



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

GRUPO

Sistema de Gestión Integrado

Según Norma ISO 9001-OHSAS 18001-ISO 14001

CONTROL DE EMISIÓN

PREPARO:

STANDARD GROUP
Asesoramiento SGI
María Graciela Gómez

Fecha: 15-12-2012

CONTROLO:

Rosaura Sosa
Coordinación y Logística

Fecha: 16-12-2012

APROBO:

Ing. Marcelo Viaggio
Gerente General

Fecha: 19-12-2012

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

Base Operativa NQN: AV.CONQUISTADORES DEL DESIERTO N° 2450- Barrio PIN OESTE – TE (0299) 4009312/13 – CP (8300) Neuquén
Centro Operativo Catriel: Sección Chacra S/N - TE (0299) 154271191
E-mail: grupooas@grupooas.com.ar / www.grupooas.com.ar

SECCIÓN I INDICE DEL MANUAL DE GESTION INTEGRADO

Sección	Descripción	Página
I	Índice del Manual de Gestión Integrado	01-02
1.1	Control de Cambios en el MSGI	03
II	Utilización del Manual de Gestión Integrado (MSGI)	04
2.1	Objetivo del MSGI	04
2.2	Alcance del MSGI	04
2.2.1	Exclusiones del Sistema de Gestión Integrado	05
2.3	Responsabilidades	05
III	Introducción	07
3.1	Elementos Estratégicos – Visión y Misión de la Empresa	06
3.2	Organigrama General de la Empresa	07
IV	Sistema de Gestión Integrado	08
4.1	Requisitos generales	08
4.2/4.4.4	Requisitos de la documentación	09
4.2.1	Generalidades	09
4.2.2	Manual de Gestión Integrado	10
4.2.3/4.4.5	Control de documentos	10
4.2.4/4.5.4	Control de registros	11
4.2.5	Interrelación de los procesos	11
V	Responsabilidades de la Dirección	12
5.1	Compromiso de la Dirección	12
5.2	Enfoque al Cliente	12
5.3/4.2	Política del Sistema de Gestión Integrado	13
5.4/4.3	Planificación	15
5.4.1/4.4.3	Objetivos del Sistema de Gestión Integrado	15
5.4.2/4.3	Planificación del Sistema de Gestión Integrado	15
5.5/4.1	Responsabilidad, autoridad y comunicación	15
5.5.1/4.1/4.4.3	Responsabilidad y autoridad	15
5.5.2	Representante de la Dirección	16
5.5.3/ 4.4.3.1/4.4.3.2	Comunicación interna	16
5.6/4.6	Revisión por la Dirección	17
5.6.1/4.6	Generalidades	17
5.6.2/4.6	Información para la Revisión	17
5.6.3/4.6	Resultado de la Revisión	17
VI	Gestión de los Recursos	18
6.1	Provisión de Recursos	18
6.2/ 4.2.2	Recursos Humanos	18
6.2.1/4.2.2	Generalidades	18
6.2.2/4.4.2	Competencia, toma de conciencia y formación	18
6.3	Infraestructura	19
6.4	Ambiente de trabajo	19
VII	Realización del Producto	20
7.1/4.4.3	Planificación de la realización del Producto/planificación de Identificación de Aspectos/Planificación de Identificación de Peligros	20
7.2	Procesos relacionados con el Cliente	20

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

Sección	Descripción	Página
7.2.1	Requisitos relacionados con el Cliente	20
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el Producto	21
7.2.3	Comunicación con el Cliente	22
7.3	Diseño y desarrollo	22
7.4	Compras	22
7.4.1	Proceso de compras	22
7.4.2	Información de compra	23
7.4.3	Verificación de los productos comprados	23
7.5	Producción y prestación del servicio	23
7.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	23
7.5.2	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio	24
7.5.3	Identificación y trazabilidad	25
7.5.4	Propiedad del Cliente	25
7.5.5	Preservación del Producto	25
7.6/4.4.6	Control de los dispositivos de seguimiento y medición	26
4.4.7	Preparación y Respuesta ante Emergencias	27
8/4.5	Medición, Análisis y Mejora	27
8.1	Generalidades	27
8.2/4.5.1	Seguimiento y medición	27
8.2.1	Satisfacción la Cliente	27
8.2.2/4.5.5	Auditoria interna	28
8.2.3/4.5.1	Seguimiento y medición de los Procesos	29
8.2.4/4.5.1	Seguimiento y medición de los Productos	29
8.3	Control del Producto No Conforme	29
4.5.3.1	Investigación de Incidentes	
8.4	Análisis de datos	30
8.5	Mejora	31
8.5.1	Mejora continua	31
8.5.2/4.5.3.2	Acciones Correctivas	31
8.5.3/4.5.3.2	Acciones Preventivas	32

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

Base Operativa NQN: AV.CONQUISTADORES DEL DESIERTO N° 2450- Barrio PIN OESTE – TE (0299) 4009312/13 – CP (8300) Neuquén
 Centro Operativo Catriel: Sección Chaca S/N - TE (0299) 154271191
 E-mail: grupooas@grupooas.com.ar / www.grupooas.com.ar



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

SECCIÓN II UTILIZACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI)

2.1 OBJETIVO DEL MSGI

El objetivo de la presente sección es establecer los lineamientos generales del Sistema de Gestión Integrado (SGI) en la empresa **GRUPO OAS SRL**, describiendo como está referenciado el SGI, proporcionando un servicio de consulta permanente y versátil, para la implantación, mantenimiento y mejora del SGI, con base a las Normas Internacionales ISO 9001/OHSAS 18001/ISO14001.

Además, tiene como objetivo contribuir a la correcta ejecución de las tareas asignadas al personal de la Organización, permitiendo la unificación en los métodos de trabajo. De este modo se asegura que en todo momento las actividades, procesos y servicios que presta la Organización, se realicen cumpliendo con la política y objetivos del Sistema de Gestión Integrado dentro de la misma, propiciando así la satisfacción de nuestros Clientes, la mejora continua, la identificación de Peligros y evaluación de Riesgos en las actividades de la empresa promocionando la Salud Ocupacional y la minimización de impactos significativos al Medio Ambiente, disminuyendo la contaminación al Medio.

2.2 ALCANCE

El presente Manual del Sistema de Gestión Integrado, es de aplicación a todos los niveles de GRUPO OAS S.R.L., definidos en este alcance relacionados con los siguientes aspectos:

- ✓ ***Servicio de desparafinación con agua o petróleo, con lectura de datos manual y electrónica***
- ✓ ***Servicio de generación de vapor hasta 1.400 kg de vapor/hora***

Por ello es asumido como un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del Sistema de Gestión Integrado (SGI) lo establecido en el presente MSGI, para todos los servicios mencionados anteriormente.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

2.2.1 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

En el SGI de GRUPO OAS SRL, se ha identificado la siguiente exclusión al capítulo 7 de la Norma ISO 9001.

7.3 Esta organización, no cuenta con diseño y desarrollo respecto de sus servicios.

Esta razón se debe al hecho, de que todos los servicios prestados u ofrecidos por la empresa, están definidos implícitamente por programas de trabajo diseñados por el cliente para el control y análisis de pozos, especificándose el tipo de equipo que realizará la operación. Con lo cual, establecidos y chequeados los requerimientos del cliente, se verifica si los equipos pueden alcanzar los parámetros de maniobra establecidos por el cliente, y se coordina la operación con todos los involucrados internos y externos a la organización.

Con lo cual, los requerimientos de este punto de la Norma no son aplicables y quedan excluidos del Sistema de Gestión Integrado, por considerar que su cumplimiento se contempla al verificar los puntos 7.1, 7.2 y 7.2.2 de la presente norma.

7.5.2 La organización cumple su servicio acorde a programas de trabajo del Cliente y realiza el seguimiento a través de indicadores de medición y objetivos anuales de su servicio, por éste motivo los requerimientos de éste punto de la norma no son aplicados y quedan excluidos del Sistema de Gestión Integrado.

2.3 RESPONSABILIDADES

Todos los niveles de la Organización deben cumplir con los requisitos establecidos en el presente Manual del Sistema Gestión Integrado, asegurando así el cumplimiento responsable de las tareas que deban desempeñar.

La Alta Dirección revisa periódicamente el SGI, registrando los cambios y asegurándose de su implementación.

El Equipo del SGI, conformado por referentes de los diferentes sectores de la empresa, deben mantener, controlar, distribuir, y actualizar el presente Manual de Sistema Gestión Integrado, como así también del resto de la documentación definida en el SGI.

Cada Responsable de Área, debe hacer la difusión dentro de su área o sección, de toda la documentación del SGI que utilice, incentivando el buen uso de la misma.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

SECCIÓN III INTRODUCCIÓN

Grupo OAS S.R.L., es una empresa dedicada al servicio Petroleros, que con la experiencia que le dan sus casi 10 años de trabajos continuos en los distintos yacimientos de las provincias de Neuquén, Río Negro, La Pampa, Santa Cruz lo colocan a la vanguardia en esta actividad.

Grupo OAS S.R.L. inicio sus actividades en Octubre del Año 2003 con el objetivo de brindar al sector petrolero servicios de “Desparafinación de Cañerías de Conducción y Tubing” y toda tarea que implique la utilización de “Bombeo de Fluidos a Alta temperatura, Presión y Caudal”.

Estos servicios, orientados a un segmento del mercado cuya demanda ya estaba siendo atendida, se planificaron con el objetivo de mejorar y modificar estratégicamente sus alcances, incorporándoles valor agregado y tecnología, con costos bajos y alta calidad.

Para cumplir con estos objetivos, la empresa incorporó equipamiento nuevo de primera calidad y personal altamente especializado en el área.

Mediante la adopción de una política de mejora continua, Grupo OAS, en el año 2004, implementó un sistema automatizado de registros de información de todas las operaciones realizadas en todos sus equipos de desparafinación y motobombas. Esto permitió registrar parámetros de temperatura, presión y caudal de bombeo, presión en boca de pozo y temperatura del colector.

A fines del año 2004 Grupo OAS, desarrollo y fabricó un equipo generador de vapor, permitiendo con ésta unidad obtener una forma alternativa de desparafinación de pozos.

Tanto la incorporación del Equipo Hot Water Steam, como la incorporación del Departamento de Diagnóstico, diseño, planificación y seguimiento, marcaron la diferencia en la forma de realizar el servicio de desparafinación, con respecto a las otras empresas dedicadas al mismo servicio.

3.1 ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

MISIÓN

Brindar un servicio que de **Confiability** respecto a la operación, **Seguridad** respecto a su procedimiento y personal, **Profesionalismo** respecto a la formación de sus empleados, que satisfaga todas las expectativas de nuestros clientes, incorporando, mejoras continuas, en cada una de las áreas de la empresa.

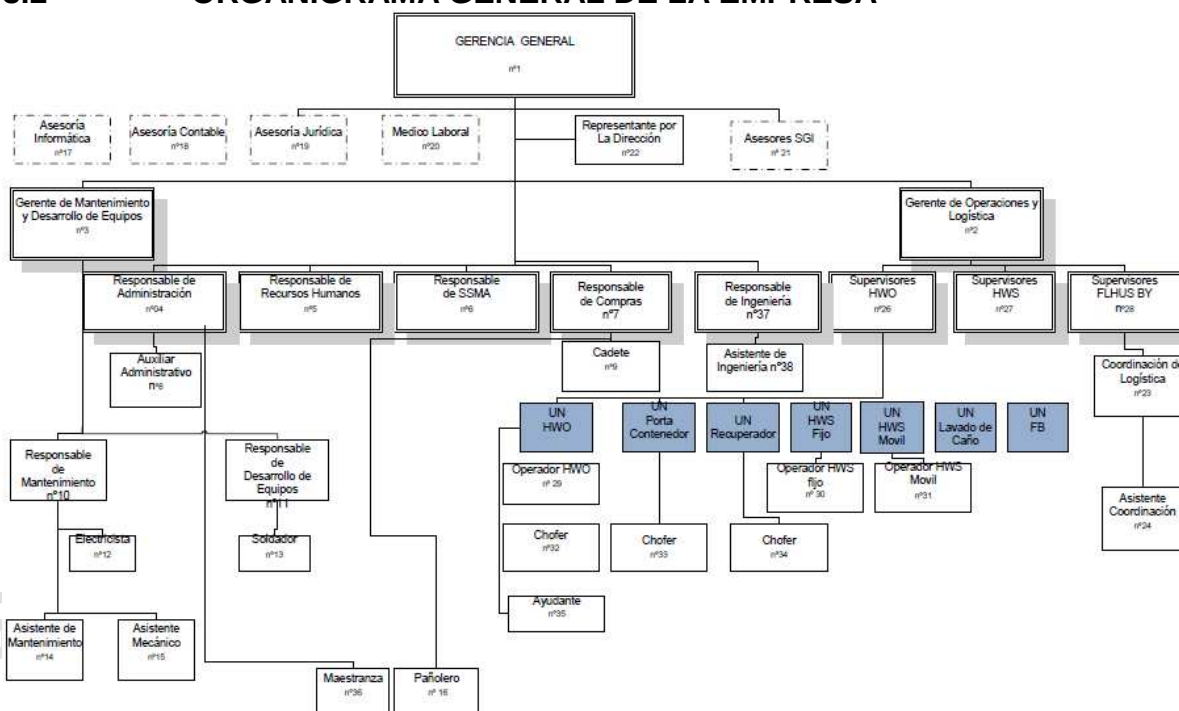
VISIÓN

La **visión** de nuestra empresa, se baso en haber sabido interpretar, los cambios y las necesidades, tanto **Técnicas**, adaptando y creando equipos confiables para nuestras cuencas, **Operativas**, modificando una manera de dar servicios

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

totalmente distinta, con seguridad y profesionalismo, de **Logística**, promoviendo una visión preventiva del servicio y **Tecnológica**, incorporando continuamente herramientas electrónicas, que nos permiten dar información más confiable y precisa.

3.2 ORGANIGRAMA GENERAL DE LA EMPRESA



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

SECCIÓN IV SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

4.1 REQUISITOS GENERALES

El Sistema de Gestión Integrado garantiza que los Servicios proporcionados por GRUPO OAS S.R.L., los cuáles han sido mencionados oportunamente en el alcance del mismo (véase sección 2.2 del presente manual), cumplen los requisitos establecidos por sus Clientes, las reglamentaciones legales vigentes que regulan la actividad, y los requerimientos propios definidos en la empresa, asegurándose en cada caso, el normal funcionamiento de la empresa.

Por ello, GRUPO OAS S.R.L. establece, documenta, implementa y mantiene un SGI, y mejorará continuamente su eficacia, siguiendo los requisitos de las Normas mencionadas anteriormente.

Para ello, esta Organización:

- a) Identifica los procesos para el SGI y su aplicación a través de la Organización.
- b) Determina la secuencia e interacción de estos procesos.
- c) Determina los métodos y criterios necesarios que aseguran que tanto el funcionamiento, como el control de estos procesos sean eficaces.
- d) Asegura la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- e) Realiza el seguimiento, medición y análisis de estos procesos.
- f) Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

En el caso que esta Organización opte por contratar externamente procesos que afecten o puedan afectar a la conformidad de los Servicios, con los requisitos establecidos, GRUPO OAS S.R.L. se asegurará la identificación y control de dichos procesos.

El control de estos procesos será identificado dentro del SGI.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del SGI en GRUPO OAS S.R.L. incluye:

- a) La declaración documentada de una Política del Sistema de Gestión Integrado y de los Objetivos del Sistema (véase los apartados 5.3 y 5.4 del presente Manual)
- b) El Manual de Sistema de Gestión Integrado se encuentra identificado como MSGI.
- c) Los procedimientos documentados requeridos por las normas ISO 9001/OHSAS 18001/ISO 14001 se encuentran registrados en el formulario SGI-FOR-001 Control de Documentos y Registros.
- d) Los documentos necesarios para que la Organización se asegure de la eficaz planificación, operación y control de los procesos registrados en el formulario SGI-FOR-001 Control de Documentos y Registros.
- e) Los registros de la Calidad requeridos por la norma ISO 9001. registrados en el formulario SGI-FOR-001 Control de Documentos y Registros.

Toda la documentación del SGI de GRUPO OAS S.R.L., se presentan subdividido de la siguiente manera:

Manual Gestión Integrado	Es el documento donde se describe el SGI de Grupo OAS S.R.L. Se hace referencia al alcance, la interacción de los procesos, y los documentos implementados en la organización.
Procedimientos de Norma (PN)	Documentos requeridos por las Normas y aquellos adoptados por las buenas prácticas de Gestión.
Procedimiento Operativos (PO)	Son documentos que describen tareas específicas en relación a Operaciones.
Procedimiento Específicos (PE)	Son documentos que describen tareas específicas en relación los sectores.
Programas (P00++RO)	Son programas de Gestión utilizados para las planificaciones de actividades del Sistema.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

Formularios (FOR)

Los formularios son desarrollados y mantenidos para registrar los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos de del Sistema de Gestión Integrado.

4.2.2 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

GRUPO OAS S.R.L. establece y mantiene el presente Manual del Sistema de Gestión Integrado como soporte para la implantación del SGI que incluye:

- a) Alcance del SGI con las justificaciones de las exclusiones que corresponden (véase Sección 2 del presente Manual).
- b) Referencia a los procedimientos documentados requeridos por el SGI
- c) Descripción de la interacción entre los procesos del SGI (véase apartado 4.2.5 del presente Manual).

4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

GRUPO OAS S.R.L., controla los documentos requeridos por el SGI, mediante el procedimiento **SGI-PN-001 Control de Documentos y Registros**, en donde se definen los controles necesarios para:

- a) Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión;
- b) Revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, y nueva aprobación de los mismos;
- c) Aseguramiento de la identificación de cambios y estado de revisión actual;
- d) Aseguramiento que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran en los puntos de uso;
- e) Aseguramiento que los documentos permanecen legibles e identificables;
- f) Aseguramiento de la identificación de los documentos de origen externo y del control de su distribución;
- g) Prevención del uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicación de una identificación si son retenidos.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

Para dar cumplimiento a este apartado, todo documento del Sistema de Gestión Integrado de GRUPO OAS S.R.L. generado internamente, se identifican, elaboran, emiten, revisan, aprueban, distribuyen, controlan y se mantienen actualizados, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento documentado denominado **SGI-PN-001 Control de Documentos y Registros**

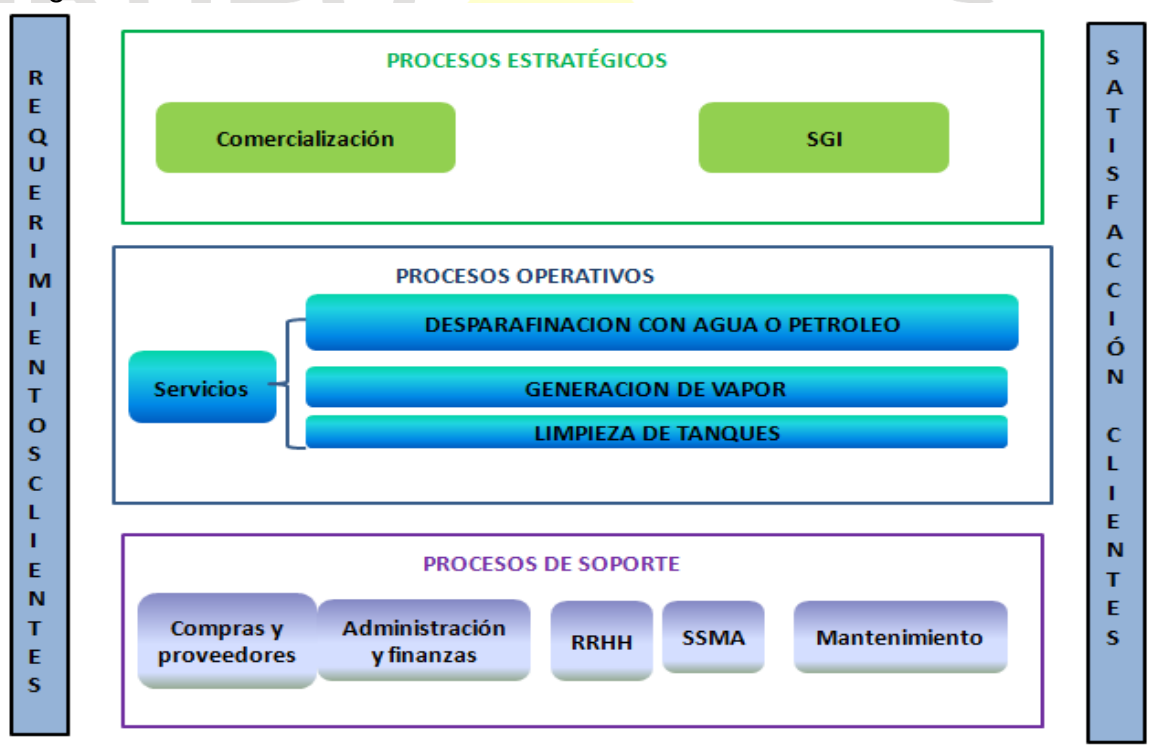
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

La organización GRUPO OAS S.R.L. establece y mantiene registros, que permiten proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos, así como de la operación eficaz del SGI.

Para asegurar el cumplimiento de lo establecido en el presente apartado, se encuentra establecido el procedimiento documentado denominado **SGI-PN-001 Control de Documentos y Registros**, en donde se definen los controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención, y la disposición de los mismos en la Organización.

4.2.5 INTERRELACIÓN DE LOS PROCESOS

A continuación se detalla esquemáticamente la interrelación de los procesos que integran el Sistema de Gestión de Calidad de GRUPO OAS S.R.L.



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

SECCIÓN V RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., proporciona evidencia de su compromiso para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión Integrado y de la mejora continua de la eficacia del mismo, por medio de:

- a) Comunicación a la Organización de la importancia de satisfacer los requisitos del Cliente; así como los legales y reglamentarios y requisitos del Cliente;
- b) Establecimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado (véase el apartado 5.3 del presente Manual);
- c) Asegurando que se establecen los Objetivos del SGI (véase el apartado 5.4 del presente Manual);
- d) Realizando revisiones por la dirección (véase el apartado 5.6 del presente Manual);
- e) Asegurando la disponibilidad de recursos (véase la sección 6 del presente Manual).

Se tienen en cuenta todas las responsabilidades, operaciones y recursos utilizados, con el fin de asegurar que se cumplen los requisitos de la Calidad establecidos tanto por los Clientes, como por la propia Organización.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L. asegura que los requisitos del Cliente se determinan y cumplen con el propósito de lograr aumentar su satisfacción y lograr el éxito de la Organización (véase los apartados 7.2. y 8.2.1 del presente Manual)

Se incluye en la definición de Cliente para la empresa, todas aquellas personas que contratan y/o usan los servicios ofrecidos por la misma, de acuerdo con lo indicado en el alcance del Sistema de Gestión Integrado. (véase apartado 2.2 del presente Manual)

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

5.3 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Política del SGI se establece con el objeto de conseguir la mejora del desempeño en la prestación de todas las actividades y procesos indicados en el alcance de su Sistema de Gestión Integrado (véase sección 2.2 del presente Manual).

Da un marco de referencia del Sistema de Gestión Integrado y es coherente con el resto de las políticas y estrategias de la Organización.

Por lo tanto, la alta dirección de GRUPO OAS S.R.L. asume la responsabilidad de emitir su Política de Sistema de Gestión Integrado, y la difunde a todos los niveles involucrados, asegurándose que la misma:

- a) Es adecuada al propósito de la Organización;
- b) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos, y de mejorar continuamente la eficacia del SGI;
- c) Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del SGI;
- d) Se comunica y se entiende dentro de la Organización;
- e) Se revisa para mantenerla vigente.

Para dar cumplimiento a los requisitos enunciados en este apartado, la Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., establece la siguiente Política del Sistema de Gestión Integrado:

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11



POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

EN **OIL ADDPER SERVICE SRL (GRUPO OAS)**, EMPRESA ORIENTADA NETAMENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, OBRAS CIVILES Y EMPRENDIMIENTOS AGROPECUARIOS, CONSIDERAMOS A CADA CLIENTE COMO PRIORITARIOS EN NUESTRO ACCIONAR. SABEMOS QUE ELLOS REPRESENTAN LA RAZÓN DE NUESTRA EXISTENCIA.

ES POR ESTE MOTIVO QUE LA ALTA DIRECCIÓN Y TODOS LOS MIEMBROS QUE COMPONEN ESTA ORGANIZACIÓN ASUMIMOS EL COMPROMISO DE CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS EN SU POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LA LEGISLACIÓN Y NORMAS VIGENTES DISPUESTAS POR AUTORIDADES NACIONALES, PROVINCIALES Y MUNICIPALES
- CUMPLIR Y HACER CUMPLIR LOS REQUERIMIENTOS Y DISPOSICIONES DE LA EMPRESA Y DEL CLIENTE, APLICABLES A LAS OBRAS, SERVICIOS Y EMPRENDIMIENTOS, PROMOCIONANDO LA SATISFACCIÓN DEL MISMO
- IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO MANTENIENDO UN COMPROMISO CON LA MEJORA CONTINUA EN LOS PROCESOS, LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE, Y LA SALUD DE LOS EMPLEADOS,
- PROMOVER LAS HERRAMIENTAS QUE PERMITAN MINIMIZAR LOS RIESGOS EN SALUD OCUPACIONAL E IDENTIFICAR Y MINIMIZAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.
- FOMENTAR LA FORMACIÓN DEL PERSONAL, EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA PARTICIPACIÓN, OTORGANDO LAS HERRAMIENTAS NECESARIAS QUE PERMITAN INCREMENTAR SUS HABILIDADES Y COMPETENCIAS.
- INTEGRAR A NUESTROS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS PARA QUE ADHIERAN A NUESTRO COMPROMISO.
- ASEGURAR SU DIFUSIÓN Y LA ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LAS NORMAS RELACIONADAS.
- ASIGNAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DE ESTAS POLÍTICAS

FECHA: 07/07/2011

REV: 00.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

5.4 PLANIFICACIÓN

5.4.1 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., se asegura que los Objetivos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, incluyendo aquellos necesarios para cumplir los requisitos para la prestación del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización.

Para esto, en conjunto con los responsables de cada área, se definen los indicadores y medidas a adoptar que permitan realizar el seguimiento de los objetivos del SGI, a fin de corroborar la eficacia del SGI.

Al menos una vez al año, los responsables de cada área, analizan conjuntamente con la Alta Dirección en una de las reuniones de Revisión por la Dirección del SGI el cumplimiento y la necesidad de redefinir dichos objetivos, en función del cumplimiento de los mismos. (véase apartado 5.6 del presente Manual).

A fin de dar cumplimiento a lo enunciado, la organización GRUPO OAS S.R.L., establece sus objetivos del SGI mediante el Programa denominado **SGI-PRO-001 Programa de Gestión**.

5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., se asegura que:

- a) La planificación del SGI se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 del presente Manual, así como los Objetivos del SGI;
- b) Se mantiene la integridad del SGI cuando se planifican e implementan cambios en éste;

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., define y comunica las responsabilidad y autoridad del personal de cada puesto indicado en el organigrama de la

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

organización, a través del documento denominado **RHU-PE-001 Formación y Toma de Conciencia**.

Los cambios de la estructura organizativa, responsabilidades y autoridad de cada puesto, responde a decisiones de la alta dirección.

5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Alta Dirección designa a uno de sus miembros para desempeñar el rol de Representante de la Dirección en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente, quien con independencia de otras responsabilidades y autoridad, incluya:

- a) Asegurarse que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado;
- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y de cualquier necesidad de mejora;
- c) Asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Cliente en todos los niveles de la organización.

A fin de dar cumplimiento a lo enunciado, la organización GRUPO OAS S.R.L., establece que la función de Representante de la Dirección recaiga sobre el **Socio Gerente Cdor. Martín Diez**.

5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

La Alta Dirección de GRUPO OAS S.R.L., se asegura que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integrado.

Para esto, se establece que la información referente al Sistema de Gestión Integrado se realizará de la siguiente manera, según corresponda:

- a) Comunicación escrita.
- b) Reunión internas de cada sector o multidisciplinaria.
- c) Otras vías de comunicación: teléfono, mail, comunicación verbal.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

Para dar cumplimiento a los requisitos enunciados en este apartado, GRUPO OAS S.R.L. establece el procedimiento **SGI-PN-006 Comunicaciones Internas y Externas**

5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 GENERALIDADES

La Alta Dirección conjuntamente con los Responsables de cada área de GRUPO OAS S.R.L., revisarán el SGI al menos una (1) vez al año o períodos menores de tiempo cuando lo estimen necesarios, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

La misma incluirá, la revisión y evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGI, Política del SGI y los Objetivos.

A fin de mantener registros del cumplimiento del presente apartado, se encontrará implementado el formulario **SGI-FOR-011 Informe de Revisión por la Dirección**, en donde se dejará constancia de cada reunión, participantes, temas tratados, oportunidades de mejora, acciones y responsables entre otros temas.

5.6.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

La información utilizada para realizar la Revisión por la Dirección incluirá:

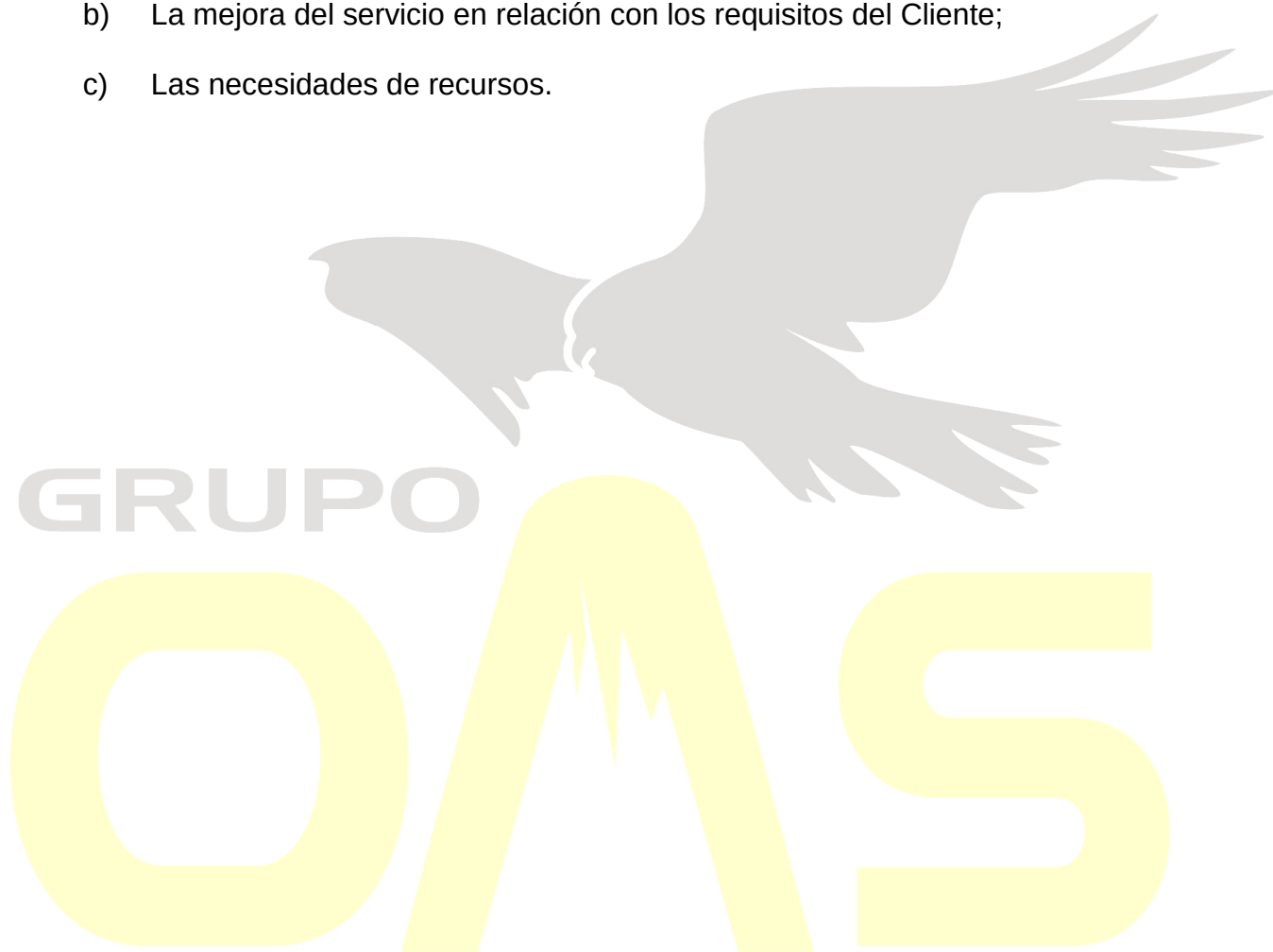
- a) Resultados de Auditorías;
- b) Retroalimentación del Cliente;
- c) Desempeño de los procesos y conformidad del servicio;
- d) Estado de las acciones correctivas y predicativas;
- e) Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas;
- f) Cambios que podrían afectar al Sistema de Integrado;
- g) Recomendaciones y oportunidades de mejora.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

5.6.3 RESULTADO DE LA REVISIÓN

Los resultados de la Revisión por la Dirección son asentados en formulario denominado **SGI-FOR-011 Informe de Revisión por la Dirección**, en donde se incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con

- a) La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado y sus procesos;
- b) La mejora del servicio en relación con los requisitos del Cliente;
- c) Las necesidades de recursos.



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

SECCIÓN VI

GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La organización GRUPO OAS S.R.L., determina y proporciona los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado y mejorar continuamente su eficacia.
- b) Aumentar la satisfacción del Cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 GENERALIDADES

El personal que realice trabajos que afecten a la Calidad del Servicio, al ambiente, a la salud propia y a la de las partes interesadas, debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiada.

Para dar cumplimiento con lo enunciado, la organización GRUPO OAS S.R.L., ha establecido e implementado el documento denominado **RHU-PE-001 Formación y Toma de Conciencia**, en donde se definen los requisitos a cumplir para cada puesto y función.

6.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

La organización GRUPO OAS S.R.L., se compromete a:

- a) Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la Calidad del Servicio.
- b) Proporcionar formación o tomar otras acciones necesarias para satisfacer dichas necesidades establecidos en el programa denominado **SGI-PRO-003 Programa de Capacitaciones**.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

- c) Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- d) Asegurarse que su personal es conciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente.
- e) Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

6.3 INFRAESTRUCTURA

GRUPO OAS S.R.L. determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados;
- b) Equipo para los procesos, tanto hardware como software;
- c) Servicios de apoyo tales como transporte o comunicación

Para dar cumplimiento con lo enunciado, GRUPO OAS S.R.L., ha establecido e implementado el programa denominado **SGI-PR-006 Programa Anual de Mantenimiento**, y contrata cuando sean requeridos servicios que colaboran para que sus equipos (operativos, hardware), y sus sistemas informáticos se encuentren operativos.

6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

GRUPO OAS S.R.L., determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del Servicio.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite A SGI una copia controlada.

SECCIÓN VII

REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

La organización GRUPO OAS S.R.L., planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación del servicio. Dicha planificación es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión Integrado (véase apartado 4.1 del presente Manual)

Durante la planificación de la prestación del servicio, la organización GRUPO OAS S.R.L. determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los Objetivos de Calidad y los requisitos para el servicio,
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y proporcionar recursos específicos para el servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y prueba específicas para el servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los requisitos que sean necesarios para proporcionar evidencia que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos. (véase apartado 4.2.4 del presente Manual).
- e) Identifica los peligros y evalúa los riesgos de sus actividades o servicios que puede controlar a fin de determinar, aquellas acciones que tienen o pueden tener afección a la salud de sus trabajadores y toma medidas para su reducción y control.

La identificación y evaluación de los Riesgos la ejecuta a través del procedimiento denominado **SMA-PE-001 Identificación de Peligros y Evaluaciones de Riesgo.**

- f) Identifica los Aspectos Ambientales y evalúa los Impactos Ambientales de sus actividades o servicios que puede controlar a fin de determinar, aquellas acciones que tienen o pueden tener afección al Medio Ambiente y toma medidas para su reducción y control.

La identificación y evaluación de lo Aspectos Ambientales la ejecuta a través del procedimiento denominado SMA SMA-PE-002 Identificación de Aspectos y Evaluaciones de Impacto.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

Asímismo define objetivos para gestionar los riesgos y establece sus controles a través del programa denominado **SGI-PR-004 Programa de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio ambiente**.

El resultado de esta planificación se presentan en forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

Para dar cumplimiento con lo enunciado, GRUPO OAS S.R.L., ha establecido e implementado el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio** y la documentación complementaria que en el mismo se indica.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO.

GRUPO OAS S.R.L., determina:

- a) Los requisitos especificados por el Cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el Cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.
- d) Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

Ante la recepción de los requerimientos de un servicio de parte del Cliente, según su incumbencia, el mismo es documentado, analizado y complementado con los requisitos adicionales necesarios para la prestación del mismo, según lo establecido en el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**.

En cuanto al cumplimiento de requisitos legales, la empresa consulta periódicamente el servicio informático a través de la página web **www.estrucplan.com.ar** por medio del cual recibe y tiene acceso a toda la reglamentación vigente que aplica a su actividad, dicha acción se establece en el procedimiento mencionado **SGI-PN-002 Identificación y actualización de Requisitos Legales**

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

GRUPO OAS S.R.L., revisa los requisitos relacionados con el servicio. Esta revisión se efectúa antes de comprometerse a proporcionar un servicio al Cliente, y además se asegura que:

- a) Están definidos los requisitos del servicio;
- b) Están resueltos las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o presupuesto y los expresados previamente;
- c) GRUPO OAS S.R.L. tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Se mantienen registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (véase apartado 4.2.4 del presente Manual)

Cuando el Cliente no proporciona una declaración documentada de los requisitos, GRUPO OAS S.R.L. confirma los mismos antes de la aceptación del servicio.

Cuando se cambian los requisitos del servicio, GRUPO OAS S.R.L. se asegura que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea conciente de los requisitos modificados, asentando dichos cambios en el formulario denominado **orden de trabajo**.

Para dar cumplimiento con lo enunciado, GRUPO OAS S.R.L., ha establecido e implementado el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**, y la documentación complementaria que en el mismo se indica.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

GRUPO OAS S.R.L., determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los Clientes, relativas a:

- a) La información sobre el servicio.
- b) Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.
- c) La retroalimentación del Cliente, incluyendo sus quejas.

Mediante el Procedimiento **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**, y la documentación complementaria, esta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

A su vez, esta organización cuenta con la siguiente página web www.grupooas.com.ar en donde el cliente puede realizar todas las consultas relacionadas con este punto.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

GRUPO OAS SRL, no cuenta con diseño y desarrollo respecto de sus servicios, por lo tanto los requerimientos de este punto de la Norma no son aplicables y quedan excluidos del Sistema de Gestión Integrado. (véase apartado 2.2.1 Exclusiones del presente Manual)

7.4 COMPRAS

7.4.1 PROCESO DE COMPRAS

GRUPO OAS S.R.L., se asegura que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto adquirido dependen del impacto del producto adquirido en la posterior realización del servicio o el servicio final que se le brinda al Cliente.

GRUPO OAS S.R.L. evalúa y selecciona los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos acuerdos con los requisitos de la organización.

Se encuentran establecidos los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de proveedores. Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. (véase apartado 4.2.4 del presente Manual)

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

Para dar cumplimiento con lo enunciado, GRUPO OAS S.R.L., ha establecido e implementado el procedimiento denominado **COM-PE-001 Gestión de Compras**, y el instructivo denominado **COM-PE-002 Evaluación de Proveedores**.

7.4.2 INFORMACIÓN DE COMPRA

La información de las compras describe el producto a comprar, incluido cuando sea apropiado:

- a) Requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.
- b) Requisitos para la calificación del personal.
- c) Requisitos del Sistema de Gestión Integrado.

GRUPO OAS S.R.L., se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor. Para esto, el responsable de compra, verifica las especificaciones de los productos a comprar antes de emitir una Nota de Pedido u autorización de Compra que corresponda.

Además, mediante el procedimiento denominado **COM-PE-001 Gestión de Compras**, y la documentación complementaria, esta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

7.4.3 VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS

GRUPO OAS S.R.L. establece e implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse que el producto comprado cumpla los requisitos de compra especificados, éste control se especifica en el procedimiento PAÑ-PE-001 Procedimiento de Pañol.

Cuando GRUPO OAS S.R.L. o sus Clientes requieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, GRUPO OAS S.R.L. establecerá en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GRUPO OAS S.R.L., planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- a) La disponibilidad de información que describa las características del servicio.
- b) La disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- c) El uso de equipo apropiado.
- d) La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.
- e) La implementación del seguimiento y de la medición.
- f) La implementación de actividades de liberación, entrega y actividades posteriores a la entrega.

Mediante el cumplimiento de lo establecido en los apartados 4.1, 4.2, ésta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

GRUPO OAS S.R.L., aplica actividades de seguimiento y medición mediante indicadores y el servicio que presta es acorde a programas de Trabajo del Cliente, por lo tanto los requerimientos de este punto de la Norma no son aplicables y quedan excluidos del Sistema de Gestión Integrado. (véase apartado 2.2.1 Exclusiones del presente Manual).

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

GRUPO OAS S.R.L. identifica el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto. Además, se identifica el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición.

En referencia a éste punto, se han implementado en cada instancia, formularios y planillas de seguimiento en donde se registran los estados y se realizan los seguimientos de cada servicio en forma individual. Mediante el cumplimiento de lo establecido en el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**, ésta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

GRUPO OAS S.R.L. cuida los bienes que son propiedad del Cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.

Cualquier bien que sea propiedad del Cliente y que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso es registrado en el campo de Observaciones de la Orden de Trabajo o Parte de Operaciones correspondiente, y comunicado al Cliente (Supervisor de área o campo).

A su vez, mediante el cumplimiento de los contratos en donde se establecen todas las particularidades de cómo debe comportarse la empresa o que hacer, una vez que la misma ingresa al área de operación del cliente. Como así también, mediante el cumplimiento de los procedimientos del cliente si los hubiese, esta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado a través del procedimiento denominado **SGI-PN-007 Propiedad del Cliente**.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

GRUPO OAS S.R.L. preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección cuando corresponda. La preservación es aplicable también a las partes constitutivas de un producto.

Mediante el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**, y la documentación complementaria, ésta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

GRUPO OAS S.R.L. determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados (véase apartado 7.2.1 del presente Manual).

La organización establece procesos para asegurarse que el seguimiento y medición puede realizarse y se realiza de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.

Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición cumple con:

- a) Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacional o internacional; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación;
- b) Ajustarse o reajustarse según sea necesario;
- c) Identificarse para poder determinar el estado de calibración;
- d) Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición;
- e) Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.

Además, GRUPO OAS S.R.L., evalúa y registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos. La organización toma las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado. Se mantienen registros de los resultados de la calibración y verificación de los instrumentos que correspondan acorde al procedimiento MAN-PE-003 Calibración de Equipos.

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

GRUPO OAS S.R.L. está preparada para enfrentar y responder ante accidentes y situaciones de emergencia y para prevenir o mitigar los impactos ambientales que puedan estar asociados a los mismos.

Con este objetivo:

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

- Cuenta con procedimientos para identificar situaciones potenciales de peligros para la salud y seguridad de las personas;
- Prepara Planes de “Respuesta ante Emergencias” ajustados a cada situación en particular;
- Establece y distribuye los roles para cumplir con esos planes de emergencia
- Realiza todas las comunicaciones pertinentes;
- Implanta las acciones de mitigación que correspondan, de existir impacto ambiental;
- Realiza simulacros para probar y mejorar los procedimientos de emergencias

GRUPO OAS SRL establece sus Roles de Emergencia a través del procedimiento denominado **SMA-PE-003 Preparación y Respuesta ante Emergencias**, y ejecuta los correspondientes simulacros acorde a la planificación estimada en el programa denominado **SGI-PR-005 Programa de Simulacro**.

El procedimiento SMA-PE-003 Preparación y Respuesta ante Emergencias se revisa cada vez que se produce un accidente, incidente o situación de emergencia (si es interno a la empresa en todos los casos y si es externo, cuando pudiera ser útil para una mejora).



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

SECCIÓN VII

MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

GRUPO OAS S.R.L., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua para:

- a) Demostrar la conformidad del servicio;
- b) Asegurarse de la conformidad del SGI;
- c) Mejorar continuamente la eficacia del SGI.

La conformidad del servicio será verificada mediante la intervención de un responsable para cada tarea a realizar, quien se encargará de efectuar las acciones pertinentes para que dicha conformidad sea alcanzada durante el desarrollo de los trabajos, y se satisfaga al Cliente.

A su vez, la alta dirección se encargará de verificar la conformidad del SGI y la mejora continua del mismo, por medio de la realización periódica de Auditorías Internas y las reuniones de Revisión por la Dirección.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión Integrado, GRUPO OAS S.R.L. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Para ello se encuentran establecidas las siguientes metodologías de medición, que la empresa utiliza según el tipo de contacto que tenga con el cliente a evaluar:

- * Solicita que el cliente emita su opinión por cada servicio prestado, al momento de asentar su conformidad del servicios en los Partes de Operaciones
- * La satisfacción del cliente, es uno de los puntos tratados en las reuniones de personal que se realizan a intervalos planificados. Cada Operador o Chofer de cargas liquidas, registra los comentarios, sugerencias o percepción de cuan

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

satisfecho ha quedado el cliente por un servicio, a fin de comentarlo posteriormente en las reuniones y tomar las acciones que sean necesarias.

Este mismo proceder, realiza el Responsable de Operaciones al momento de gestionar la certificación de los servicios prestados ante el cliente.

Los resultados obtenidos de estas, como así también los Informes de Visitas, serán evaluados en las reuniones de Revisión por la Dirección.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

GRUPO OAS S.R.L. lleva a cabo a intervalos planificados Auditorías Internas para determinar si el SGI:

- a) Es conforme con la disposiciones planificadas para la prestación del servicio (véase apartado 7.1 del presente Manual), con los requisitos de las Normas ISO 9001/OHSAS 18001/ISO 14001, y con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado establecidos por la organización;
- b) Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se encuentra planificado un programa denominado **Programa Anual de Auditorías Internas SGI-PRO-002** el cual ha sido planificado tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías anteriores.

Para establecer dicho Programa Anual de Auditorías Internas, se han definido los criterios de auditoria, el alcance de las mismas, su frecuencia y metodología. La selección de los auditores, y la realización de las auditorias que deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso. Los auditores designados no auditan su propio trabajo, y estos podrán ser internos o externos a la organización, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos.

Se encuentra definido, en el procedimiento documentado denominado **SGI-PN-004 Auditoria Interna**, las responsabilidades y requisitos para la planificación y la realización de Auditorias, como informar los resultados, y como mantener los registros emitidos.

El Equipo de Gestión y el Responsable del Área que esté siendo auditada se aseguran que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar o implementar los hallazgos detectados.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (véase apartado 8.5.2 del presente Manual)



RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

Base Operativa NQN: AV.CONQUISTADORES DEL DESIERTO N° 2450- Barrio PIN OESTE – TE (0299) 4009312/13 – CP (8300) Neuquén
Centro Operativo Catriel: Sección Chacra S/N - TE (0299) 154271191
E-mail: grupooas@grupooas.com.ar / www.grupooas.com.ar



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

GRUPO OAS S.R.L. aplica métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGI. Estos métodos demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo correcciones, según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad del servicio, acorde al procedimiento denominado **SGI-PN-003 No Conformidades, Acciones Preventivas y/o Correctivas**).

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PRODUCTOS

GRUPO OAS S.R.L. mide y hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (véase apartado 7.1 del presente Manual, y el procedimiento denominado **OPE-PE-001 Gestión Integral del Servicio**).

Se mantienen evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio.

La liberación y prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que no se hayan completado las disposiciones planificadas para el mismo (véase apartado 7.1 del presente Manual), a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el Cliente.

8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

GRUPO OAS S.R.L. se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos se identifique y controle para prevenir su uso o prestación no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme están definidos en un procedimiento denominado **SGI-PN-003 No Conformidades Acciones Correctivas y/o Preventivas**, en donde dicha No Conformidad origina la toma de una acción inmediata por parte del Responsable del Sector en donde fue detectada.

GRUPO OAS S.R.L. trata los productos / servicios No Conformes mediante una o más de las siguientes maneras:

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.



Manual del Sistema de Gestión Integrado

Código: MSGI

Versión N° 08

Fecha Vigencia:
19/12/11

- a) Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) Autorizando su prestación, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el Cliente;
- c) Tomando acciones para impedir su prestación o aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros de la naturaleza de las No Conformidades, la acción inmediata tomada para dar solución a tal inconveniente, y de cualquier acción tomada a posterior, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido. Dichas instancias son registradas utilizándose el formulario denominado **SGI-FOR-004 Hallazgos del SGI**.

Cuando se corrige un servicio No Conforme, debe someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un servicio No Conforme después de la entrega o cuando ha comenzado su prestación, GRUPO OAS S.R.L. tomará las acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la No Conformidad, poniendo en conocimiento en forma inmediata al Cliente y gestionando las Acciones Correctivas y/o Preventivas que correspondan. (véase procedimiento denominado **SGI-PN-003 No Conformidades, Acciones Correctivas y/o Correctivas**).

INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

Los cuasi accidentes, accidentes, incidentes ambientales, prácticas inseguras y condiciones peligrosas del trabajo, son analizadas y documentadas como un caso particular de No Conformidades. Este análisis sirve como base para realizar planes de mejora para evitar su reiteración. Se procederá acorde a lo establecido en el procedimiento denominado **SMA-PE-004 Clasificación, Comunicación e Investigación de Accidentes**

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

GRUPO OAS S.R.L. determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGC, y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del SGI. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición de cualquiera otra fuente pertinente.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

El análisis de dichos datos, proporcionan la información sobre:

- a) La satisfacción del Cliente (véase apartado 8.2.1 del presente Manual);
- b) La conformidad con los requisitos del servicio (véase apartado 7.2.1 del presente Manual);
- c) Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo Acciones Preventivas;
- d) Los proveedores

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

GRUPO OAS S.R.L. se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Integrado mediante el uso de la Política del SGI, los Objetivos, los Resultados de las Auditorías Internas, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y/o Preventivas, y la Revisión por la Dirección.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

GRUPO OAS S.R.L. tomará acciones para eliminar la causa de No Conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Dichas Acciones Correctivas serán apropiadas a los efectos de las No Conformidades encontradas.

Se encuentra establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las No Conformidades, incluyéndose las quejas de los Clientes;
- b) Determinar las causas de las No Conformidades;
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse que las No Conformidades no vuelvan a ocurrir;
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias;
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase apartado 4.2.4 del presente Manual);

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.

- f) Revisar las Acciones Correctivas tomadas.

Mediante el procedimiento denominado **SGI-PN-003 No Conformidades, Acciones Preventivas y/o Correctivas**, y la documentación complementaria, esta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVAS

GRUPO OAS S.R.L. determina acciones para eliminar la causa de No Conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia. Las Acciones Preventivas serán apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

Se encuentra establecido un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las No Conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de No Conformidades.
- c) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas (véase apartado 4.2.4 del presente Manual).
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas.

Mediante el procedimiento denominado **SGI-PN-003 No Conformidades, Acciones Preventivas y/o Correctivas**, y la documentación complementaria, esta organización se asegura el cumplimiento del presente apartado.

RECUERDE: Si se imprime este documento se convierte en una copia NO CONTROLADA, solicite
A SGI una copia controlada.