MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

Índice

1. OBJETO 4
2. ALCANCE 4
3. REFERENCIAS NORMATIVAS 4
4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA 4
5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES 5
6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, PARTES INTERESADAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES 5
7. MAPA DE PROCESOS 7
8. LIDERAZGO Y COMPROMISO 7
9. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN 8
10. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN 8
11. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN 8
12. POLITICA DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD y AMBIENTE 9
13. POLITICA DE ALCOHOL Y DROGAS 10
14. PLANIFICACIÓN, OBJETIVOS DE LA CALIDAD PLANES Y PROGRAMAS 10
15. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS 11
16. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN 11
17. ELABORACIÓN y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS 11
18. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD 12
19. GESTIÓN DE LOS RECURSOS 12
19.1 Competencia, formación y toma de conciencia 12
20. COMUNICACIÓN INTERNA 12
21. INFRAESTRUCTURA 12
22. AMBIENTE DE TRABAJO 13
23. DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO 13
24. DISEÑO Y DESARROLLO 13
24.1 Planificación del diseño y desarrollo 13
24.2 Datos de entrada y resultados 14

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

24.3 Revisión del diseño y desarrollo 14
24.4 Verificación del diseño y desarrollo 14
24.5 Validación del diseño y desarrollo 14
24.6 Control de cambios en el diseño y desarrollo 14
25. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO 14
26. PRESTACIÓN DEL SERVICIO 15
26.1 Control de la prestación del servicio 15
26.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio 15
26.3 Identificación y trazabilidad 15
26.4 Propiedad del Cliente 15
27. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE 15
28. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO 16
29. COMPRAS 16
30. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN 17
31. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA 17
31.1 Satisfacción del Cliente 17
31.2 Auditoría Interna 17
31.3 Seguimiento y medición de los procesos 17
31.4 Seguimiento y medición del Servicio 18
31.5 Mejora Continua 18
31.6 No Conformidades, Acciones Correctivas 18
32. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS 19
33. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS 19
34. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA 19
35. CONTROL OPERACIONAL 20
36. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS 20
37. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO 20
38. ACCIDENTES E INCIDENTES 20
39. REGISTROS 20
40. ANEXOS 21

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

1. OBJETO

El objeto de este Manual de Gestión Integrado es describir la política, compromisos y responsabilidades que asume la Gerencia de Román Servicios SA en materia de Calidad, Seguridad , Salud Ocupacional y Medio Ambiente; así cómo explicitar y definir todas las actividades referentes al Sistema de Gestión Integrado desarrollado de acuerdo a lo establecido por las normas ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001.

2. ALCANCE

Mediante el presente Manual de Gestión Integrado se establecen los requisitos generales para implantar el Sistema de Gestión, aplicable a las actividades desarrolladas de: **Ingeniería, Desarrollo de Proyectos y Operaciones de transporte, izajes, montajes, instalación y movimientos especiales de cargas, equipos pesados y sobredimensionados.**

Román Servicios define el ciclo de vida de su servicio desde la adquisición de los productos necesarios parar la realización de actividades, pasando por el mantenimiento de equipamiento, el transporte de cargas, hasta la recepción de las mismas y, si aplicase, su montaje en los predios definidos por los clientes. El servicio finaliza con la facturación total del mismo, incluyendo adicionales.

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

- ISO 9001 Sistema de gestión de la calidad. Requisitos.
- OHSAS 18001. Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Requisitos.
- ISO 14001 Sistema de gestión ambiental Requisitos.

4. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La carga y descarga, transporte, elevación y movimiento de unidades pesadas, de gran volumen e indivisibles, ha requerido a través de los tiempos la búsqueda de nuevas soluciones, más eficaces, económicas, seguras y rápidas. Conscientes de los problemas que a diario tiene que afrontar la industria y la construcción, les damos a conocer la empresa Román Servicios SA, compañía que nace en el año 1961 como empresa de ámbito familiar y de transporte de carga general.

El trabajo ininterrumpido, la reinversión constante, el personal seleccionado y la ingeniería puesta al servicio del movimiento, hicieron de Román Servicios SA una empresa con una propuesta innovadora cuyas bases de identidad son: Calidad, Tecnología y Servicio.

Desde el momento de su fundación, no solamente interpreto la necesidad del mercado, si no que anticipándose a las demandas de los usuarios puso en marcha la construcción de carretones modulares hidráulicos, adquirió grúas de diversos portes, tractores y equipos para movimiento de equipos petrolíferos, carretones especiales para transporte de componentes no convencionales,

construyó sobre-puentes modulares transportables que permiten el paso sobre puentes sin afectar su estructura, obradores móviles y todo lo necesario para un mercado ávido de mejores servicios.

La creación del departamento de desarrollo técnico, permitió la consolidación de la capacidad operativa para introducir innovaciones, llegar a zonas geográficas antes inaccesibles, mejorar sistemas y objetivos. Estas, llevadas a la realidad, permitieron participar en obras importantes a nivel Nacional e Internacional. Y a la creación de su slogan “Ciencia al Servicio del Movimiento” pudiendo alcanzar el expertise necesario para hacer viables los proyectos que representaron grandes desafíos.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

5. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

- Desarrollar soluciones integrales a medida, implementando soluciones de alta calidad y construyendo relaciones de largo plazo con Nuestros Clientes.

