

**Instituto Universitario  
Aeronáutico**

**Facultad de Cs. de la Administración.  
Trabajo Final de Grado. Licenciatura en Administración**

Alumnos: Lescano Magaldi Claudio Gonzalo

Bosch Araceli Anahí

Tutor: Dolgonos Adrián

AGOSTO 2012

DEDICATORIA

A nuestra familia, amigos y compañeros de vida  
por la ayuda incondicional y el apoyo constante  
en este largo camino de estudio y formación.



## AGRADECIMIENTO

A la comunidad del IUA por abrirnos las puertas a esta honorable institución.

A Adrian Dolgonos por ser nuestro tutor en el presente trabajo y en varias ocasiones de nuestra vida académica.

A AEPSA S.R.L. por colaborar nuevamente en nuestro desarrollo profesional.



# Programa Gestión Organizacional

Para



HOJA DE ACEPTACION



INDICE

*Dedicatoria*... ..Pág. 2  
*Agradecimientos*... ..Pág. 3  
*Titulo del Proyecto*... ..Pág. 4  
*Hoja De Aceptación Del Trabajo Final*... ..Pág. 5  
*Índice*... ..Pág. 6  
*Resumen*... ..Pág. 8  
*Palabras Clave*... ..Pág. 9  
*Introducción*... ..Pág. 10

**Capítulo I “PRESENTACION DE LA EMPRESA”**

1) *PRESENTACION DE AEPSA SRL*... ..Pág. 14

I-Organigrama

**Capítulo II “MARCO TEÓRICO”**

1) *PROGRAMA PARA LA EXCELENCIA EN LA GESTION PYMES*... ..Pág.18

**Capítulo III “JUSTIFICACION DEL PROYECTO”**

1) *JUSTIFICACION DEL PROYECTO*... ..Pág.21

**Capítulo IV “PROPUESTA: Manual de Calidad Bronce”**

1) *Políticas De Dirección*... ..Pág. 24

I- Misión

II-Visión

III- Valores

IV- Objetivos

2) *Gestión de Procesos*.....Pág.26

- I- Planificación de procesos.....Pág.26
  - a) Mapa de Proceso
  - b)Procesos Claves
  - c) Procesos de Apoyo
- II-Mantenimiento.....Pág.44
- III-Recursos.....Pág.46
- IV-Mejora Continua de los procesos.....Pág.48
- V- Gestión de las Relaciones con los Clientes. ....Pág.50
- VI-Documentación.....Pág.56

**Capítulo V "CONCLUSION"**

1) *CONCLUSION*.....Pág. 61

*Bibliografía*.....Pág. 62

*Anexos*.....Pág. 63

## RESUMEN

En los primeros capítulos del presente trabajo se podrá encontrar la descripción y presentación de AEPSA, objeto de estudio del mismo, así como también la explicación y justificación de la necesidad de la misma de implementar gestión de la calidad a sus procesos.

El Programa para la excelencia en gestión PYMES, Organizada por la Unión Industrial de Córdoba (UIC), es la oportunidad elegida para llevar a cabo los objetivos propuestos y para ello se desarrolló en las últimas unidades un manual de calidad para su nivel bronce. Las bases de este manual son dos grandes líneas: por un lado las Políticas de Dirección y por el Otro la Gestión de los Procesos. Se podrá observar una División entre procesos Claves y de apoyo, una Propuesta de administración de Recursos, de Documentación, de la Mejora Continua de los Procesos y de la Gestión de las Relaciones con los Clientes.

## PALABRAS CLAVE

- AST: Planilla de Análisis de seguridad en el trabajo.
- Calidad total: Mejora continua, con el objetivo de lograr la calidad óptima en la totalidad de las áreas.
- CD: Centro de Distribución.
- Check List: Lista de cosas o tareas para ser hechas.
- EPP: Elementos de Protección Personal.
- H&S: Higiene y Seguridad.
- HS Hombre: Horas Hombre Consumidas.
- Hs Maquina: Horas Maquina Consumidas.
- Insatisfacción: Falta de satisfacción.
- IVA: Impuesto al Valor Agregado.
- Manager 2: Sistema Informático de Gestión Local.
- Metodología: Método de estudio.
- No Conforme: Incumplimiento de los requisitos.
- PDF: Formato de documento portátil.
- Pyme: Pequeña y mediana empresa.
- Rendimiento: Resultado por cada unidad de capital.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.
- RRHH: Recursos Humanos.
- Servicios Fijos: Servicios mensuales constantes.
- Servicios Variables: Servicios A pedido.
- Tasa de Error: Relación Nro de eventos con error sobre Total de eventos.
- Tarea preventiva: Tarea realizada en forma programada y rutinaria destinada al mantenimiento preventivo de un vehículo, equipo o herramienta.
- Tarea correctiva: Tarea realizada en forma eventual e imprevista destinada a la reparación de un vehículo, equipo o herramienta.

## INTRODUCCION

### *Descripción Y Justificación Del Trabajo*

Desarrollar un programa integral de gestión organizacional en una pyme que se dedica a prestar servicios Industriales en distintas firmas de la provincia de Córdoba.

La empresa en cuestión es **AEPSA SRL**, la cual no cuenta con un programa de estas características. Con la necesidad cada vez mayor de que las empresas certifiquen su funcionamiento y la calidad de sus productos, nos lleva a presentar a AEPSA SRL, la propuesta de encaminar, formalizar y estandarizar su trabajo. Si se considera el mercado al cual apunta, es decir grandes industrias, la empresa se vería fuertemente beneficiada ya que estas firmas al estar incorporadas en los sistemas de gestión mundial de la calidad, tienen la necesidad de que sus proveedores cumplan con ciertos estándares de gestión. Al pensar en sus principales competidores locales, con esta propuesta, se encontraría con una considerable ventaja competitiva.

AEPSA SRL es parte de la Unión Industrial de Córdoba (UIC), la cual ha lanzado para sus integrantes la oportunidad de desarrollar un programa en el marco de promoción industrial que lleva a cabo el gobierno provincial. Se trata del *“Programa para la excelencia en la gestión PYMES”*. En grandes líneas el mismo propone un escalonamiento de distintas certificaciones para llegar a obtener una estandarización general. De acuerdo a la realidad de cada empresa, se encontrara en condiciones de ubicarse en los diferentes niveles establecidos.

Los niveles a obtener son cuatro:

1. Nivel Bronce: Requerimientos Básicos De Gestión
2. Nivel Plata: Requisitos De Un Sistema De Gestión De Calidad
3. Nivel Oro: Sistemas De Gestión Integrados
4. Nivel Platino: Gestión De Excelencia



Nuestra Propuesta es generar un programa que agilice la implementación del primer nivel. El *Nivel Bronce* orienta a quienes lideran pequeñas y medianas empresas en el desarrollo de bases sólidas como punto de partida hacia la formalización de los procesos de gestión abarcando: clientes, mercados y procesos productivos. Contempla la implementación de estas principales herramientas de gestión:

- Liderazgo de la dirección,
- Enfoque en clientes y mercados;
- Orden, limpieza y seguridad;
- Gestión de procesos

### *Objetivo General:*

Dotar a la empresa de un programa integral de gestión organizacional el cual le permita estandarizar y formalizar los trabajos y tareas de la Administración de los servicios. Brindar soporte para la implementación del primer nivel del Programa para la excelencia en la gestión de pymes.

### *Objetivos Específicos:*

- ✓ Desarrollar las políticas de la Dirección.
- ✓ Formalizar la Misión, Visión y Objetivos.
- ✓ Disponer de programas de actividades para mantener ambientes de trabajo.
- ✓ Establecer y mantener estándares.
- ✓ Planificar los procesos.
- ✓ Identificar los procesos claves y de apoyo.
- ✓ Generar la metodología para la interacción de los procesos claves.
- ✓ Proporcionar un sistema de recepción de requisitos, opiniones y reclamos de clientes.
- ✓ Definir documentación a implementar.

### *Alcance del Trabajo y Pertinencia*

Alcance Geográfico: AEPSA SRL está ubicada en la localidad de Malagueño y desde allí lleva la administración de los servicios que brinda en diferentes plantas de la provincia de Córdoba.

Alcance Decisional: El nivel decisional al cual apunta este proyecto es Estratégico, ya que estaría orientado a beneficiar a la empresa con una ventaja competitiva.

Pertinencia: Este trabajo de grado tiene viabilidad en varios sentidos: podemos decir que al haber trabajado con esta empresa en el proyecto de pregrado ("DESARROLLO DE UN PROGRAMA DE

*HIGIENE Y SEGURIDAD EN AEPSA SRL". 2009*), tuvimos la facilidad de información pertinente, por otro lado la necesidad de esta empresa de iniciar lo antes posible con algún paso en la calidad de gestión Organizacional.

## *Metodología*

El tipo de investigación que se realizara es Intervencionista y Aplicativo.

Intenta dar respuesta a las necesidades de la empresa llegando a la propuesta, otorgarle a la empresa una herramienta valida en los tiempos que corren. Se basara en diferentes materias de la carrera como lo son: Administración de proceso, Administración Estratégica, Sistemas Administrativos, entre otras.



# **CAPITULO I**

## **PRESENTACION**

## **DE LA EMPRESA**

## CAPITULO I

### PRESENTACION DE LA EMPRESA

El objeto de investigación del presente trabajo es AEPSA SRL, empresa de servicios cuya actividad principal es la Limpieza y Mantenimiento de planta de las industrias de la provincia de Córdoba.

AEPSA S.R.L es una PyMe familiar de alcance local con proyección y visión expansionista. Dicha empresa fue creada a principios del 2001 por un ex empleado con gran trayectoria en la industria cementera, el cual vio la oportunidad de prestar servicios de limpieza y mantenimiento dentro de las plantas del mismo rubro. Además de socio fundador, cuenta con la participación activa de sus dos hijos en los cuales divide, el total de las cuotas societarias.

AEPSA S.R.L. cuenta con 122 empleados, los cuales trabajan en diferentes instituciones prestando sus servicios. Dentro de la estructura se distinguen 2 grandes áreas: una administrativa y otra operativa o de producción de servicios. A su vez cuenta con profesionales que se vinculan de forma de asesoría y staff, tales como; un contador publico, ingenieros en higiene y seguridad y el abogado laboral.

Todas aquellas decisiones importantes relacionadas con el rumbo de la empresa como por ejemplo, desvinculaciones laborales, proyectos de inversión, planes de producción de servicios, entre otros, son planeadas y analizadas por el directorio compuesto por los socios de la firma.

Los socios sostienen que la organización esta creciendo, consiguieron contratos importantes con empresas locales, y la evolución de la facturación le esta siendo muy favorable. Además creen que la producción y su crecimiento esta directamente relacionada con la cantidad de personal incorporado recientemente.

Las oficinas centrales se encuentran situadas estratégicamente en la ciudad de Malagueño a 17 Km. de la capital provincial, desde aquí manejan la administración general de toda la empresa.

La ubicación estratégica de las mismas, le facilita poder prestar los servicios en muchas de las empresas de la localidad, entre las cuales se pueden nombrar a sus principales clientes: las 2 plantas cementeras del Grupo Holcim , Ex Cementos Minetti (CD Malagueño, CD Yocsina) , Ecoblend S.A. (planta procesadora de combustible alternativo perteneciente al grupo), Block X, Hormix SA, además están incursionando en otras provincias, la intención es seguir trabajando como prestadora de servicios de distintas plantas cementeras del país.



Al ser esta una organización dedicada a la prestación de servicios su mayor insumo es la mano de obra. No obstante a ello, en los últimos años ha incorporado una serie de herramientas y maquinarias que generaron una mayor eficiencia a la hora de prestar servicios. Algunas de las herramientas incorporadas son:

Barredoras de calles autopropulsadas

Barredoras automáticas manuales

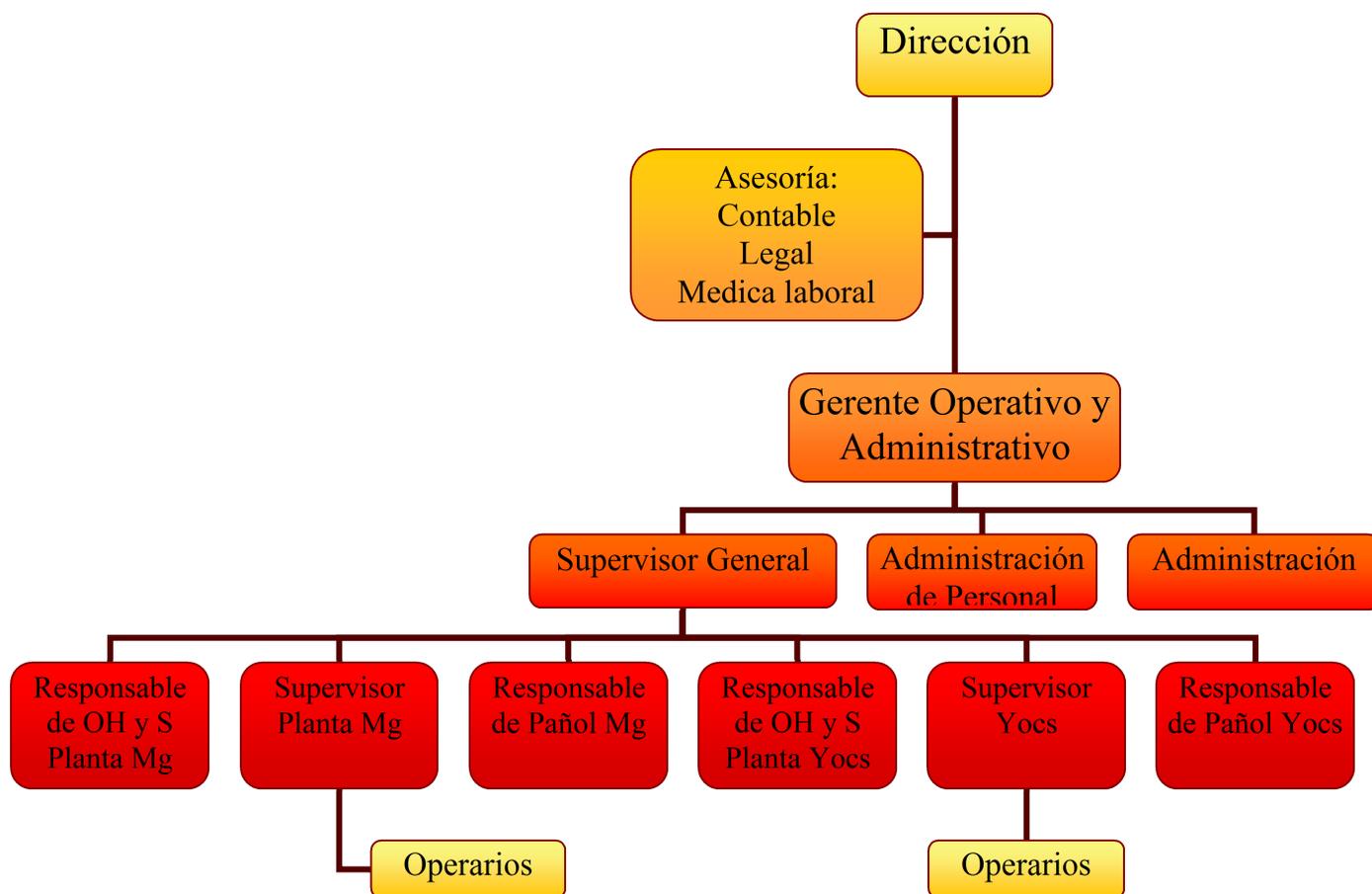
Cintas transportadoras de materiales

Camiones volcadores y portacontenedores.

