MANUAL DE CALIDAD

DE RODE S.R.L.

Revisó Representante de la Dirección	**Aprobó** Dirección

INDICE

Capitulo	Título	Página
1.2	Presentación de la empresa	5
Cap. 2	Sistema de Gestión de Calidad	
2.1	Alcance y Exclusiones	6
2.2	Procesos de la empresa e interrelación de los mismos	6
2.2	Representación gráfica de los procesos	7
2.3	Requisitos de la documentación	8
2.3.2	Manual de la calidad	8
2.3.3	Gestión y control de los documentos	8
2.3.4	Control de los registros	8
Cap. 3	Responsabilidad de la dirección	
3.0	Visión, misión y valores de RODE SRL	9
3.1	Estrategia de la calidad	10
3.2	Compromiso de la dirección	10
3.3	Enfoque en el cliente	10
3.4	Política de la calidad	11
3.5	Planificación	11
3.5.1	Objetivos de la calidad	11
3.5.2	Planificación del sistema de la calidad	11
3.6	Responsabilidad, autoridad y comunicación	12
3.6.2	Representante de la dirección	12
3.6.3	Comunicación interna	12
3.7	Revisión por parte de la dirección	12
3.7.1	Generalidades	12
3.7.2	Información para la revisión	13
3.7.3	Resultados de la revisión	13
Cap. 4	Gestión de los recursos	
4.1	Provisión de los recursos	13
4.2	Recursos humanos	14
4.2.1	Generalidades	14
4.2.2	Competencia, toma de conciencia y formación	14
4.3	Infraestructura y ambiente de trabajo	14
Cap. 5	Realización del producto	
5.1	Planificación de la realización del producto	15
5.2	Procesos relacionados con el cliente	15
5.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto	15
5.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto	16
5.2.3	Comunicación con los clientes	16
5.3	Diseño y desarrollo	16
5.4	Compras	16
5.4.1	Proceso de compras	16
5.4.2	Información de la compras	17
5.4.3	Verificación del producto comprado	17
5.5	Producción y prestación del servicio	17
5.5.1	Control de la producción y prestación del servicio	17
5.5.2	Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	18
5.5.3	Identificación y trazabilidad	18
5.5.4	Propiedad del cliente	18
5.5.5	Preservación del producto	19
5.6	Control de los equipos de medición y seguimiento	19
5.7	Administración	19

Cap. 6	**Medición, análisis y mejora**	
6.1	**Generalidades**	**19**
6.2	**Seguimiento y medición**	**20**
6.2.1	**Satisfacción del cliente**	**20**
6.2.2	**Auditorias internas**	**20**
6.2.3	**Seguimiento y medición de los procesos**	**20**
6.2.4	**Seguimiento y medición del producto**	**20**
6.3	**Control de producto no conforme**	**21**
6.4	**Análisis de los datos**	**21**
6.5	**Mejora**	**22**
6.5.1	**Mejora continua**	**22**
6.5.2	**Acciones correctivas**	**22**
6.5.3	**Acciones preventivas**	**22**

REGISTRO DE REVISIONES

Nº DE REVISIÓN	MODIFICACIONES EN CAPÍTULOS	MODIFICACIONES EN PÁGINAS
01	2.1 Alcance y Exclusiones	6
	2.2 Procesos de la empresa e interrelación de los mismos	6, 7, 9, 11 Y 12.
	2.2.3 Gestión y Control de los documentos	14
	2.2.4 Control de los Registros	15
	3.6.1.1 Funciones de los RRHH en la calidad	19, 20, 21, 22 Y 23
02	1.2 Presentación de la empresa	5
	2.1 Alcance	6
	2.2 Procesos de la empresa e interrelación de los mismos	6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13
	2.3 Requisitos de la documentación	14, 15
	3.3 Enfoque en el cliente	17
	3.6.1.1 Funciones de los RRHH en la calidad	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26
	3.7 Revisión por parte de la Dirección	28
	5.3 Diseño y desarrollo	31
	5.7 Administración	34

03	Se realizaron modificaciones en todos los capítulos para adecuarlo al sistema de gestión integrado conforme a las normas ISO 9001:2000 y OHSAS 18001:1999	Se modificaron todas las páginas debido a cambios integrales en el formato del Manual de la calidad
04	2 Misión y valores de RODE SRL	8
05	Se realizaron modificaciones en todos los capítulos para adecuarlo al sistema de gestión de calidad conforme a las normas ISO 9001:2008	Se modificaron todas las páginas debido a cambios integrales en el formato del Manual de la calidad
06	1.2 Presentación de la Empresa 2.1 Alcance y Exclusiones 2.2 Procesos de la empresa e Interrelación de los mismos 3.0 Valores de Rode SRL 3.6.2 Representante de la Dirección 5.3 Diseño y Desarrollo	5 6 7 9 10 17
07	2.3.2 Manual de Calidad 3.7.2 Información para la revisión 5.5.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	8 13 18
08	1.2 Presentación de la Empresa 2.3.2 Manual de Calidad 3.1 Política de Calidad 3.6.3 Comunicación Interna 4.1 Provisión de Recursos 5.8 Facturación y Cobranzas	5 8 11 12 13 19
09	1.2 Presentación de la Empresa 3.0 Visión, Misión Y VALORES de RODE S.R.L. 5.2.3 Comunicación con los clientes	5 9 16

1.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

RODE S.R.L. es una empresa constructora dedicada a la ejecución de obras de arquitectura e ingeniería.

RODE S.R.L. fue fundada en el año 1996, como continuación de sus dos anteriores, "Martín Pastor Roca y Asociados" e "Ingenieros Martín Pastor Roca y Gustavo Alberto Del Boca S.H.", con la incorporación del Ing. Martín Roca (h) logrando desde entonces acrecentar aún mas el meritorio reconocimiento en el mercado de la construcción obtenido por sus predecesoras.

