos legales y/o regulatorios. En base a éstos elabora su matriz de "*Compromiso de Cumplimiento Legal*" TEC-I-F-5-04. Éstos se gestionan a través del RESP. HYSEG y/ ó RD, que los identifica pudiendo realizar consultas a páginas web de sitios especializados (Ej: Ecofield, Estrucplan, etc.) y/o de fuentes oficiales como mecon.gov.ar, ENRE, boletines oficiales y fuentes de normativa aplicable, vigente en el ámbito nacional, provincial y municipal.

El proceso se realiza mediante el Procedimiento General *documentado* "*Gestión de Requerimientos Legales*" TEC-I-PG-5-01 que forma parte del SIG.

5.5. POLÍTICA INTEGRADA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

La política integrada de **Tecno Orbital S.A.** actualmente vigente, se adjunta en el *Anexo 2*, y se encuentra como documento TEC-I-P-5-02.

5.6. PLANIFICACIÓN.

5.6.1. Objetivos, Metas y Programa de Gestión.

Tecno Orbital S.A. adopta la secuencia "Planificar, Hacer, Verificar y Actuar", (Ciclo de Deming), como metodología de trabajo.

La planificación se establece globalmente y se enmarca dentro de la Política Integrada y la declaración de los objetivos. Estos últimos son mensurables y están alineados con la Política Integrada. De los mismos se desprende el Programa de Gestión para realizar su seguimiento y cumplimiento.

Los Objetivos y Metas del SIG se desarrollan y controlan mediante el formulario de "Objetivos y Metas" TEC-I-F-5-06.

5.6.2. Planificación del Sistema Integrado de Gestión

Es función principal del Representante de la Dirección, asegurarse que se identifican los recursos necesarios y se planifica su gestión, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

Esta planificación incluye:

- Los procesos del Sistema de gestión de Calidad, Medio Ambiente, SYSO y su control.
- La implantación, mantenimiento y mejora continua del sistema.
- La disponibilidad de recursos para el Sistema Integrado de Gestión.

La planificación asegura que los cambios se llevan a cabo de manera controlada y que se mantiene la integridad del sistema.

5.7. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.7.1. Responsabilidad y autoridad.

La estructura organizacional del Sistema Integrado de Gestión de **Tecno Orbital S.A.** se muestra en el Organigrama descrito en el punto 2.1 de este manual.

Las responsabilidades, autoridades y relaciones entre las personas que administran y verifican las actividades que influyen sobre la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional están descritas en las definiciones de función de cada puesto y en los procedimientos del SIG.

5.7.1.1. Funciones de puestos:

Las funciones y responsabilidades de cada puesto, se describen en el Procedimiento "Gestión de Función y Responsabilidades de Puestos" TEC-I-PG-6-02.

5.7.2. Representante de la Dirección

A partir de la implementación del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección designa un Representante quien será responsable de:

- Asegurar que se establezcan, pongan en práctica y mantengan los procesos necesarios para el SIG.
- Informar a la Dirección respecto del desempeño del SIG, incluyendo las necesidades de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente y de los riesgos ambientales y de SYSO de la actividad.

5.7.3. Comunicación – Participación y Consulta.

Con el objeto de asegurar una adecuada comunicación, participación y consulta en la organización y partes interesadas, en relación con los procesos del Sistema Integrado de Gestión se han establecido las siguientes pautas:

- El **RD** es responsable de:
 - Comunicar a la Dirección las decisiones de cambios propuestos.
 - Difundir entre el personal las características de los procesos a su cargo, los procedimientos, la documentación relacionada, los resultados de la evaluación de su eficacia y los cambios que se introduzcan en los mismos.
 - Coordinar las Auditorías internas para evaluar el conocimiento de los procesos del sistema y su eficiencia por parte del personal involucrado, en especial en las interfaces entre los distintos sectores, comunicando los resultados de las mismas al personal involucrado.

- La **Dirección** se asegurará que todos los documentos, procedimientos y registros del SIG estén disponibles para su consulta por todos los integrantes de la organización, con las salvedades de confidencialidad que corresponda aplicar.
- Toda parte interesada en cuestiones ambientales y de seguridad y salud será atendida por el Supervisor, el RD y/o la Dirección según corresponda, quienes se aseguraran de dar una respuesta adecuada dejando registro de las comunicaciones realizadas, mediante el formulario "*Minuta de Reunión Externa*" TEC-I-F-5-02.
- La Dirección decide que su cliente sea quien comunique las actuaciones en materia del Sistema Integrado de Gestión dentro de su programa de Sostenibilidad y adhesión al Pacto Global.
- La Dirección designa un representante de los trabajadores (Supervisor) quien en Comité con el Representante de la Dirección tratan las consultas y las comunicaciones en materia ambiental y de seguridad y salud laboral.

El proceso se realiza mediante el Procedimiento General Documentado "*Gestión de Comunicaciones*" TEC-I-PG-5-02.

5.8 REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN.

La Dirección desarrolla en forma anual la revisión del Sistema Integrado de Gestión, y mantiene los registros de la misma.

La revisión del sistema es coordinada por el RD siguiendo las siguientes actividades:

- Resultado de auditorías internas.
- Reclamos y satisfacción del cliente.
- Reclamos de las partes interesadas.
- Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas.
- Informes de Procesos, análisis de conformidad del servicio e indicadores de gestión.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema Integrado de Gestión.
- Actividades de mejora.

Como resultado de la revisión se incluyen acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión, cumplimiento de objetivos, necesidad de recursos, etc.

Para el informe de la revisión mencionada, se utiliza el formulario de "Revisión por la Dirección" TEC-I-F-5-05.

6. GESTIÓN DE RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Dirección ha determinado y provisto los recursos e infraestructura necesarios para lograr el desarrollo adecuado de todos los procesos y la prestación del servicio, conforme con los objetivos de la calidad, la preservación del medio ambiente y la prevención de riesgos de salud y seguridad ocupacional.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. Asignación de Personal

El personal es competente para realizar las tareas que afectan a la calidad del servicio así como al entorno ambiental y la prevención de riesgos de seguridad y salud ocupacional dentro del sitio del cliente. La Organización se asegura que el personal cuente con la educación, formación, habilidades, prácticas y experiencia que son necesarias para realizar sus actividades en forma efectiva.

6.2.2. Competencia, Toma de Conciencia y Formación

Tecno Orbital S.A. desarrolló un Procedimiento General documentado, "Gestión de Capacitación, Competencia, y Formación" TEC-I-PG-6-01, con sus correspondientes formularios y/o registros. El fin del mismo es detectar las necesidades de capacitación, concientización y entrenamiento, para que todo el personal cumpla los requerimientos definidos para las tareas que afectan a la calidad, la preservación del medio ambiente y prevención de riesgos de SYSO en la prestación del servicio.

Además, implementa un sistema de evaluación anual en función de los perfiles de Puesto, especificados en el mismo procedimiento.

6.2.2.1 Incorporación de necesidades no previstas

Las necesidades de capacitación y concientización no previstas en el plan pueden ser originadas a partir de:

- **Acciones Correctivas:** del estudio de las causas de las no conformidades, se pueden detectar necesidades puntuales de capacitación, entrenamiento y/o concientización.
- **Incorporación de nuevas tecnologías:** pueden originar nuevas necesidades de capacitación para el personal involucrado en las mismas.
- **Otras necesidades puntuales:** toda otra necesidad de capacitación que no esté contemplada en los puntos anteriores, que sea detectada por el responsable del sector.

De acuerdo con las necesidades detectadas, **Tecno Orbital S.A.** pone los medios necesarios para poder satisfacerlas, ya sea mediante formación impartida interna o bien externamente a través de organizaciones específicas para cada actividad.

Los resultados de estas actividades se conservan debidamente documentados y registrados mediante los formularios de "*Registro de Capacitación*" TEC-I-F-6-01, y "*Plan de Formación*" TEC-I-F-6-02.

El compromiso del personal es un aspecto esencial en **Tecno Orbital S.A.** para asegurar la calidad de sus procesos, el resguardo del medio ambiente y la salud y seguridad del personal. Esto se logra a través de la participación de los mismos en las propuestas de mejoras en todas las áreas involucradas.

Tecno Orbital S.A. evalúa la eficacia de las acciones tomadas para la toma de conciencia y mejora de la competencia del personal.

6.3. INFRAESTRUCTURA

Tecno Orbital S.A. provee la infraestructura necesaria para lograr la conformidad del servicio ofrecido. Esto incluye oficina principal, instalaciones, obradores, espacio

adecuado de trabajo, maquinarias, materiales, herramientas, instrumentos, software, E.P.P., etc.

Esta infraestructura no se refiere sólo al servicio brindado sino que incluye además las áreas de control y apoyo administrativo.

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

En cuanto al Ambiente de trabajo **Tecno Orbital S.A.** provee a su personal del ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio cuidando las mejores prácticas de la Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Tecno Orbital S.A. considera los aspectos humanos y ambientales que tienen influencia en el bienestar de las personas a fin de lograr la conformidad del servicio. Para ello se tienen presentes reglas de seguridad, higiene, salud ocupacional, etc.

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.1. PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO

Tecno Orbital S.A. brinda **servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento en Instalaciones Industriales**, y utiliza el procedimiento general de "Gestión Operativa" *TEC-I-PG-7-03*, procedimientos específicos, instructivos y formularios que incluyen prácticas sistemáticas, para identificar y controlar cada uno de los procesos donde pueden verse afectados la calidad, el medio ambiente y/o la salud y seguridad de los trabajadores.

El grado de desarrollo de los procedimientos tiene en cuenta la capacitación de los operadores de cada puesto.

El personal afectado al proceso efectúa los registros correspondientes a las distintas actividades, de acuerdo con los procedimientos e instrucciones aplicables.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el servicio.

Los Requisitos del servicio de cada cliente se encuentran establecidos en el Contrato, Orden de Compra, o requerimiento documentado.

7.2.2. Revisión de los requisitos del servicio

Cada documento que involucra un pedido del Cliente se revisa para asegurar que:

- Los requisitos estén definidos y documentados adecuadamente.
- Los requisitos diferentes a los especificados en el pedido se definan adecuadamente.
- Se disponga de los medios para cumplir con los requisitos del pedido.
- Toda modificación en el pedido se evalúa y se negocia nuevamente con el Cliente, dejando evidencia de la misma.

En caso que la responsabilidad por la modificación o incumplimiento sea atribuible a **Tecno Orbital S.A.** se trata lo sucedido como una situación de No Conformidad de acuerdo al Procedimiento General "*Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas*" TEC-I-PG-8-02 y se registra mediante el formulario "*Oportunidad de Mejora*" TEC-I-F-8-03. También se informa al cliente mediante correo electrónico.

Todos los registros que evidencian el cumplimiento de esta actividad son archivados y mantenidos por las distintas funciones involucradas.

7.2.3. Comunicación con el cliente

La comunicación con los Inspectores / Supervisores de contrato se realiza en forma permanente mediante correos electrónicos; y en caso de una reunión presencial, se registra en el formulario de "*Minuta de Reunión Externa*" TEC-I-F-5-02.

En el caso de reclamos, los mismos son registrados como se especifica en el punto 8.6 y se tratan según se especifica en el punto 8.3.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Este requisito de la Norma ISO 9001:2008 no es aplicable al Sistema de Gestión de **Tecno Orbital S.A.** según se establece en el capítulo 4.3.

7.4. COMPRAS

7.4.1 Proceso de Abastecimiento

El Proceso de compras de **Tecno Orbital S.A.** se realiza según el Procedimiento Específico de "*Gestión de Compras y Abastecimiento*" TEC-C-PE-7-01.

El Jefe de Obra ó Supervisor del servicio solicita todos los materiales necesarios para la correcta prestación, al sector Compras.

Los resultados del proceso de abastecimiento permiten asegurar que las adquisiciones de insumos, herramientas, materiales y servicios realizadas cumplen con los requisitos especificados.

Según el impacto o efecto que tienen las adquisiciones sobre los servicios prestados por la empresa, se establece el tipo y alcance del control a ejercer hacia el proveedor. En caso de requerir servicios tercerizados, el proveedor deberá cumplir con los requisitos establecidos en el formulario de "*Requisitos de Contratación para Servicios de Terceros*" TEC-C-F-7-05. Además, si el proveedor brinda servicios de gammagrafiado ó radiografiado industrial, deberá cumplir y firmar la "*Declaración Jurada Gammagrafiado*" TEC-C-F-7-06.

En base al procedimiento especificado, **Tecno Orbital S.A.** evalúa a sus proveedores mediante el formulario de "*Evaluación de Proveedores*" TEC-C-F-7-04. Dicha evaluación y selección de los mismos es responsabilidad del Administrativo de Compras, con colaboración del Representante de la Dirección.

7.4.2. Información del abastecimiento

El Jefe de Obra/ Supervisor se comunica con el sector de compras para solicitar los materiales, insumos o servicios requeridos y establecer los requisitos de los mismos.

Compras registra los materiales ó servicios a adquirir, en el "*Libro de Compras*" TEC-C-F-7-07, y genera la orden de compra, según el formulario de "*Orden de Compra-Control de Materiales*" TEC-C-F-7-03, incluyendo la información del producto ó servicio que es necesario adquirir.

7.4.3. Verificación de los Productos y Servicios comprados

Tanto en obra (el Jefe de Obra/ Supervisor) como en el taller y oficina principal (el Responsable de Compras), se realiza la inspección de los productos y servicios adquiridos, asegurando que los mismos cumplen con los requisitos de compra especificados.

7.5. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1. Control de la realización del servicio.

Tecno Orbital S.A. planifica y lleva a cabo el servicio bajo condiciones controladas y especificadas, incluyendo:

- Instrucciones de realización del servicio.
- Equipamiento adecuado para la realización del servicio.

Tecno Orbital S.A. ha identificado las mediciones y monitoreos a lo largo del proceso, en donde la calidad, el medio ambiente y la SYSO se puedan ver afectados.

Se han descrito los procesos y se han analizado los desvíos que impactan al cliente, estableciéndose y planificándose su resolución. Han sido designados responsables para la gestión del proceso. En este marco, y en coherencia con los objetivos, **Tecno Orbital S.A.:**

- Fija objetivos de los procesos, según la naturaleza de las actividades.
- Define indicadores, elegidos en función de las exigencias del Cliente y aquellos que le permitan controlar la buena ejecución del servicio.
- Establece la progresión/ evolución de los indicadores, que asegure el tratamiento de las no conformidades, así como la eficacia de las acciones correctivas en curso.
- Asegura la adecuación de los recursos y los medios para alcanzar los objetivos de los procesos.
- Asegura el equipamiento adecuado para la realización del servicio.

- Asegura las operaciones asociadas con los Aspectos Ambientales significativos y riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional mediante los instructivos asociados a la realización del Servicio.

La liberación de las tareas es responsabilidad del Supervisor y Jefe de Obra.

7.5.2. Validación de los procesos, metodología y realización del servicio.

Tecno Orbital S.A. valida sus procesos, metodologías y realización de los servicios mediante el cumplimiento de las normas detalladas en los registros de "*Documentos de Origen Externo*" TEC-I-F-4-04 y de "*Plan de inspección y Ensayos*" TEC-I-F-7-26 aplicables a cada obra. Para garantizar los resultados de los servicios realizados, todos los controles de éste último, serán validados por el cliente durante la ejecución y al finalizar cada proyecto.

7.5.3. Identificación y trazabilidad

Tecno Orbital S.A. posee procedimientos documentados que establecen y mantienen el sistema de identificación y grado de trazabilidad sobre los equipos, insumos, procesos críticos y el personal que interviene en la prestación del servicio.

La trazabilidad queda determinada a través de los registros de "*Orden de Trabajo*" TEC-I-F-7-04, "*Diagrama de Gantt (se realiza según requerimiento de Obra)*", "*Permisos de Trabajo*", "*Plan de Inspección y Ensayos*" TEC-I-F-7-26, y aceptaciones de los mismos a través de los responsables por parte de la empresa cliente.

7.5.4. Propiedad del cliente

Tecno Orbital S.A. realiza sus actividades en las instalaciones de sus clientes. Por lo tanto identifica, verifica, protege y salvaguarda los bienes que son propiedad del cliente en la prestación de su servicio. Comunica al cliente cualquier deterioro o pérdida de bienes que se manifieste en el desarrollo de sus actividades, mediante el formulario de "*Minuta de Reunión Externa*" TEC-I-F-5-02.

7.5.5 Preservación del Producto

Tecno Orbital S.A. cuenta con procedimientos para mantener identificados, y protegidos los materiales, herramientas y repuestos necesarios para la prestación del servicio.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Con esta actividad se verifica que el equipamiento de inspección, medición y ensayo esté en condiciones demostrables de buen uso.

Los instrumentos de control, equipos, maquinarias, si son requeridos, se encuentran identificados y poseen una frecuencia de verificación según el Procedimiento General de "Gestión de Seguimiento y medición" TEC-I-PG-7-04.

7.7 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Tecno Orbital S.A., elabora su propio Procedimiento General de "Gestión de Respuesta a Emergencias en Obras" TEC-I-PG-7-01, contemplando las situaciones posibles y emitiendo medidas de control. Así mismo, se adapta a los requerimientos y procedimientos del cliente, por realizar sus servicios dentro de las instalaciones de éste. Las situaciones potenciales de Derrames, Emergencia y accidentes que pueden tener impacto en la seguridad del personal y en el medio ambiente se manifiestan en el procedimiento anteriormente mencionado.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

Los lineamientos para planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para registrar la conformidad de los servicios y asegurar la continuidad del Sistema Integrado de Gestión fueron establecidos e implementados.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1. Satisfacción del Cliente

Tecno Orbital S.A. utiliza sistemáticamente el formulario "*Encuesta de Satisfacción del Cliente*" TEC-I-F-5-03, para medir la percepción del cliente y/o usuarios que reciben la prestación de sus servicios, las cuales son analizadas para realizar un monitoreo de la satisfacción generada.

8.2.2. Auditoría interna

Tecno Orbital S.A. ha desarrollado y mantiene el Sistema de Auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión de acuerdo al procedimiento general "*Gestión de Auditorías Internas*" TEC-I-PG-8-01, que fija las pautas para llevar adelante las mismas, verificando que las actividades relativas a la calidad, medio ambiente, seguridad y la salud ocupacional y sus resultados cumplen con los requisitos y disposiciones previstas. Así se verifica la efectividad de la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Estas auditorías internas se realizan en base al "*Plan de Auditorías*" TEC-I-F-8-02, en el cual se especifican los sectores a auditar, requisitos aplicables, las fechas de realización y los responsables de ejecutarlas.

El personal que conforma el grupo auditor es independiente de las actividades del sector y está debidamente capacitado y calificado para dicha función.

Para que un auditor se encuentre calificado debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Auditor acompañante: debe haber recibido el curso de auditores internos.
- Auditor líder: debe haber realizado como mínimo dos auditorías internas como auditor acompañante.
- Las primeras dos auditorías internas del Sistema de Gestión se efectúan acompañados por auditores externos calificados. Personal propio, conformó el equipo auditor.
- Otros Auditores Externos Calificados pueden realizar las auditorías internas.

El programa de Auditorías Internas se elabora teniendo en cuenta el estado y la importancia del sector a auditar, las actividades de ese sector y los riesgos que las mismas ocasionan. Se tiene particular atención en los riesgos significativos de medio ambiente, así como de seguridad y salud ocupacional.

A criterio del Representante de la Dirección, luego de las revisiones por la Dirección; y/ ó cuando se cuente con información suficiente que permita identificar algún incumplimiento con los requisitos fijados por el Sistema Integrado de Gestión, pueden realizarse auditorías fuera del programa previsto.

Las auditorías internas se desarrollan de la siguiente manera:

- Reunión inicial: tiene por objeto acordar la agenda de la auditoría (plan de auditoría), explicar el objetivo y el alcance y aclarar cualquier duda por parte de los auditados.
- Ejecución: se auditan las actividades desarrolladas en el programa y se verifican las evidencias objetivas, contrastándolas con los requisitos normativos establecidos y la documentación aplicable a las mismas.
- Reunión Final: tiene por objeto exponer los resultados de la auditoría, las fortalezas y debilidades del Sistema y los hallazgos de la auditoría (no conformidades y observaciones).

Los resultados de las auditorías son registrados y comunicados mediante el "*Informe de Auditoría*" TEC-I-F-8-01, al Representante de la Dirección y al sector que se auditó para que, en caso de haberse detectado desviaciones a los requisitos especificados, se tomen las acciones correctivas necesarias.

En las sucesivas auditorías internas se efectúan las actividades de seguimiento a los efectos de verificar la implementación y efectividad de las acciones correctivas implementadas.

8.2.3. Seguimiento y medición de los procesos / Evaluación del Cumplimiento Legal

Se establecen métodos apropiados para el seguimiento de los resultados de los procesos que forman parte del Sistema Integrado de Gestión cuando es aplicable su medición.

A través de dicho seguimiento se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando dichos resultados no se alcanzan, se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio, el cumplimiento de las metas y los requerimientos legales aplicables.

Según el procedimiento "*Gestión de Requerimientos Legales*" TEC-I-PG-5-01, dentro del seguimiento se realiza la evaluación del cumplimiento legal, relativa a los requisitos legislativos aplicables de seguridad, salud laboral, aspectos ambientales y del servicio cuando sean aplicables, mediante el formulario "*Compromiso de Cumplimiento Legal*" TEC-I-F-5-4 (se incluyen requisitos Ambientales, de Seguridad y Salud Ocupacional, y otros).

8.2.4. Seguimiento y medición del servicio

Se realiza el seguimiento del servicio para verificar que se cumplan los requisitos de los mismos, mediante los formularios "*Orden de Trabajo*" TEC-I-F-7-04 y "*Plan de inspección y Ensayos*" TEC-I-F-7-26, según las etapas aplicables a cada obra.

La liberación de los servicios no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas para el control de los mismos.

Para la entrega final del servicio, se completa el formulario "*Certificado de Fin de Obra*" TEC-I-F-7-09.

8.3. CONTROL DE SERVICIO / PRODUCTO NO CONFORMES.

A través del formulario "*Seguimiento de Oportunidad de Mejora*" TEC-I-F-8-05, **Tecno Orbital S.A.** lleva adelante el control del producto no conforme. El mismo es manejado en forma digital. En las revisiones por la dirección se miden las efectividades de las acciones propuestas, los plazos de cumplimiento, etc.

El Representante de la Dirección evalúa la No Conformidad detectada, la acción sugerida y determina la Disposición Final del producto en cuestión. Se mantienen registros de las No Conformidades y de cualquier acción tomada para la eliminación de las causas del desvío, mediante el formulario "*Oportunidad de Mejora*" TEC-I-F-8-03, que puede ser completado por cualquier sector de la organización. El Representante de la Dirección es el responsable de realizar éste seguimiento.

El Representante de la Dirección realiza informes periódicos del estado de las mismas para evaluar posibles retrasos, trabas, reiteraciones, etc., según el Procedimiento

General "Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas", TEC-I-PG-8-02.

El sector involucrado tiene la responsabilidad de realizar la revisión de los productos no conformes, controlar el registro y su archivo, realizar el seguimiento correspondiente hasta que la disposición final determinada haya sido cumplida, autorizar su uso, liberación o aceptación bajo aprobación del cliente o autoridad pertinente.

8.4. ANÁLISIS DE DATOS

Se determinan, recopilan y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema Integrado de Gestión; y para evaluar oportunidades de mejora continua del sistema. Esto incluye los datos generados por el seguimiento y medición, además de otras fuentes, como las auditorías internas o las revisiones efectuadas por la Dirección.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

8.5. MEJORA

8.5.1. Mejora continua

Es un compromiso de la Dirección de **Tecno Orbital S.A.** la Mejora continua de su Sistema Integrado de Gestión, a través de los principios de la Política Integrada.

Por este motivo, y para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión **Tecno Orbital S.A.** utiliza como medios para cumplir tal fin, los siguientes instrumentos:

- La Política integrada como marco para el establecimiento de Objetivos de Mejora.
- Los resultados de las Auditorías Internas y Externas.

- El análisis de datos.
- Las acciones correctivas y preventivas.
- El análisis del resultado de las mediciones de Indicadores de performance y sus Planes de Mejora.
- La Revisión por la Dirección.

8.5.2. Acción correctiva

El Representante de la Dirección coordina con las funciones involucradas el estudio de aquellas No Conformidades repetitivas o significativas, e investiga la causa para tomar las acciones correctivas con el fin de eliminar repeticiones indeseables. Lo detallado queda registrado en el formulario de "Oportunidad de Mejora" TEC-I-F-8-03.

Cualquier Acción Correctiva tomada es proporcional al problema detectado. Las Acciones Correctivas se implementarán en los siguientes casos:

- No Conformidades repetitivas o significativas del servicio y/o sus aspectos ambientales.
- No Conformidades por reclamos procedentes del Cliente.
- No Conformidades relativas a desvíos a metodologías bajo control.
- No Conformidades relativas a desvíos a metas establecidas en Programa de Gestión.
- No Conformidades detectadas en auditorías internas.
- Resoluciones tomadas por la Dirección en su revisión del Sistema, etc.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar la efectividad de las Acciones Correctivas. Para ello realiza lo siguiente:

- Verifica que se emite el Informe de Acciones Correctivas, dirigiéndolo al sector involucrado en su cumplimiento.
- Efectúa el seguimiento de la Acción Correctiva para verificar que la misma se cumpla en la fecha prevista y se compruebe la efectividad de la Acción Correctiva tomada.

8.5.3. Acción preventiva

En **Tecno Orbital S.A.** se aplican las Acciones Preventivas para prevenir y eliminar las causas de No Conformidades potenciales.

Las Acciones Preventivas se implementan cuando existen fuentes de información que permitan detectar, a través de su análisis sistemático, futuros problemas si no se toman medidas concretas. Entre otras, estas fuentes pueden ser las siguientes:

- Sugerencias de los Clientes.
- Sugerencias de los distintos sectores de Tecno Orbital S.A.
- Recomendaciones de auditorías.
- Informes de inspección.
- Resoluciones tomadas por la Dirección en su revisión del sistema de la Calidad y Medio Ambiente.

El Representante de la Dirección es responsable de asegurar el cumplimiento efectivo de ésta actividad, realizando lo siguiente:

- Registrar los resultados de las Acciones Preventivas tomadas.
- Efectuar el seguimiento de la Acción Preventiva para verificar que la misma se cumpla en la fecha prevista.

Para realizar un correcto y eficaz seguimiento de las Acciones Correctivas, Preventivas, No Conformes ó Solicitudes de Mejora, el RD se vale del formulario de "*Seguimiento de Oportunidad de Mejora*" TEC-I-F-8-05, que actualiza con cada OM nueva, y gestiona, analiza y toma decisiones al respecto con cada Auditoría Interna, o cuando lo considere necesario.

8.6. RECLAMO DEL CLIENTE

Los reclamos o consultas del cliente, aunque tengan la apariencia de una no conformidad o producto no conforme tienen una base diferente ya que pueden ser corregidas o no, según el análisis que se haga de ella. Lo detallado queda registrado en el formulario de "*Reclamo del Cliente*" TEC-I-F-8-04 y luego, si corresponde, se tratan según el punto 8.3.

9. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001: 2008
- Norma ISO 14001:2004
- Norma OHSAS 18001:2007

Documentación legal vigente para C.A.B.A. y Provincia de Bs. As., de la República Argentina.

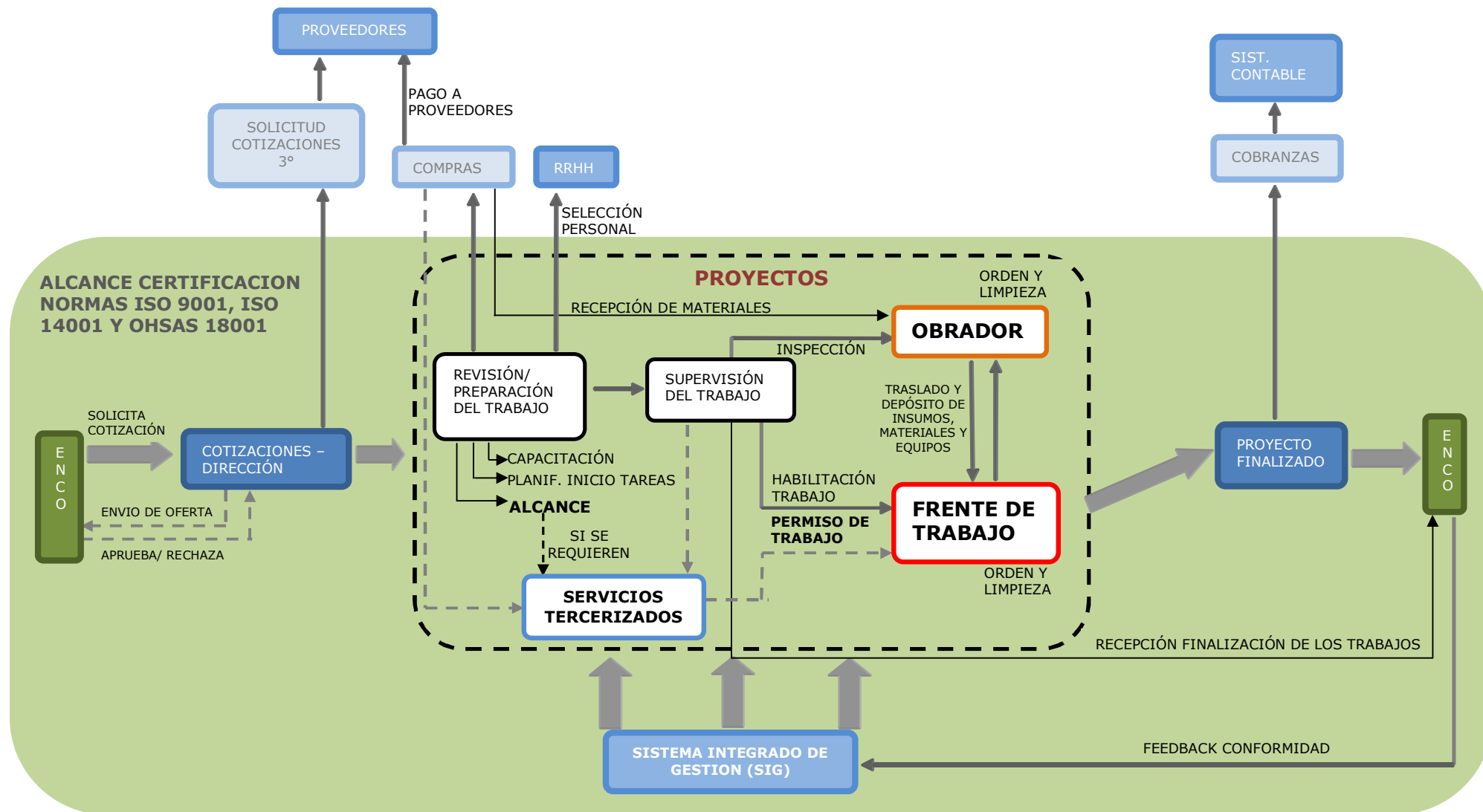
10. ANEXOS

- 1: Diagrama de Procesos
- 2: Política Integrada

11. GESTIÓN DE REGISTROS

CODIFICACION	RESPONSABLE	FORMA DE CLASIFICACIÓN	TIPO FORMATO	ARCHIVO		DISPOSICIÓN
				TIEMPO	LUGAR	
LISTADO DOCUMENTOS VIGENTES	RD	CODIGO	DIGITAL / PAPEL	PERMANENTE	DROPBOX/ OFICINA	NO APLICA
OBJETIVOS Y METAS	RD	FECHA	DIGITAL / PAPEL	PERMANENTE	DROPBOX/ OFICINA	NO APLICA
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	RD	FECHA	DIGITAL / PAPEL	PERMANENTE	DROPBOX/ OFICINA	NO APLICA
SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDAD DE MEJORA	RD	FECHA	DIGITAL / PAPEL	PERMANENTE	DROPBOX/ OFICINA	NO APLICA
RECLAMO DEL CLIENTE	RD	FECHA	DIGITAL / PAPEL	PERMANENTE	DROPBOX/ OFICINA	NO APLICA

Anexo 1 – Diagrama de Procesos



Toda copia impresa de este documento es considerada **"COPIA NO CONTROLADA"**. El usuario es responsable de verificar la versión vigente a la fecha de uso con el Representante de la Dirección.

Anexo 2 – Política Integrada

Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional

Tecno Orbital S.A. establece a través de este documento la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional que regirá todas sus actuaciones.

Nuestra Empresa se dedica a desarrollar y brindar Servicios mecánicos de construcción, montaje y mantenimiento de Instalaciones Industriales, dentro de un marco de total compromiso con la calidad del servicio, la conservación del medioambiente y la prevención de lesiones y enfermedades; trascendiendo en todo aspecto el estricto cumplimiento de la legislación y normativa vigentes y buscando permanentemente la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Asimismo, participa en todo lo que este a su alcance, para el desarrollo sustentable demandado por la organización, la sociedad y las partes interesadas.

PRINCIPIOS BASICOS

- ✓ Integrar la gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional a la estrategia empresarial, utilizando estos criterios en los procesos de planificación, realización, control y toma de decisiones mediante la implementación de un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas internacionales ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.
- ✓ Actuar de manera preventiva, fomentando el cuidado de la Salud, la Seguridad y el Medio Ambiente, considerando que todo incidente y accidente puede ser prevenido.
- ✓ Buscar en forma permanente el cumplimiento de las normativas vigentes y todo otro compromiso asumido voluntariamente.
- ✓ Capacitar y motivar al personal, fomentando su participación, valorando su protagonismo y procurando el conocimiento de sus obligaciones individuales; tomando compromiso con la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y la Salud Ocupacional.
- ✓ Evaluar a nuestros proveedores y contratistas críticos respecto al cumplimiento de nuestras exigencias de Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y la Salud Ocupacional, privilegiando a aquellos que adopten conductas alineadas con esta Política.

La Dirección considera esta Política como elemento integral de sus negocios, por lo que se compromete a proveer los recursos, tanto humanos como materiales, para favorecer el cumplimiento de metas y objetivos, y para mantener y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante su revisión, aprobación, difusión, comprensión y cumplimiento.



TECNO ORBITAL S.A.
Ing. Mario S. Breda