VISIÓN

- Ser el líder en Argentina en Movimientos Complejos de Grandes Componentes en peso y dimensión, en las especialidades de Transporte, Izajes Y Manipulación de Cargas.

VALORES

- Innovación
- Seguridad
- Compromiso

MANIFIESTO

- Tenemos **PASIÓN** por lo que hacemos, nos sentimos **DUEÑOS**
- **LIDERAMOS** con el ejemplo
- Somos **PROFESIONALES y** actuamos **ÉTICAMENTE**
- Aprendemos **INNOVANDO**
- Construimos relaciones de largo plazo con nuestros **CLIENTES**
- Entendemos cada **PROBLEMA** como una **OPORTUNIDAD**
- Nuestra base es el **Trabajo en EQUIPO**

6. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN, PARTES INTERESADAS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Román Servicios S.A., revisa de manera planificada los factores internos y externos que pueden afectar los elementos del SGI tales como el alcance, procesos, política y objetivos de la calidad, a través del análisis de riesgos y oportunidades presentes en la organización que se originan de las reuniones de revisión por la dirección y reuniones para definición de las estrategias de la organización. Entre los aspectos

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

contemplados por Román Servicios S.A., se encuentran, sin limitarse a ello, los descritos en documento "Contexto, Stakeholders, Riesgos y Oportunidades" .

Román Servicios S.A., entiende las necesidades y expectativas de las partes interesadas mediante la revisión de los siguientes criterios:

a) Posible impacto en el rendimiento o las decisiones de la organización,

b) Capacidad de generar riesgos y oportunidades.

La información resultante de estas actividades se considera en la planificación de cada proyecto y de la organización, el cuál es revisado periódicamente por los involucrados de la organización.

Román Servicios S.A., considerando los factores que pueden afectar los elementos del SGI y las necesidades y expectativas de las partes interesadas determina las acciones necesarias para:

a) Asegurar que el SGI logre los resultados previstos y aumente los efectos deseados mediante la planificación e implementación del SGI en base a los objetivos de la calidad aprobados y los requisitos de las normas, incluyendo la identificación de los riesgos y oportunidades.

b) Prevenga o reduzca efectos no deseados a través de la reducción de los riesgos de acuerdo al tratamiento identificado por cada uno de los riesgos identificados y de las acciones correctivas para lograr la mejora

Román Servicios S.A., establece controles para hacer frente a los riesgos y a las oportunidades, entre los cuales destaca:

a) La utilización de métodos e instrucciones de trabajo que faciliten las actividades de operación y transferencia de información al personal

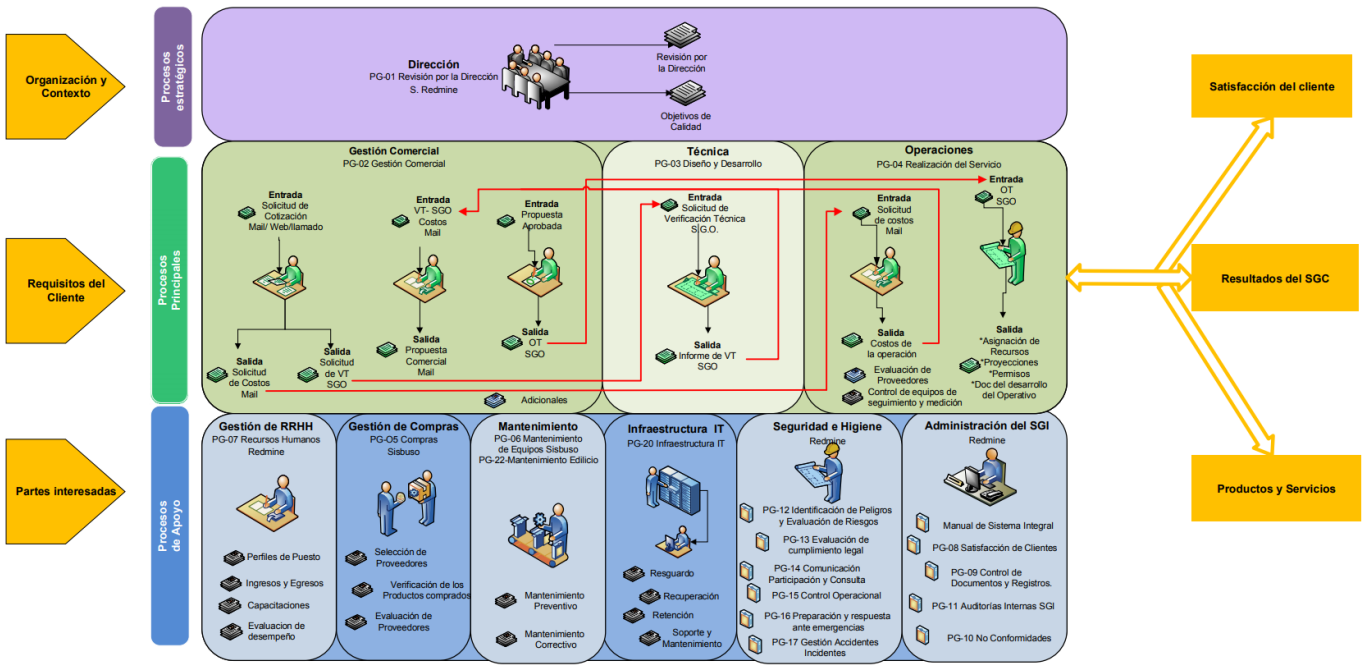
b) La inspección, el seguimiento y la medición de los procesos y servicios.