La empresa tuvo una gran evolución manteniendo su filosofía inalterable: el talento, la creatividad, el respeto y una vocación de superación permanente, permitiendo mejorar el servicio a sus clientes.

RODE S.R.L. ha mantenido su visión de futuro a lo largo de estos años, mediante el cumplimiento de plazos, la calidad de terminación de sus obras y brindando seguridad para sus trabajadores, con tanta definición, que dio forma a su propia "obra", construyéndola idea sobre idea y sostenida por la estructura más sólida: su amplia concepción de negocios y su impecable trayectoria.

RODE S.R.L. sumó gradualmente profesionales capacitados y personal técnico, para llevar adelante diferentes desafíos, incorporando nuevos clientes a su cartera, llegando a construir más de ***274.000*** m2 de superficie cubierta (además de las obras de ingeniería).

Una de las características de RODE S.R.L. es la de haber captado el nicho ABC1 en grandes emprendimientos comerciales y obras residenciales. Esta definición estratégica ha llevado a la empresa a traspasar las fronteras de Córdoba realizando obras en 15 provincias argentinas.

RODE S.R.L. cuenta como clientes a prestigiosas compañías, tales como: GRUPO EDISUR, CENCOSUD, WALBRIDGE, SERGIO ROGGIO RESORTS, INVAP, CLARO, REPSOL YPF, LIBERTAD, TELECOM PERSONAL, TELECOM ARGENTINA, SHELL C.A.P.S.A., SUPERMERCADOS MIGUEL BECERRA, FUNDACIÓN UNIVERSIDAD EMPRESARIAL SIGLO 21, GRUPO ARCOR, HORMIX, VOLKSWAGEN ARGENTINA, TELEFÓNICA DE ARGENTINA, BANCO FRANCÉS, TISVA, VELHO, PROMEDON, TECME, TELINTAR, JUAN G. MINETTI, SANATORIO ALLENDE, AEROPUERTOS ARGENTINA 2000, VEA, EASY, ELECTROINGENIERIA.

Ing. Martín Pastor Roca

Gerente General

CAPITULO 2: SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

2.1 ALCANCE Y EXCLUSIONES – REQUISITOS GENERALES

Alcance:

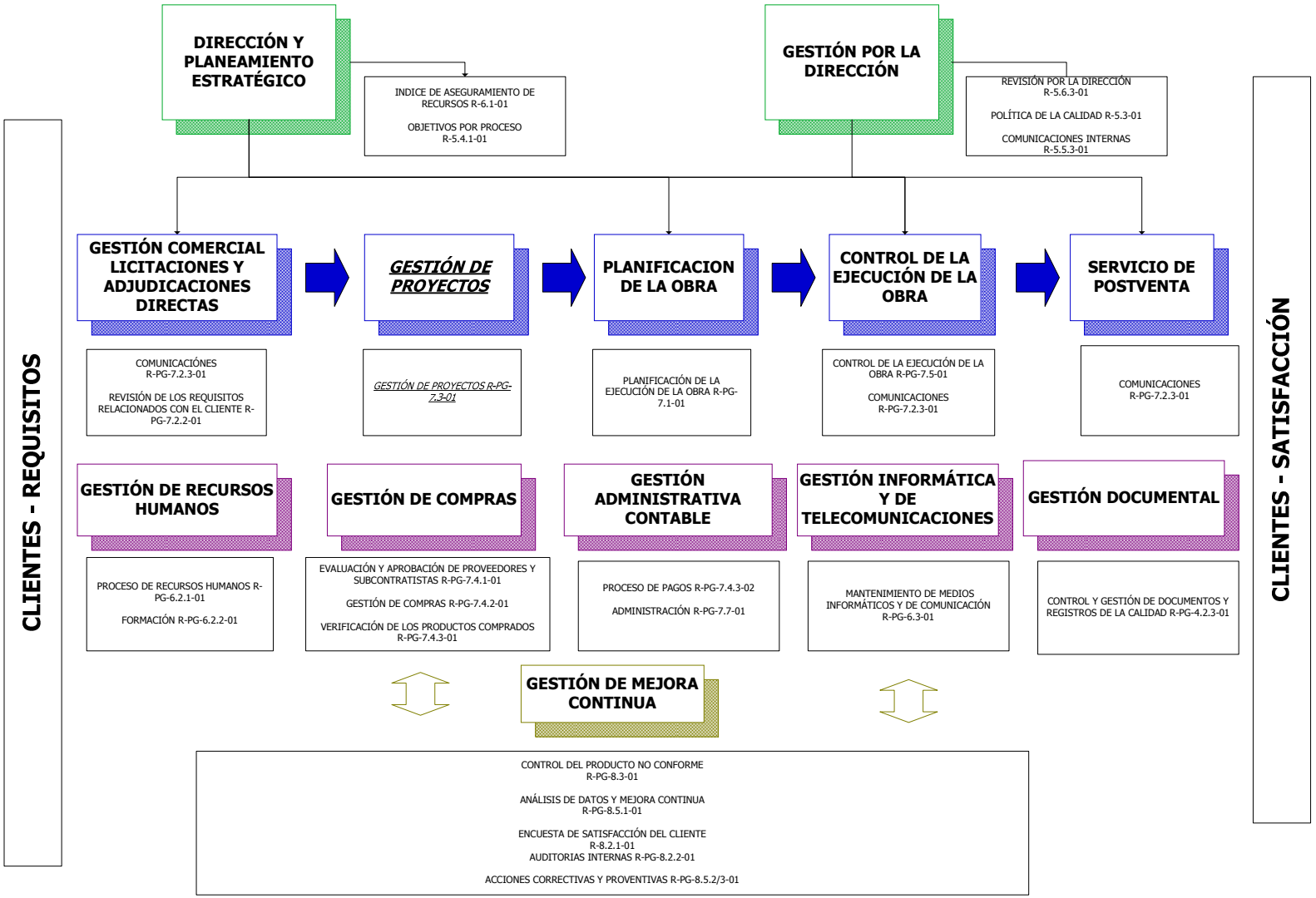
RODE S.R.L. ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2008 y que alcanza a la Gestión del Diseño y Ejecución de Obras de Arquitectura e Ingeniería.