Este proceso de automatización de tareas ha logrado que esta firma se mantenga en el mercado siendo una de los principales proveedores de Servicio de las Cementeras. Obtuvo mayor eficiencia en sus trabajos, pudiendo mejorar costos y con ello los precios.

Como sistema informativo y de gestión utilizan un software desarrollado por ingenieros locales de nombre Manager, UP soft sistemas informáticos, este fue creado principalmente para satisfacer necesidades de empresas pequeñas y medianas, ya que son de bajo costo y de fácil implementación. El sistema cuenta con 5 módulos que le permiten gestionar Ventas, Compras, Stock, Financiero, y RRHH (sueldo). El soft informático además de cumplir con los trámites legales y administrativos corrientes, se constituye como una fuente de poder invisible - **el poder de la información** - que le sirve a AEPESA para medir la realidad de la empresa, proyectar la situación actual con los recursos existentes, y anticiparse al futuro. Esto sin duda constituye una herramienta competitiva en el mercado en el cual está inmerso.

ORGANIGRAMA:





# **CAPITULO II**

## **MARCO TEORICO**

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

La imperiosa necesidad de perfeccionar los procesos en las PYMES, lleva a los dirigentes a buscar en las cámaras empresarias y organismos, soluciones que les permitan encontrar respuestas a sus entornos complejos, en los que la competitividad y las exigencias, tanto internas como externas, conlleva a dar rápidas respuestas a los fines de lograr mayor sustentabilidad en el tiempo.

Los conceptos teóricos que se manejan en este tipo de planes son principios generales de la administración, que desde principio del siglo XX se vienen gestando y desarrollando de acuerdo al periodo y la escuela filosófica que lo halla estudiado.

Conceptos tales como **CALIDAD TOTAL**, **DIRECCION**, **GESTION DE PROCESOS**, son algunos de los más importantes en los que se basa la obtención de este primer nivel de Calidad.



Todos estos conceptos hacen referencia a la necesidad de generar círculos de calidad, quienes tienen sus orígenes en la industria oriental. Estos aseguran la creación voluntaria de grupos de trabajo para ayudar a resolver los problemas que vayan surgiendo en el desempeño normal del trabajo.

La teoría y experiencia nos indica los beneficios de implementar este estilo de conducción y gestión en los cuales se destacan:

- Reducir la Tasa de Errores
- Reducir Reprocesos y Errores.
- Reducir la Insatisfacción del Cliente.
- Acortar el Tiempo de introducción de Nuevos Productos.
- Aumentar el Rendimiento y la Capacidad.
- Mejorar los Plazos de Entrega.

Si bien para este primer nivel son objetivos ambiciosos de cumplir en el corto plazo, es menester conocer la importancia de los resultados a obtenerse, creando de esta manera un ambiente de conciencia y una cultura de trabajo orientada a la aplicación de esta nueva metodología para AEPSA SRL, la cual será responsabilidad de todos los integrantes de la empresa de llevarla a cabo.

Implicítamente y sin mencionarlos en el proyecto de la UIC, se aprecia que los principios básicos de la administración tienen una importante presencia y de mas justificada, por lo que este trabajo se puede describir como una base sólida de teoría clásica (Planificar, Organizar, Ejecutar, Dirigir y Controlar), con algunos matices de teoría moderna mas actual a la época en la que vivimos.

En las siguientes etapas del proceso de certificación cada vez mas se irán aplicando estas ultimas teorías, las cuales no se describen ya que no forman parte del alcance del presente trabajo.



# III

## JUSTIFICACION DEL PROYECTO

CAPITULO III

JUSTIFICACION DEL PROYECTO

Hace muchos años que AEPSA SRL, está encaminado hacia la calidad, desde que sus fundadores la concibieron siempre tuvieron presente que el fin de esta empresa era satisfacer las necesidades de sus clientes, de cumplir con la expectativas de los mismos y hacer cada vez mejor su trabajo.



Podría decirse que AEPSA tiene el concepto de la Calidad Total y la mejora continua desde que nació, esto se debe lógicamente al contacto que tiene la misma con una empresa del Grupo Internacional Suizo Holcim, la marca de cementos mundial vino a instalarse en la Argentina comprando a la firma Juan Minetti SA en el año 1998, y desde esa época que de a poco trata de llevar a la firma nacional a el primer puesto en el mercado.

Desde principios de 2011 es que Juan Minetti SA sabe que dejara de llamarse así y adoptara el nombre fantasía de su comprador "Holcim", a raíz de esto es que las necesidades con respecto a normas tanto de calidad como medio ambiente se volvieron cada vez más estrictas para los proveedores de la cementera. Una de las medidas implementadas fue un plan de seguimiento a sus proveedores. AEPSA srl tuvo la suerte de ser su prueba piloto y por ello que integro el grupo selecto de proveedores a los cuales se les realizaría un seguimiento de sus productos y servicios, con evaluaciones en cada entrega y posterior calificación. Toda esta movida impulso a los directivos de AEPSA a sentir la necesidad cada vez más firme de avanzar en el campo de la calidad de los servicios prestados. De la mano de la Unión Industrial de Córdoba obtuvieron una oportunidad de comenzar con los pilares fundamentales de la Calidad Total con el "*Programa para la excelencia en la gestión PYMES*" que propone un escalonamiento de distintas certificaciones para llegar a obtener una estandarización general.

Esta estandarización de las actividades con su consiguiente certificación le otorga a AEPSA un reconocimiento de una institución prestigiosa. Con esto va incrementar la confianza de sus clientes en su capacidad para producir los servicios en tiempo y con las especificaciones correctas, además de demostrar el compromiso con la calidad.

Existe un sinnfín de beneficios gracias a la implementación de algún sistema de gestión de calidad: mayor competitividad, posicionar mejor sus productos en el mercado, conquistar nuevos clientes:

es una muy buena carta de presentación para una empresa, muchos compradores tienden a exigir la certificación de sus proveedores como forma de asegurar la calidad de sus insumos.

Como herramienta de gestión:

A través de las auditorías del organismo de certificación, se logra:

- detectar las debilidades del sistema y las oportunidades de mejora.
- que las operaciones se revean, redefinan, mejoren.
- que su el personal se vea motivado al recibir un certificado como recompensa al esfuerzo colectivo.
- la mejora continua de la organización y del Sistema de Gestión de la Calidad de la misma.

Como una buena herramienta de promoción y ventas:

- dado que la certificación es un argumento comercial objetivo y demostrable, posibilitará que sus clientes perciban mejor a la empresa.
- le dará una ventaja frente a los competidores si estos no están certificados, o eliminará esa desventaja si lo estaban.

Nuestra Propuesta busca facilitar a AEPESA la implantación de un sistema básico de calidad como oportunidad para mejorar la competitividad en el entorno actual, permitiendo alcanzar un alto grado de diferenciación, a la vez que colabore con la satisfacción de las necesidades de los clientes y refuerza la imagen de marca, permitiendo reducir costos al evitar errores y pérdidas de tiempo, y por último lograr mejoras en los procesos de la empresas.



## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA: Manual de Calidad**

### **Bronce**

CAPITULO IV

**PROPUESTA: Manual de Calidad Bronce**

**POLÍTICAS DE DIRECCIÓN**

**Misión**

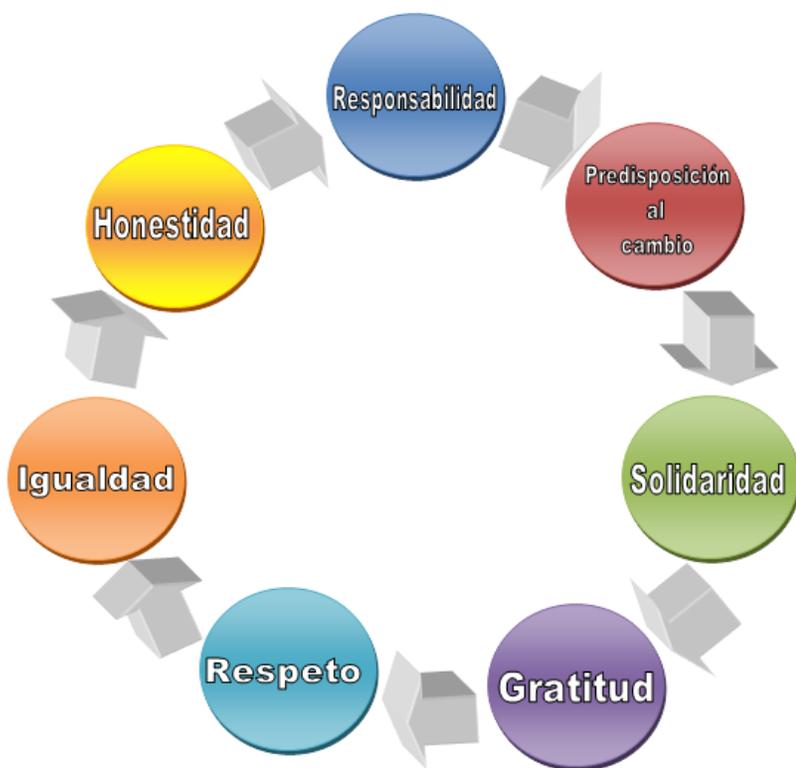
*“Nuestra Misión es Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros Clientes en materia de Limpieza y Mantenimiento con una alta calidad, mediante el trabajo de un equipo de profesionales competentes con amplia experiencia, el uso de tecnología avanzada y de las mejores prácticas en esta actividad, convirtiéndonos en aliados estratégicos de nuestros Clientes, Proveedores y Colaboradores.”*

**Visión**

*“Ser proactivos respecto a la tendencia mundial en la Integración de todos los Sistemas de Gestión”.*

**Valores**

Para AEPSA se puede enumerar 7 valores predominantes a saber:



Objetivos

1. Mantener Adecuadamente las Planta Yocsina, Malagueño y Ecoblend.
2. Asegurar la limpieza y correcto estado del perímetro e instalaciones de los diferentes sectores de las plantas.
3. Optimización de los recursos.

Disminuir la relación en un 10% en un año de:

Materiales Consumidos en Pesos

---

N° de Operarios

4. Obtención de una calificación promedio igual o mayor que 3 por parte de Holcim.



## GESTION DE PROCESOS:

### PLANIFICACION DE PROCESOS:

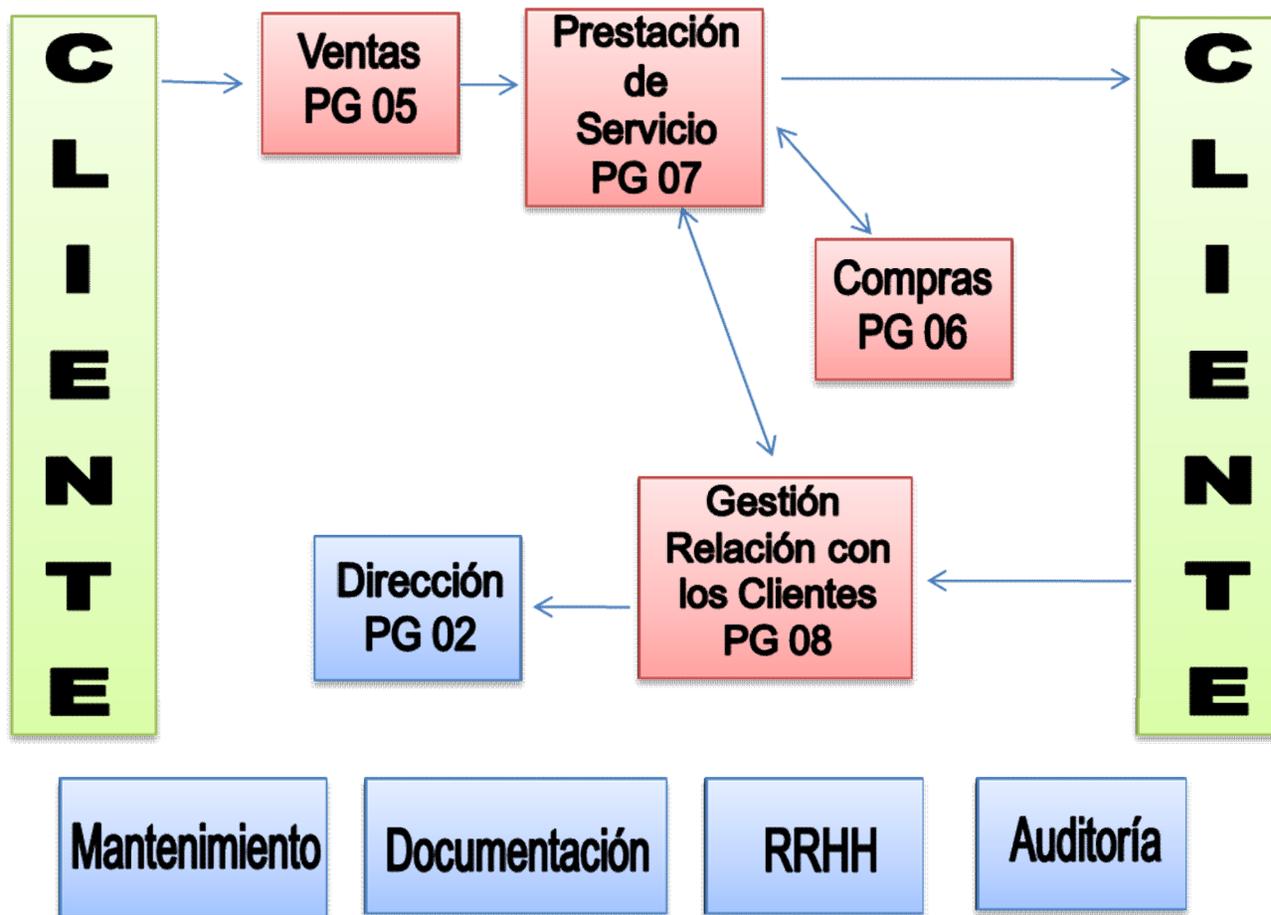
Esta etapa consiste en identificar todos los procesos existente en la actualidad, los cuales deberán ser revisados, formalizados y debidamente publicados a los integrantes de AEPESA, a los efectos que estos tengan las herramientas necesarias para lograr la mayor productividad dentro de la organización.

Perseguir este propósito es fundamental, es un denominador común en Pymes el desconocimiento de alguno de los procesos o la mal utilización de los mismos. Esta medida asegura la correcta interpretación, utilización y aplicación de herramientas para la realización de las tareas que lo requieran.

La identificación de los responsables de los procesos facilita la ejecución, asegurándonos que conozca en su totalidad el proceso y que pueda ser capaz de proponer mejoras ya que los procesos deben ser ágiles, flexibles y de actualización permanente.

Todos estos esfuerzos tienen como finalidad la obtención de objetivos generales de la organización, aumentando así la productividad y una mejora de los costos y tiempos de ejecución.

MAPA DE PROCESO



Identificación De Procesos de Gestión (PG)

Procesos Claves:

1. COMPRAS (PG 06)
2. VENTAS (PG 05)
3. PRESTACION DE SERVICIO (PG 07)
4. RELACION CON LOS CLIENTES (PG 08)

Procesos Apoyo

1. DIRECCION
2. RRHH
3. AUDITORIA
4. DOCUMENTACION
5. MANTENIMIENTO

PROCESO CLAVES

*Objetivos y Descripción*

COMPRAS (PG 06)

El objetivo de este procedimiento es definir la metodología para gestionar las compras (Compras Mayores, Menores y de Combustible), y para seleccionar y evaluar proveedores.