c) Las acciones correctivas, aplicadas a las áreas de la organización.

d) La selección y formación de personal competente.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

7. MAPA DE PROCESOS



8. LIDERAZGO Y COMPROMISO

La alta dirección asume sus responsabilidades y compromiso con la calidad, seguridad y salud ocupacional de Román Servicios S.A., con el desarrollo e implementación del SGI, así como la mejora de su eficacia, a través de las siguientes actividades:

a) Rendición de cuentas con relación a la eficacia del SGI a través de la revisión por la dirección mediante reuniones de la alta dirección.

b) Establecer la política y los objetivos de la calidad, en función a la visión y misión de Román Servicios S.A.

c) Asegurar que los procesos del SGI estén contemplados dentro de los procesos de negocio de la organización

d) Asegurar que se cuente con personal formado y capacitado para trabajar con calidad y seguridad, así como la disponibilidad de las herramientas, infraestructura, equipos y software necesarios para realizar las diferentes actividades en los proyectos

e) Comunicar a la organización de Román Servicios S.A., la importancia de satisfacer los requisitos de sus clientes a través de la política de la calidad, seguridad y salud ocupacional, la aplicación adecuada

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

de los procedimientos, así como su contribución a la eficacia y la mejora del SGI, a través de vías de comunicación como: correo electrónico, reuniones, entre otros.

f) Asegurar que los resultados del SGI se alcancen según lo planificado y que se tomen las acciones correctivas cuando no se logren los resultados esperados.

9. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Román Servicios SA establece el fiel compromiso para el desarrollo y mejora del SGI por medio de los siguientes aspectos:

- Establecimiento de la Política integrada de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional de Román Servicios SA, incluyendo éste el compromiso para satisfacer los requisitos de los clientes, los legales y otros a los que suscriba.

- Establecimiento de la Política de Alcohol y Drogas.

- Asegurar que se establecen los objetivos de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio ambiente, en cada uno de los sectores, de tal forma que los mismos contribuyan para conducir a la mejora del desempeño y a satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización.

- Realizar revisiones periódicas del SGI.

- Asegurar la disponibilidad de recursos, tanto humanos como materiales para el correcto funcionamiento del Sistema.

10. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Román Servicios SA ha designado como Representante de la Dirección en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente al Gerente de Recursos Humanos, independiente de sus otras responsabilidades.

- El representante tiene las siguientes atribuciones:
- Establecer, implementar y mantener el SGI de la empresa.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del SGI.
- Promover la mejora continua del SGI y el cumplimiento de los objetivos fijados.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

11. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La Dirección de Román Servicios SA realiza al menos una vez al año una revisión global del SGI con el objeto de verificar su adecuación y eficacia para cumplir con los requisitos de la norma ISO 9001, 14001 y OHSAS 18001, los Objetivos, la Política de la Calidad, Seguridad, Salud y Ambiente, las necesidades de nuestros clientes y el tratamiento de las no conformidades.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

Los resultados de la revisión del SGI quedan reflejados en un Informe de Revisión del Sistema tal y como se establece en el procedimiento PG01 Revisión por la Dirección.

12. POLITICA DE CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD y MEDIO AMBIENTE



POLÍTICA DE LA CALIDAD, SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE

En Román Servicios S.A., empresa líder en la ingeniería aplicada al movimiento, consideramos esencial brindar un servicio que supere las expectativas de nuestros clientes y todas las partes interesadas aspirando lograr su plena satisfacción, mediante la prevención de daños y preservando aspectos de Salud y Seguridad.
Para el cumplimiento de estos principios nos comprometemos a:

- Aplicar la gestión de la calidad para promover el concepto de hacer bien las cosas desde la primera vez.
- Cumplir con los requisitos y legislación vigente aplicable a nuestras actividades y servicios, procurando adecuadas condiciones de trabajo.
- Establecer periódicamente objetivos, controlando su cumplimiento, y así mejorar continuamente la eficacia de los sistemas de gestión y por lo tanto de los servicios brindados.
- Identificar y evaluar en forma continua los riesgos inherentes a nuestras actividades y servicios, para reducirlos y controlarlos, promoviendo la cultura de la prevención antes que la corrección, entendiendo que todo accidente es evitable.
- Proteger el medio ambiente, previniendo la contaminación y minimizando los impactos negativos en el mismo.
- Promover el desarrollo del personal a través de la capacitación, entrenamiento y uso de mejores prácticas, para alcanzar la eficacia y eficiencia de nuestros procesos y crear una actitud segura en todo el personal.
- Integrar la filosofía de la Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente en todos los niveles de la empresa, entendiendo que una buena gestión e implementación sólo es posible con la participación y compromiso de todos y cada uno de los que formamos Román Servicios S.A.