El SGC se encuentra implementado, es mantenido y mejorado continuamente para incrementar su eficiencia.

RODE S.R.L. posee la capacidad necesaria de recursos e información para llevar a cabo sus obras como así también para efectuar el seguimiento, medición y análisis de los procesos que se realizan en esta empresa. Se compromete a implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

2.2 PROCESOS DE LA EMPRESA E INTERRELACIÓN DE LOS MISMOS

RODE S.R.L. ha identificado los procesos esenciales para su Sistema de Gestión de Calidad y la interrelación entre los mismos, los cuales se describen a través de sus mapas de proceso:


CLIENTES - REQUISITOS
DIRECCIÓN Y PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO
INDICE DE ASEGURAMIENTO DE RECURSOS R-6.1-01
OBJETIVOS POR PROCESO R-5.4.1-01
GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN R-5.6.3-01
POLÍTICA DE LA CALIDAD R-5.3-01
COMUNICACIONES INTERNAS R-5.5.3-01
GESTIÓN COMERCIAL LICITACIONES Y ADJUDICACIONES DIRECTAS
GESTIÓN DE PROYECTOS
PLANIFICACION DE LA OBRA
CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA
SERVICIO DE POSTVENTA
COMUNICACIÓNES R-PG-7.2.3-01
REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE R-PG-7.2.2-01
GESTIÓN DE PROYECTOS R-PG-7.3-01
PLANIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA R-PG-7.1-01
CONTROL DE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA R-PG-7.5-01
COMUNICACIONES R-PG-7.2.3-01
COMUNICACIONES R-PG-7.2.3-01
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS
GESTIÓN DE COMPRAS
GESTIÓN ADMINISTRATIVA CONTABLE
GESTIÓN INFORMÁTICA Y DE TELECOMUNICACIONES
GESTIÓN DOCUMENTAL
PROCESO DE RECURSOS HUMANOS R-PG-6.2.1-01
FORMACIÓN R-PG-6.2.2-01
EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS R-PG-7.4.1-01
GESTIÓN DE COMPRAS R-PG-7.4.2-01
VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS R-PG-7.4.3-01
PROCESO DE PAGOS R-PG-7.4.3-02
ADMINISTRACIÓN R-PG-7.7-01
MANTENIMIENTO DE MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE COMUNICACIÓN R-PG-6.3-01
CONTROL Y GESTIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DE LA CALIDAD R-PG-4.2.3-01
GESTIÓN DE MEJORA CONTINUA
CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME R-PG-8.3-01
ANÁLISIS DE DATOS Y MEJORA CONTINUA R-PG-8.5.1-01
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE R-8.2.1-01
AUDITORIAS INTERNAS R-PG-8.2.2-01
ACCIONES CORRECTIVAS Y PROVENTIVAS R-PG-8.5.2/3-01
CLIENTES - SATISFACCIÓN

2.3 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

2.3.2 MANUAL DE LA CALIDAD

RODE S.R.L. establece y mantiene el presente Manual de la Calidad, cuyo contenido es el siguiente:

- Visión y Misión de la empresa
- Política y objetivos de la calidad
- Planes de la calidad
- Alcance del Sistema de Gestión de Calidad y exclusiones
- Referencia a los Procedimientos generales e instructivos de trabajo
- Referencia a los Registros
- Descripción de la interacción entre los procesos del SGC
- Organigrama de la empresa
- Descripción de las responsabilidades respecto al Sistema de Gestión de Calidad, el mismo se encuentra definido en las descripciones de puestos.

2.3.3 GESTION Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

RODE S.R.L. ha establecido un procedimiento documentado (R-PG-4.2.3-01) que define lo siguiente:

- Aprobación de los documentos antes de su emisión
- Estructura, identificación y contenido de los documentos
- Emisión, revisión, actualización y nueva aprobación de los documentos cuando sea necesario
- Identificación de los cambios y del estado de revisión actual
- Versiones actualizadas en los distintos puntos de uso
- Legibilidad y accesibilidad de los documentos
- Identificación de los documentos externos y control de su distribución
- Previsión del uso no intencionado de documentos obsoletos, identificándolos de manera adecuada

2.3.4 CONTROL DE LOS REGISTROS

RODE S.R.L. establece y mantiene los registros del SGC como la evidencia objetiva necesaria para el cumplimiento de los distintos procedimientos generales, de acuerdo a lo indicado en el procedimiento documentado (R-PG-4.2.3-01), en el que se indica lo siguiente:

- Controles necesarios para la identificación
- Almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Los registros permanecen legibles e identificables y están dispuestos en un lugar adecuado para su posterior recuperación.

CAPITULO 3: RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN

3.0 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE RODE S.R.L.

Visión de RODE S.R.L.

Ser Líderes en el Mercado Argentino de la Construcción en Proyectos de Calidad, disfrutando de Construirlos con nuestros Clientes, en forma Sustentable, Innovadora y Eficiente, defendiendo siempre nuestros valores.

Misión de RODE S.R.L.

Somos una empresa constructora, comprometida en alcanzar la completa satisfacción de nuestros clientes cuidando la calidad con que se desarrollan nuestras obras, haciéndolas perdurables en el tiempo, y conservando nuestros recursos humanos, inculcándoles la eficacia, la mejora continua y la seguridad sobre los trabajos que desempeñan y el sentido de pertenencia a la organización.

Al mismo tiempo, nuestro compromiso es el de realizar un aporte concreto y necesario a la comunidad, a través del cual buscamos brindar las herramientas necesarias para que nuestra sociedad desarrolle su propio potencial, sin caer en paternalismos.