Sectores afectados

Dirección, Administración y Servicios.

Alcance

Compras realizadas por la Empresa de materiales y servicios habituales.

Responsabilidad

Dirección, Administración y Servicios son responsables de la aplicación de este procedimiento.

Definiciones y abreviaturas

Compras Mayores: son aquellas que requieren ser autorizadas por la dirección y que constituyen bienes registrables. Surgen de la planificación anual de materiales e insumos (por ej. EPP's), de la planificación de elementos para una obra a ejecutar o ante la necesidad de herramientas o maquinaria de elevado precio. Este tipo de compras son realizadas por el *Directorio*.

Compras Menores: son aquellas que no requieren ser autorizadas por la dirección y que no constituyen bienes registrables. Se realizan diariamente y que no poseen un elevado precio. Este tipo de compras son realizadas por el área Administrativa (Administración y Administración de Personal).

Selección y Evaluación de Proveedores:

Selección de Proveedores:

Ante la necesidad de incorporar un nuevo proveedor los responsables de cada área podrán sugerir a los Responsables de Compras los posibles candidatos en base a disponibilidad de productos. El encargado de compras solicitará cotizaciones y en función de esto, condición de IVA, recomendaciones, certificaciones de calidad, etc. seleccionará el/los proveedor/es.



El o los proveedores se consideran aprobados a partir de su incorporación al sistema de gestión Manager2.

## Evaluación de Proveedores:

La evaluación se realiza según los siguientes criterios:

- Calidad de producto/servicio
- Precio y financiación
- Cumplimiento de tiempos de entrega
- Atención a reclamos

Para valorar cada criterio se tomará la siguiente escala donde:

- o 1 = malo
- o 2 = regular
- o 3 = bueno
- o 4 = recomendable

El promedio anual del proveedor debe ser mayor a 2.

En ningún caso se podrá comprar a un proveedor que haya sido calificado con 1 (malo) salvo bajo expresa necesidad y autorización del Directorio.

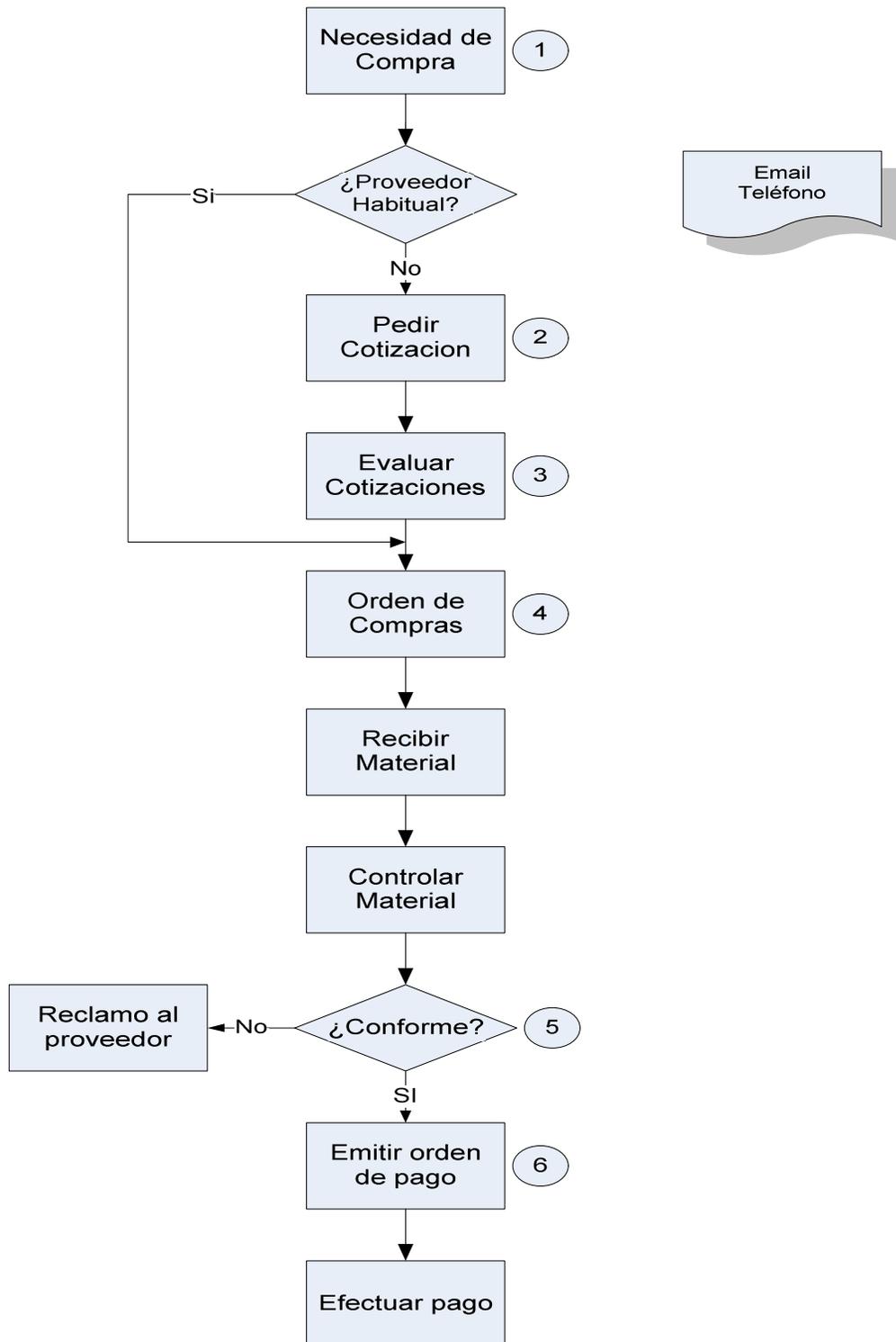
Cualquier desvío del proveedor se le deberá informar vía telefónica, personal o e-mail al mismo.

Si un proveedor es aprobado bajo desvío por el Directorio y esta situación se mantiene en 2 evaluaciones consecutivas, se deberá analizar con mayor profundidad la continuidad del proveedor como. Para esto el Directorio, el responsable de Compras y/o el responsable del área afectada, efectuarán un análisis del proveedor considerando:

- Posibilidad de ser reemplazado por otro proveedor (costos, calidad, dificultad del reemplazo, etc.).
- Impacto en la calidad y seguridad del servicio.

La decisión final estará dada por la Dirección.

Compras Mayores



**Descripción del proceso:**

**Paso 1:** La necesidad de compras mayores puede surgir a partir de la planificación de materiales e insumos o ante la necesidad de herramientas o maquinaria para una obra y es analizada conjuntamente por el Supervisor General y la Dirección.

**Paso 2:** El pedido de cotización a proveedores no habituales se realizará de la siguiente forma:

1. Confección del pedido de cotización en el sistema de gestión Manager 2:  
Modulo Compras → Procesos → Pedido de Cotización
2. Enviar Vía Fax, email, teléfono, o personalmente al proveedor.

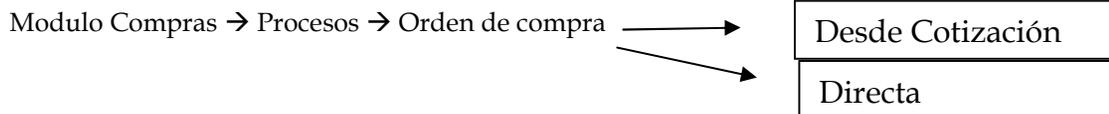
**Paso 3:** Evaluación de Cotizaciones:

El comprador deberá contar, de ser posible, con al menos 2 (dos) presupuestos para realizar una compra no habitual.

Criterio de selección: Calidad, precio y entrega de acuerdo a la necesidad de urgencia de los materiales pedidos.

**Paso 4:** Orden de compra:

A través del sistema Manager 2 confeccionar Orden de Compra de la siguiente forma:



**Paso 5:** Control del pedido:

En caso de que el control resulte OK, se recibe el material y se indica en la factura la aceptación y se firma, además se archiva en la Carpeta de FACTURAS DE COMPRAS del mes correspondiente.

En caso de que el control resulte No Conforme, se deberá devolver el material junto con la factura o remito al proveedor para que este lo cambie o emita un crédito para compensar. Cuando el material no pueda ser devuelto en el momento del control, este permanecerá en la administración con un cartel que indique “PARA DEVOLVER” hasta que sea retirado.

En caso de que sólo parte del material resulte No Conforme, se identificará la situación en el remito (duplicado) y la factura no se cargará en el sistema hasta que no se complete la compra.

**Paso 6:** Aprobación del pedido:

Las Órdenes de Pago son realizadas por el encargado de tesorería en la 2º y 4º semana del mes. Para ello deberá confeccionar la Orden de Pago por medio del sistema Manager 2.

Modulo Compras → Procesos → Cuenta Corriente → Orden de pago.

Según la política Financiera acordada con el proveedor cargada en el sistema: Actualizadores → Proveedores → Datos Particulares → Datos del proveedor → Situación Financiera

Por defecto se considera el plazo de 45 días fecha del promedio de las facturas.

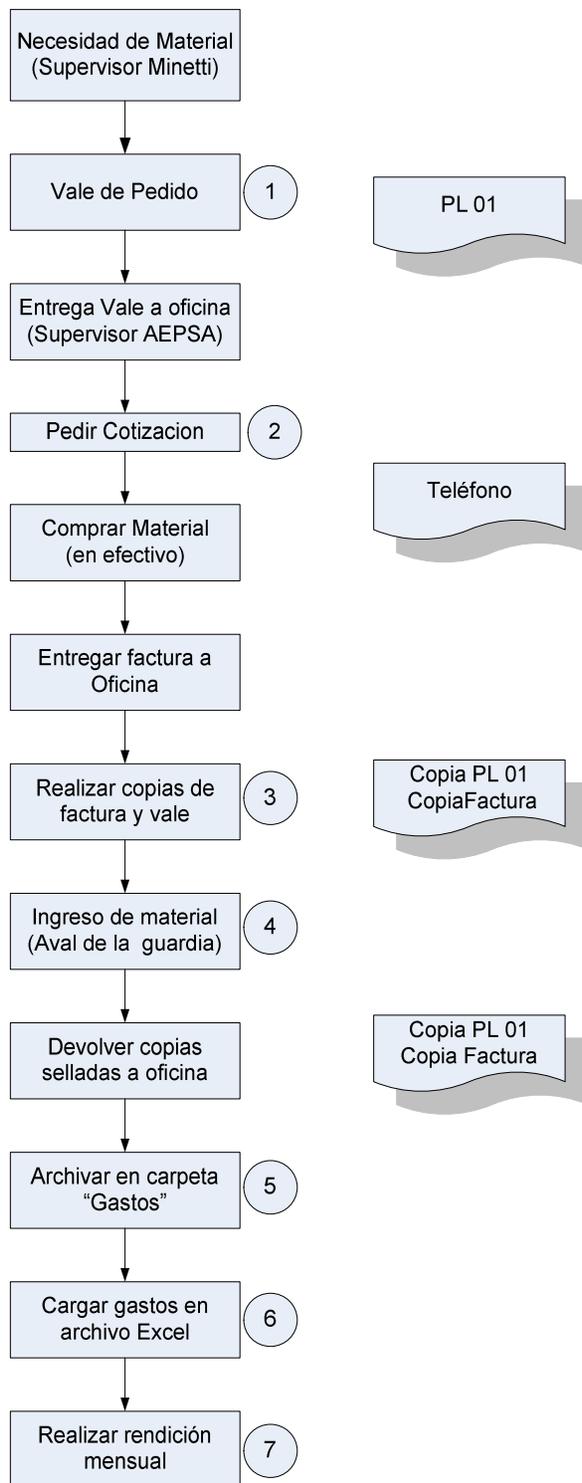
La orden de pago junto con el valor se deposita en Caja Chica para avisar al proveedor que las retire.

**Paso 7:** Pago:

Entregar el Valor al proveedor y solicitar el Recibo. En caso de no poseer, firmar la Orden de Pago, con aclaración y DNI.



Compras Menores de Materiales



## **Descripción del proceso:**

**Paso 1:** El pedido de materiales se realiza completando la planilla PL 01 "Pedido de Materiales" (Anexo 01) donde se indica:

- Material solicitado
- Especificaciones técnicas
- Cantidad / Marca
- Centro de costo a afectar
- Persona que retira el material
- Fecha

Deberá ser completado y firmado por el supervisor de Holcim S.A. habilitado en forma escrita.

**Paso 2:** El pedido de cotización se efectúa vía telefónica desde la Oficina a proveedores locales habituales.

**Paso 3:** De la factura original se realizan dos copias y del vale de pedido sólo una copia. Una copia de la factura junto con la copia del vale de pedido es llevada por el supervisor de AEPSA a la planta de Holcim S.A. correspondiente (Malagueño o Yocsina). En tanto que la copia de factura restante se adjunta con el vale original y se archiva en la carpeta "Gastos Mensuales Malagueño - Yocsina".

La factura original se carga en el sistema Manager 2. La ruta de acceso es la siguiente: Compras → Procesos → Facturas → Directa.

Además se archiva la factura original en la carpeta "Facturas de Compras".

La carga de datos en el sistema Manager 2 también permitirá realizar el seguimiento de la caja chica de la planta correspondiente.

**Paso 4:** La copia de la factura junto con la copia del vale de pedido es recibida en la guardia de la planta de Holcim S.A. correspondiente.

El guardia de la planta realiza un control cuantitativo del material que ingresa para avalar la conformidad con los materiales ingresados, sella y firma las copias mencionadas.

**Paso 5:** Se reemplaza la copia de factura previamente archivada en la carpeta "Gastos Mensuales Malagueño - Yocsina" por la copia de factura sellada y firmada por el guardia de Holcim S.A. junto con el vale de pedido sellado y firmado.

La copia de factura y el vale de pedido no sellados se desechan.

**Paso 6:** Se cargan los datos de la factura en el archivo de Excel "Gastos Mensuales" de la planta correspondiente. Los datos son:

- Cantidad y descripción del material
- Proveedor
- Número de factura

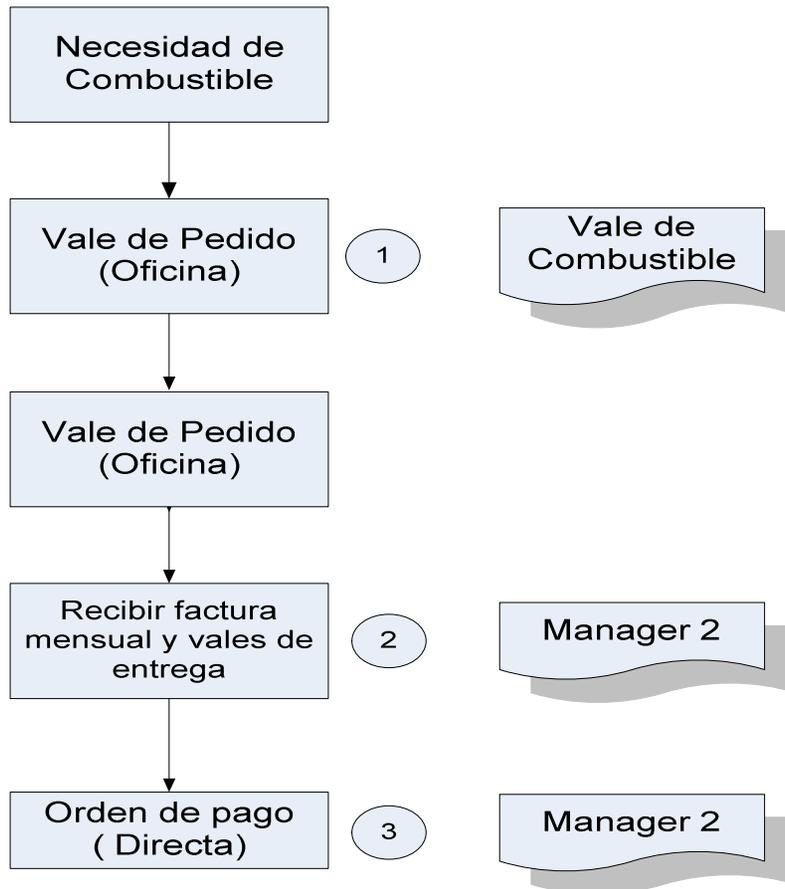
- Fecha de emisión de factura
- Monto de la factura con IVA
- Saldo de caja

El saldo de caja debe coincidir con el calculado por el sistema Manager 2.