Román Servicios S.A., se compromete a difundir esta política y a proporcionar los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del Sistema Integrado de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

Ing. Fabián Lena
Gerente General Román Servicios S.A.
23 de Mayo de 2019
Rev.2

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

13. POLITICA DE ALCOHOL Y DROGAS



POLÍTICA DE ALCOHOL Y DROGAS

Román Servicios S.A. *consciente del creciente flagelo social que significa el consumo de drogas y alcohol, lo que en el trabajo además se convierte en una fuente cierta de accidentes y de amenaza para la salud de quienes desarrollan sus tareas en estas condiciones y también la de sus propios compañeros, aplicará la siguiente política la cual será parte de los requisitos y condiciones exigibles a sus empleados como también a los de las empresas contratistas.*

SE ENCUENTRA ABSOLUTAMENTE PROHIBIDO EL CONSUMO DE DROGAS Y ALCOHOL EN TODO EL AMBITO FÍSICO DE ROMAN SERVICIOS S.A. Y/O DONDE LA EMPRESA REALICE SUS ACTIVIDADES.

Todo empleado que por razones de tratamiento médico deba recurrir a medicación que contiene algún tipo de alcaloide o droga deberá comunicar esta situación al Supervisor a Cargo quien informará la novedad al Dpto. de RRHH, el cual dispondrá la permanencia en el puesto de trabajo del personal afectado o bien proveerá un cambio temporal de tareas para el mismo, en función de los riesgos propios de los trabajos que éste habitualmente realiza.

Si bien la mayoría de las intoxicaciones por alcohol provienen de excesos de ingestión, comunes en bebedores habituales, son muy importantes también las intoxicaciones con bajas concentraciones de alcohol, ya que por su influencia sobre el sistema nervioso, normalmente derivan en alteraciones de la conducta relacionadas al carácter patológico con graves repercusiones sociales, además de las estrictamente laborales, como es el hecho de conducir vehículos y/o máquinas y herramientas. Es por ello que se recomienda observar una adecuada conducta social en tal sentido.

Es función del Supervisor advertir conductas anómalas del personal dependiente y reportarlas al Dpto. de RRHH para proveer un adecuado tratamiento de rehabilitación, de cumplimiento obligatorio por parte del afectado.

Ing. Fabián Lena
Gerente General Román Servicios S.A.
4 de Enero de 2019
Rev.1

14. PLANIFICACIÓN, OBJETIVOS DE LA CALIDAD PLANES Y PROGRAMAS

La Dirección de Román Servicios SA pone a disposición del personal todos los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de la calidad identificados.
En el caso de que de Román Servicios S.A. inicie nuevas actividades no incluidas actualmente dentro del SGI, la Dirección indicará y será responsable de la planificación de todas las tareas necesarias para llevar a cabo las mismas.
La Dirección de Román Servicios SA establece anualmente los objetivos, a través de reuniones de revisión del sistema o reuniones extraordinarias.
Los objetivos de la Calidad son mensurables y coherentes con las Políticas. Son establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de Román Servicios SA con implicación directa en el SGI.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

Se realiza seguimiento de los mismos a través del documento “Tablero de Control” y “Métricas” en los cuales se definen responsables, recursos y programas, cálculos de medición y desvíos aceptables.

15. PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de gestión de calidad, estos cambios se llevarán de manera planificada siendo los mismos registrados mediante:

- Actas de Revisión por la Dirección
- Minutas de Reunión
- Registro de No Conformidades
- Peticiones
- Planificaciones específicas

16. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación del SGI. desarrollado en Román Servicios SA incluye:

- Políticas

- Manual del SGI

- Documentos necesarios por la organización para asegurar la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

- Planos

- Formularios

- Anexos

17. ELABORACIÓN y CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

La elaboración de los documentos del SGI se realiza conforme a lo indicado en el Procedimiento PG 09-Control De Documentos y Registros.

Todos los registros generados en Román Servicios SA, se emiten y mantienen con el fin de demostrar la conformidad con los requisitos especificados y verificar el funcionamiento del SGI.

El personal de Román Servicios SA registra el desarrollo de las actividades que están contempladas en el SGI con objeto de proporcionar evidencias de la conformidad con los requisitos establecidos. Estos registros son legibles, fácilmente identificables y recuperables, conservándose durante un periodo mínimo de tres años salvo indicación contraria en los procedimientos que los definen. La sistemática establecida para el control y mantenimiento de los registros del SGI está definida en el procedimiento PG09-Control de Documentos y Registros.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

18. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Román Servicios SA define su estructura en el organigrama funcional de la empresa que es comunicado a todo su personal. A su vez define los niveles de formación requeridos para cada descripción de puesto, las competencias y experiencia necesaria.

19. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Dirección de Román Servicios SA proporciona los recursos humanos y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del SGI y para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.
Con objeto de garantizar que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad de los requisitos del servicio sea competente y apto, se han definido los perfiles correspondientes a los distintos Puestos de Trabajo previstos en las actividades de dirección, ejecución del trabajo y actividades de verificación conforme a los establecido en el procedimiento PG07 RRHH.