Valores de RODE S.R.L.

Integridad: asumimos una conducta honesta, transparente, coherente y austera. El pago, la solicitud o la aceptación de sobornos de cualquier tipo, son prácticas inaceptables.

Compromiso: por el trabajo bien realizado orientado hacia la mejora continua. Promovemos la interacción, el esfuerzo y la contribución de todo nuestro personal hacia el logro de los resultados y la satisfacción de nuestros clientes.

Respeto: cuidamos nuestros vínculos con los demás, atendiendo con eficiencia, cortesía y espíritu de servicio los requerimientos que nos sean solicitados, eliminando toda actitud de prepotencia y/o soberbia.

Confianza: construimos relaciones basadas en la consideración personal y profesional, brindamos respaldo y seguridad a nuestros clientes, a nuestro personal y a toda la sociedad.

Trabajo en equipo: significa nuestra forma de trabajar, porque cuando las cosas se hacen en sociedad, los resultados siempre son los mejores.

Permanente actitud de servicio:

Brindamos a nuestros clientes total apoyo y compromiso en la consecución de sus objetivos.

Fomentamos y ejercemos el trato personalizado y activo para con nuestro personal.

Eficiencia: hacemos las cosas de la forma en que fueron solicitadas con el mínimo de recursos.

***Innovación**: convertimos el conocimiento y las ideas en valor agregado para nuestros clientes y para la empresa.*

3.1 ESTRATEGIAS DE CALIDAD

Nuestras estrategias de la calidad son las siguientes:

- Aumentar nuestra inserción en mercados regionales argentinos.
- Potenciar nuestro desarrollo en distintas Unidades Estratégicas de Negocios de la construcción.
- Preocuparnos por la identificación de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Trabajar de manera constante en la mejora y el control continuo de nuestros procesos.
- Disminuir al mínimo los defectos y re-trabajos en la obra, con el objetivo de maximizar las utilidades disminuyendo nuestros costos.
- Trabajar conjuntamente con nuestros proveedores para el desarrollo sostenido de la calidad de sus productos.
- Generar una organización flexible, introduciendo cambios organizacionales continuos en pos de la eficiencia y eficacia empresarial.
- Incrementar la conciencia de nuestro personal con la calidad total y la mejora continua de nuestros procesos, brindando la capacitación necesaria para tal fin.
- Desarrollar hábitos preventivos en nuestro personal respecto a los riesgos laborales presentes en nuestras actividades cotidianas
- Respetar todas las normativas vigentes establecidas por los organismos nacionales, provinciales y municipales.

3.2 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

Los **Socios de RODE S.R.L**. ponen de manifiesto su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, efectuando mejoras continuas en dicho sistema, comunicando a la organización la importancia de satisfacer los requisitos explícitos e implícitos del Cliente, la seguridad y salud ocupacional de todos los que componemos la empresa, como así también los legales y reglamentarios.

Los **Socios de RODE S.R.L** establecen así su política y objetivos de la calidad, efectuando revisiones periódicas al SGC, y asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para el funcionamiento del mismo.

3.3 ENFOQUE EN EL CLIENTE

Los **Socios de RODE S.R.L**, a través de la **Gerencia Comercial**, acuerdan los requisitos explicitados y no explicitados por el Cliente y cumple a su vez con los requisitos legales y reglamentarios, asegurándose previamente de que la empresa posee la capacidad técnica y económica necesaria para cumplimentarlos.

La **Gerencia Comercial** detecta oportunidades del mercado para conseguir nuevos clientes y mantiene contactos periódicos con los clientes actuales con el fin de detectar nuevas necesidades. A su vez realiza un seguimiento sobre las obras entregadas para asegurarse la satisfacción y la validación por parte del Cliente.

La evidencia de estas actividades son los resultados de las encuestas de expectativas y satisfacción del cliente.

Rode SRL a través de su web www.rode.com.ar se comunica con sus Clientes, proveedores y el resto de la sociedad.

3.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD

RODE S.R.L., establece, su política de calidad, a través de lo expresado en la misión, visión y valores.

3.5 PLANIFICACIÓN

3.5.1 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los **Socios** de RODE S.R.L. se aseguran que los objetivos de la Calidad se establezcan en todos los procesos comprendidos en su Sistema de Gestión de Calidad, siendo éstos mensurables y acordes a los requerimientos propios de sus servicios y a la política de la calidad de la empresa.

Los objetivos de la calidad son considerados registros de la calidad y sometidos también al proceso de mejora continua.

3.5.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE LA CALIDAD

Los **Socios** de RODE S.R.L. planifican su Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los puntos 2.1 y 2.2 del presente Manual de la Calidad y a los objetivos establecidos.

Se comunican todos cambios y novedades a las diferentes procesos (según corresponda) con el objeto de mantener la integridad del Sistema de Gestión de Calidad. La planificación de la calidad de RODE S.R.L. está sometida al proceso de mejora continua.

3.6 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

3.6.1 Responsabilidad y Autoridad

RODE S.R.L. define su estructura en el organigrama funcional de la empresa (R-5.5.1-01), que es comunicado a todo su personal. Cabe recordar que el mismo es de carácter general, ya que para cada obra se define uno en particular que es considerado como un registro de la calidad.

RODE S.R.L. tiene definido un manual donde se detallan las funciones y responsabilidades del personal que compone la estructura de la empresa.

3.6.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Los **Socios**, han designado al **Responsable de Calidad** como **Representante de la Dirección** en materia de Calidad.

Queda como registro de su designación, el comunicado enviado por Recursos Humanos a todo el personal.

El representante tiene las siguientes atribuciones:

- Establecer, implementar y mantener el SGC de la empresa.
- Informar a los Socios sobre el desempeño del SGC.
- Promover la mejora continua del SGC y el cumplimiento de los objetivos fijados por los **Socios**.
- Planificar y realizar las auditorias internas del SGC.
- Promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

3.6.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Los **Socios** han definido un sistema de comunicación con su personal, con el objeto de mantenerlo informado respecto del cumplimiento de los objetivos de la calidad, de los logros obtenidos y de las mejoras del SGC.