La ruta de acceso al archivo, en la red interna, es la siguiente: SEBASTIAN → SEBA EMPRESA → CECI → CECILIA → GASTOS.

**Paso 7:** Finalmente se realiza la rendición del consumo mensual y se envía por e-mail al supervisor de Holcim S.A. encargado, de la planta correspondiente, conjuntamente con el saldo de caja disponible.

Compra de Combustible



## Descripción del proceso:

**Paso 1:** El pedido de materiales se realiza completando el “Vale de Combustible” PL 02, ANEXO 01 donde se indica:

- Dominio del vehículo
- Planta a la que pertenece
- Cantidad de combustible (en número y letra)
- Persona que retira
- Fecha

Deberá ser completado y firmado por el personal administrativo de AEPSA en forma escrita.

**Paso 2:** Mensualmente el proveedor envía a las oficinas de AEPSA las facturas y vales de pedido efectuados en el mes y pendientes de pago.

Se cargan los datos de la factura en el sistema Manager 2. La ruta de acceso es: Compras → Procesos → Facturas → Directa.

La factura se archiva en la carpeta “Compras” mientras que los vales de pedido son desechados.

**Paso 3:** Se efectúa la Orden de Pago en el sistema Manager 2. La ruta de acceso es: Compras → Procesos → Cuentas Corrientes.

VENTAS ( PG 05)

**Objetivo**

El objetivo de este procedimiento es definir la metodología para gestionar las ventas realizadas por la empresa.

**Sectores afectados**

Dirección, Ventas y Servicios.

**Alcance**

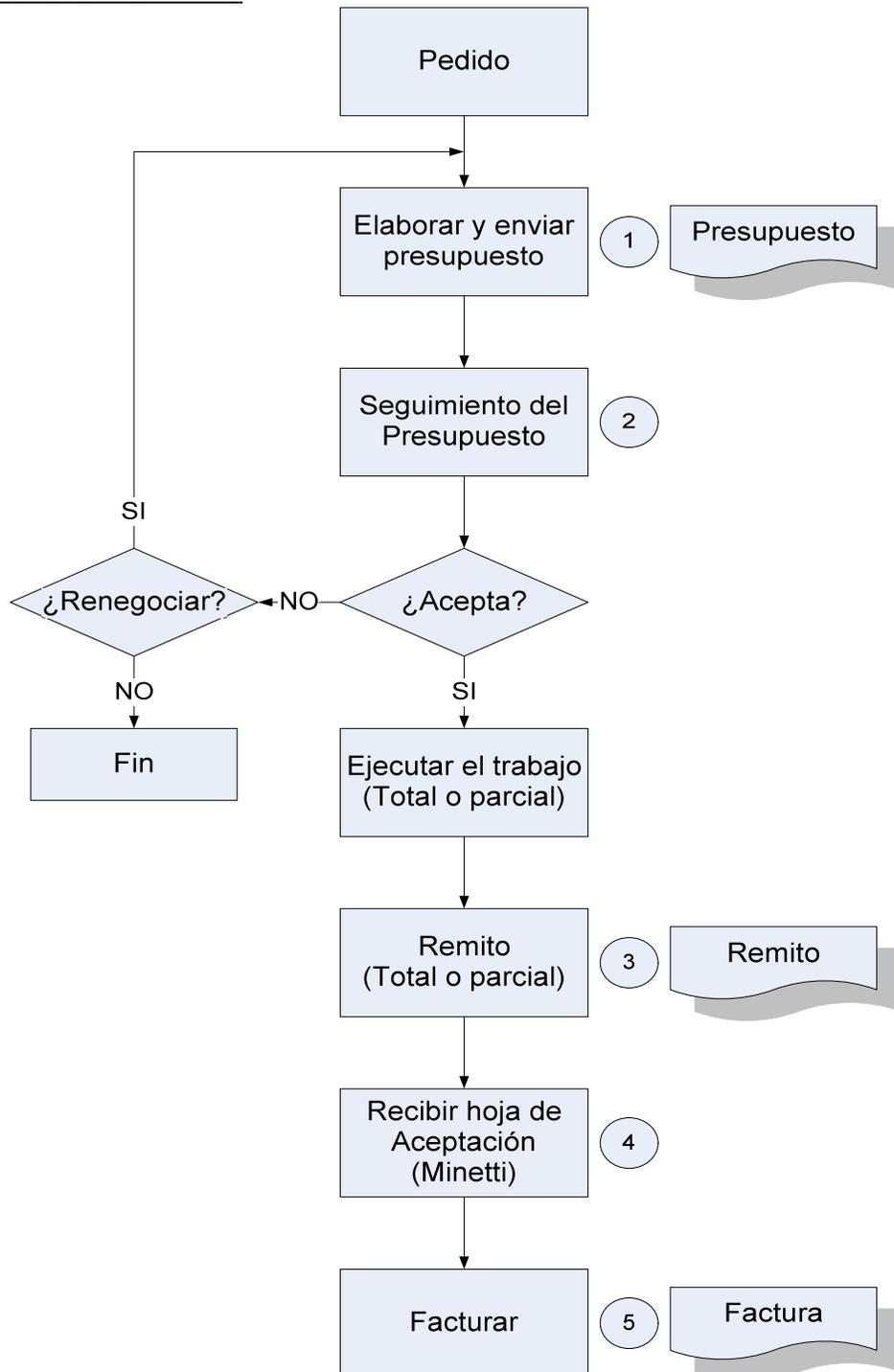
El proceso de ventas realizado por la Empresa, desde el contacto del cliente hasta la concreción de la venta.



**Responsabilidad**

El Responsable de Ventas es responsable de la aplicación efectiva de este procedimiento.

PROCESO DE VENTAS



**Descripción del proceso:**

**Paso 1:** El presupuesto se elabora en el sistema Manager 2 teniendo presente los siguientes ítems (cuando correspondan)

- Hs hombre
- Hs máquina
- Materiales (directos y consumibles)
- Servicios contratados
- H&S
- Supervisión
- Utilidad

La ruta de acceso es la siguiente: Módulo de Ventas → Procesos → Presupuestos.

El envío de los presupuestos se hace vía e-mail o en formato papel por fax o personalmente.

**Paso 2:** El seguimiento de las cotizaciones se realiza desde el sistema Manager 2 viendo las pendientes. La ruta de acceso es la siguiente: Módulo de Ventas → Informes → Presupuestos → Presupuestos Emitidos.

**Paso 3:** El Remito (total o parcial) se genera en el sistema Manager 2 desde el Presupuesto previamente elaborado. La ruta de acceso es la siguiente: Módulo de Ventas → Procesos → Remito de Egresos → desde Presupuesto.

Se imprimen 2 copias (original y duplicado). El original se envía al cliente y el duplicado se archiva en la carpeta “Remitos Pendientes - Facturados”.

Opcionalmente, para agilizar el trámite, se puede escanear o imprimir en PDF y enviarse por e-mail al cliente.

Una vez enviado el Remito se comunica al Supervisor General.

En caso de ser un servicio fijo, se confecciona el Remito en forma directa sin presupuesto. La ruta de acceso es la siguiente: Módulo de Ventas → Procesos → Remito de Egresos → Directo.

**Paso 4:** La Hoja de Aceptación se recibe por e-mail y se guarda en formato electrónico en la carpeta “AEPSA → Hojas de Aceptación → (Supervisor correspondiente)”.

**Paso 5:** La Factura (total o parcial) se genera en el sistema Manager 2 desde el Remito previamente elaborado. La ruta de acceso es la siguiente: Módulo de Ventas → Procesos → Facturación → desde Remitos.

Se imprimen 2 copias (original y duplicado). El original se envía al cliente y el duplicado se archiva en la carpeta “Facturas” a la cual se le adjunta la Hoja de Aceptación impresa.



PRESTACION DE SERVICIO ( PG 07)

**Objetivo**

El presente procedimiento tiene como objeto establecer las pautas generales de prestación de servicios de limpieza y mantenimiento de AEPSA SRL.

**Sectores afectados**

Prestación de servicio e Higiene y Seguridad

**Alcance**

Éste procedimiento se aplica a todo el personal de la empresa vinculado a la prestación de servicios de AEPSA SRL.

**Responsables**

**Responsable de la tarea**

Proveer los recursos necesarios para la ejecución de lo establecido en éste procedimiento.

**Responsable de Higiene y Seguridad de Campo:**

Monitorear el cumplimiento de lo establecido en éste procedimiento en lo que respecta a Seguridad, Salud y Protección Ambiental. Evaluar junto al personal afectado los posibles riesgos de la tarea y establecer las medidas de seguridad correspondientes. Controlar el estado de las maquinarias y herramientas que se utilizarán.

**Supervisor de la Tarea**

Supervisar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

**Personal Afectado a la tarea**

El personal afectado a la tarea deberá adaptarse al presente procedimiento de trabajo. Deberá cumplir con todas las medidas de Higiene y Seguridad en el Trabajo establecidas en la legislación vigente y la contratista principal Holcim S.A.

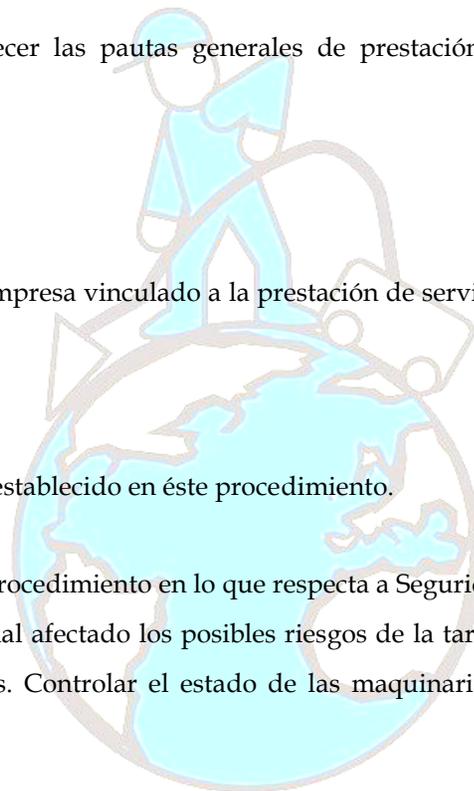
**Definiciones y abreviaturas**

**OH&S:** Seguridad y Salud Ocupacional

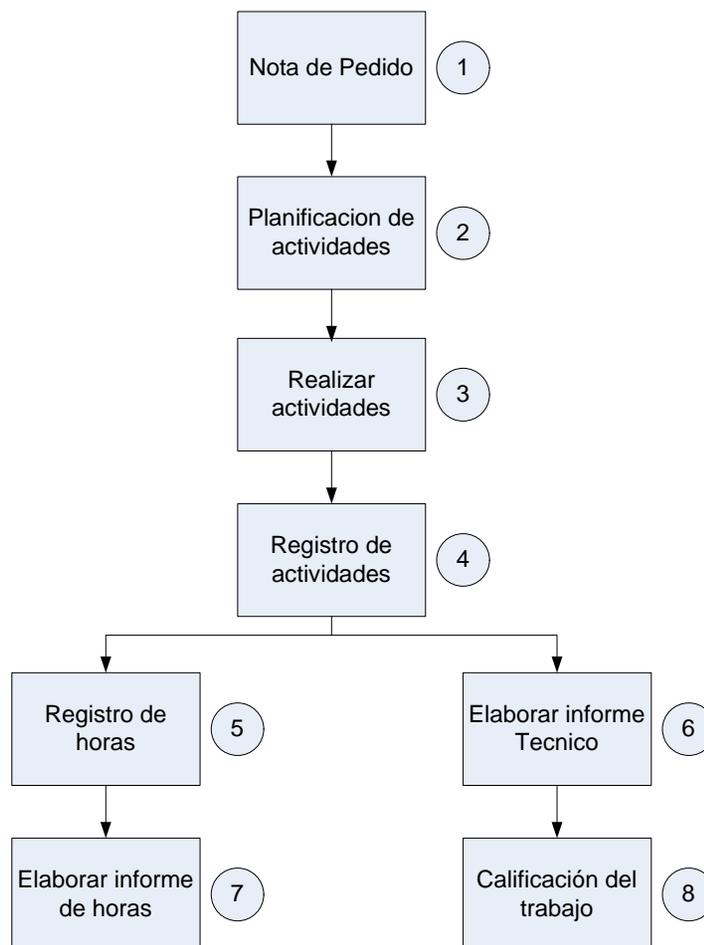
**AST:** Análisis Seguro de Tarea

**Tareas habituales:** tarea realizada en forma habitual que cuenta con procedimiento de trabajo

**Tareas especiales:** tarea realizada en forma eventual que no cuenta con procedimiento de trabajo y debe realizarse bajo un AST.



Prestacion del Servicio



**Descripción del proceso:**

**Paso 1:** Las Notas de Pedido podrán ser anuales o especiales. Las Notas de Pedido anuales son aquellas que el cliente realiza para las tareas programadas y las especiales son aquellas que se realizan por ser requeridas para un trabajo no previsto.

**Paso 2:** La planificación de las tareas es realizada diariamente por el cliente y comunicada al personal de AEPSA mediante la Orden de Trabajo correspondiente.

**Paso 3:** La ejecución de las tareas se realiza siguiendo las instrucciones de higiene y seguridad provistas por el cliente.

Las instrucciones de trabajo (el cómo hacer las tareas) son provistas por AEPSA mediante los procedimientos particulares en Anexo 02

**Paso 4:** El registro de las actividades es realizado por el personal que ejecuta la tarea en los registros provistos por el cliente.

**Paso 5:** Los distintos supervisores de servicios de AEPSA son responsable de completar el PL 03 “Registro de Horas” para cada actividad realizada y enviarlas a Administración central de AEPSA.

**Paso 6:** Con los datos extraídos de registros de actividades del cliente, personal de AEPSA elabora un informe técnico sobre las actividades realizadas. Dicho informe se realizará sobre un muestreo de actividades definidas por el Supervisor General estableciendo el criterio de muestra en función de los resultados y/o potenciales desvíos en el servicio y tiene por objeto el monitoreo constante de las actividades realizadas por el personal de AEPSA.

**Paso 7:** Con los datos extraídos de los PL 03 “Registro de Control de Horas”, personal de AEPSA elabora “Seguimiento Diario de Tareas” de las actividades realizadas. Dicho informe se realiza para todas las actividades y tiene por objeto el control exhaustivo de las horas trabajadas.

**Paso 8:** Al concluir cada Nota de Pedido el cliente, Holcim S.A., emite una calificación que refleja el grado de conformidad del cliente para con el trabajo realizado por AEPSA.

## **8- HIGIENE Y SEGURIDAD DEL TRABAJO**

La empresa AEPSA SRL y todo su personal procederá en la prestación de su servicio en base a las directivas de Higiene y Seguridad de la empresa contratista Holcim S.A..

**MANTENIMIENTO**

El objetivo de esta actividad de apoyo es establecer las pautas generales de mantenimiento preventivo por posibles daños en los equipos, ocasionado por el uso cotidiano de los mismos. Está directamente relacionado con el área de Higiene y Seguridad Laboral de la empresa siendo aplicado a todo el personal que está vinculado a la prestación de servicios.



**Mantenimiento de Vehículos**

Se deberá retirar de la planta un vehículo por semana. El retiro se realizará en forma rotativa los días viernes por la tarde, pero el aviso de retiro se deberá realizar los días lunes o martes de la semana en curso.

***Control Diario***

Diariamente el chofer de cada equipo deberá completar un PL 04 “Check List de Mantenimiento” (ver anexo 01) antes de arrancar el vehículo y confirmar su buen estado para su uso. Una vez completo dicho check list, el conductor deberá firmarlo y deberá notificar el estado del equipo a su supervisor y hacer firmar el mismo nuevamente por este.

En el check list primero se deberá colocar la fecha seguido del nombre y apellido del operador y la matrícula del equipo.

Códigos de referencia: en el propio check list se indican los códigos a utilizarse para describir el estado en que el operador encuentra el vehículo al iniciar el día.

En el campo de Observaciones se deberán detallar las anomalías encontradas.

Al finalizar la revisión el chofer y el supervisor de la empresa deberán firmar con la aclaración el check list.

Los días viernes el conductor deberá entregar al Técnico de Higiene y Seguridad de la empresa, los check list de la semana completos.

***Mantenimiento preventivo (de los viernes):***

El día viernes que le toque retirar el equipo el chofer deberá llevar al mecánico el check list del día viernes para que este sepa lo que tiene que reparar.

Cuando el mecánico haya terminado llenará el campo “Actividades Realizadas por el Servicio Mecánico” (en el dorso del Check List) y firmará describiendo las tareas realizadas y el chofer recibirá el vehículo firmando la segunda hoja en conformidad.

El día lunes el equipo deberá volver a sus actividades cotidianas a primera hora.

***Registro de las Tareas Correctivas:***

En caso de que por rotura o por necesidad, sea necesario reparar fuera de cronograma algún vehículo se tomará el Check List del día y el chofer llevará el vehículo junto al check list al mecánico para que este sepa lo que tiene que reparar.

Cuando el mecánico haya terminado llenará el campo “Actividades Realizadas por el Servicio Mecánico” (en el dorso del Check List) y firmará describiendo las tareas realizadas y el chofer recibirá el vehículo firmando la segunda hoja en conformidad.

RECURSOS DE LOS PROCESOS



El objetivo de este Punto es definir y establecer la metodología para la gestión de los recursos humanos de la empresa apuntando al desarrollo de personal, al buen desempeño y a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la obtención del mismo se verán involucrados y afectados todos los sectores de la empresa, siendo de alcance a todos los RRHH que componen AEPSA SRL.

Respecto a la responsabilidad en la aplicación de los recursos serán los gerentes de la empresa los primeros responsables, sin desconocer que un proceso será exitoso si todo el personal esta involucrado y comprometido con los lineamientos y directivas emanados desde la gerencia Gral.

Se define un Organigrama con el fin de establecer y definir las responsabilidades y autoridades dentro de la empresa. A partir de aquí se determinan las características necesarias y funciones para el personal encargado de llevar a cabo las distintas actividades con base en la educación, formación, habilidades y experiencia y lo documentan en el “Descripción de Puestos” (“DP”) (ver Anexo 03)

A partir de la definición del “DP” y a los fines de mantener la competencia de los distintos empleados, se elabora y actualiza al menos una vez al año La “Evaluación del Personal”. Esto se hace para efectuar y evaluar la calificación del personal sobre la base de su formación y experiencia.

La Dirección y los Responsables de cada área definirán las tareas a realizar en el desempeño de las distintas funciones y calificará al personal de acuerdo con los siguientes criterios:

- DOMINA LA TAREA: La persona sobrepasa los requisitos necesarios para la tarea y es capaz de enseñarla.
- CONOCE LA TAREA: La persona cumple los requisitos necesarios para la tarea.
- NO CONOCE LA TAREA: La persona no cumple con los requisitos necesarios para la tarea.

Nota: El Personal calificado como “No Conoce la Tarea” es supervisado por personal calificado como “Domina la Tarea” y/o “Conoce la Tarea” en caso de realizar dicha tarea.

Toda persona que ingrese a la empresa es calificada luego de una etapa de entrenamiento de tres meses.

A partir del resultado de la “Evaluación del Personal” se elabora el “Plan de Capacitación”. En este Plan se incorporan también todas las capacitaciones, internas o externas, que la empresa considere necesario para el correcto desenvolvimiento del personal.

Los temas de dicha formación son relevantes a las actividades del trabajador y abarcan los aspectos necesarios de aptitud y actitud para su desempeño adecuado.

La Dirección llevará registro de cada actividad programada. En caso de Formación Externa, son aceptados certificados del formador o, si no los hay, la actividad puede registrarse “Registro de Capacitación”.

Para la apertura del Legajo el postulante deberá presentar a la empresa:

- Curriculum Vitae.
- Certificado de Buena Conducta expedido por autoridad policial.
- Comprobante de Alta temprana en AFIP.
- Planilla con datos particulares de la persona completo con domicilio legal y de residencia,
- Fotocopia primera, segunda hoja del DNI y cambio de domicilio (con foto clara), del trabajador y de la familia (esposa e hijos).
- Constancia de CUIL del trabajador y de la familia (esposa e hijos).
- Acta de Matrimonio o certificado de Convivencia.
- Examen médico pre- laboral.
- Libreta de Sanidad.

## CONCIENTIZACIÓN

La Dirección define elementos de Motivación y Comunicación a los efectos de asegurar que el personal se sienta integrado y sea consciente de la importancia de su aporte para el logro de los objetivos. Estos elementos pueden ser:

- Paneles de Información.
- Canales de Comunicación directos La Gerencia para proponer mejoras y plantear problemas.
- Festejo de Cumpleaños
- Entrega de bolsones navideños, etc.
- Brindis de Fin de Año
- Reconocimientos por logros obtenidos.



**MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS**

**OBJETIVO**

El objetivo de este procedimiento es definir y establecer la metodología para verificar que los elementos que integran el PGO cumplen los requisitos de la norma y los procedimientos y que se han implementado y se mantienen de manera eficaz.



**SECTORES AFECTADOS**

Todos los sectores de la empresa.

**ALCANCE**

Todas las actividades regidas por el PGO.

**RESPONSABILIDAD**

El Representante de la Dirección, los Auditores Internos y los Responsables de cada área son responsables de la aplicación de éste procedimiento.

**DESARROLLO**

Calificación de los auditores:

Dirección es responsable de formar un grupo de personas que reúnan las características y perfil necesario para desempeñarse como Auditor Interno, para que reciban la capacitación y entrenamiento necesario. Se deberá mantener registro del entrenamiento de los auditores.

Los auditores no podrán auditar su propia área a fin de asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

El individuo responsable de conducir la auditoria deberá tener experiencia previa en auditorias o ser calificado por Dirección o por un consultor certificado.

En caso de considerarse necesario se podrán contratar auditores externos.

Planificación de las auditorias

Las Auditorías Internas se realizaran de acuerdo a lo definido en el “Plan de Auditorías” establecido anualmente por los Auditores Internos y aprobado por Dirección.

Nota: Dirección puede determinar la realización de Auditorías no programadas (parciales o totales) cuando se observe una tendencia a la desmejora.

Además, dicho Plan, debe asegurar que todos los elementos del Sistema sean revisados al menos una vez al año.

Un área podrá ser auditada con mayor frecuencia que otras dependiendo de su criticidad o resultados de la auditoría anterior. Una auditoría de cualquier área puede ser iniciada por Dirección en cualquier momento si surge un problema especial.

La selección de las áreas a ser auditadas dependerá del estado en el que se encuentren las mismas y su importancia dentro de los procesos del PGO. Los resultados de auditorías previas son relevantes para el orden de prioridades de las áreas a ser auditadas.

#### Convocatoria:

Previamente a una auditoría, los Auditores Internos son responsables de comunicar al sector involucrado el alcance y fecha de la misma para que las personas y la documentación necesaria estén disponibles durante su realización.

#### Realización de Auditorías:

Para la realización de las auditorías, los auditores internos podrán, según crean conveniente, utilizar una grilla de preguntas que servirá de guía en el momento de la verificación de los distintos elementos.

El Auditor tomará nota de los hallazgos, los positivos y los negativos, completando la grilla o tomando notas propias y elaborará un informe de auditoría lo más detallado posible utilizando el "Informe de Auditoría Interna".

En dicho registro constarán todos los hallazgos. Las desviaciones leves se consideran Observaciones y se podrán resolver en el mismo Informe, en cambio, las desviaciones graves, incumplimientos de requisitos o No Conformidades se tratarán según lo definido en el procedimiento "No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas" asentando en el Informe de Auditoría el N° de NC con que se trata la desviación.

El Informe es enviado a Dirección y al Responsable del Sector auditado para su análisis.

#### Seguimiento de auditorías

El Responsable del Sector auditado debe tomar acciones correctivas sobre las desviaciones encontradas sin demora injustificada y el Auditor es responsable de verificar que las acciones que han sido tomadas fueron eficaces.

Para la verificación el Auditor fija un plazo para una nueva auditoría o actividad de verificación y asienta en el registro correspondiente, la efectividad de cada acción tomada.

## GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.

AEPSA SRL ya contaba con este proceso de gestión por lo que se procedió a analizarlo, formalizarlo y darle un marco teórico y de referencia para que todos los usuarios involucrados puedan utilizarlo con mayor claridad y entendimiento.

La utilización de la plataforma Web (*Acrux*) en la cual soporta la gestión de reclamos y No conformes fue implementada y puesta en funcionamiento con anterioridad a este trabajo; Según sus responsables esta iniciativa se instrumentó en un intento de conocer, atender y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Consideramos que para el nivel que se encuentra la empresa, el mismo va a ser satisfactorio y devolverá una cantidad de resultados lo suficientemente necesario de acuerdo al volumen de actividad que presenta AEPSA SRL.

## **NO CONFORMES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS**

### OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es definir el tratamiento de los No Conformes internos y externos, e implementar acciones correctivas y preventivas con el fin de eliminar las causas de las no conformidades existentes y potenciales y prevenir su recurrencia en el tiempo.

### SECTORES AFECTADOS

Todos los sectores son afectados por este procedimiento

### ALCANCE

Este procedimiento alcanza todos los procesos y servicios de la Empresa así como también a las quejas de los clientes.

### RESPONSABILIDAD

La dirección y los distintos supervisores son responsables de la aplicación efectiva de este procedimiento.

### DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

No Conformidad: Se considera como No conforme (NC) a todo proceso o servicio que no cumpla con las especificaciones o procedimientos definidos, como así también los reclamos de clientes y los incidentes con proveedores.

Acción Inmediata: Es toda acción que se toma para eliminar el efecto de una No Conformidad.

Acción Correctiva: Es toda acción que se toma para eliminar la causa de una No Conformidad detectada. Las acciones correctivas son verificadas por personal competente antes de su cierre.

Acción Preventiva: Es toda acción que se toma para eliminar la causa de una No Conformidad potencial. Las acciones preventivas surgen de la detección de cualquier condición o tendencia potencialmente adversa a la calidad, aunque no haya ocasionado aún No Conformidades. Las acciones preventivas son verificadas por personal competente antes de su cierre.

No Conformidad Menor: son aquellas NC que debido a su baja criticidad no requieren de un tratamiento, sin embargo su repetitividad en el tiempo hará que sea tratada como se indica en el punto 7 de este procedimiento. El seguimiento de las NC Menores se hará mediante los diferentes registros relacionados con la prestación del servicio que generan estadística permitiendo determinar su repetitividad en el tiempo.



**DESARROLLO**

**Notas Aclaratorias:**

**Nota 1:** Todo operario que detecte un problema deberá comunicarlo a su Supervisor y será éste quien lo registre en el Sistema web *Acrux*. El registro del No Conforme se realiza seleccionando la pestaña “No Conformes” y luego el botón “Nuevo No Conforme”.



N°	N° No Conforme	Fecha Alta	Cliente	Origen	Fecha Cierre	Costo Total	
1	3	26/07/2011	Interno	planta Malagueño	04/08/2011	\$ 656	
2	4	25/08/2011	Interno	planta Malagueño	09/08/2011	\$ 790	
3	6	25/08/2011	Interno	Áreas de la empresa	31/08/2011	\$ 699	
4	10	16/09/2011	Interno	Servicio	16/09/2011	\$ 243	

A continuación se accederá a una nueva página en donde se asentarán los datos del No Conforme.

**Nuevo No Conforme**

Datos No Conforme

Datos No Conforme

Detectado por \*  
 Jorge Ledezma ▼

Tipo de Acción \*  
 Seleccione... ▼

Prioridad Problema \*  
 Seleccione... ▼

Cliente \*  
 Seleccione... ▼

Origen No Conforme \*

Descripción Problema \*

Acción Inmediata

Detalle \*

Costo Asociado (Ingrese valor numérico en pesos \$)  
 \$

Asignar No Conforme a Personales (Involucradas que recibirán informes sobre este No Conforme)

<input type="checkbox"/> Jorge Ledezma	<input type="checkbox"/> Sebastián Bosch (H)	<input type="checkbox"/> Mariana Olmedo
<input type="checkbox"/> Cecilia Olmedo	<input type="checkbox"/> Matías Garzón	<input type="checkbox"/> Oscar Vivas
<input type="checkbox"/> José Manzanelis	<input type="checkbox"/> Hugo Martino	<input type="checkbox"/> Jorge Funes
<input type="checkbox"/> Cristian Acuña	<input type="checkbox"/> Sebastián Bosch (F)	<input type="checkbox"/> Emilia Spallanzani

**Guardar** **Volver**

Los datos a completar abarcan:

- Persona que la detectó.
- Tipo de acción realizada (correctiva o preventiva).
- Prioridad del problema (urgente, alta, normal o baja).
- Cliente (interno o externo).
- Origen, como por ejemplo reclamo de cliente o el proceso donde se produjo.
- Descripción del problema, deberá ser lo más clara y concisa posible. La descripción puede incluir, además del problema detectado, una referencia al proceso o etapa de proceso de que se trate y todo dato útil que facilite la búsqueda de su causa y su solución.
- Personas a relacionar con el No Conforme, los cuales recibirán notificaciones vía e-mail de la creación del mismo y de cualquier modificación que se realice.

**Nota 2:** En este paso se debe observar si el problema ocurrió o no (acción correctiva o preventiva). Si el problema ya ocurrió se deberá tomar alguna acción de contención y verificar si no ha ocurrido lo mismo en otra parte.

Si se trata de un problema potencial, que aún no ha ocurrido pero está por ocurrir, se deben tomar las previsiones para evitar que ocurra.

**Nota 3:** Siempre que se realice una acción correctiva sobre un problema detectado, el proceso afectado debe ser controlado nuevamente según el procedimiento que rija la actividad para garantizar la eliminación del problema.

La acción correctiva debe ser registrada en el en el sistema web Acrux, por la persona que la llevó adelante, en el espacio del dato “Acción Inmediata” (ver imagen anterior) incluyendo detalles y costo asociado.

**Nota 4:** Para el análisis de causas se deben convocar, según sea necesario, a todas las personas involucradas o que se crean convenientes.

La causa identificada y la posterior acción para eliminar la causa deben ser registradas en el sistema web *Acrux* oprimiendo el botón  del No Conforme correspondiente.

## Listado de No Conformes

1

Nº	Nº No Conforme	Fecha Alta	Cliente	Origen	Fecha Cierre	Costo Total	
1	3	26/07/2011	Interno	planta Malagueño	04/08/2011	\$ 656	
2	4	25/08/2011	Interno	planta Malagueño	09/08/2011	\$ 790	
3	6	25/08/2011	Interno	Areas de la empresa	31/08/2011	\$ 699	
4	10	16/09/2011	Interno	Servicio	16/09/2011	\$ 243	

Luego se accede a la edición del No Conforme en donde se registra la causa en la pestaña “Causa”.

**Editar No Conforme**

Datos No Conforme **Causas** Archivos

Causas

Descripción Causa \*

Descripción Correctiva \*

Costo Correctiva \$

Fecha de Cierre (dd/mm/AAAA) \* 04/08/2011

Guardar Volver

Además se podrá anexar cualquier archivo asociado a la No Conformidad ingresando a la pestaña “Archivos” en la edición del No Conforme correspondiente.

**Nota 5:** La validación de las acciones tomadas deberá ser hecha por un Supervisor con responsabilidad suficiente para evaluar y avalar dichas acciones.

La validación se efectiviza y se registra mediante la introducción de la “Fecha de Cierre” en la pestaña “Causa” (ver segunda imagen en Nota 4).

**Nota 6:** El cálculo de los costos asociados a una NC puede incluir la valoración de tiempos extras necesarios para rehacer un trabajo y todo otro concepto que se considere apropiado. El cálculo de costos será realizado por un Supervisor con responsabilidad suficiente para evaluar y avalar dichas estimaciones.

El cálculo de costos debe ser registrado en el sistema web *Acrux* en los espacios correspondientes.



## DOCUMENTACION DE LOS PROCESOS

### OBJETIVO

El objetivo de este procedimiento es definir y establecer la metodología para la creación, aprobación, identificación, distribución y conservación de todos los documentos y registros que componen el Programa de Gestión Organizacional (en adelante PGO).

Este procedimiento define también la gestión de los documentos externos utilizados por la empresa.

### SECTORES AFECTADOS

Todos los sectores de la empresa.

### ALCANCE

Todos los documentos, internos y externos, y registros que componen el PGO.

### RESPONSABILIDAD

El Representante de la Dirección y los Responsables de cada área son responsables de la aplicación de éste procedimiento.

### DESARROLLO

El Representante de la Dirección y los Responsables de cada área son responsables de definir y documentar los elementos que componen el PGO de AEPSA SRL.

Se definirá como responsable de documentos al Representante de la Dirección, ésta persona es responsable de mantener actualizados y distribuir todos los documentos y registros que componen el PGO.

**Procedimientos**



AEPSA SRL dispone de un conjunto de procedimientos que tienen por objeto la descripción de los diferentes procesos aplicados por la empresa.

Procedimiento General: documento que establece la finalidad y el campo de aplicación de una actividad y que especifica cómo y quién la realiza. Esta actividad generalmente involucra o coordina a varios sectores.

Procedimiento Particular: documento que tiene por objeto la descripción de cómo se realizan diferentes procesos o controles que por su complejidad o criticidad deben ser documentados individualmente.

Para garantizar el cumplimiento de su finalidad, todo procedimiento debe estar construido con la siguiente estructura:

1. Objetivo
2. Sectores Afectados
3. Alcance
4. Responsabilidad
5. Control de cambios
6. Definiciones y Abreviaturas (cuando corresponda)
7. Desarrollo o Ejecución del Trabajo
8. Sinópticos y Anexos (cuando corresponda)

La redacción de un procedimiento debe obedecer a un objetivo concreto, precisando el qué, el quién, el cuándo, el dónde y el cómo de una actividad determinada:

**QUE:** El Objetivo/Finalidad del procedimiento debe ser claro y conciso, debe responder por completo a los objetivos de la empresa.

**QUIÉN:** Las responsabilidades y deberes de las personas implicadas en el procedimiento deben quedar claramente definidas. Se hace constar el responsable de cada función.

**CUANDO:** Se define en qué oportunidad se aplica el documento respectivo.

**DÓNDE:** Se definen el campo de aplicación y el alcance del procedimiento respectivo.

**CÓMO:** La descripción de cada proceso o actividad debe ser desarrollada de forma clara y detallada. Debe estar hecha de modo que el cumplimiento estricto de lo establecido en el procedimiento sea factible y no represente una dificultad por sí misma.

## Registros

Son documentos internos que contienen información acerca de actividades realizadas, actividades a realizar, No Conformidades (internas o externas), etc. siendo éstas la evidencia escrita del cumplimiento de las diferentes actividades y funcionamiento efectivo del PGO.

Los Responsables de los distintos sectores son responsables de que los registros se completen de acuerdo con los procedimientos respectivos.

## Consideraciones Generales

Los originales de los documentos, o sus archivos modificables están a cargo del Representante de la Dirección y su distribución se realiza por medio del sistema web *Acrux*. Todo documento disponible en el sistema web *Acrux* se considera aprobado y vigente para su uso.

Todas las copias impresas válidas del original serán aquellas que se encuentren firmadas por el Representante de la Dirección.

Los registros en papel se deben mantener en lugares seguros y resguardados de agentes tales como la humedad, para evitar su pérdida y/o deterioro. Se mantiene de esta manera su legibilidad y la seguridad de la información que contienen.

Documentos controlados.

Son aquellos documentos que en caso de tener que distribuirse, se hace en forma controlada a los sectores definidos por el Representante de la Dirección. Como ejemplos se pueden mencionar los Procedimientos o Registros.

En el caso que estos documentos sean impresos se tornan controlados cuando están firmados por la persona que los aprueba o un superior.

## Documentación externa

La documentación externa que maneja la empresa consta principalmente de Normas de Gestión como las ISO, de Higiene y Seguridad y los diferentes contratos o acuerdos con clientes.

## Emisión de Documentos

Ante la necesidad de algún sector de emitir un nuevo documento el Responsable del mismo podrá elaborar un borrador del documento y deberá remitirlo al Representante de la Dirección para su aprobación y publicación.

La emisión y publicación de documentos es responsabilidad del Representante de la Dirección.

## Revisión y Aprobación

Todo documento debe ser revisado y aprobado por un superior al ente emisor del mismo.

Para todos los documentos generados por el PGO se define como responsable de la revisión y aprobación al Responsable de área donde se aplica o en su defecto al Representante de la Dirección.

## Archivo

El Representante de la Dirección vela por las buenas condiciones de archivo de los documentos originales, es decir el servidor y los discos de back up grabados en los períodos anteriores.





# **CAPITULO**

**V**

## **CONCLUSION FINAL**

### CONCLUSION

El constante cambio en el mercado y los altos estándares de competitividad, llevaron a que en AEPSA surgiera la necesidad de implementar algún tipo de gestión de la calidad. A partir de esta primicia y sumado a que no tiene base formal para dicho objetivo, se concluye que la opción más recomendada para la empresa es seguir los lineamientos del programa de calidad que brindaba la Unión Industrial de Córdoba. A partir de allí es que se genero el manual de calidad del nivel bronce propuesto en el presente trabajo, el cual la empresa podrá utilizar e implementar para poder lograr la certificación pertinente.

En esta fase del proyecto se fomentó la participación de los trabajadores de AEPSA para confeccionar los documentos de este programa de calidad, esto permitió la adecuada descripción de las etapas de cada proceso.

AEPSA es un proveedor casi cautivo del Grupo Holcim, este es su principal cliente y casi dedica el 90% de su facturación, por lo cual es una realidad que el riesgo es muy alto si este deja de comprar sus servicios. Su principal debilidad es no poseer una estructura suficiente para poder ampliar su cartera de negocios, y es por ello que en un mediano plazo es fundamental que pueda lograr este objetivo. Un Programa de Gestión Organizacional como el propuesto, podrá darle otra herramienta para seguir avanzando en esta estrategia de expansión. En primera media le otorgara la posibilidad de Mantenerse en el mercado actual, Holcim es una empresa internacional con altos requerimientos con sus proveedores, y seguir teniendo los ingresos para poder financiar nuevos trabajo. Además una buena gestión de los procesos ayudara a optimizar recursos y poder disponer de los mismos en el caso de necesitar ampliar su mercado. Al mismo tiempo el PGO le brinda herramientas de control que facilitan la tarea de los directivos, ya que actualmente, los mismos se encuentran inmersos en un sinfín de problemas operativos y de corto plazo, que impiden focalizarse en aquellas decisiones con mayor alcance en el tiempo y con repercusiones más fuertes en el patrimonio y los resultados de la empresa.

Asimismo se concluye que el trabajo en equipo es sustancial para la integración de un programa de gestión de calidad, es muy importante la intervención e involucramiento de la alta dirección en la provisión de todos los recursos, tanto humanos, materiales y financieros necesarios para el logro de tan importante proyecto. Conjuntamente la Formación de los profesionales de la Organización en la cultura de la calidad es fundamental para el logro de una implementación eficiente de PGO.

**BIBLIOGRAFIA**

- Unión industrial de Córdoba: <http://www.uic.org.ar/>
- <http://www.mantenimientoplanificado.com>
- Víctor Manuel Martínez Chávez *"Diagnostico a administrativo procedimientos, procesos y reingeniería"* 2da ed., Trillas, México 1998.
- Lardent y Gómez Echarren *"Técnicas de Organización, Sistemas y Métodos"*, 2 da, Club de Estudio, Bs. As, 1992.
- Volpentesta Jorge Roberto *"Organizaciones, procedimientos y estructuras"*, Buyatti, Bs. As, 2000.

**ANEXO 01**

a) Planilla PL 01 “Pedido de Materiales”

		<b>PEDIDO DE MATERIALES</b>	PL 01
FECHA:            /            /			
<b>CANTIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>		
<u>RETIRA:</u>		<u>SECTOR:</u>	
<u>FIRMA Y SELLO:</u>			

b) Planilla PL 02 “Vale de Combustible”

		<b>VALE DE COMBUSTIBLE</b>	PL 02
FECHA:            /            /			
<b>CANT. (N° Y Letra)</b>		<b>Firma Autorización</b>	
<u>Dominio:</u>		<u>SECTOR:</u>	
<u>Retira:</u>			

c) Planilla PL 03 “Registro de Horas”

 <b>AEPSA</b> <small>SERVICIOS PARA INDUSTRIAS</small>			PLANILLA DE REGISTRO DE HORAS	PL 03		
			MES:	HORAS		
DIA	HORA INGRESO	HORA SALIDA	DETALLE	NORM	50%	100%
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
			TOTALES			

d) Planilla PL 04 “Check List Mantenimiento”

		<b>Check List de Mantenimiento</b>				FL 04 Hja 1 de 2	
<b>INSPECCION DIARIA DE VEHICULOS</b>					FECHA:		
OPERADOR:					MATRICULA:		
OK	CO	FA	VE	RE	LI	CA	NC
NORMAL	CORREGIR	FALTA	VERIFICAR	REPARAR	LIMPIAR	CAMBIAR	NO CORRESP
(ESTA PLANILLA DEBERA SER COMPLETADA POR EL CHOFER DEL VEHICULO)							
<b>CHEQUEO</b>		<b>RESULTADOS</b>		<b>OBSERVACIONES</b>			
LUCES Y BALIZAS							
ALARMA DE RETROCESO							
NIVEL DE ACEITE							
NIVEL DE COMBUSTIBLE							
NIVEL DE AGUA							
NIVEL DE CARGA DE BATERIA							
INSPECCION VISUAL DE RUEDAS							
ESTADO DE COMANDOS							
PERDIDAS DE ACEITE							
FRENOS							
BLOQUEOS/FRENO DE MANO							
EXTINTOR							
OBSERVACIONES:							
Firma de Conductor				Firma del Supervisor			

 <b>AEPSA</b> <small>SERVICIOS PARA INDUSTRIAS</small>	Check List de Mantenimiento	PL 04 Hoja 2 de 2
<b>ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL SERVICIO MECANICO</b>		
Firma del Mecánico		Firma del Chofer



## ANEXO 02

### Trabajos de Barrido con Escobillones o Barredora Manual

- Se establece el circuito de barrido de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se confecciona la AST y se completa la “Orden de Trabajos Diarios” provisto por Minetti SA donde se indican la fecha, el o los operarios intervinientes y el lugar a barrer.
- Una vez completado la “Orden de Trabajos Diarios” se comenzara con el traslado del personal.
- Arribado el personal al área de trabajo se comenzara con el trabajo.
- El barrido se deberá realizar en forma conjunta y progresiva
- A medida que se vaya barriendo se irán formando montículos de tierra y basura.
- Dichos montículos podrán ser recogidos con una pala y depositados en una bolsa o podrán ser recogidos con la barredora siempre y cuando el material acopiado lo permita.
- Si el material juntado es colocado en bolsa, deberá ser trasladado al sector a o a los receptáculos establecidos por la contratista MINETTI S.A.
- En caso de no poder juntar la basura en el piso se la colocara en los receptáculos de residuo de acuerdo a su clasificación.
- Una vez terminado el trabajo el Supervisor terminará de completar la “Orden de Trabajos Diarios” firmando la conformidad del trabajo y anotando en el campo “Observaciones” cualquier desviación o comentario pertinente.

### Trabajos de Barrido con Barredora

- Antes de iniciar la tarea el operador completa el “Check List de Mantenimiento” diario de vehículos y equipos.
- Se establece el circuito de barrido de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se confecciona la AST y se completa el “Control Diario Barrido de Calles con Barredora” donde se indican la fecha, el o los operarios intervinientes y el lugar a barrer.
- Se procede a barrer con el cepillo en funcionamiento, la boquilla abierta y la aspiración activada.
- Cuando se llena el depósito se detiene el cepillo.
- Se traslada la barredora hasta un lugar donde haya un contenedor o un sector de acopio y se realiza la descarga del material.
- Se pone el cepillo en funcionamiento.
- Se retoma el proceso de barrido.

- El tiempo estipulado en que se llena el depósito varía de acuerdo al lugar donde se barre y la cantidad de material que se encuentre en el suelo
- Una vez terminado el trabajo el Supervisor terminará de completar el “Control Diario Barrido de Calles con Barredora” firmando la conformidad del trabajo y anotando en el campo “Observaciones” cualquier desviación o comentario pertinente
- Por último se debe limpiar la máquina, tanto su exterior como sus filtros.

## **Trabajos de Recolección de Residuos**

- Antes de iniciar la tarea el operador completa el “Check List de Mantenimiento” diario de vehículos y equipos.
- Se establece el circuito de recolección de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se confecciona la “Orden de Trabajos Diarios”
- En el primer recorrido se juntan todo lo que es residuo en bolsas.
- Una vez recolectadas de acuerdo a la clasificación de las bolsas será el destino de las mismas. (Contenedores u horno)
- En el segundo recorrido se recolectan todo lo que es materiales grandes (perfiles de hierro, tarimas de madera, resto de cintas transportadoras, tambores de 200lts) y se los deposita en el parque de elementos en desuso, sobre tarimas manteniendo el orden y limpieza en todo momento, tal como se establece en el procedimiento de gestión ambiental de la contratista principal MINETTI S.A.
- El tercer recorrido es un apoyo de los dos primeros.
- Se termina de completar la “Orden de Trabajos Diarios”.