19.1 Competencia, formación y toma de conciencia

Román Servicios SA ha establecido un sistema para:
- Determinar las necesidades de formación.
- Proporcionar la formación necesaria para satisfacer las necesidades detectadas.
- Registrar y mantener los registros de formación y experiencia del personal.
- Evaluar la efectividad de la acción formativa
- La metodología para la gestión de la formación está documentada en el I02-PG07 Capacitaciones

20. COMUNICACIÓN INTERNA

El PG14 Comunicación participación y consulta tiene como objeto asegurar la comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización, la comunicación con los contratistas y visitantes del lugar, además de documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes interesadas.
A su vez se cuenta con un Plan de comunicación en el cuál se definen quién comunica, a quienes y a través de que medio.

21. INFRAESTRUCTURA

Román Servicios SA determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio prestado. La infraestructura incluye:
- Instalaciones: Oficina, Almacén de vehículos y taller para mantenimiento.
- Vehículos: grúas, hidrogrúa, tractores, Megalift, Líneas y carretones.
- Infraestructura IT

Román Servicios SA garantiza, mediante revisiones periódicas, el mantenimiento adecuado de las instalaciones, asegurándose de que se cumplen las condiciones adecuadas de limpieza y funcionalidad PG20 Infraestructura así como de los vehículos utilizados PG-06-Mantenimiento de Equipos, con objeto de asegurar que son conformes. Los resultados de este mantenimiento son reflejados en las correspondientes "Fichas de mantenimiento de los vehículos" en el sistema SISBUSO.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

22. AMBIENTE DE TRABAJO

Uno de los propósitos de este SGI es obtener una mejora continua en el ambiente de trabajo. Román Servicios SA garantiza las condiciones del ambiente de trabajo necesarias para lograr la conformidad con los requisitos establecidos para el servicio.
El área de Desarrollo de RRHH, será el responsable de medir el Clima Laboral de Román Servicios.
En función de ello, se podrá analizar la percepción del Personal sobre la Empresa y su incidencia directa en las motivaciones, intereses y rendimiento.
Una vez analizados los resultados, se elevaran a la gerencia general quien dispondrá las acciones necesarias para satisfacer las demandas explicitadas. Luego se serán subidas al Redmine.

23. DETERMINACIÓN Y REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

Román Servicios SA identifica los requisitos de los clientes incluyendo tanto los requisitos especificados por los mismos, así como los requisitos reglamentarios, legales y otros a los que la organización suscriba.
Antes de comprometerse a proporcionar un servicio revisa los requisitos relacionados con este, para asegurarse que:
a) Se encuentran definidos y documentados

b) Se encuentran resueltas las diferencias existentes con el cliente

c) La empresa tiene la capacidad para cumplirlos

A su vez, se asegura de difundir las especificaciones de su servicio a través de las ofertas/presupuestos presentados, y en el momento de establecer la relación contractual o pedido con sus clientes. Asume que sus clientes aceptan las especificaciones del servicio de alquiler de transportes especiales y grúas, en el momento de contratar los servicios ofrecidos por Román Servicios SA o en el momento de efectuar un pedido en base a una oferta presentada, conforme a lo establecido en el procedimiento PG-02-Gestión Comercial.

24. DISEÑO Y DESARROLLO

24.1 Planificación del diseño y desarrollo

Para sus servicios de Ingeniería y el desarrollo de proyectos donde se requiera el diseño de la prestación y el cliente delegue este en Román Servicios SA, se planifica y controla el diseño y desarrollo del servicio de acuerdo en lo establecido en el procedimiento PG-03-Diseño y Desarrollo. Durante la planeación del diseño y desarrollo la empresa determina:

a) Las etapas de diseño y desarrollo.

b) La revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa

c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

24.2 Datos de entrada y resultados

Román Servicios SA determinará los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio. Los elementos de entrada se revisan para comprobar que son los adecuados.

Realiza el diseño y desarrollo de manera que los resultados permitan la verificación contra los elementos de entrada, después de lo cual son aprobados antes de su liberación.

24.3 Revisión del diseño y desarrollo

En etapas adecuadas del diseño y desarrollo, Román Servicios SA realiza revisiones sistemáticas para:

- Evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para satisfacer los requisitos.

- Identificar cualquier problema y proponer las acciones correspondientes.

Los participantes de las revisiones descriptas incluirán representantes de las funciones relacionadas con las etapas del diseño y desarrollo que se están revisando.

24.4 Verificación del diseño y desarrollo

Román Servicios SA realiza la verificación del diseño y desarrollo para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos de los elementos de entrada. Esto se realiza mediante cálculos alternativos y por método comparativo con diseños anteriores similares.

24.5 Validación del diseño y desarrollo

Román Servicios SA realiza la validación del diseño y desarrollo conjuntamente con los clientes en el momento de la prestación del servicio en planta

24.6 Control de cambios en el diseño y desarrollo

Román Servicios SA identifica los cambios del diseño y desarrollo y los mismos son, cuando es apropiado, revisados, verificados, validados y aprobados antes de su implementación según lo mencionado en el PG03 Diseño y Desarrollo

25. PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO

La documentación del SGI de Román Servicios SA asegura la correcta planificación del servicio de **Ingeniería, Desarrollo de Proyectos y Operaciones de transporte, izajes, montajes, instalación y movimientos especiales de cargas, equipos pesados y sobredimensionados**, teniendo en cuenta cuando sea apropiado, los siguientes aspectos:
- Están contemplados los objetivos de calidad y HSE para los servicios prestados.
- Se han documentado y se proporcionan los recursos necesarios para la prestación de los servicios.
- Se establecen actividades de seguimiento y validación de los procesos relacionados con el servicio.
- Se proporcionan evidencias objetivas (registros) para establecer la conformidad de los servicios.

La planificación de la realización del servicio se ejecuta siempre y cuando se incluyan nuevos servicios o procesos, según PG03 Diseño y Desarrollo y PG04 Realización del Servicio.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

26. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

26.1 Control de la prestación del servicio

Román Servicios SA ha definido las prestaciones relativas al servicio que ofrece en los correspondientes procedimientos del SGI., de forma que la prestación del servicio se controle a través de:
- La disponibilidad de procedimientos escritos, y documentación de apoyo, cuando la ausencia de los mismos suponga un detrimento de la calidad de los servicios, no suplantada por la formación y experiencia del personal de Román Servicios SA
- La documentación e implantación de actividades de seguimiento de los procesos.
- El mantenimiento adecuado de los vehículos necesarios para la prestación del servicio.
- Cumplimiento de Cronogramas
-Control de los servicios suministrados externamente
-Auditorías

26.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

Se tomará como validación del servicio los Remitos y Cartas de Porte firmadas por el cliente como conformidad del servicio.

26.3 Identificación y trazabilidad

Con relación al servicio de **Ingeniería, Desarrollo de Proyectos y Operaciones de transporte, izajes, montajes, instalación y movimientos especiales de cargas, equipos pesados y sobredimensionados**, los clientes son identificados mediante una numeración, asignada a sus datos personales, ofertas mediante su numeración correspondiente, pedidos mediante la fecha / cliente y los vehículos mediante sus matrículas, numeración asignada y Tonelaje en el caso de las Grúas.
Los servicios de Ingeniería, proyectos, transporte y grúa, están identificados desde la recepción del pedido, asignándole una vez aceptados un número de proyecto, durante la realización del servicio y su conclusión y tendrá la misma numeración hasta su facturación.

26.4 Propiedad del Cliente

Román Servicios SA considera como bienes del cliente, la mercancía transportada en los vehículos de Román Servicios SA, por lo que comprueba la adecuación de dicha mercancía con el fin de comunicar al cliente cualquier anomalía que pueda haber, para o bien subsanarla, o bien dar el cliente su consentimiento a la ejecución del servicio, también tenemos como propiedades del cliente sus propias instalaciones donde prestamos el servicio y los objetos que se trasladan o montan con las grúas. En cualquier caso se informa al cliente de cualquier daño o uso no adecuado de la misma.
La comunicación con el cliente se efectúa, cuando sea necesario, siguiendo la sistemática descrita en el procedimiento PG-18-Propiedad del cliente.

27. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Román Servicios SA mantiene comunicación con los clientes a través de todos los miembros de la empresa, principalmente, del Gerente General y del Departamento comercial o de los propios chóferes y gruístas, si alguno de ellos, recibe un reclamo del cliente, se lo comunica a su superior inmediato y este al

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

Gerente Comercial el cual le informa al Representante de la Dirección para que actúe conforme a lo establecido en el procedimiento PG-10-No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

El encargado del tratamiento de las ofertas y los pedidos, y de proporcionar toda la información precisa sobre el servicio, así como comunicar y aclarar cualquier duda que pueda surgir, viene descrito según procedimiento PG-02-Gestión Comercial.

28. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

El servicio, propiamente dicho, ofrecido por Román Servicios SA no requiere de condiciones específicas de manipulación, embalaje, almacenamiento o protección.
Román Servicios SA, mediante su documentación de Montaje y de Transporte, regula las operaciones de manipulación, conservación y entrega de la mercancía, con objeto de prevenir su deterioro. Debido a la actividad de la organización, no es normal el pedido de condiciones específicas para la conservación de lo transportado o izado. No obstante, con relación al servicio ofrecido, en aquellos productos (maquinaria, materiales, etc.) que puedan requerir que se definan estas condiciones, Román Servicios SA se asegura que:
- Se dispone de los medios, infraestructura y emplazamientos necesarios para que los materiales y productos estén almacenados de acuerdo con sus características, sin que se produzca daños ni merma en su calidad durante el período de almacenamiento.
- La manipulación y conservación de los materiales y productos se efectúa de forma que se evite el daño o deterioro de los mismos.
- El embalaje de los productos (en la medida que sea necesario) se realiza de manera que asegure la conformidad de los mismos.
- La entrega al Cliente del producto se realiza de acuerdo con las especificaciones establecidas por este último.