Los medios a utilizados son los siguientes:

- Plan Estratégico
- Blog de Comunicación interna: http://rode.com.ar/calidadrode/
- Reuniones periódicas informativas acerca del progreso del SGC y del avance del proceso de mejora continua de la empresa.
- Comunicaciones Internas de información de interés del empleado.

Además, se promueve un sistema de sugerencias por parte del personal con el fin de potenciar el proceso de mejora continua de la empresa.

3.7 REVISIÓN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

3.7.1 GENERALIDADES

Los **Socios** de RODE S.R.L. revisan el estado del Sistema de Gestión de Calidad al menos una vez al año a fin de asegurarse su conveniencia, adecuación y eficacia continua.

Además, cuando se considere necesario, el Representante de la Dirección y los auditores internos pueden hacerlo de manera extraordinaria.

La Revisión por la Dirección incluye la evaluación del proceso de mejora continua al SGC de la empresa.

Se lleva un registro de las distintas revisiones que se efectúan mediante el R-5.6.3-01.

Los datos obtenidos en las revisiones se tienen en cuenta como información de entrada para el proceso de mejora continua de la empresa.

3.7.2 INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN

A fin de verificar la eficacia y eficiencia del funcionamiento del SGC, los **Socios** de RODE S.R.L. toman la siguiente información como elemento de entrada:

- Estado y resultados de los objetivos de la calidad y de las actividades de mejora.
- Estado de las acciones generadas por la revisión por la dirección.
- Resultados de las auditorias internas y externas.
- Resultados de las encuestas de expectativas y satisfacción de los clientes.
- Desempeño de los proveedores.
- Nuevas oportunidades de mejora.
- Control de los productos no conformes.
- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
- Análisis de riesgos
- Toda aquella información que se considere de importancia al SGC de la empresa.

3.7.3 RESULTADOS DE LA REVISIÓN

Los resultados de la revisión efectuados por **Socios** de RODE S.R.L., incluyen las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del SGC y sus procesos, y la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, las necesidades de recursos y la prevención de los riesgos en las actividades rutinarias de la empresa.

Los **Socios** de RODE S.R.L. utilizan esta información como una herramienta necesaria para efectuar la planificación estratégica e identificación de las oportunidades y amenazas que posee la organización. Los resultados de la revisión son comunicados de manera adecuada al personal de la organización.

CAPÍTULO 4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

4.1 PROVISIÓN DE LOS RECURSOS

Los **Socios** de RODE S.R.L., a través de la **Gerencia Administrativa-Financiera** analizan el presupuesto anual que asegura la provisión de todos los recursos humanos, económicos y financieros necesarios para implementar, mantener y mejorar los procesos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, de acuerdo a los objetivos en materia de calidad, seguridad y salud ocupacional de la empresa y la satisfacción del Cliente.

Para ello RODE S.R.L., efectúa el cálculo de la facturación de equilibrio proyectada anual, procurando estar por encima de la misma para cubrir los costos previstos.

4.2 RECURSOS HUMANOS

4.2.1 GENERALIDADES

RODE S.R.L., asigna responsabilidades para la ejecución de las funciones que afectan a la Calidad de los servicios y la satisfacción de los Clientes a personal con la educación, formación, habilidades y experiencia adecuada para cada puesto.

RODE S.R.L. proporciona a su personal, con el objetivo de llegar a las metas impuestas, lo siguiente:

- Formación continua.
- Definición de sus responsabilidades.
- Participación activa en la definición de los objetivos.
- Facilita la comunicación abierta en todos los ámbitos de la empresa.
- Atención de sus necesidades.
- Promoción del trabajo en equipo.
- Comunicación de sugerencias y opiniones.

RODE S.R.L. ha establecido un procedimiento documentado (R-PG-6.2.1-01) en donde asegura que el personal ingresante que pertenece a la empresa o no (subcontratistas), ha cumplimentado todas las condiciones legales y laborales correspondientes. Dicho procedimiento se ejecuta debido al alto índice de rotación de mano de obra directa en el ramo.

4.2.2 COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

RODE S.R.L. considera que todo su personal (ver punto 2.1) es capacitado para el correcto desarrollo de su funciones y para la comprensión de la importancia de ellas dentro de la empresa, en pos del cumplimiento de los objetivos de la calidad.

Se ha desarrollado un procedimiento R-PG-6.2.2-01, que establece una metodología para llevar a cabo la gestión de la formación de sus empleados que contiene la siguiente información: definición de las necesidades de capacitación, registros y evaluación de la capacitación y análisis de la información.

4.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO

RODE S.R.L. posee la infraestructura necesaria y adecuada para la realización de sus actividades.

Cuenta con oficinas ambientadas y con los instrumentos de trabajo necesarios para formar parte de un clima de trabajo confortable y motivador.

Cada obra es equipada con las instalaciones necesarias para ejecución de los trabajos de manera adecuada y segura, montadas conforme a las normativas vigentes en materia de Seguridad y Salud Ocupacional.

Nuestras instalaciones están mantenidas dentro de las condiciones necesarias para ejecutar las tareas orientadas hacia los objetivos de la empresa.

El ambiente de trabajo de la empresa está de acuerdo a los siguientes ítems:

- Metodologías de trabajo creativas y motivadoras.
- Ergonomía y seguridad del lugar de trabajo.
- Ubicación del lugar del trabajo.
- Interacción social.
- Confort del lugar del trabajo.
- Evaluación de riesgos en cada obra con el fin de prevenir su ocurrencia.
- Atención a la formación preventiva en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Establecimiento de controles operativos en las actividades que puedan generar riesgos laborales.