## **Trabajos de Limpieza de Baños y Vestuarios**

- Se establece el circuito de limpieza de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Confeccionar la AST y completar el registro “Control Diario Orden y Limpieza de Baños y Vestuarios” provista por Minetti SA
- Preparar la solución de los productos a utilizar respetando las indicaciones del fabricante o lo que indique el procedimiento.
  - Desinfectante Forward: 1 litro en 20 litros de agua.
  - Hipoclorito de sodio al 12%: 1 litro en 15 litros de agua.
  - Desengrasante: 1 litro en 20 litros de agua.
  - Detergente: 1 litro en 20 litros de agua.
  - Desodorante de pisos: 1 litro en 20 litros de agua.
- Identificar los productos con la etiqueta de seguridad provista por la contratista Minetti.

- Cada baño y vestuario será limpiado al menos una vez al día de manera general. La limpieza general incluirá limpiar sanitarios, pisos y duchas utilizando hipoclorito de sodio al 12% y lavamanos, espejos y demás utilizando desinfectante.
- La aplicación de los productos en los sanitarios, pisos de vestuarios, duchas e ingreso a las mismas se realizara de la siguiente forma:
  - Lavado con desinfectante
  - Primer enjuague con agua
  - Segundo enjuague con hipoclorito de sodio al 12%.
- El resto de las instalaciones será lavado con desinfectante y enjuagado con agua.
- Las paredes se desinfectaran de la misma manera, primero lavado con desinfectante, enjuague con agua y por último el enjuague con hipoclorito de sodio al 12%.
- El objetivo de la limpieza profunda, es dejar libre de mohos u hongos tanto los pisos como las paredes y entre los azulejos o cerámicos y evitar así cualquier foco de infección.
- La limpieza profunda se realizará al menos dos veces a la semana, los días martes y viernes e incluirá, además de lo detallado para la limpieza general la limpieza de paredes, puertas, vidrios, etc.
- Todos los enjuagues se realizaran con hipoclorito de sodio al 12%.
- Las actividades realizadas deberán ser registradas en el “Control Diario Orden y Limpieza de Baños y Vestuarios” provista por Minetti SA

## **Trabajos de Limpieza de Oficinas**

- Se establece el circuito de limpieza de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
  - Confeccionar la AST y el la “Orden de Trabajos Diarios”
  - Limpiar escritorios y muebles utilizando una franela o rejilla y limpia muebles
  - Limpiar computadoras, impresoras, teléfonos, etc. utilizando espuma limpiadora instantánea con franela o rejilla. Utilizar la aspiradora para eliminar el polvillo restante.
  - Limpiar aberturas utilizando franela o rejilla, manivela y limpia vidrios
  - Limpieza de Pisos: Preparar la solución de los productos para pisos a utilizar respetando las indicaciones del fabricante o lo que indique el procedimiento.
    - Desengrasante: 1 litro en 20 litros de agua.
    - Desodorante de pisos: 1 litro en 20 litros de agua
- Identificar los productos con la etiqueta provista por la contratista Minetti SA
- Realizar la limpieza utilizando la mopa o la lavadora de pisos (según la superficie a limpiar) con la solución preparada
  - Lustrado de Pisos: Utilizando la lustradora de pisos y cera incolora se deben lustrar los pisos al menos una vez por semana.

- El mantenimiento de los pisos se realiza utilizando el lampazo y el líquido para lampazos.
- Recolectar los residuos de los tachos de basura, separar el papel para ser llevado al contenedor de reciclado. El resto de la basura se deposita en los contenedores de residuos domiciliarios
- Registrar la actividad realizada en la “Orden de Trabajos Diarios”

## **Trabajos de Limpieza de Subestaciones Eléctricas**

- Se establece el circuito de limpieza de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Antes de iniciar la tarea se confecciona la AST y se confecciona el la “Orden de Trabajos Diarios” correspondiente.
- El personal designado se trasladara caminando de subestación a subestación para realizar la limpieza de las mismas.
- Arribado al lugar se comenzara con el trabajo.
- La limpieza se deberá realizar en forma cuidadosa, no se deberá tocar ningún artefacto eléctrico o equipo en funcionamiento.
- La limpieza se realizara con escobillón y lampazo.
- En el caso de que se recolecte material se lo juntara con pala y se lo depositara en bolsa o en el receptáculo de basura más cercano de acuerdo a su clasificación.
- Verificar la realización del trabajo y terminar de completar la “Orden de Trabajos Diarios” correspondiente.

## **Trabajos de Limpieza Taller**

- Se establece el circuito de limpieza de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se confecciona la AST y se confecciona la “Orden de Trabajos Diarios” correspondiente.
- El personal designado se trasladara caminando al taller para realizar la limpieza de las mismas.
- Arribado al lugar se comenzara con el trabajo.
- Se recogen las bolsas de basura y se cambian por nuevas. Las bolsas llenas se depositan en los contenedores de basura
- Se realiza el barrido con escobillón
- Se realiza limpieza con lampazo en los lugares que lo requieran.
- En el caso de que se recolecte material se lo juntara con pala y se lo depositara en bolsa o en el receptáculo de basura más cercano de acuerdo a su clasificación.
- Se recogen tarimas y materiales sueltos. Se cargan en la camioneta y se lo deposita en chacarita

- Se verificar la realización del trabajo y se terminará de completar el la “Orden de Trabajos Diarios” correspondiente

## **Trabajos de Arenado**

- Se establece modo de trabajo de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se confecciona la AST y se confecciona la “Orden de Trabajos Diarios” correspondiente.
- Se colocará el equipo de arenado en el lugar más adecuado para la tarea.
- Se conectan y se revisan las correspondientes mangueras
- Se traerá el bolsón con arena con un autoelevador que pueda realizar dicha tarea
- Se llenará el depósito de arena con baldes. Para poder elevarse y realizar este paso se utilizará una escalera con plataforma.
- Una vez verificadas las correctas conexiones de todas las mangueras se comenzará con la tarea de arenado.
- Se abrirá la válvula del aire comprimido para que el equipo empiece a funcionar.
- De dirigirá el chorro del material abrasivo únicamente a la estructura a arenar.
- Verificar la realización del trabajo y terminará de completar la “Orden de Trabajos Diarios”.

## **Trabajos de Oxícorte y Soldadura**

### Tareas previas

- Se establece modo de trabajo de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Revisión e inspección de los componentes: cilindros de gases, válvulas, manómetros, mangueras, abrazaderas, carros porta tubos, sistema de fijación de tubos, soplete y mango cortador, válvula arresta llamas, válvulas de seguridad, reguladores, protección de manómetros. De encontrarse todos sus componentes en condiciones, se podrá comenzar con la actividad.

### Armado

- Colocar los tubos en el carro con la correspondiente tulipa de protección, amarrados para evitar que los mismos puedan caerse, asegurándolos con el sistema de fijación de tubos.
- La rosca de la válvula y los acoples estarán libres de grasas y no deben presentar deterioro en los filetes de la misma.
- Ajustar con llaves adecuadas los reguladores a los tubos, verificando ausencia de pérdidas mediante la utilización de agua jabonosa.

- Adosar las mangueras a los reguladores por medio de abrazaderas (nunca utilizar alambres). Las mangueras serán del color especificado por el fabricante y de acuerdo a las especificaciones internas.
- Las válvulas de seguridad se colocarán roscadas a los reguladores y serán del tipo de corte por variación de flujo.
- Las válvulas arrestallamas se colocarán roscadas al mango cortador.

## Encendido del Equipo

- Verificar previamente la zona de trabajo eliminando la ausencia de elementos combustibles que pudieran generar un principio de incendio/explosión.
- Ubicándose sobre uno de los costados de los reguladores, proceder a la apertura lenta del robinete del tubo de oxígeno, permitiendo la entrada del gas a la cámara alta del regulador.
- De igual manera se procederá para la apertura del tubo de Acetileno o gas metano.
- Posteriormente y posicionado sobre un costado de los reguladores, se efectuará la apertura lenta del regulador de oxígeno, seleccionando la presión de trabajo.
- De igual manera proceder con el regulador de Acetileno o gas metano.
- Abrir la válvula reguladora del oxígeno en el soplete y luego la del Acetileno, encender la mezcla mediante la utilización de un chispero. **NO UTILIZAR ENCENDEDORES, FOSFOROS, ARCO DE SOLDADURA ELÉCTRICA O PARTÍCULAS O MATERIALES INCANDESCENTES.**
- Realizar la tarea de corte utilizando los EPP adecuados
- Para proceder al apagado del soplete, se cierra la válvula del Acetileno o gas metano y posteriormente la del oxígeno, descomprimiendo mangueras, reguladores.
- Completar la "Orden de Trabajos Diarios"

## SOLDADORA

- En todo trabajo de soldadura por resistencia de arco, deben instalarse biombos de material adecuado para proteger a terceras personas, máquinas, equipos, instalaciones, etc.
- Las varillas de soldadura deberán ser transportadas en un receptáculo para tal efecto, como también los restos de éstas deberán ser colocadas en receptáculos de desperdicios.
- El visor de vidrio-filtro debe ser del tipo bisagra, para permitir usar el vidrio incoloro de seguridad, que se encuentra bajo éste, con el objeto de realizar observaciones de la soldadura o limpieza, sin ser necesario retirarse.
- Deberá contar con un tablero eléctrico portátil con térmicas y disyuntor diferencial.
- Completar el la "Orden de Trabajos Diarios"

## Trabajos de Pintura

### Preparación

- Se establece modo de trabajo de acuerdo a la “Orden de Trabajos Diarios” comunicada por Minetti SA.
- Se trasladaran las herramientas y equipos al lugar de trabajo
- Se delimitara el área de trabajo
- Se colocaran bandejas o plásticos en el piso, donde se colocaran los recipientes con pintura, bidones de thinner o solvente.
- Se deben identificar los productos con las etiquetas provistas por la contratista Minetti SA
- Se deberá limpiar la superficie a pintar ya sea con lijas, espátulas o solventes dependiendo de la superficie y del contaminante a limpiar.
- La pintura se diluirá con solvente o thinner, el dosaje a utilizar dependerá de la superficie a pintar y de las características de la pintura
- Se mezclara la pintura con el solvente de forma manual removiéndola en círculos hasta alcanzar la viscosidad requerida

### Trabajo con pincel

- Trasladar el tacho con pintura al lugar a pintar
- Enmascarar y proteger todas las superficies que no deben ser pintadas
- Realizar la tarea cuidando que la superficie pintada quede pareja y sin chorreado ni burbujas. Cuidando la limpieza del lugar
- Terminar de completar la “Orden de Trabajos Diarios”

### Trabajo con rodillo

- Se humectara el rodillo dentro del recipiente con pintura
- Se hará rodar el rodillo dentro del recipiente para que se moje toda la superficie.
- Se retirara el exceso de pintura pasando el rodillo sobre la rejilla o zona texturada de la bandeja.
- Se pasara el rodillo por la superficie a pintar con movimientos ascendentes y descendentes primero, luego de manera perpendicular (horizontal), y nuevamente vertical, para lograr distribuir y extender satisfactoriamente la pintura.
- La superficie deberá quedar totalmente cubierta, con un color pareja y la pintura no debe chorrear ni presentar burbujas.
- Cuando por alguna razón dejemos de pintar durante un tiempo considerable, se deberá limpiar con cuidado el rodillo para poder volver a utilizarlo sin inconveniente.
- No se deberá dejar el rodillo con pintura si no se va volver a utilizar.
- En caso de no poder pintar ciertos lugares se utilizaran los extensores para rodillos

- Terminar de completar la “Orden de Trabajos Diarios”

## Trabajo con pistola a presión

- Se protegerá perfectamente todo lo que no se vaya a pintar con papel, plásticos y cinta adhesiva para tapar, ya que la pintura pulverizada se deposita en todas partes.
- Se limpiara la superficie a pintar. Es esencial que esté perfectamente limpia, seca y lisa.
- Se comprobara el buen funcionamiento de la pistola y se verificara que no esté obstruida.
- Se seleccionara las boquillas pulverizadoras que correspondan al tipo de pintura a utilizar.
- Se procederá a la regulación del chorro en función de la pintura a utilizar (se seguirá siempre las instrucciones del fabricante).
- Se diluirá la pintura para poder pulverizarla, con un disolvente o diluyente (según las indicaciones dadas por el fabricante) para pintura sintética o al poliuretano, con agua para pintura acrílica.
- Se Controlara la densidad o viscosidad de la pintura.
- Directamente con la pistola pulverizando un poco sobre una superficie vertical (la pintura no debe chorrear ni formar grumos).
- Se sujetara la pistola verticalmente y se la colocará a unos 25cm de la superficie a pintar.
- Se desplazara la pistola paralelamente a la superficie, de una manera lenta y regular, sin movimientos bruscos de muñeca.
- Se cubrirá la superficie con al menos dos capas de pintura, efectuando cuadros.
- En la primera capa se dibujara "eses" horizontales y en la segunda "eses" verticales, haciendo que se monten unas sobre otras.
- Se Aplicara la pintura desplazando siempre la pistola, ya que de lo contrario la capa quedará demasiado espesa y la pintura chorreará.
- Se deberá soltar el gatillo cada vez que interrumpa el movimiento.
- Se deberá limpiar la pistola íntegramente, tan pronto como se termine de pintar, para ello.
- Se deberá vaciar el depósito de pintura y se lo deberá llenar con medio vaso de disolvente, se lo pulverizara sobre un papel de periódico con el fin de limpiar tanto el recipiente como los tubos de la pistola y el interior de la boquilla pulverizadora.
- Se desmontara la boquilla y se la limpiara con un pequeño pincel mojado en disolvente.
- Se limpiara el exterior de la pistola con un trapo empapado en disolvente.
- Terminar de completar la “Orden de Trabajos Diarios”

## Trabajo con pistola eléctrica tipo AIRLESS

- Antes de comenzar a pintar se deberá proteger la zona donde se va a pintar, empleando nylon, cartones y cinta de papel. También se deberá proteger los sectores de la pieza u objeto que no se vaya a pintar.

- Se limpiara la superficie a pintar para eliminar polvo, grasa, etc.
- Es conveniente probar la pistola antes de comenzar a pintar, se realizara sobre papel de periódico, para comprobar su buen funcionamiento y que no haya ninguna obstrucción.
- Se seleccionaran las boquillas que se adecuen al tipo de pintura.
- Se deberá diluir la pintura en disolvente para poder pulverizarla con la pistola de pintar.
- El pulverizado deberá realizar con la pistola en posición vertical, directamente sobre la superficie, a una distancia de 25cm aproximadamente.
- Se desplazara la pistola de manera paralela a la superficie, con movimientos lentos y regulares, evitando brusquedades.
- Se cubrirá completamente la superficie, aplicando al menos dos capas de pintura. En la primera capa se pintara en sentido horizontal y en la segunda, en sentido vertical. Las franjas de pintura deben montarse unas sobre otras.
- Se deberá desplazar constantemente la pistola para evitar sectores de acumulación de pintura y goteos.
- Al terminar de pintar, se deberá limpiar el equipo inmediatamente para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
- Para limpiar el interior de la pistola, se vaciara el recipiente y le colocamos disolvente, pulverizamos sobre periódicos, para limpiar el recipiente y las boquillas y tubos.
- Luego se desmontara la boquilla y la limpiamos con un pincel mojado en disolvente
- Terminar de completar la “Orden de Trabajos Diarios”

**ANEXO 03 (facilitado por AEPSA SRL)**

**FUNCIÓN:** Gerente Operativo y Administrativo

*Sebastián Bosch (H)*

**DEPENDE DE:** Directorio

**A CARGO DE:**

Supervisor General

*Jorge Ledezma*

Administración y Personal

*Mariana Olmedo*

Administración

*Cecilia Olmedo*

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

HUMANOS:

TÉCNICOS:

**TAREAS:**

- Supervisar tareas.
- Coordinar actividades.
- Compra de materiales, máquinas y herramientas.
- Elaboración de presupuestos.
- Ventas.
- Supervisor de unidades móviles.
- Remuneración de Personal (liquidación y acreditación de haberes, adelantos de sueldos, firma de recibos, embargos, certificación de haberes, libro de sueldos).
- Definición, aprobación y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a los procesos administrativos, de compras y ventas.
- Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.
- Evaluación de personal a cargo.

**FUNCIÓN:** Representante de Dirección

*Sebastián Bosch (H)*

**DEPENDE DE:** Directorio

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Autoridad
- Manejo de personal
- Capacidad para la comunicación, organización, y gestión de los recursos
- Respeto
- Carácter

**TÉCNICOS:**

- Manejo de la ISO 9001:2008
- Conocimiento de los servicios brindados
- Conocimiento de la empresa y sus procesos

**TAREAS:**

- Asegurar que los requisitos del sistema de gestión de la calidad sean establecidos, implementados y mantenidos en conformidad con los lineamientos establecidos por la norma ISO 9001:2008.
- Informar a la Dirección acerca del desempeño del sistema de gestión de la calidad de la empresa y de cualquier necesidad de mejora.
- Organizar, desarrollar y seguir las revisiones del sistema de gestión de la calidad por parte de la Dirección como base para el mejoramiento del mismo.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- Monitorear la detección de necesidades de capacitación y el evaluar el desempeño de las mismas.
- Concientizar a todo el personal de la importancia de trabajar bajo un sistema de gestión de la calidad.

**FUNCIÓN** Auditor Interno

**DEPENDENCIA DE:** Directorio

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Imparcial
- Ético
- Honesto
- Observador
- Perceptivo

**TÉCNICOS:**

- Formación compatible con las actividades de la empresa
- Conocimientos de la norma ISO 9001
- Formación de auditor interno

**TAREAS:**

- Controlar que se cumplen los objetivos definidos por el Directorio y los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008.
- Planificar y comunicar a todo el personal la realización de las auditorías internas
- Garantizar los recursos y gestionar la realización de las auditorías internas
- Verificar que se han implementado y se mantiene el Sistema de Gestión de la Calidad definido por la empresa.
- Iniciar, recomendar, proveer o implementar soluciones o acciones correctivas o preventivas para problemas de calidad.
- Realizar el seguimiento para garantizar la toma de acciones sobre las desviaciones que pudieran encontrarse.
- Informar a la Gerencia el resultado de las Auditorías realizadas.

**FUNCIÓN:** Supervisor General

*Jorge Ledezma*

**DEPENDE DE:** Gerente Operativo

*Sebastián Bosch*

**A CARGO DE:**

Supervisor de Planta Malagueño

*Oscar Vivas*

Responsable de Pañol Malagueño

*José Manzanelis*

Supervisor H&S Malagueño

*Matías Garzón*

Supervisor de Planta Yocsina

*Jorge Funes*

Responsable de Pañol Malagueño

*Cristian Acuña*

Supervisor H&S Yocsina

*Hugo Martino*

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

HUMANOS:

TÉCNICOS:

**TAREAS:**

- Desarrollo técnico de maquinas y herramientas especiales, modificaciones de equipos y maquinas.
- Colaboración técnica en la fabricación y/o reparación de herramientas y equipos especiales.
- Elaboración de informes técnicos de trabajos propios y para la contratista, participación en el descubrimiento de defectos técnicos, y/o roturas y pérdidas en equipos de la contratista, propuestas técnicas de reparaciones/modificaciones.
- Asignación de funciones de trabajo, a personas, grupos y herramientas.
- Evaluación técnica de personal a contratar y posterior seguimiento del desarrollo de las funciones asignadas.
- Control de realización de compromisos de trabajo, a personas, grupos, y herramientas.

- Control en el mantenimiento preventivo y correctivo de maquinas y equipos.
  - Elaboración de presupuestos, para trabajos especiales, servicios generales y limpieza de plantas, Malagueño, y Yocsina.
  - Gestión de seguimientos de solicitudes de pedido, y aceptaciones de trabajo por parte de la contratista, y calificaciones a nuestra empresa.
  - Control de gastos a cobrar (facturas a cobrar de compras menores) a la contratista, y acuerdos de pago, en planta Malagueño.
  - Gestión de control (de nuestra empresa) del área de seguridad de planta Malagueño.
  - Coordinación de desarrollo de Plan de Trabajos de Aepsa para con la contratista.
  - Supervisión general de las áreas de mantenimiento, y servicios generales de plantas, Malagueño, y Yocsina.
  - Definición, aprobación y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a la prestación de servicios.
  - Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.
  - Evaluación de personal a cargo.
- 

**FUNCIÓN:** Administración y Personal

*Mariana Olmedo*

**DEPENDE DE:** Gerente Administrativo

*Sebastián Bosch (H)*

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

HUMANOS:

TÉCNICOS:

**TAREAS:**

- Gestión de Nuevo Empleado (carga de empleado en el sistema, legajo, AFIP, Minetti, pedido de examen pre ocupacional y control).
  - Carga en el sistema Manager 2 de novedades diarias de asistencia de personal (ausencia por enfermedad, sanciones, entre otros).
  - Remuneración de Personal (liquidación y acreditación de haberes, adelantos de sueldos, firma de recibos, embargos, certificación de haberes, libro de sueldos).
-

- Gestiones en ART (denuncia de accidentes, clausula de no repetición, examen periódico).
  - Pago de impuestos.
  - Carga de novedades en AFIP (asignaciones familiares).
  - Gestión de Documentación (documentación de Minetti, archivo de documentación interna, control de documentación de vehículos).
  - Gestión Financiera Interna (carga de cheques en sistema, control de resumen bancario, control de resumen telefónico).
  - Administración General de Personal (control de ausentismo, armado de vacaciones, sanciones y suspensiones, control de comidas, control de planillas (horas)).
  - Cuota sindical - aporte solidario.
  - Definición, aprobación y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a los procesos administrativos y de compras.
  - Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.
- 

**FUNCIÓN:** Administración

*Cecilia Olmedo*

**DEPENDEN DE:** Gerente Administrativo

*Sebastián Bosch (H)*

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

HUMANOS:

TÉCNICOS:

**TAREAS:**

- Gestión de Nuevo Empleado (carga de empleado en el sistema, legajo, AFIP, Minetti, pedido de examen pre ocupacional y control).
  - Carga en el sistema Manager 2 de novedades diarias de asistencia de personal (ausencia por enfermedad, sanciones, entre otros).
  - Remuneración de Personal (liquidación y acreditación de haberes, adelantos de sueldos, firma de recibos, embargos, libro de sueldos).
  - Gestiones en ART (denuncia de accidentes, clausula de no repetición).
-

- Pago de impuestos.
  - Gestión de Documentación (documentación de Minetti, archivo de documentación interna, control de documentación de vehículos, control de saldos en notas de pedido, informes de incidencias).
  - Gestión Financiera Interna (carga de cheques en sistema, control de horas extras a cobrar).
  - Administración General de Personal (control de ausentismo, armado de vacaciones, sanciones y suspensiones, control de comidas, control de planillas (horas)).
  - Cuota sindical - aporte solidario.
  - Compras (carga de facturas, manejo de caja chica, libro compra, compra de materiales varios y de limpieza y ropa, control de cuentas corrientes a proveedores).
  - Ventas (facturación, libro ventas, retenciones).
  - Definición, aprobación y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a los procesos administrativos y de ventas.
  - Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.
- 

**FUNCIÓN:** Supervisor de H&S

*Matías Garzón (Malagueño)*

*Hugo Martino (Yocsina)*

**DEPENDE DE:** Supervisor General

*Jorge Ledesma*

**A CARGO DE:**

Operarios

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Experiencia de 1 año como mínimo en trabajos similares.-
- Capacidad de trabajo en Equipo.-
- Experiencia en Supervisión de Personas.-
- Ser ordenado.-

## TÉCNICOS:

- Título de Tecnicatura y/o Licenciatura en Higiene y Seguridad.-
- Conocimiento Técnico en Mantenimiento de Equipos Móviles y otros.-
- Conocimiento de PC Básico.-
- Licencia de Conducir.-

## TAREAS:

- Asesorar a la Supervisión de la empresa en: ambientes laborales no dañinos, evaluación de riesgos de cada actividad, uso correcto de los EPP's y realización de bloqueos de equipos.
- Supervisar y asesorar a la Supervisión de la empresa el estado de equipos, vehículos y Herramientas, su correcto uso y funcionamiento.
- Supervisar correcta señalización, orden y limpieza, existencia de análisis seguros de trabajo (AST), permisos de trabajo.
- Control de red contra incendio.
- Colaboración en el servicio de OHyS a contratistas eventuales (TROVINA).
- Instrucción del personal (diálogos diarios de prevención -DDP-, capacitaciones específicas, asesoramiento en la realización y en el cumplimiento de la documentación de HyS).
- Realizar y supervisar la realización por parte del personal de las observaciones de seguridad en el trabajo (OST).
- Elaboración de planillas de inspecciones (herramientas y vehículos).
- Elaboración de: reportes desvíos de seguridad (RSD), procedimientos de trabajos seguros, plan de mantenimiento preventivo de vehículos.
- Realización de investigaciones de accidentes, incidentes, actos inseguros y condiciones inseguras.
- Realización de auditorías internas de Higiene y Seguridad.
- Confección de datos estadísticos en Excel (evaluaciones de riesgos, accidentes e incidentes, capacitaciones, realización de OTS, actos inseguros y condiciones inseguras).
- Recopilación y archivado de documentación (AST, OST, inspecciones, etc.).
- Supervisión y asesoramiento sobre el cumplimiento de las normas de Higiene y Seguridad y Medio Ambiente, establecidos por las legislaciones.
- Definición y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a la prestación de servicios.
- Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.

**FUNCIÓN:** Supervisor de Planta

*Oscar Vivas (Malagueño)*

*Jorge Funes (Yocsina)*

**DEPENDEN DE:** Supervisor General

*Jorge Ledesma*

**A CARGO DE:**

Operarios

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia en Supervisión de Personas.-
- Capacidad de Dialogo con los supervisores de la Empresa Contratistas.-
- Ser Ordenado.-
- Capacidad de interacción entre superiores y subordinados.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en trabajos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento en Soldaduras.-
- Conocimiento en Corte con Soplete.-
- Conocimiento de Electricidad
- Conocimiento de Plomería
- Manejo de todo tipo de herramientas de Mano.-
- Conocimiento de Medición con calibre.-
- Licencia de conducir.-
- Conocimiento General de la Planta y tareas a realizar en la misma.-
- Conocimientos en albañilería.-
- Manejo básico PC.-

**TAREAS:**

- Supervisión de servicios generales.
- Control de trabajos en marcha y realizados.
- Control de disposición de residuos.

- Administración General de Personal (control de horas normales y extras, realización y control de vales de comida y de combustible).
  - Compra de materiales varios para el servicio general.
  - Control de la limpieza y lavado de maquinas propias (bob cat, barredora y pick up).
  - Control y realización de AST, Permisos de trabajo, Bloqueos, Iper.
  - Preparación de equipos de trabajos y herramientas para servicios generales y trabajos especiales (planta Yocsina – Malagueño).
  - Relevamientos de trabajos a realizar para la contratista.
  - Seguimientos de solicitudes de trabajo y de aceptación de trabajos por parte del contratista.
  - Definición y mantenimiento de procedimientos y registros relativos a la prestación de servicios.
  - Detección, tratamiento y registro de No Conformes, Acciones Correctivas y Preventivas.
  - Evaluación de personal a cargo.
- 

**FUNCIÓN:** Responsable de Pañol

*José Luis Manzanelis (Malagueño)*

*Cristian Acuña (Yocsina)*

**DEPENDE DE:** Supervisor General

*Jorge Ledesma*

**A CARGO DE:**

Operarios

## **REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

### **HUMANOS:**

- Capacidad de trabajo en equipo.-
  - Experiencia en Supervisión de Personas.-
  - Capacidad de Dialogo con los supervisores de la Empresa Contratistas.-
  - Ser Ordenado.-
  - Capacidad de interacción entre superiores y subordinados.-
  - Ser Comunicativo.-
  - Experiencia de 1 año como mínimo en trabajos similares.-
-

## TÉCNICOS:

- Conocimientos Técnico de herramientas.-
- Conocimiento en Administración de Horas y de Elementos de Protección Personal.-
- Conocimiento en manejo de Stock.-
- Conocimiento Básico de PC.-
- Licencia de Conducir.-

## TAREAS:

- Pañol:
  - o Control y entrega de herramientas al personal (control por planillas).
  - o Control de entrega de EPP (control por planillas).
  - o Reparación de herramientas y elementos de trabajo del personal.
  - o Control de taller y maquinas afines (maquinas de soldar, compresor, etc.).
  - o Limpieza.
  - o Control de entrega de EPP de MINETTI a AEPSA (pañol) (control por planillas).
- Tareas Administrativas:
  - o Control de planillas de horarios del personal (40 personas).
  - o Control de planillas de horas extras realizadas y coordinación con el jefe de servicios generales para su aprobación.
  - o Administración general.
  - o Revisión y entrega a oficina de AEPSA de documentación en general.
- Supervisión de Personal:
  - o Supervisión del uso correcto de los EPP de acuerdo a la actividad realizada en el personal.
  - o Supervisión del cumplimiento de las actividades a desarrollarse.
  - o Supervisión del estado de equipos, vehículos y herramientas, su correcto uso y funcionamiento.
  - o Realización de AST y permisos de trabajo de acuerdo a la actividad.

---

**FUNCIÓN:** Operarios de Pintura (Pintores)

**DEPENDEN DE:** Supervisores de Limpieza Industrial y/o Servicios Generales

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento Generales de Pintura.-
- Manejo de Maquinarias de Pintar.-
- Conocimiento de operación básica de elevadores de personas.-

**TAREAS:**

- Pintura en general.-
- 

**FUNCIÓN:** Operarios Mantenimiento Interno de Equipos y Unidades Móviles

**DEPENDE DE:** Supervisores

Ledezma Jorge

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de Mecánica General.-
  - Conocimiento de medición con calibre.-
  - Conocimiento de Soldadura Eléctrica
  - Conocimiento de Corte con Soplete.-
  - Manejo de Herramientas Eléctricas de mano.-
-

- Conocimiento Básico de Hidráulica.-
- Conocimiento Básico de Neumática.-
- Conocimiento de Electricidad del automotor.-
- Manejo de Herramientas de Medición Eléctrica.-
- Licencia de Conducir.-
- Conocimiento Básico de Rodamientos.-

**TAREAS:**

Mantenimiento en General de Equipos Propios.-

---

**FUNCIÓN:** Operarios de Limpieza de Baños

**DEPENDE DE:** Supervisores de Limpieza Industrial

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de Elementos Básicos para la Limpieza.-
- Conocimientos de Líquidos para Limpieza y su manejo.-

**TAREAS:**

- Limpieza y Mantenimientos de Baños y Vestuarios.-

**FUNCIÓN:** Operarios de Limpieza de Oficinas

**DEPENDE DE:** Supervisores de Limpieza Industrial

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-
- