

MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Versión 06
Vigencia 19/09/2022

APROBADO POR
SECTOR
Dirección
<i>Tobías Montalvo</i>
FIRMA Y ACLARACION

SUMARIO

- 1. Presentación de la Empresa**
 - 2. Objeto y Campo de Aplicación**
 - 3. Referencias Normativas**
 - 4. Contexto de la organización**
 - 4.1. Conocimiento de la organización y de su contexto
 - 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas
 - 4.3. Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión
 - 4.4. Sistema de gestión integrado y sus procesos
 - 5. Liderazgo**
 - 5.1. Liderazgo y compromiso
 - 5.2. Política Integrada
 - 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización
 - 5.4. Consulta y participación de los trabajadores (SST)
 - 6. Planificación**
 - 6.1. Acciones para tratar riesgos y oportunidades
 - 6.2. Objetivos del SGI y planificación para lograrlos
 - 6.3. Planificación de los cambios
 - 6.4. Aspectos ambientales
 - 6.5. Identificación y peligros y riesgos asociados
 - 6.6. Requisitos legales y otros requisitos
 - 7. Apoyo**
 - 7.1. Recursos
 - 7.2. Competencia
 - 7.3. Toma de conciencia
 - 7.4. Comunicación, participación y consulta
 - 7.5. Información documentada
 - 8. Operación**
 - 8.1. Planificación y control operacional
 - 8.2. Requisitos para los productos y servicios
 - 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios
 - 8.4. Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente - Compras
 - 8.5. Producción
 - 8.6. Liberación de los productos
 - 8.7. Control de las salidas no conformes
 - 9. Evaluación del desempeño**
 - 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.2. Auditoría Interna
 - 9.3. Revisión por la Dirección
 - 10. Mejora**
 - 10.1. Generalidades
 - 10.2. No conformidad y acción correctiva – Incidentes (SST)
 - 10.3. Mejora Continua
- Anexos**
- | | |
|-----------------------------|--|
| 1.- Política Integrada | 4.- Organigrama |
| 2.- Mapa de Procesos | 5.- Ciclo de Vida Requisitos Ambientales |
| 3.- Matriz de Interrelación | |

1 PRESENTACION DE LAS EMPRESAS



SUMINISTRA S.R.L. es una empresa de Servicios Eventuales constituida en el año 1979. Desde sus inicios y fiel a su misión, es miembro fundador de F.A.E.T.T. (Federación Argentina de Empresas de Trabajo Temporario).

Los objetivos perseguidos desde su fundación es acercar una propuesta innovadora y de altos estándares de calidad en materia de Recursos Humanos.

El profesionalismo con el cual se trabaja día a día es en función de nuestros clientes, nuestros potenciales clientes y nuestros empleados, tanto externos como internos.

La empresa en sus comienzos ofrecía sus servicios desde una casa central radicada en Capital Federal, luego fue abriendo sucursales en los puntos estratégicos de las distintas zonas geográficas importantes del territorio Nacional.

Hoy, siguiendo a sus ideales, posee sucursales en zonas de Capital Federal, Gran Buenos Aires y otras provincias de nuestro país, no solamente pensando en una estrategia comercial sino también en favor de los empleados que muchas veces no pueden trasladarse hasta Capital Federal o zonas alejadas del Gran Buenos Aires, a efectos de realizar algún trámite laboral. Al mismo tiempo, se les brinda la posibilidad a potenciales trabajadores que muchas veces no tienen la posibilidad de realizar una entrevista debido a que las distancias imposibilitan la acción.

La decisión estratégica de la apertura de nuevas sucursales se comenzó a implementar en 2007, posibilitando el crecimiento como empresa y el logro de los resultados actuales.

Al mismo tiempo, esta descentralización de las actividades fomentó la Comunicación y Capacitación entre nuestro personal. Las sucursales y todos los empleados de Suministra se mantienen en contacto permanente a través de una Intranet y de reuniones periódicas. Las Capacitaciones se realizan en casa matriz o en lugares externos.

Producto de la apertura mencionada, el año 2008 y 2009 fueron los años con mayor programación de Capacitaciones orientadas a la comunicación, integración, trabajo en equipo, motivación, liderazgo y conocimientos técnicos específicos. Al día de hoy continúan las acciones permanentes con el objetivo de disponer de personal capacitado y con un alto nivel de socialización entre todos ellos.

Los años transcurridos hacen reafirmar nuestra misión e ir construyendo nuestra visión. Sabemos que tenemos que seguir trabajando y estar en la búsqueda continua de la calidad y la excelencia. Creemos en nuestros ideales y valores, en nuestra gente, en nuestra filosofía organizacional. Este es el camino adecuado para continuar nuestra historia.

Actualmente la empresa está dedicada a la prestación de servicios eventuales que se rigen por el Decreto 1694/06 (Objeto único). Su función es poner a disposición de terceras personas (empresas usuarias) al personal industrial / administrativo / técnico / comercial / profesional para cumplir en forma temporaria servicios extraordinarios, exigencias extraordinarias y transitorias de la empresa cliente; toda vez que no pueda preverse un plazo cierto para la finalización del contrato.



SOLUTIONS GROUP S.A. es una empresa constituida en el año 1993, que brinda servicios de Limpieza integral, Búsqueda y Selección de personal y Marketing

promocional. Con idea, creatividad, empuje y dedicación en cada uno de sus proyectos. Está integrada por un grupo de profesionales con distintas disciplinas y amplia experiencia, lo que nos permite trabajar sin límites.

Los objetivos perseguidos desde su fundación son los de proponer a nuestros clientes propuestas de servicios innovadores y con altos estándares de calidad.

El profesionalismo con el cual se trabaja día a día es en función de nuestros clientes, nuestros potenciales clientes y nuestros empleados, tanto externos como internos.

La empresa en inicios se inició con las actividades de Marketing promocional y Gráfica, incorporando también la Búsqueda y Selección de Personal como un servicio que le facilita a nuestros clientes el proceso de incorporación de personal con las competencias necesarias para el puesto requerido.

Desde hace unos años nuestra empresa ha incorporado también el servicio de Limpieza Integral, tanto de oficinas como de centros de salud y comerciales. La estrategia elegida por Solutions Group es la de insertarse en este mercado altamente competitivo a través de la diferenciación en la calidad, así como también en la atención y personalización del servicio.

Los años transcurridos hacen reafirmar nuestra misión e ir construyendo nuestra visión. Sabemos que tenemos que seguir trabajando y estar en la búsqueda continua de la calidad y la excelencia. Creemos en nuestros ideales y valores, en nuestra gente, en nuestra filosofía organizacional. Este es el camino adecuado para continuar nuestra historia.

En la actualidad la empresa presta los siguientes servicios: tercerización de servicios de limpieza integral; búsqueda y selección de perfiles de mandos medios y jerárquicos; y tercerización de personal. Con respecto a la búsqueda y selección de los perfiles requeridos por los clientes para futura contratación de forma efectiva de las empresas requirentes, se les envía una terna con informes y referencias para su posterior evaluación y elección del candidato. Con relación a la tercerización de personal, se efectúa para tareas específicas y no temporarias que el cliente requiere, que no sean de su actividad principal.



Somos una empresa de prestación de servicios integrales fundada en 2017, con el objetivo de brindar soluciones a nuestros clientes, acercarlos a sus consumidores, impulsar el desarrollo de su negocio y administrar eficientemente sus recursos humanos. Nuestro staff está integrado por un grupo de profesionales altamente capacitados y con una amplia experiencia en el mercado.

Nuestra misión es brindar soluciones personalizadas mediante un servicio integral de recursos humanos de alta calidad y profesionalismo, con una clara visión de ser un puente entre el trabajo y el talento.

Contamos con *expertise* en diferentes industrias, lo que les permite a nuestros clientes enfocarse en su negocio principal.

Disponemos de un servicio de tercerización de personal que abarca distintas áreas: administrativa, comercial, industrial y logística. Nuestra propuesta se basa en la mejora continua, con el fin de optimizar las distintas áreas funcionales a su negocio, minimizando los costos para operar y haciendo más competitiva su empresa en el mercado.

La empresa presta el servicio de tercerización de personal, relacionada con tareas específicas y no temporarias que el cliente requiere, y que no sean de su actividad principal.



Somos una empresa de prestación de servicios integrales constituida en 2014, con el objetivo de ofrecer las mejores soluciones de RRHH para compañías multinacionales, nacionales y pymes en la búsqueda y selección. Contamos con 40 años de experiencia en el mercado de personal eventual.

Nuestra misión es brindar soluciones personalizadas mediante un servicio integral de recursos humanos de alta calidad y profesionalismo.

Actualmente la empresa está dedicada a la prestación de servicios eventuales que se rigen por el Decreto 1694/06 (Objeto único). Su función es poner a disposición de terceras personas (empresas usuarias) al personal industrial / administrativo / técnico / comercial / profesional para cumplir en forma temporaria servicios extraordinarios, exigencias extraordinarias y transitorias de la empresa cliente; toda vez que no pueda preverse un plazo cierto para la finalización del contrato.

2 OBJETO Y CAMPO DE APLICACION

El Manual de Gestión Integrado provee las políticas y lineamientos generales descritos en detalle en sus Manuales de Procedimientos internos, para la ejecución de los procesos previstos en el siguiente alcance de su Sistema de Gestión integrado (SGI).

3 REFERENCIAS NORMATIVAS

Se toma como referencia para la implementación del SGI las siguientes normas:

- ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)
- ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental (SGA)
- ISO 45001:2018, Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

Todos los términos fundamentales relacionados con los conceptos que se emplean en este Manual responden a lo establecido en las Normas ISO 9000:2015.

Se consideran también las normativas dispuestas por nuestros clientes para dar cumplimiento a los requisitos por ellos establecidos.

Al mismo tiempo, se deben seguir los lineamientos internos establecidos en normas emitidas por la empresa y los requisitos legales pertinentes.

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACION

4.1 Conocimiento de la organización y su contexto

La empresa identifica y determina las cuestiones externas e internas (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) que afectan al Sistema de Gestión Integrado, por medio del Plan de Gestión elaborado por la Dirección.

Se contemplan aspectos relacionados tanto con la gestión de la calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo.

Se realiza un seguimiento del Plan durante el período considerado, efectuándose una revisión de las cuestiones arriba mencionadas con cada emisión de este.

Información documentada:
 PLAN DE GESTION – ANALISIS FODA – MATRICES DE RIESGOS Y DE SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas

Nuestra empresa reconoce las siguientes partes interesadas que son pertinentes para el SGI:

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
CLIENTES EXTERNOS	Suministro de personal temporario, definitivo y tercerizado para los puestos solicitados, en tiempo y forma. Servicio de limpieza confiable, cumpliendo los requisitos de efectividad y eficiencia según se requiera.	A través de comunicaciones. Indicadores de satisfacción. <i>Limpieza:</i> contacto directo con el cliente luego del envío del personal solicitado, así como también durante la prestación del servicio.	Procedimiento Gestión de Ventas. Proc. Gestión Quejas y Reclamos. <i>Limpieza:</i> Procedimientos de Limpieza, Plan de Trabajo, Libro de Novedades.
	USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA		
PERSONAS / TRABAJADORES	trabajar en una empresa en la cual pueda desarrollar sus aptitudes, la cual satisfaga sus necesidades económicas y de realización personal Trabajo en condiciones seguras.	Análisis de comentarios y sugerencias.	Plan de capacitación. Estadística de incidentes. Registros de la participación de los trabajadores. Procedimientos habituales de administración de personal. Evaluaciones de desempeño.
	Además de los requisitos directos de las personas/trabajadores, contemplamos los provenientes del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, expresados en la norma ISO 45001, donde se requiere la existencia de procesos para la consulta y participación de los trabajadores de todos los niveles.	Seguimiento de índices de incidencias laborales, análisis de las causas de incidentes a partir del cual se revisan los temas de las capacitaciones en seguridad. En el pto. 5.4, Consulta y participación de los Trabajadores, se detallan las actividades de Comité de SST.	

MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 10/01/2022

Versión: 05

Página 8 de 34

PARTES INTERESADAS	REQUISITOS	EVALUACION DE CUMPLIMIENTO	INFORMACIÓN DOCUMENTADA
Colaboradores (personal temporario), personal tercerizado	Disponer de un trabajo formal que le permita satisfacer sus necesidades económicas, de manera tal que pueda ir renovando la posibilidad de empleo a partir de cumplir con lo requerido por la empresa del cliente.	Indicadores de gestión.	Proc. Búsqueda y selección de personal temporario / tercerizado. Proc. Administración de personal temporario.
PROVEEDORES EXTERNOS	Generar con nuestra empresa una relación estable suministrando los productos y servicios requeridos y cobrando por ello el valor estipulado en tiempo y forma.	No conformidades / resultados de la evaluación. Comentarios y sugerencias.	Política de Compras. Proc. Gestión de Compras. Calificación y Evaluación de Proveedores.
CONTRATISTAS (Terceros, de existir)	Pagos en tiempo y forma. Cumplimiento y continuidad del acuerdo comercial. Comunicación fluida		
SOCIOS / ACCIONISTAS	Rentabilidad acorde a la inversión realizada. Sustentabilidad y desarrollo de la empresa a largo plazo, así como un medio para la generación de empleo. Mejora Continua y Profesionalización.	Indicadores / Revisión por la Dirección. Reuniones de accionistas.	Plan de Gestión. Seguimiento de Indicadores. FODA. Matrices de Riesgos y Oportunidades. Revisión.
AUTORIDADES DE APLICACIÓN / ESTADO	Prestación de los servicios respetando los aspectos normativos y legales, en los ámbitos de la calidad, ambiental, seguridad y salud en el trabajo e impositivo, según jurisdicción.	Evaluación de cumplimiento legal. Revisiones por la dirección	Evaluación de cumplimiento legal. Revisiones por la dirección
SINDICATO	Cumplimientos de los requisitos, derechos y convenios laborales.	Cantidad de conflictos gremiales recibidos. Actualizaciones salariales. Disponibilidad de tiempo para actividades de los delegados. Entregas de EPP. Otorgamiento de licencias ordinarias y especiales.	Documentación legal / Impositiva.
BANCOS	Continuidad de la relación comercial. Pago puntual de cuotas de préstamos financieros	Análisis de estados financieros	Documentación legal / Impositiva / Comercial.
ART	Cumplimiento de requisitos legales de Seguridad e Higiene. Disponibilidad para visitas.	Evaluación cumplimiento legal en SST. Realización de exámenes médicos correspondientes. Capacitaciones al personal, comunicación al personal	Investigaciones de Incidentes. Estadísticas.

4.3 Determinación del alcance del Sistema Integrado de Gestión

Alcance

SUMINISTRA S.R.L.

Norma ISO 9001:2015

Procesos de venta, búsqueda, selección y administración de personal eventual para terceros.

Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Procesos de venta, búsqueda, selección y administración de personal eventual para terceros.

Actividades desarrolladas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

EMPLEO SEGURO S.A.

Norma ISO 9001:2015

Procesos de venta, búsqueda, selección y administración de personal eventual para terceros.

Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Procesos de venta, búsqueda, selección y administración de personal eventual para terceros.

Actividades desarrolladas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

SOLUTIONS S.A.

Norma ISO 9001:2015

Procesos de prestación del servicio de limpieza de oficinas, edificios y centros comerciales. Limpieza de vidrios en altura. Mantenimiento de espacios verdes.

Búsqueda y selección de personal. Tercerización de personal.

Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Procesos de prestación del servicio de limpieza de oficinas, edificios y centros comerciales. Limpieza de vidrios en altura. Mantenimiento de espacios verdes.

Búsqueda y selección de personal. Tercerización de personal.

Actividades desarrolladas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

MERCADO DE SOLUCIONES S.A.

Norma ISO 9001:2015

Procesos de tercerización de personal.

Normas ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018

Procesos de tercerización de personal.

Actividades desarrolladas en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Aplicabilidad

Norma ISO 9001:2015 - Punto 8.3. Diseño y desarrollo de los productos y servicios

Entendemos que este requisito es no aplicable al Sistema de Gestión implementado, debido a que la empresa no realiza diseño alguno de los servicios prestados. Dichos servicios se encuentran especificados a través de los requisitos y especificaciones de los clientes y las especificaciones propias y procedimientos e instructivos vigentes, aprobados por la Dirección.

4.4 Sistema de gestión Integrado y sus procesos

Administración del SGI

La empresa tiene establecido un SGI a través del cual implementa los requisitos de las normas de referencia, lo mantiene a través del área de Gestión del SGI y produce mejoras por medio de las diferentes herramientas que la empresa tiene disponibles a tal efecto (por ejemplo: inspecciones de calidad del servicio, auditorías internas, análisis de los resultados de la gestión, verificaciones a los equipos de la empresa). La organización establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión Integrado, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de estas Normas Internacionales.

El SGI de la empresa está integrado por los Sistemas de Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Además, identifica los procesos críticos y de apoyo necesarios para la correcta operatividad del SGI, que sirva para implementar en la actividad cotidiana los principios establecidos por la Dirección en la Política Integrada.

La empresa establece las secuencias e interacciones de los procesos mediante un cuidadoso análisis de los mismos, las entradas y salidas, los sistemas involucrados, los procedimientos o instructivos que los describen, sus controles de proceso y toda otra documentación complementaria como mapas de proceso, sistema de comunicaciones formales, informales o informatizados, registros y todo otro tipo de documentos internos y/o de consultores externos expertos o de proveedores en los que terceriza ciertas actividades por razones estratégicas.

Información documentada:

MAPA DE PROCESOS (ver Anexo 2)

MATRIZ DE INTERRELACION (ver Anexo 3)

La empresa establece los criterios y metodología para asegurar que su SGI está diseñado en función de las necesidades específicas de sus procesos y que responden a los Planes requeridos para lograr alcanzar las expectativas de sus clientes y partes interesadas.

Información documentada:

SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION

Asimismo, asegura la disponibilidad de los recursos e información necesaria para la operación sostenible del SGI y el entrenamiento permanente del Personal para operar los procesos y monitorear el funcionamiento de sus variables de control.

Se designan responsabilidades para cada puesto de trabajo, así como también la autoridad delegada a cada trabajador, sea parte de la línea media, sectores administrativos o vendedores.

Información documentada:

ORGANIGRAMA (ver Anexo 4)

DESCRIPCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO

La empresa tiene identificados los riesgos y oportunidades que les presenta el mercado, de manera de posibilitar disponer de una mayor previsibilidad sobre los acontecimientos. A partir de los mismos genera las acciones correspondientes para su tratamiento adecuado.

Información documentada:

ANALISIS FODA

MATRICES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Los procesos en particular y el SGI en general, se evalúan y mejoran por medio de las diferentes herramientas disponibles en la empresa y mencionadas más arriba, a efectos de detectar los desvíos y oportunidades de mejora, analizar sus causas cuando sea necesario y, finalmente, implementar los cambios que correspondan, con la participación de los actores involucrados (internos o externos).

Si pese a los sistemas preventivos de aseguramiento de calidad llegaran a detectarse servicios con no conformidades, los mismos son tratados según procedimiento.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
Procedimiento AUDITORIAS INTERNAS

Documentación del SGI

La empresa mantiene información documentada a efectos de apoyar las diversas operaciones realizadas a lo largo de los respectivos procesos.

Dichos documentos se conservan en forma segura para dar seguridad a los procesos. Además, los mismos se encuentran controlados para asegurar el uso de las versiones que correspondan en cada sitio.

Información documentada:

Procedimiento ELABORACION Y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS
SISTEMA VIRTUAL DE DOCUMENTOS
LISTADO DE DOCUMENTOS VIGENTES

5 LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

Generalidades

Entendemos claramente la importancia de la Gestión Integrada y el impacto de esta en el éxito de la empresa. Estamos fuertemente comprometidos e involucrados en el desarrollo, implementación y mantenimiento de nuestra Política Integrada, así como también con el SGI.

La alta dirección de BMZ demuestra su liderazgo y compromiso para con el SGI:

- Evaluando los resultados del sistema de gestión en forma periódica, a efectos de asegurar que nuestro SGI sea efectivo y cumpla con los requisitos aplicables de las normas implementadas vigentes. Esto se refleja en el tablero de Seguimiento de Indicadores y minutas de reunión.
- A través del compromiso y responsabilidad sobre los objetivos descritos en nuestra Política Integrada. Entendemos que los mismos están alineados y son compatibles con el contexto y la dirección estratégica definida por la alta dirección. Puede observarse a través del PLAN DE GESTION.
- Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas para la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo, así como también disponiendo de actividades y lugares seguros y saludables.
- Estableciendo el enfoque a procesos de todas nuestras actividades, que se encuentra por encima de la división por sectores en la que se organizan las actividades. Asimismo, se identifican los riesgos de cada proceso. Se documenta esta información en MAPA DE PROCESOS, MATRIZ DE INTERRELACIÓN y MATRICES DE RIESGOS y OPORTUNIDADES.
- Poniendo a disposición los recursos necesarios para la realización de las actividades, reflejados a través del procedimiento de GESTION DE COMPRA, así como también las metodologías para la selección del personal interno.
- Comunicando la importancia y necesidad de contar con un SGI eficaz, por medio de reuniones y capacitaciones específicas, así como también en charlas individuales entre la Dirección y el personal de línea media, administrativos, supervisores y operarios. Promoviendo, al mismo tiempo, la colaboración multifuncional dentro de la empresa.
- Protegiendo a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades relacionados especialmente con el SST, así como también con el resto de los sistemas de gestión. Para ello se aseguran procesos para la consulta y participación de estos, a través del comité de seguridad y salud en el trabajo.
- Efectuando una dirección de su personal de manera tal que se comprometan con el SGI, brindándole todo el apoyo necesario para el logro de los objetivos dispuestos y lograr la proactividad necesaria de la gente para la mejora de sus procesos de trabajo.
- Asegurando que el enfoque utilizado para la gestión de los riesgos de los diversos sistemas de gestión implementados, estén alineados con el enfoque para la gestión de los riesgos de toda la empresa.

Enfoque al cliente

De acuerdo con el alcance establecido para el SGI, consideramos como cliente externo a las empresas e instituciones a las que les brindamos nuestros servicios de:

- Búsqueda y selección de personal temporario y en general;
- Limpieza de oficinas, edificios y centros comerciales;
- Tercerización de personal.

Al mismo tiempo, consideramos como clientes internos a los:

- Sectores que conforman la estructura de la empresa;
- Colaboradores, quienes integran el plantel de Personal Temporario que trabaja en los sitios de nuestros clientes;
- Personal de limpieza que prestan servicios en los sitios del cliente.
- Personal tercerizado;

El enfoque al cliente se lleva a cabo en ambos casos mencionados, considerándose los requerimientos expuestos por ambos tipos de clientes. En el caso de nuestros clientes externos, se releva información en forma continua a través del contacto directo de nuestros Ejecutivos de Cuenta; además, se reciben quejas o reclamos a través de los cuales nos permiten detectar oportunidades de mejora. En el caso de los sectores internos, la información se obtiene principalmente a través de las reuniones operativas y de seguimiento de la gestión.

Se consideran también los riesgos y oportunidades que pueden afectar la conformidad de nuestros clientes, lo cual se refleja en las MATRICES DE RIESGOS y OPORTUNIDADES.

Información documentada:

Contratos / pliegos
Procedimiento GESTION DE VENTAS
Procedimiento IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES

5.2 Política integrada

La Dirección de la empresa definió y autorizó la Política Integrada, incluyendo aspectos que hacen a la Gestión de la Calidad, Gestión Ambiental y Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Las Políticas se sustentan en nuestra Misión y Visión. Las mismas son implementadas y mantenidas a través de nuestro SGI. Se las comunica a todo el Personal para asegurar que nuestros objetivos de la calidad estén difundidos y sean claramente comprendidos.

Información documentada:

POLITICA INTEGRADA (ver Anexo 1)

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La empresa define en forma general los niveles de responsabilidad y autoridad de los Responsables de sectores a través del Organigrama y la correspondiente descripción de puestos.

Las Gerencias tienen delegada la autoridad y responsabilidad de mantener actualizadas las descripciones de puestos que le reportan para adaptarlas a los cambios estructurales

requeridos, de manera de lograr mantener e incrementar la competitividad en un entorno de negocios extremadamente dinámico.

Los cambios relativos a responsabilidades y autoridad y sus interrelaciones pueden ser dispuestos en cualquier momento en función de necesidades específicas, siendo revisadas formalmente por la Dirección.

La responsabilidad y autoridad de todas las personas que dirigen, realizan y verifican cualquier trabajo que incida en forma directa en la Calidad, están basadas en las siguientes funciones básicas:

- Iniciar acciones para prevenir la aparición de No Conformidades, relativas al servicio, procesos y SGI.
- Identificar y registrar cualquier problema relativo al servicio, procesos y SGI.
- Iniciar, recomendar o proveer soluciones a través de los canales establecidos.
- Comprobar que se ponen en práctica las soluciones.
- Garantizar que los servicios brindados a los clientes respondan a los requisitos de calidad y plazos.

Se considera la capacitación permanente del Personal interno, tanto para el desarrollo de su función específica, conocimientos tecnológicos, como también en lo relacionado con los objetivos de gestión, con el fin de asegurar la competencia de este. Los objetivos de gestión de la empresa son responsabilidad de todos los intervinientes en el alcance del proyecto.

Con relación al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, la alta dirección asigna la responsabilidad y autoridad al sector de Seguridad e Higiene para asegurar el cumplimiento de los requisitos específicos y la comunicación a la misma sobre el desempeño de dicho sistema.

Información documentada:

ORGANIGRAMA (ver Anexo 4)
DESCRIPCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO
PLAN DE CAPACITACION

5.4 Consulta y participación de los trabajadores (SST)

Nuestra empresa establece, implementa y mantiene procesos para la consulta y participación de los trabajadores de todos los niveles a través de sus representantes para los temas de SST, así como también estos últimos en el desarrollo, planificación, implementación, evaluación del desempeño y acciones de mejora que puedan surgir.

Se establecen los mecanismos y recursos para la consulta y participación, el acceso a la información correspondiente al SST y la eliminación o minimización de los obstáculos o barreras a la participación, a través de la conformación del comité de SST.

6 PLANIFICACION

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa considera en su planificación los aspectos referidos a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que afectan al Sistema de Gestión Integrado, así como también lo referido a las partes interesadas y el alcance de dicho SGI, tal como se menciona en los puntos 4.1, 4.2 y 4.3.

Al mismo tiempo, al planificar el SGI se toman en cuenta las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, su integración, implementación y evaluación.

Información documentada:

PLAN DE GESTION – ANALISIS FODA
MATRICES DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES
SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION

6.2 Objetivos del SGI y planificación para lograrlos

La empresa define la planificación a través del Plan de Gestión, donde se establecen los lineamientos estratégicos y los objetivos a cumplir para las funciones y niveles pertinentes, así como también para cada uno de los procesos que se encuentran dentro del alcance del SGI.

Dichos objetivos establecen metas a cumplimentar por parte de los procesos que conforman la actividad de la empresa.

Información documentada:

PLAN DE GESTION

6.3 Planificación de los cambios

Los cambios al SGI se realizan en forma planificada, pudiendo tener los siguientes orígenes:

1. Revisión por la Dirección,
2. Auditorías externas o internas del SGI,
3. Quejas y reclamos de los clientes
4. Encuestas de satisfacción
5. Evaluaciones del Servicio
6. Detección de fallas u oportunidades de mejora durante el desarrollo de los procesos
7. Cambios en las normativas vigentes y requisitos legales
8. Información surgida de los análisis habituales del mercado, con relación a la competencia, clientes y proveedores.
9. Cambios propuestos por las partes interesadas.

MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 10/01/2022

Versión: 05

Página 16 de 34

Los motivos de los cambios y su tratamiento son los siguientes:

MOTIVO DEL CAMBIO	TRATAMIENTO	INFORMACION DOCUMENTADA
a) Cambios en las entradas o salidas e interrelación de los procesos	Análisis e implementación con la participación de las partes involucradas (motivo, causa, metas, acciones, responsables)	Evidencia de los temas tratados. Documentos del proceso modificados.
b) Cambios en los procesos		Plan de Gestión, Seguimiento de Indicadores, Evaluación del Servicio.
c) Criterios o métodos para el control de los procesos		
d) Disponibilidad de recursos	Análisis de la Dirección y disposición de los cambios a implementar.	Checklist herramientas, inventario por sitio, personal.
e) Cambios en la asignación de responsabilidades y autoridad	Análisis e implementación de la Dirección y Recursos Humanos.	Organigrama, Descripciones de Puestos, Procedimientos involucrados.
f) Cambios en la composición de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Identificación de riesgos del negocio y particulares de cada sistema de gestión	Detección y análisis de los cambios por parte de la Dirección y los Responsables y Supervisores.	Plan de Gestión, Matrices de Riesgos y Oportunidades.
g) Nuevos requisitos legales o modificación de los existentes.	Detección por parte del asesor de requisitos legales. Revisión de la matriz correspondiente.	Matriz de Identificación de Requisitos Legales

6.4 Aspectos ambientales

La empresa es responsable, con la asistencia técnica correspondiente, de identificar los aspectos ambientales de las actividades que desarrolla a efectos de determinar aquellos que producen impactos significativos sobre el medio ambiente y también de estudiar los que por razones de influencia estén comprendidos dentro del SGI, según lo prevé el correspondiente procedimiento.

Ese mecanismo asegura que los aspectos ambientales significativos son tenidos en cuenta al momento de establecer, implementar y mantener el SGI.

La organización manifiesta su decisión de no comunicar externamente los Aspectos Ambientales significativos de su actividad, a excepción que sean requeridos por nuestros clientes.

Información documentada:

Procedimiento IDENTIFICACION Y EVALUACION DE ASPECTOS AMBIENTALES
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORIZACION DE ASPECTOS AMBIENTALES

6.5 Identificación y peligros y riesgos asociados

La empresa, con la asistencia técnica correspondiente, identifica en forma continua y de manera proactiva los peligros y evalúa los riesgos particulares de las actividades que se desarrollan y los posibles cambios, estableciendo las medidas de control adecuadas para su control, considerando las disposiciones existentes para la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

A estos efectos se tiene en cuenta:

- a) La organización del trabajo, factores sociales, liderazgo y cultura organizacional, así como también las características de las personas,
- b) Las actividades rutinarias y no rutinarias,
- c) Los incidentes pasados pertinentes, internos y externos, así como también las situaciones de emergencia potenciales,
- d) Cuestiones relativas a las áreas de trabajo, procesos e instalaciones,
- e) Situaciones que ocurren en las inmediaciones del lugar de trabajo, como así también aquellas no controladas por la empresa, dependientes de un tercero,
- f) Cambios ocurridos o propuestos en los procesos, en la empresa o el SST, así como también los cambios en el conocimiento e información sobre los peligros.

Información documentada:

Procedimiento IDENTIFICACION DE PELIGROS Y ANALISIS DE RIESGOS DEL TRABAJO
EVALUACIONES DE RIESGOS DEL TRABAJO POR PUESTO
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y VALORIZACION DE PELIGROS Y RIESGOS

6.6 Requisitos legales y otros requisitos

Gestión del SGI, a través de sus asesores, identifica y comunica a las jerarquías acerca de los requisitos legales y otros requisitos a los que suscriba la empresa y que sean directamente aplicables a los aspectos de gestión de la calidad, ambientales y de SST en el desarrollo de sus actividades, tomando en cuenta cómo se determinan y se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales, evaluando periódicamente el cumplimiento de los mismos y dejando registro de dichas evaluaciones, de acuerdo a lo descripto en el procedimiento.

Información documentada

Procedimiento IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES
MATRIZ DE IDENTIFICACION Y EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES

7 APOYO

7.1 Recursos

Proveemos al Personal interno de la empresa de los recursos adecuados que ellos necesitan para asegurar el cumplimiento de todos los requisitos de verificación del SGI, así como también para aumentar continuamente la satisfacción de nuestros clientes.

Tenemos en cuenta las capacidades y limitaciones de nuestros recursos internos, así como también los criterios para evaluar a nuestros proveedores externos, utilizando la siguiente documentación:

Información documentada:

DESCRIPCIONES DE PUESTOS DE TRABAJO
CALIFICACION Y EVALUACION DE PROVEEDORES

Personas

Nos aseguramos que en cada sector contemos con el personal necesario para la realización de las respectivas actividades, considerando lo detallado en el punto 7.2.

Infraestructura

De la misma manera, definimos, proporcionamos y mantenemos la infraestructura necesaria para las distintas actividades, operativas, administrativas y de dirección. Nuestra empresa cuenta con su oficina central, contando además con los equipos informáticos (servidor, computadoras, equipos de comunicación, etc.) necesarios para el logro de una mayor eficiencia y seguridad en nuestras tareas.

La empresa cuenta con la infraestructura necesaria para la prestación del servicio. El crecimiento exige una dedicación de recursos importantes a efectos de la adaptación y generación de nuevos espacios.

Asimismo, posee espacios de trabajo adaptados a las necesidades actuales, pero en continua búsqueda de su mejoramiento y ampliación de acuerdo al aumento del volumen de trabajo.

La empresa proporciona la totalidad de las herramientas y equipamiento para la realización de las tareas.

Ambiente para la operación de los procesos

Consideramos especialmente la necesidad de generar un ambiente de trabajo adecuado para el logro de una armonía entre los diferentes actores de los procesos en cuestión. Ponemos especial énfasis en la mejora continua de la comunicación y en la generación de canales de participación. Efectuamos acciones de motivación como programas de capacitación, las actividades del personal con miras a la concientización en el concepto de calidad, el cuidado del ambiente, la seguridad del trabajador y su salud.

Recursos de seguimiento y medición

Ponemos a disposición todos los recursos para la realización de las actividades de seguimiento y medición, disponiendo de un tablero de indicadores de gestión cuyos datos son alimentados en su mayoría en forma automática desde los mismos sistemas informáticos de gestión con los que cuenta nuestra empresa.

Consideramos como dispositivos de seguimiento y medición a las aplicaciones informáticas que administren tiempos o plazos de ejecución de las diversas tareas, las cuales se apoyen en dichas aplicaciones.

El dispositivo crítico para la empresa tiene que ver con el control horario en los sistemas de gestión y correo electrónico, el cual es verificado con patrones internacionales para su definición.

Aseguramos la conformidad de nuestros servicios con los requisitos determinados, a través del seguimiento y el mantenimiento de los programas informáticos utilizados para la prestación de dichos servicios.

Los programas informáticos utilizados poseen la capacidad para apoyar los procedimientos de la empresa. Se efectúa un mantenimiento permanente de los programas por medio de personal especializado, produciéndose las actualizaciones necesarias en función de nuevos requerimientos para la optimización de la atención o por cambios en las normativas vigentes.

Información documentada:

Procedimiento ADMINISTRACION DE RECURSOS INFORMATICOS

Conocimientos de la organización

Contamos con los conocimientos necesarios para la operación de nuestros procesos de trabajo, basados en:

- Experiencia personal y colectiva de las personas que integran nuestra empresa.
- Información relativa a nuestros clientes, resguardada en nuestro sistema de CRM (Customer Relationship Manager).
- Información relativa a las búsquedas y selección de Colaboradores realizadas, resguardada en nuestro sistema informático de Búsqueda y Selección.
- Información operativa, resguardada en nuestros sistemas informáticos de Contabilidad, RRHH y Compras.
- Capacitaciones externas e internas referidas a las tareas operativas y administrativas.

La información arriba mencionada puede ser accedida por las funciones y sectores involucrados en los procesos respectivos, según los códigos de acceso suministrados por Sistemas a pedido de la Dirección.

De la misma manera, dicha información es objeto de actualización en la medida de la necesidad.

7.2 Competencia

La empresa selecciona su Personal e identifica las necesidades de capacitación y entrenamiento, a efectos que garanticen que pueden llevar a cabo en forma competente las actividades que les han sido asignadas y que afectan a la calidad de los servicios.

Este requisito asegura a los receptores de nuestros servicios que el Personal cuenta con la capacitación y entrenamiento adecuados para realizar sus tareas.

Recursos Humanos es responsable de asegurar que cumplimos con los requerimientos de este tema, preparando un Plan de Capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas en cada área y verificando su cumplimiento. Cada Responsable de sector debe identificar las necesidades de capacitación del Personal a su cargo y transmitir las al área arriba mencionada.

Todo Personal nuevo, involucrado en el alcance de este Manual, realiza:

- Una capacitación introductoria organizada por Recursos Humanos y Gestión de la Calidad.
- Una capacitación específica para la función asignada organizada por el Responsable del sector e implementada por Personal experimentado y calificado.

La capacitación adicional se lleva a cabo cuando se determine la necesidad por parte del responsable del área. Esa capacitación puede tomar la forma de:

- Cursos internos realizados por personal externo y/o interno a la empresa.
- Cursos de capacitación externa.
- Prueba práctica

Toda capacitación realizada queda asentada en el registro de cursos de capacitación, el cual administra Recursos Humanos junto con la Responsable del SGI.

Nos encargamos de la administración de las novedades y liquidación de sueldos de los denominados Colaboradores (personal temporario), así como también del Personal Tercerizado, que nuestra empresa pone a disposición de nuestros clientes cumpliendo funciones en los sitios de éstos y realizando las tareas que les sean asignadas por ellos. Los Colaboradores y Personal Tercerizado no son considerados personal interno de Suministra, más allá de los servicios que Recursos Humanos les brinda, y que fueran mencionados al principio. De todas maneras, le brindamos a estos una inducción al ser seleccionados, en la misma sucursal, informándoles de la existencia de un Sistema de Gestión Integrado, así como también de los aspectos de seguridad y salud en el trabajo que correspondan.

Las tareas de búsqueda, selección y seguimiento de los Colaboradores y Personal Tercerizado forman parte de los procesos centrales de nuestro negocio, es decir de los procesos operativos contemplados en el punto 8 de la Norma ISO 9001.

7.3 Toma de conciencia

Todas las personas que participan de nuestra empresa estén dentro del alcance del SGI o no, conocen y tienen conciencia de la importancia e impacto en sus tareas diarias de la Política Integrada, así como también los objetivos asignados, la eficiencia e incumplimientos de los requisitos.

La toma de conciencia se realiza a través de capacitaciones a todo el personal, así como también de reuniones de trabajo y charlas individuales.

Especialmente se efectúa la toma de conciencia en los temas de SST, así como las consecuencias de no cumplir los requisitos, los incidentes y resultados de las investigaciones que le competa a cada uno, así como también los peligros, riesgos y acciones para eliminarlos o minimizarlos y, por último, la capacidad para identificar y alejarse de situaciones que representen algún peligro.

Se destaca la formación y capacitación permanente del plantel de Supervisores de limpieza, por tratarse de los líderes de cada uno de los servicios y los representantes de la dirección ante el cliente.

7.4 Comunicación

Mantenemos un activo proceso de comunicación interna en el que predominan los contactos informales entre Responsables de áreas, de sector y personal en general durante el desarrollo de las tareas.

MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 10/01/2022

Versión: 05

Página 21 de 34

La vía informática, a través de dos usos fundamentales, es un canal de comunicación asiduamente utilizado. Un uso clave está dado por la posibilidad de que cualquier miembro de la administración de la empresa pueda acceder a toda la documentación base del sistema de calidad en modalidad "Solo Lectura". El otro consiste en el intercambio de e-mails internos entre el Personal que tiene acceso a una PC conectada en red al servidor central. Asimismo, cada sector cuenta con una dirección de e-mail a efectos de enviar o recibir información de otros sectores. Existen además Carteleras donde se canaliza la comunicación con la totalidad del personal.

En forma periódica (al menos una vez al mes), se reúne la Dirección de la empresa con los Responsables de áreas a efectos de tomar decisiones relativas a la actualidad de la empresa, en cuestiones relacionadas con la operatoria diaria y para el seguimiento del cumplimiento de la Política Integrada.

Los siguientes son las comunicaciones más relevantes dentro del SGC:

	RESPONSABLE	COMUNICACION	PLAZO	DESTINATARIO/S	FORMA
1	Dirección	Objetivos – Riesgos y Oportunidades	Comienzo de período o ante cambios	Responsables de área	Plan de Gestión, Matrices
2	Dirección	Resultados Indicadores	Según cronograma de reuniones	Responsables de área	Reuniones de dirección
3	Dirección – Gestión del SGI	Políticas - Objetivos	Según necesidad	Personal en general	Capacitación
4	Gestión del SGI	Resultados de Auditorías	A fin de cada auditoría	Dirección y Responsables	Informe de Auditoría
5	Gestión del SGI	Publicación de nuevos documentos o modificaciones	Según necesidad	Áreas involucradas	Correo electrónico
6	Recursos Humanos	Reglamento Interno - Información de concientización - Información legal	Según necesidad	Personal en general y en particular	Aplicación informática, Folletos, Mails u otras
7	Comercial	Nuevos servicios	Según requerimiento del cliente	Operaciones, Selección, Compras, RRHH	Mail

Comunicación interna y externa de los sistemas de gestión ambiental y SST

En relación con los peligros derivados de nuestras actividades y por las características propias de cada sitio, la comunicación interna es fluida y directa. En cuanto a la comunicación con el cliente o partes interesadas, estas son documentadas cuando así lo requieran.

Comunicación interna a los trabajadores:

- Política Integrada,
- Reglamento interno con aspectos de seguridad a cumplir,
- Riesgos en el puesto de trabajo (capacitaciones),
- Matriz de control operativo, comunicando los peligros y la manera de eliminarlos o minimizarlos.

Comunicación externa a los proveedores:

- Requisitos de seguridad a cumplir, según el rubro.

Comunicación externa a los proveedores de procesos tercerizados (contratistas):

- Documentación para presentar de sus trabajadores (registros de capacitación, seguros de accidentes, etc.),
- Requisitos de seguridad a cumplir, según el rubro.

7.5 Información documentada

Nuestro SGI posee un sistema virtual de documentos donde se almacena la información documentada requerida por esta norma y la que consideramos necesaria para el logro de nuestros objetivos.

Disponemos de un Manual de Gestión Integral, el cual se constituye en un documento institucional que refiere el modo en que la organización hace tangibles los valores y principios establecidos en su Política Integrada. El mismo está disponible internamente para los distintos sectores de la Empresa, y externamente para los proveedores críticos y todo cliente que lo requiera como material informativo.

Los procedimientos, instructivos y registros que constituyen el Manual de Procedimientos de la empresa son documentos de estricto uso interno.

La empresa ha establecido y mantiene procedimientos documentados para controlar que todos los requisitos de su SGI sean satisfechos. Dicha documentación se compone de la siguiente manera:

- **Declaración de la Política Integrada**
- **Manual de Gestión Integrado**
Lineamientos del Sistema de Gestión Integrado implementado en la empresa.
- **Procedimientos**
Descripción de la manera en que la empresa cumple con cada uno de los requisitos de las normas referidas en este Manual.
- **Instructivos de trabajo**
Detalle de las tareas necesarias para la puesta en marcha de los procedimientos de trabajo.
- **Registros del SGI**
Información que surgen como resultado del cumplimiento de las actividades detalladas en el conjunto de procedimientos que describen el Sistema de Gestión Integrado.

En el caso de requerirse la exhibición de dicha documentación, total o parcialmente, fuera del ámbito de la empresa, la misma debe ser autorizada en forma fehaciente por la Dirección.

La documentación relativa a la planificación estratégica, programas informáticos de propio desarrollo y registros relativos a la gestión de las Personas, son de manejo estrictamente confidencial por parte de la Dirección o de las áreas en las que ésta delega la responsabilidad.

Los registros que contengan datos de proceso, reclamaciones de clientes y empleados u otras similares, son archivados como evidencia de implementación del sistema con el grado de confidencialidad que la Dirección establezca y durante los plazos de conservación dispuesta y tipo de disposición establecidos.

También se dispone que las ediciones obsoletas sean prontamente retiradas de circulación, quedando el original del documento debidamente identificado y archivado como "Obsoletos",

en poder de la administración de la Gestión del SGI, a los fines de constituir un registro histórico de la evolución en el tiempo del SGI de la empresa.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA
LISTADO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Creación y actualización

La creación y actualización de la información documentada contempla que:

- La identificación, descripción y formato utilizados sean los correctos según lo especificado.
- Los documentos elaborados sean revisados y aprobados por personal autorizado antes de su publicación y/o distribución.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA
LISTADO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Control de la información documentada

A efectos del control de la información documentada se contempla que:

- Las ediciones actualizadas de la información documentada están disponibles en todos los lugares en que se llevan a cabo operaciones esenciales para el efectivo funcionamiento del SGI. Al mismo tiempo, dicha información se encuentra protegida a través de las medidas de seguridad informática previstas por nuestra empresa.
- La comunicación al personal involucrado de la emisión de nueva documentación o la modificación de una versión en uso de la documentación interna.
- El retiro de la documentación no válida u obsoleta, la cual es retirada rápidamente de los lugares de uso.
- La documentación emitida en papel, en los casos que se estime necesario, sea mantenida por el receptor de esta en buen estado de manera que posibilite su fácil lectura y el acceso al personal involucrado, informando cualquier cambio que le fuera comunicado.
- La documentación administrada por medio de sistemas informáticos sea resguardada periódicamente de acuerdo con un proceso establecido.
- Todo cambio en los documentos sea revisado y aprobado por la misma función que los revisó y/o aprobó inicialmente, a menos que el Responsable de Gestión del SGI especifique otra acción.
- Los registros permanezcan legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE LA INFORMACION DOCUMENTADA
LISTADO DE CONTROL DE DOCUMENTOS

Documentos externos

La organización asegura que los documentos externos tales como la documentación técnica provista por clientes, las normas aplicables a productos y/o servicios y los requisitos legales y otros aplicables, son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión Integrado, por tal motivo se identifican y se controla su distribución.

8 OPERACION

8.1 Planificación y control operacional

La empresa planifica y desarrolla los procesos operativos de acuerdo con las especificaciones del cliente y legales, así como también considerando los objetivos estratégicos de la empresa. La Dirección junto con el área Servicios son los responsables de la planificación de los procesos correspondientes, con la aprobación final de la Dirección.

En el caso del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo participa el responsable de Seguridad e Higiene en la identificación de los riesgos en los puestos de trabajo, capacitaciones, investigación de incidentes, acciones correctivas y otras actividades de dicho sistema.

Se llevan registros de todas las aprobaciones de procesos, auditorias y capacitación del personal.

En el caso de ser necesario contar con procesos contratados externamente, y de producir éstos un impacto significativo en nuestra capacidad para cumplir con los requisitos, los mismos son controlados según lo especificado en el punto 8.4.

Control Operacional

La empresa identifica y planifica las operaciones asociadas a los aspectos ambientales significativos a los efectos de realizarlos bajo condiciones especificadas.

Asimismo, establece, implementa y mantiene procesos para la eliminación de los peligros y la reducción de los riesgos para la SST. Esto se realiza eliminando el peligro, sustituyendo procesos o equipos menos peligrosos, reorganizando el trabajo, con controles administrativos y utilizando equipos de protección.

El ciclo de vida de nuestros insumos es monitoreado desde su adquisición hasta su disposición en el cliente. Por definición y de acuerdo con el punto de vista del medio ambiente, el ciclo de vida es un concepto que permite medir el impacto ambiental de un producto desde que sus materias primas son extraídas de la naturaleza hasta que regresa a ella como un desecho.

En nuestro caso y considerando que el diseño del servicio se nos establece por pliego, incluyendo en la mayor parte de los casos los productos a utilizar, describimos el ciclo que corresponde a nuestro control y cuidado, el cual se puede apreciar en el Anexo 5.

Información documentada

MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y VALORIZACION DE ASPECTOS AMBIENTALES
MATRIZ DE CONTROL OPERATIVO
CICLO DE VIDA REQUISITOS AMBIENTALES (ver Anexo 5)

Gestión del cambio (SST)

La empresa tiene dispuesta una metodología para la implementación y control de los cambios que afecten al SST. Esto es a través del asesoramiento de un experto legal con relación a los requisitos legales (al menos una vez al año o ante la publicación de una nueva normativa) y en forma permanente a través del responsable de Seguridad e Higiene en lo concerniente a la gestión propia de la empresa en los temas de su incumbencia.

Los cambios son analizados en el Comité de SST, así como también con la Dirección de la empresa.

Preparación y respuesta ante emergencias

La Empresa establece y mantiene procedimientos documentados para identificar el potencial de respuesta ante accidentes y situaciones de emergencias y para prevenir y atenuar los impactos ambientales que puedan estar asociados a ellos.

La empresa ensaya periódicamente tales procedimientos donde sea posible, estableciendo los procedimientos adicionales que fueran necesarios para identificar la potencialidad de accidentes, para enfrentar y responder ante situaciones de emergencia, y para mitigar sus efectos – vinculados al Medio Ambiente y a la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Información documentada

Procedimiento RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

8.2 Requisitos para los productos y servicios

Comunicación con el cliente

Brindamos a los clientes toda la información necesaria sobre los servicios que puedan requerir. Dicha información se encuentra disponible a través de diversos canales, como ser:

- **Ejecutivos de Cuenta:** los Ejecutivos de Cuenta poseen un contacto permanente con nuestros clientes, a efectos de recepcionar nuevas necesidades e inconvenientes que puedan generarse durante la prestación del servicio.
- **Sucursales:** los responsables de cada sucursal y/o selectores mantienen una permanente comunicación con los clientes, a efectos de relevar mayores datos para la búsqueda, atender problemas que se puedan presentar, asesorar sobre características de nuestro servicio u otra necesidad que se pueda presentar.
- **Supervisores del servicio de limpieza:** estos se encuentran en permanente contacto con el referente del cliente, verificando el cumplimiento de sus requisitos y recibiendo propuestas de mejora o simplemente de cambios en los planes de trabajo.
- **Sitio Web:** a través de los medios virtuales brindamos a nuestros clientes información sobre los servicios, lo que posibilita una mayor rapidez y comodidad para los mismos.

Tanto los Ejecutivos como las Sucursales canalizan las acciones de contingencia a llevarse a cabo, cuando correspondan, a través de las áreas involucradas.

La información necesaria para la gestión de las quejas y reclamos de los clientes se encuentran especificada en el procedimiento pertinente.

Información documentada:

Procedimiento QUEJAS Y RECLAMOS

LIBRO DE NOVEDADES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

Determinación de los requisitos para los productos

Revisamos en detalle los requisitos legales relacionados con el servicio y aquellos que la empresa determine y proveemos el planeamiento necesario para cumplir con sus necesidades. Mantenemos una comunicación fluida con las partes interesadas sobre el estado de los requerimientos.

El sistema garantiza que:

- revisamos los requerimientos,
- definimos, documentamos y entendemos los requerimientos claramente,
- somos capaces de cumplir con los requerimientos.

La Responsable Comercial es responsable de garantizar la revisión de los requerimientos de los clientes.

La documentación necesaria para la planificación del proceso, así como también los controles a efectuarse para determinar claramente el requerimiento del cliente, se encuentran especificados en el siguiente documento:

Información documentada:

Procedimiento GESTION DE VENTAS
PLAN DE TRABAJO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

No aplicable

8.4 Control de los productos, procesos y servicios suministrados externamente - Compras

Compras asiste a los distintos sectores para cumplir con los requisitos aplicables a los procesos, productos y servicios definidos por la empresa que afectan a la calidad del servicio, los cuales se adquieren según lo indicado en el procedimiento pertinente.

En función de las necesidades de cada sector, Compras realiza el proceso de abastecimiento en cumplimiento con los requisitos establecidos para los procesos, productos y servicios suministrados externamente que afectan a la calidad del servicio.

El proceso de compras se realiza conforme los siguientes documentos:

Información documentada:

POLITICA DE COMPRAS
Procedimiento GESTION DE COMPRAS

Contratistas

A través del área de Compras y junto con los sectores operativos, en el caso de ser necesaria su contratación, se coordina con los contratistas la manera de identificar los peligros y evaluar y controlar los riesgos de SST. Esto incluye las actividades de los contratistas en la empresa, las actividades de la empresa que impacten en los trabajadores de los contratistas y las actividades del contratista que impacten en otras partes interesadas.

Información documentada:

POLITICA DE COMPRAS
Procedimiento GESTION DE COMPRAS

Evaluación de proveedores

Compras realiza una gestión de los proveedores para lo cual existen criterios para su evaluación, selección, seguimiento y reevaluación, en función de su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos. Dicha información se encuentra documentada en:

Información documentada:

Formulario CALIFICACION Y EVALUACION DE PROVEEDORES

Tipo y alcance del control

La empresa, según los lineamientos definidos en el instructivo correspondiente, asegura que los procesos, productos y servicios adquiridos que afectan a la calidad del servicio, cumplen con los requisitos establecidos y los identifica, a fin de evitar confusiones durante la recepción, el almacenamiento o el despacho de estos.

Según el tipo de suministro y previo acuerdo contractual, la empresa podría realizar las inspecciones finales en las instalaciones del proveedor.

Información documentada:

Instructivo ADMINISTRACION DEL DEPOSITO

Información para los proveedores externos

Nuestra empresa comunica a los proveedores que suministran procesos, productos o servicios que afectan a la calidad del servicio, el medio ambiente o la seguridad, los requisitos que deberán respetar y toda otra información mencionada en las normas implementadas, necesaria para la adecuación a los requisitos de nuestra empresa. Dicha comunicación se realiza al momento de solicitar el proceso, producto o servicio al proveedor.

Información documentada:

Procedimiento GESTION DE COMPRAS

Contratación externa (SST)

Compras realiza una gestión de los contratos a terceros para lo cual existen criterios para su evaluación, selección, seguimiento y reevaluación, en función de su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos de competencia, toma de conciencia e información documentada. El objetivo es evaluar los riesgos asociados y el impacto en los objetivos.

Al mismo tiempo, nos aseguramos de que los procesos contratados externamente son coherentes con los requisitos legales y otros requisitos., de manera de lograr los resultados previstos con los SGC, SGA y SST.

Dicha información se encuentra documentada en:

Información documentada:

Procedimiento GESTION DE COMPRAS

MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Fecha: 10/01/2022

Versión: 05

Página 28 de 34

Se determinan las siguientes actividades por las cuales la empresa puede realizar contratos con terceros, así como también los detalles de su control:

ACTIVIDAD	PROCESO DE LA EMPRESA	ALCANCE Y LIMITES	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	CONOCIMIENTOS
Prestación de servicios operativos	Operaciones	Al servicio contratado	Responsable de Operaciones	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través del Supervisor, limitándose solamente a la actividad contratada.
Consultoría	Según correspondencia	Al servicio contratado	Responsable del área requirente	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través del área requirente, limitándose al tema para el cual se lo contrata.
Representantes técnicos	SeH, Medicina laboral	Al servicio contratado	Responsable del área requirente	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través del área requirente, limitándose al tema para el cual se lo contrata.
Asesoramiento Legal / Contable	Legales Administración	Al servicio contratado	Dirección Responsable de Administración	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través de la Dirección (Legales) o Administración (Contable), limitándose al tema para el cual se lo contrata.
Mantenimiento de vehículos	Depósito	Al servicio contratado	Responsable de Abastecimiento	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través del sector Logística, limitándose solamente a la actividad contratada.
Servicios financieros	Administración	Al servicio contratado	Dirección y Responsable de Administración	La información o conocimiento sobre la tarea se comparte a través del Responsable de Administración, limitándose solamente a la actividad contratada.

8.5 Provisión del servicio

Control de la prestación del servicio

Llevamos a cabo procesos de prestación de servicios bajo condiciones controladas y también mantenemos nuestras áreas de atención a clientes y gestión de trámites bajo control. Hemos contemplado al formalizar los procesos operativos a través de nuestro Manual de Procedimientos, la inclusión de los puntos de control interno a lo largo de cada proceso lo cual nos permite establecer acciones para prevenir cualquier tipo de situación no esperada (por ejemplo: error humano).

Este sistema asegura a nuestros clientes que la empresa mantiene sus procesos dentro de límites predefinidos, que permiten la prestación del servicio con un nivel de calidad constante.

La Dirección, Gestión del SGI y los Responsables Comercial, de Búsqueda y Selección y del Servicio de Limpieza, cada uno según su función, son responsables de garantizar que llevamos a cabo los procesos operativos bajo condiciones controladas. De la misma manera, éstos también definen la infraestructura y el entorno de trabajo adecuados, así como también siguiendo los procedimientos habituales de selección de personal y contando con la colaboración de Recursos Humanos, las personas competentes para el desarrollo de cada actividad.

Todas las variables claves de los procesos críticos y de apoyo están bajo control según lo estipulado en los respectivos Planes de Calidad. Dichos controles abarcan:

- Estado y mantenimiento de instalaciones.
- Cumplimiento de leyes, normas y/o disposiciones reglamentarias
- Monitoreo y control de los parámetros críticos del proceso.
- Control y mantenimiento de los dispositivos de seguimiento y medición.

Información documentada:

Procedimiento BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORARIO
Procedimiento ADMINISTRACION DEL PERSONAL TEMPORARIO
Procedimiento BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE PERSONAL
Procedimiento TERCERIZACION DE PERSONAL
Procedimiento LIMPIEZA INTEGRAL DE OFICINAS
Procedimiento LIMPIEZA INTEGRAL DE CENTROS COMERCIALES
Procedimiento GESTION DE VENTAS

Identificación y trazabilidad

Establecemos y mantenemos procedimientos para la identificación y trazabilidad de los procesos, que exigen una gestión por parte de la empresa y la posterior respuesta al cliente.

Propiedad perteneciente al cliente o proveedores externos

Nuestra empresa no controla ni utiliza bienes, elementos o información de propiedad del cliente, excepto los elementos o información que este pueda entregar o poner a disposición de los Colaboradores o Personal tercerizado para la realización de la tarea encomendada.

En esos casos, nos haremos cargo de los daños producidos en el cliente por parte de los Colaboradores o Personal tercerizado, en la medida que corresponda según lo pactado y normativas vigentes.

En los servicios de limpieza cuando el Supervisor detecta algún daño o inutilización en las instalaciones y/o el mobiliario del Cliente, lo informa de modo fehaciente.

Las verificaciones realizadas no limitan la responsabilidad del Cliente de entregar sus provisiones en condiciones aceptables.

Tampoco posee propiedades pertenecientes a proveedores externos.

Preservación del producto

La empresa cuenta con elementos adecuadamente acondicionados para la realización de las tareas durante la prestación de los servicios. Específicamente, se resguarda la información que sustentan las distintas etapas del proceso en los registros existentes en los sistemas informáticos de gestión de la empresa.

Información documentada:

Procedimiento ADMINISTRACION DE RECURSOS INFORMATICOS

Actividades posteriores a la entrega

Luego que los Colaboradores y Personal tercerizado son dados de alta en la empresa del Cliente, se inicia un proceso destinado a realizar el seguimiento de estos, de manera de cumplir con los requisitos legales correspondientes a la contratación de personal temporario, la retroalimentación con el Cliente incluyendo sus quejas.

En el proceso de Búsqueda y Selección, luego que se envía al cliente los postulantes solicitados, se efectúa un seguimiento a efectos de verificar la conformidad de estos.

En el proceso de Servicio de Limpieza, nuestra empresa posee los controles necesarios para asegurar la calidad de los servicios prestados al cliente. De todas maneras, de existir inconvenientes se dispone de un mecanismo para la recepción de las quejas y reclamos y para el posterior análisis de la causa del problema. Nuestros clientes disponen de una comunicación directa con la Dirección y Servicios para la transmisión de dichos problemas.

Información documentada:

Procedimiento SEGUIMIENTO DEL PERSONAL TEMPORARIO
Procedimiento QUEJAS Y RECLAMOS

Control de los cambios

Nuestra empresa dispone de un sistema informático para la gestión de la selección y búsqueda de Colaboradores, Personal en general y tercerizado, así como también para el seguimiento de estos. A través de dicho sistema es posible registrar las tareas rutinarias especificadas en el procedimiento respectivo y también los cambios que se puedan producir a lo largo del proceso, ya sea por diferencias surgidas en el requerimiento del cliente o situaciones que se presenten en la búsqueda de personal. Existen evidencias de la interacción con los clientes.

Los cambios que deban realizarse sobre nuestro proceso de Servicio de Limpieza se controlan de acuerdo con la planificación del mismo, comunicando a los sectores involucrados a efectos de la actualización correspondiente. Dichos cambios pueden provenir de nuevos requerimientos del cliente, cambios en las normativas, nuevos insumos de limpieza u otro.

Información documentada:

Sistema informático de Búsqueda, Selección y Seguimiento de los Colaboradores.
Sistema informático de Recursos Humanos

8.6 Liberación de los productos

Nuestra empresa asegura que el envío de los Colaboradores, Personal en general y tercerizado seleccionados al Cliente se realiza luego de haberse cumplimentado los requisitos del servicio y por el responsable designado en cada caso.

La liberación de los servicios de limpieza se realiza bajo condiciones controladas y habiendo cumplido una serie de controles para asegurar las condiciones requeridas por el cliente. Según el caso, los Encargados o Supervisores son los responsables por la liberación de los servicios realizados

Información documentada:

Procedimiento BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE PERSONAL TEMPORARIO
Procedimiento BUSQUEDA Y SELECCIÓN DE PERSONAL
Procedimientos de LIMPIEZA INTEGRAL

8.7 Control de las salidas no conformes

Establecemos y mantenemos procedimientos para garantizar que identificamos las no conformidades, en tiempo y forma, a efectos que las mismas no lleguen a los clientes.

Esta política garantiza, además, que segregamos, evaluamos y disponemos en forma adecuada las situaciones o elementos no conformes.

Se asigna la responsabilidad a Gestión del SGI sobre la coordinación, registro, control y seguimiento de las no conformidades.

Toda situación o elementos declarado NO CONFORME, se identifica como tal hasta darle disposición final.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS

9 EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Generalidades

La empresa identifica la necesidad de aplicación de técnicas estadísticas para verificar:

- Niveles de Facturación, Rentabilidad, Cobranzas
- Efectividad y eficiencia del proceso de producción
- Calidad del servicio
- Reclamos de clientes
- Índice de capacitación y ausentismo del personal interno y colaboradores
- Eficacia de las compras y actividades de sistemas
- Gestión ambiental
- Índice de incidentes de trabajo

Este requisito asegura a nuestros clientes que utilizamos técnicas estadísticas válidas para controlar la operación. El muestreo de los servicios lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos de la empresa que resulten aplicables.

La frecuencia en la obtención de los datos varía según el proceso y se encuentra definida en el Plan de Gestión.

Tanto la Dirección de nuestra empresa como los Responsables de áreas realizan un seguimiento al menos en forma mensual de los resultados de la medición realizada, a partir de la cual se verifica la existencia de desvíos.

Disponemos de un Tablero de Indicadores a través del cual llevamos a cabo el seguimiento y medición de los diferentes procesos allí incluidos. La mayoría de los datos que alimentan dicho tablero se obtienen de manera on-line, provenientes de los sistemas informáticos de gestión con los que cuenta nuestra empresa. El resto de los datos son ingresados por Gestión del SGI.

Información documentada:

SEGUIMIENTO DE INDICADORES DE GESTION

Satisfacción del cliente

Se realizan encuestas de satisfacción de los clientes, a efectos de conocer su nivel de conformidad con nuestros productos. El objetivo es identificar las causas de las no conformidades que puedan ser detectadas.

La información obtenida, luego del procesamiento de las encuestas es considerada por los directivos, de manera que puedan identificarse claramente las oportunidades de mejora.

Asimismo, se consideran los mails de los clientes expresando su opinión sobre nuestro servicio, así como también otros medios donde se refleje su nivel de satisfacción.

Análisis y evaluación

El SGI de la empresa genera innumerables datos que para constituirse en información útil deben ser analizados, comparados y utilizados como una de las bases para la mejora.

Muchos de los registros están contruidos sobre una plataforma de planilla electrónica de cálculo, de manera que dichos datos puedan ser procesados, ordenados, filtrados, graficados y presentados de manera que permitan sacar conclusiones, realizar análisis comparativos, estudios de capacidad de procesos, etc.

9.2 Auditoría interna

El SGI prevé la realización de auditorías internas totales o parciales para verificar el cumplimiento de los requisitos del SGI y de las normas implementadas.

Esta tarea podría hacerse extensiva también a los proveedores críticos, ya sea porque se desee calificar a los mismos bajo una óptica propia o porque eventualmente se produjeron reiteradas no conformidades en sus servicios que requirieran una exhaustiva valoración.

Información documentada:
INFORMES DE AUDITORIA

9.3 Revisión por la dirección

Anualmente la Dirección revisa la marcha del SGI juntamente con Gestión del SGI y eventualmente a consultores externos especializados que intervengan en la administración y mantenimiento del SGI. Ello se lleva a cabo para monitorear su adecuación, continuidad y efectividad para los fines para los que fue diseñado. Ese análisis habitualmente incluye:

- Acciones de seguimiento de revisiones previas.
- Revisión de la Política Integrada.
- Panorama general de marcha del sistema. Cambios en las cuestiones internas y externas.
- Análisis de reclamos de clientes, su seguimiento y resolución.
- Resultados de auditorías internas o externas.
- Evolución y seguimiento de no conformidades y acciones correctivas.
- Evidencias de mejora continua en los procesos críticos y de apoyo.
- Evaluación de la efectividad real del SGI.
- Resultados de proveedores externos.
- Evidencias de mejora en la satisfacción de clientes tanto en producto como en servicio y forma en que se han canalizado nuevas exigencias o requisitos del cliente o surgidos de cambios en disposiciones reglamentarias.
- Uso y asignación de recursos físicos, financieros y humanos y análisis de su efectividad.
- Eficacia de las acciones referidas a riesgos y oportunidades.
- Oportunidades de mejora

10 MEJORA

10.1 Generalidades

A través del análisis de las variables del mercado y el contexto económico-financiero y el contacto permanente con nuestros clientes, nos aseguramos la detección temprana de oportunidades de mejora para nuestro SGI, así como también de efectos no deseados para nuestra empresa. Esto nos posibilita la inclusión de mejoras en la eficacia del sistema.

10.2 No conformidad y acción correctiva – Incidentes (SST)

Disponemos de una metodología para la detección de la No Conformidades, originadas a través de los reclamos del cliente, encuestas, auditorías internas, evaluaciones del servicio, realización de las actividades, desvíos en los resultados y otros medios donde se perciba un incumplimiento de los requisitos.

De la misma manera se detectan los incidentes relacionados con la seguridad de los trabajadores, para lo cual se toman las acciones inmediatas para solucionar el problema y fundamentalmente para dar respuesta a la persona que pueda haber sido perjudicada.

Se realiza un análisis e investigación de las causas que dieron origen a la no conformidad o incidente, efectuándose un seguimiento de estos y quedando registrados. La eficacia de las acciones correctivas y preventivas tomadas es verificada.

Información documentada:

Procedimiento CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y ACCIONES CORRECTIVAS
Procedimiento INVESTIGACION DE INCIDENTES
SEGUIMIENTO DE ACCIONES

10.3 Mejora continua

Gestionamos y planificamos los procesos necesarios para la mejora continua del SGI, con el propósito de lograr una mejora creciente.

La empresa a través de su política integrada, el seguimiento de los objetivos de gestión, el análisis de los resultados de las auditorías, el seguimiento y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas o preventivas, así como también a través de reuniones intersectoriales, evalúa continuamente el desempeño del SGI. Producto de todo esto, se proponen en la Revisión por la Dirección las acciones a tomar tendientes a mejorar la eficacia de este.

Control de Revisión de Documento

VERSION	FECHA	MOTIVO DE REVISION
5		Incorporación de los procesos de Tercerización de Personal a los sistemas de gestión implementados. Incorporación de los sistemas de gestión ambiental y de la seguridad y salud en el trabajo, normas ISO 14001 e ISO 45001, respectivamente.