Tanto así para la preservación del servicio se estipulan instructivos relacionados con el mantenimientos de todas las unidades como también del cumplimiento de legislaciones correspondientes.

29. COMPRAS

Este procedimiento es responsabilidad de la Gerencia de Compras, el cual debe controlar que lo adquirido cumpla con los requisitos solicitados para esa compra.
Cada proveedor de Román Servicios SA está sometido a una evaluación previa para comprobar su capacidad para cumplir con los requisitos especificados, y evaluaciones periódicas con el objeto de verificar el mantenimiento o actualización de las condiciones iniciales, según lo descrito en el procedimiento PG06 Compras.
En los documentos de compra se incluye la identificación precisa de los productos / servicios, y las condiciones requeridas. En estos se expresan requisitos tanto del producto y/o servicio, como también de su entrega y servicio post-venta según se requiera.
En función de los pedidos recibidos están establecidas las acciones a realizar para la correcta realización de las actividades de verificación del producto comprado.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

30. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Las grúas son certificadas como mínimo una vez al año, por un ente certificador y los registros son controlados por el Área de Operaciones.
En el caso de los camiones, carretones, semis, se realizará, en la mayoría de los casos una vez al año, la Verificación Técnica Vehicular (VTV), que es de legislación vigente. Se describe el procedimiento PG-19-Equipos de medición y control.

31. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

De acuerdo al alcance del SGI se implementan procesos de seguimiento y medición, según el análisis y mejora necesaria.
Román Servicios SA ha planificado, definido e implantado herramientas de análisis y medición encaminadas a la mejora continua de las actividades desarrolladas: gestión de no conformidades; gestión de acciones correctivas y preventivas; formularios de encuesta de satisfacción de clientes; auditorías internas, entre otras.

31.1 Satisfacción del Cliente

Dado que la satisfacción del cliente es la razón de ser de la organización, el objetivo de todas las actividades se orienta, por un lado en conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y por otro a adecuar el servicio a los requerimientos del cliente. El enfoque hacia este y la colaboración de todo el personal de Román Servicios SA es imprescindible para conseguir el objetivo.
Por ello se realiza un seguimiento del estado de satisfacción de sus clientes analizando la información proveniente de:
- Encuestas y entrevistas del Cliente
- Reclamaciones.

La metodología para su realización, análisis y toma de acciones se define en el PG-08-Satisfacción del cliente.

31.2 Auditoría Interna

Román Servicios SA ha implantado un sistema completo de auditorías internas periódicas para comprobar la adecuación, eficacia y el cumplimiento del SGI con los requisitos de la Norma Internacional aplicable.
El personal que realiza las auditorías está cualificado y es independiente de las actividades y de los responsables directos auditados.
Los resultados de las auditorías se documentan en un informe y se generan, cuando sea necesario, las Acciones Correctivas oportunas para subsanar las desviaciones detectadas durante el desarrollo de la misma. La metodología para la planificación, ejecución y cierre de las auditorías internas del SGI está descrita en el procedimiento PG-11 Auditorias Internas.

31.3 Seguimiento y medición de los procesos

Román Servicios SA aplica métodos apropiados para medir y controlar las prestaciones de los procesos realizados para asegurar el cumplimiento de los requisitos pactados con el cliente y de su eficacia. Cuando

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo acciones correctivas para asegurarse la obtención de los resultados planificados.
Los métodos que utiliza Román Servicios SA para demostrar la capacidad del proceso para alcanzar los requisitos especificados son:
- Seguimiento periódico y sistemático del comportamiento de las principales actividades que componen el proceso de prestación del servicio mediante indicadores.
- Realizando inspecciones y verificaciones de aquellas obras (o parte de ellas) para los que se ha planificado unos controles para asegurar los requisitos establecidos (contractuales y normativos).
Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas, según sea conveniente, para asegurar la conformidad del servicio prestado, según PG-10- No Conformidades, Acciones Correctivas.

31.4 Seguimiento y medición del Servicio

En los distintos procesos asociados se tiene en cuenta la necesidad de realizar un seguimiento de las características del servicio, con objeto de identificar que cumplen los requisitos especificados para el mismo. Este se realiza a través de los remitos diarios de trabajo o las hojas de ruta, en cada una de las etapas del mismo y con el seguimiento de las no conformidades y reclamaciones de cliente detectadas, según PG-10- No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.
El personal de Roman Servicios SA debe mantener la evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

31.5 Mejora Continua

Román Servicios SA facilita, la mejora continua del SGI mediante el estudio en la Revisión del Sistema por la Dirección de los siguientes contenidos:

- La utilización de la política de la calidad.
- Los objetivos de calidad.
- Resultados de auditorías.
- Análisis de datos.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Los informes previos de Revisión por la Dirección.

Con el resultado de este estudio se realizan las mejoras necesarias al sistema.

31.6 No Conformidades, Acciones Correctivas

Román Servicios SA ha establecido un sistema para eliminar las causas de las no conformidades reales o potenciales con el objeto de prevenir su repetición o su aparición, en el que contempla las siguientes actividades:

- Determinar las causas de las no conformidades

- Determinar las acciones correctivas necesarias

- Asignar responsables.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

- Registrar los resultados y verificar la eficacia de las medidas adoptadas

Para esto se establece el procedimiento PG10 No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

32. IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Se deben incorporar a peligros y riesgos ambientales a las matrices actuales.

En Román Servicios SA se ha llevado a cabo la identificación de peligros y evaluación de riesgos generales de acuerdo a la metodología propia descripta en el procedimiento PG-12 Identificación de peligros y evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos es un proceso continuo aplicable a todas las actividades y proyectos de Román Servicios SA. Sobre la base de los peligros identificados, los riesgos son evaluados ponderando la probabilidad de que ocurra un incidente y la gravedad de sus consecuencias.

Luego de esta evaluación se elabora un plan de acción para la neutralización y control de los riesgos significativos, llevando a cabo la política de ALARP (Tan bajo como sea razonablemente factible). Según los planes de acción, cada responsable establece las posibilidades de mejora, las necesidades de controles operativos, incluyendo procedimientos operativos y mantenimiento, así como las necesidades de capacitación del personal a su cargo.

La identificación de Aspectos Ambientales se realiza según lo definido en el DOCUMENTO XXXX (A EMITIR), el cuál contempla criterios para la determinación de aquellos impactos relacionados considerados como significativos.

Román Servicios S.A determina sus aspectos ambientales e impactos asociados con la intención de trabajar sobre ellos para lograr minimizarlos.

Al determinarlos tiene en cuenta sus actividades y servicios tanto en situaciones habituales, cómo anormales o de emergencia.

33. REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

Román Servicios SA ha definido el procedimiento PG-13-Identificación y evaluación de requisitos legales y otros requisitos para asegurar la identificación y el acceso a la legislación de HSE vigentes y a los otros requisitos aplicables. Los registros requeridos por la legislación vigente se encuentran en Base Central bajo la responsabilidad de los responsables de cada sector o de quien ellos designen, junto con todos los permisos de operación y documentos similares de interés legal.

34. COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Román Servicios SA ha definido el procedimiento PG14-Comunicación participación y consulta para las comunicaciones, tanto internas como externas, relacionadas con HSE, de acuerdo a su Política de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional.

Román Servicios SA promueve la participación de los trabajadores, involucrándolos en la identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de los controles, en la investigación de incidentes, y consultándolos en todo cambio que afecte a su seguridad.

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

35. CONTROL OPERACIONAL

Román Servicios SA ha identificado las operaciones y actividades relacionadas con sus peligros y riesgos significativos. Para asegurar que estas operaciones y actividades se realizan de acuerdo con los requisitos legislativos y otras normas aplicables, se has elaborado procedimientos que incluyen controles operativos asociados a los peligros y riesgos significativos.
Adicionalmente a los controles operativos se han establecido modalidades para la gestión de:

a) Análisis detallado de los riesgos para las tareas específicas
b) Elementos de protección personal
c) Contratistas cuando corresponda
d) Exámenes médicos
e) Cumplimiento de requisitos legales
f) Equipamiento

Se encuentra establecido el procedimiento PG-15-Control Operacional.

36. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

Román Servicios SA ha definido las modalidades para identificar y analizar las posibles situaciones de emergencia y las medidas necesarias para prevenir y mitigar los riesgos.
Sobre esta base se ha elaborado el procedimiento PG16-Preaparacion y respuesta ante emergencias. Cuando es posible se realizan simulacros de aplicación de estos procedimientos. Román Servicios SA revisará periódicamente sus procedimientos De emergencia para verificar si es necesario hacer modificaciones pertinentes.

37. MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

Román Servicios SA ha establecido un sistema de Monitoreo de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en el trabajo el cuál incluye recorridas, visitas, auditorías internas, planificación y seguimiento de tareas.

38. ACCIDENTES E INCIDENTES

Román Servicios SA ha establecido las responsabilidades y modalidad para el reporte e investigación de los incidentes, incluyendo el análisis de las causas y la implementación de acciones correctivas y preventivas. Para esto se definió el procedimiento PG17 Gestión de Accidentes Incidentes.

39. REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE DEL REGISTRO	RESPONSABLE	MEDIO	UBICACIÓN	TIEMPO GUARDA	DISPOSICIÓN FINAL
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.

40. ANEXOS

Organigrama
Matriz de Contexto, Stakeholder, Riesgos y Oportunidades
Mapa de procesos
Lista de documentos

Rev.	Descripción de emisión / cambio	Fecha de emisión	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
2	Incorporación ISO 14001, concepto ciclo de vida del servicio	19/11/2019	Carolina Castrege	Alejandro junik	Fabián Lena
1	Readecución ISO 9001:2015	15/01/2019	Carolina Castrege	Santiago Román	Fabián Lena
0	Emisión original	17/12/2016	Mariano Marinelli	Diego Martinez	Fabián Lena

Cualquier impresión de este documento es una Copia No Controlada, en caso de ser necesaria su impresión verifique que sea esta la última revisión vigente en el Sistema de Gestión Integrado Román. Propiedad exclusiva de Román Servicios, está prohibida su reproducción parcial o total sin la expresa autorización de la gerencia.