CAPITULO 5: REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

5.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

RODE S.R.L. considera necesario para ejecutar sus obras, efectuar la planificación de las mismas, de manera que se lleven a cabo en tiempo y forma, en conformidad con los objetivos de calidad de la empresa.

La planificación de la realización de la obra se realiza de acuerdo al procedimiento documentado R-PG-7.1-01.

En dicho procedimiento se tienen en cuenta los siguientes aspectos:

- Los requisitos del producto.
- La disponibilidad de los recursos necesarios.
- Actividades de verificación, validación, seguimiento y ensayo.
- Aspectos a tener en cuenta para llevarla a cabo.

La planificación así definida, se encuentra disponible en el Plan de Avance, el registro de observaciones y el organigrama de la obra en cuestión.

5.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

5.2.1. DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Conforme a lo establecido en el R-PG-7.2.2.-01, RODE S.R.L. determina los requisitos especificados y no especificados por el Cliente, y los requisitos legales y reglamentarios, necesarios de cumplir para la utilización del producto.

Mediante la Encuesta de Conocimiento de las Expectativas del Cliente (R-7.2.2-02), RODE S.R.L. identifica los requisitos iniciales y especificados por Cliente relacionados con el producto.

La identificación de los requisitos no establecidos por el Cliente se efectúa mediante la experiencia e idoneidad de los recursos humanos de la empresa en la ejecución de las obras.

5.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

RODE S.R.L., siguiendo lo establecido en el procedimiento documentado R-PG-7.2.2-01, efectúa la revisión de sus contratos.

De esta manera, RODE S.R.L., no sólo asegura que posee la capacidad necesaria para cumplir con los requisitos especificados, sino que resuelve todas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato y los expresados anteriormente.

Dicho procedimiento contiene lo siguiente:

- Identificación y definición de los requisitos relacionados con el producto, de los requisitos no relacionados con el producto y de los requisitos legales y reglamentarios.
- Revisión de los requisitos del contrato y/o los pliegos de licitación.
- Análisis de la capacidad empresaria para el cumplimiento de las condiciones contractuales.
- Registro de revisión y/o modificación de la documentación necesaria para la ejecución de la obra.

Todas modificaciones que se produzcan en el contrato son comunicadas, según corresponda, a cada responsable al cual va dirigido el presente procedimiento.

5.2.3. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

La **Gerencia Comercial** de RODE S.R.L., se asegura de que sus clientes estén informados sobre el producto, evacuando diferentes consultas que le puedan ser efectuadas, aclarando aspectos sobre las cotizaciones, los contratos, los pedidos, modificaciones y trabajos adicionales.

La empresa ha previsto un procedimiento documentado R-PG-7.2.3-01 donde describe dicho proceso.

Otro medio de comunicación con la sociedad en general es la página de Facebook: https://www.facebook.com/rodesrl

5.3. DISEÑO Y DESARROLLO

RODE S.R.L. realiza las obras para terceros con diseño de sus comitentes. Para las obras propias y aquellas en que el Cliente solicita la ejecución de una obra con diseño incluido, RODE S.R.L. implementa un procedimiento documentado R-PG-7.3-01, en el cual se describe la metodología establecida para la gestión del diseño.

5.4. COMPRAS

5.4.1 PROCESO DE COMPRAS

RODE S.R.L., con el objeto de asegurar que los productos adquiridos cumplen los requisitos de compra que en cada caso se especifican, implementa un procedimiento documentado R-PG-7.4-02, en el cual se describe la metodología establecida para la adquisición de los productos y servicios críticos solicitados desde las diferentes áreas de la empresa.

El tipo de controles y alcance que se les realizan a los proveedores, tienen relación con la importancia de los mismos en la Calidad del producto final.

Los proveedores de RODE S.R.L., han sido seleccionados y evaluados conforme a su capacidad de proveer los productos conforme a sus requisitos, según lo establecido en el procedimiento documentado R-PG-7.4-01. La Re-evaluación de los proveedores se realiza cuando se detecta una variación en su desempeño.

A los proveedores se los clasifica en:

- Proveedores de productos y servicios
- Subcontratistas
    - Mano de obra y materiales
    - Mano de obra

5.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS

RODE S.R.L., establece y asegura que la información de las compras es transmitida al proveedor de manera eficaz y eficiente cumpliendo con todos los requisitos.

La empresa, considera la siguiente información de compras necesaria de transmitir al proveedor aprobado:

- Descripción de las características, marca y cantidad del producto.
- Fecha de necesidad en obra.
- Obra que la necesita.
- Forma y plazo de pago.
- Lugar de entrega.
- Precio del producto.

Dicha información se expresa en la Nota de compra que es considerada como un registro de la calidad.

5.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS.

RODE S.R.L., ha desarrollado un procedimiento documentado R-PG-7.4.3.-01 para la recepción, inspección, disposición, identificación y trazabilidad de los materiales en la obra, con el objeto de asegurar que los insumos responden a los requisitos especificados en la compra.

A su vez, cuando considera necesario o cuando el cliente lo solicita, efectúa las gestiones necesarias para llevar a cabo visitas a las instalaciones de sus proveedores.

Es política de la empresa, realizar el pago a sus proveedores en tiempo y en forma, por lo que ha definido un procedimiento documentado R-PG-7.4.3-02, en donde se asegura la gestión de los mismos.

5.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO.

RODE S.R.L., realiza un control en el proceso de ejecución de obra de acuerdo al procedimiento documentado R-PG-7.5-01 con el objeto de asegurar la calidad del mismo, evitando los desvíos y no conformidades que pudieren surgir durante su realización.

Dicho procedimiento contiene la siguiente información:

- Descripción de las características del proceso y del producto.
- Referencia y disponibilidad de procedimientos o instrucciones de trabajo necesarias.
- Utilización de los dispositivos de control apropiados.
- Identificación de puntos críticos para el control de los procesos.
- Condición de liberación del producto de una etapa a otra.
- Identificación de problemas posteriores a la entrega de la obra al cliente.

RODE S.R.L. en pos de efectuar la mejora continua de sus procesos, lleva un Control de Ejecución de Obra, en donde la aprobación de una etapa significa el paso a las subsiguientes.

5.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

RODE S.R.L., cuando no puede medir y probar el trabajo terminado sin destruirlo o dañarlo antes de entregarlo al cliente valida los procesos de ejecución.

5.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

RODE S.R.L., efectúa la identificación sus productos de acuerdo a si son insumos o semielaborados.

Todos los insumos (excepto los áridos, ya que son de identificados visualmente) toman la identificación dada por el proveedor.

En cuanto a los productos en proceso, se efectúa su estado de seguimiento y medición con el Control de Ejecución de Obra.

Se establece la trazabilidad de nuestros productos, cuando es un requisito del cliente, a través de la información dada por el Plan de Avance, las Notas de Pedido y de Compras, los Certificados de trabajo de los subcontratistas y otros documentos que se consideren necesarios.

5.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Cuando el Cliente suministra productos (materiales de construcción, accesorios, artefactos, planos, etc), RODE S.R.L., mantiene los mismos bajo control, los verifica y los protege manteniéndolos hasta su utilización o devolución.

RODE S.R.L., lleva a cabo los controles necesarios como si los productos ingresados por el cliente fueran adquiridos por la empresa, ya que es su política mantener la calidad del producto final. Debido a ello se sigue el procedimiento documentado R-PG-7.4.3-01.

Para las tareas de identificación, verificación, protección y salvaguarda del producto, RODE S.R.L. ha establecido el procedimiento documentado R-PG-7.5.4-01.

RODE S.R.L., posee los medios de comunicación adecuados para mantener informado al Cliente respecto del estado y ejecución del producto o subproducto ejecutado con insumos provisto por éste.

RODE S.R.L. considera a los planos de obra como Propiedad Intelectual del cliente, y se compromete a no difundirlos en otro tipo de obra.

5.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

RODE S.R.L. considera que los insumos, cualesquiera fuera su procedencia y naturaleza, son identificados, manipulados, almacenados, embalados y protegidos, según corresponda.

La empresa dispone que la conservación se efectúe en lugares que sean adecuados de acuerdo a su naturaleza y su posterior utilización, por lo que pueden ser dispuestos en el almacén o en la obra o en la oficina. Siendo esta última opción no recomendada por la empresa.

5.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO

RODE S.R.L. establece que las mediciones se hacen de acuerdo a las especificaciones indicadas en los planos, respetando las tolerancias indicadas. Los instrumentos a utilizar en las mediciones y / o comparaciones son

los siguientes: instrumentos de topografía (estación total, teodolito y nivel óptico), escuadra metálica, plomada, cinta métrica y nivel de mano.

El proceso de medición se efectúa de acuerdo a las técnicas de uso conocidas.

Se establece un procedimiento documentado para el control de los dispositivos de medición y seguimiento R-PG-7.6-01, que contiene la siguiente información:

- Verificación de calibración de los instrumentos de medición.
- Ajuste o reajuste de los instrumentos de topografía.
- Identificación mediante legajos del estado de calibración (solo los instrumentos de topografía).
- Condiciones de protección contra daños de mantenimiento, manipulación y almacenamiento.
- Condiciones y métodos de control y utilización de los instrumentos de medición de obra: cinta métrica y nivel de mano, tanto para personal de la empresa como para los subcontratistas.

5.7 ADMINISTRACIÓN

RODE S.R.L. con el objeto de asegurar sus procesos administrativos, implementa un procedimiento documentado R-PG-7.7-01 Administración, en el cual se describe cuál es la metodología establecida para dichos procesos.

5.8 FACTURACIÓN Y COBRANZAS

RODE S.R.L. con el objeto de asegurar la facturación y cobranzas de sus obras implementa un procedimiento documentado R-PG-7.7-02 Facturación y Cobranzas y describe en el Plan de Calidad de cada obra las particularidades de dicho proceso en la obra.

6.1. GENERALIDADES

RODE S.R.L. efectúa el seguimiento y la validación de los procesos para garantizar la conformidad del producto con los requisitos del cliente y del SGC.

Asimismo, se realiza una planificación para la verificación periódica del funcionamiento y aplicación del Sistema de Gestión de Calidad en cada proceso.

La mejora continua de estos procesos es garantizada a través de la medición de los objetivos de la calidad, que surge de los resultados de las técnicas estadísticas, las herramientas de la calidad, los indicadores de calidad, las encuestas de satisfacción al cliente, los estudios de apoyo, la auto evaluación y las auditorias internas y externas al SGC. También se aplican evaluaciones periódicas de peligros y riesgos laborales, programas, controles, visitas a obras, indicadores de accidentes, incidentes y demás requisitos necesarios para eliminar y/o minimizar los peligros y riesgos existentes en las actividades que la empresa realiza en función de cumplir con los requisitos de nuestros clientes.

6.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

6.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

RODE S.R.L., mediante métodos eficaces y eficientes identifica las áreas en donde se debe mejorar su desempeño en pos de la satisfacción del cliente.

La información para el análisis, se extrae de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.

6.2.2 AUDITORIA INTERNA

RODE S.R.L., ha establecido y mantiene un procedimiento documentado R-PG-8.2.2.-01 para planificar, implementar y registrar auditorias internas de la Calidad, a fin de evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad conforme a la Norma ISO 9001-2008.

Las Auditorias Internas se programan teniendo en cuenta la naturaleza e importancia del sector a auditar, y su ejecución está a cargo de personal independiente de la Gerencia o Área a controlar. Los resultados de las Auditorias se registran y se transmiten al responsable de la Gerencia o Área auditada, a fin de que éste adopte las acciones correctivas y preventivas que correspondan, verificando a posteriori la efectividad de las mismas.

Los informes de las Auditorias Internas y sus recomendaciones son puestos en conocimiento de los **Socios**.

El responsable de la programación, preparación, ejecución, análisis y comunicación del cronograma de Auditorias Internas es el **Representante de la Dirección**.

6.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

RODE S.R.L., efectúa el Control de Ejecución de la Obra con el objetivo de establecer un marco para la mejora continua. Con ello garantiza la capacidad de sus procesos para alcanzar los resultados planificados, detectando la necesidad de aplicar acciones correctivas cuando pueda ser afectada la conformidad del producto. Dicha información se extrae del registro de productos no conformes.

6.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

Mediante el Control de Ejecución de la Obra, RODE S.R.L. efectúa su seguimiento y medición, habiendo fijado los puntos de control de acuerdo a lo indicado en el procedimiento documentado R- PG-7.5-01.

Mediante el Registro de Control de Ejecución de Obra, la empresa garantiza el seguimiento y aprobación de todos los productos durante su etapa de fabricación.

Es política de la empresa no pasar a una etapa posterior del proceso sin haber aprobado la anterior.

Una vez terminada la obra, el cliente es aquel que efectúa la validación de la misma.

6.3 CONTROL DE PRODUCTOS NO CONFORMES

RODE S.R.L., ha establecido y mantiene un procedimiento documentado R-PG-8.3-01 que asegura que el producto que no cumple con los requisitos especificados, no sea utilizado inadvertidamente.

Dicho procedimiento contiene la siguiente información:

- Identificación, evaluación, segregación, disposición y registro de los productos no conformes.
- Personas autorizadas para definir las acciones a tomar con los productos no conformes.
- Acciones para prevenir su uso antes de la entrega al cliente.

Además, se prevé la adopción de acciones correctivas cuando este producto no conforme haya sido entregado al cliente o haya comenzado su utilización.

6.4 ANÁLISIS DE LOS DATOS

RODE S.R.L., determina, recopila y analiza los datos apropiados para garantizar y demostrar la idoneidad y eficacia de su Sistema de Gestión de Calidad, así como para identificar las acciones de su Mejora Continua.

Se tiene como fuente de información a los siguientes ítems:

- Encuesta de expectativas del cliente.
- Encuesta de satisfacción del cliente.
- Control estadístico de la ejecución de obra.
- Resumen de los productos no conformes.
- Análisis de cada proceso de apoyo.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Auditorias internas y externas.
- Evaluación y re-evaluación de todos los proveedores de la empresa (R-PG-7.4-01).
- Identificación de peligros y valoración de los riesgos laborales.
- Revisión de los requisitos legales aplicables.
- Análisis de accidentes e incidentes.
- Funcionamiento de controles operativos

Estos ítems proporcionan información acerca de:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos de la empresa.
- El desempeño de los proveedores.
- La seguridad y salud del personal.
- El desempeño del sistema de gestión de la calidad.

La recolección y análisis de la información se realiza de acuerdo al procedimiento documentado R-PG-8.5.1-01.

6.5 MEJORA

6.5.1. MEJORA CONTINUA

RODE S.R.L. establece, según la política de la calidad, que su SGC es mejorado de manera continua con el objetivo de lograr un desarrollo sustentable en cuanto a la calidad de sus productos y procesos, como así también la prevención de los riesgos laborales de su personal, proveedores, contratistas, visitas y la comunidad toda.

Para llevar a cabo la mejora continua se tienen en cuenta las fuentes de información descriptas en el punto anterior, incluyendo las revisiones de la dirección de la empresa.

También se ha establecido una metodología para la Gestión de la Mejora continua, según se describe en el procedimiento documentado R-PG-8.5.1-01. Dicho procedimiento contiene la metodología para:

- El desarrollo de las Reuniones de Mejora Continua.
- La asignación de las responsabilidades en las Reuniones de Mejora Continua.

- La distribución de las Reuniones de Mejora Continua.
- El seguimiento de las propuestas.

6.5.2 ACCIONES CORRECTIVAS

RODE S.R.L., toma acciones para eliminar las causas de una no conformidad, requiriendo de un análisis y estudio detallado de los motivos que la generaron, para evitar su repetición. Para ello, ha establecido y mantiene un procedimiento documentado R-PG-8.5.2/3-01, que incluye:

- Revisión de las No Conformidades tanto de los productos terminados como en proceso, incluyendo los reclamos y quejas de los clientes.
- Investigación de las causas que motivaron las no conformidades.
- Evaluación, determinación e implementación de la acción correctiva a adoptar para evitar la repetición de las no conformidades observadas.
- Registro de los controles necesarios para evaluar la eficacia de las acciones correctivas.
- Revisión de las acciones correctivas tomadas.
- Identificación de riesgos laborales significativos.
- Desvíos en los procedimientos de trabajo y que hayan generado accidentes.
- Desvíos generados por incidentes repetitivos en obra.

6.5.3 ACCIONES PREVENTIVAS

RODE S.R.L., con el fin de prevenir la ocurrencia de no conformidades potenciales, aplica las acciones preventivas correspondientes en cada caso.

Para la aplicación, el seguimiento y la verificación de estas acciones ha establecido un procedimiento documentado R-PG-8.5.2/3-01, que incluye:

- La determinación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- La Evaluación de la necesidad de actuación para prevenir la ocurrencia de las no conformidades.
- La determinación, implementación y registro de las acciones necesarias.
- La revisión de las acciones tomadas.
- Registro de los controles necesarios para evaluar la eficacia de las acciones preventivas.

Todas ellas necesarias para atacar preventivamente situaciones que pudieran derivar en no conformidades mayores en la prestación del servicio ofrecido por nuestra empresa, como así también en situaciones que pudieran poner en riesgo la identidad física y la salud de toda persona que trabaje en nuestra empresa, sea ésta personal estable, contratados, subcontratistas, visitas, clientes y/o partes interesadas.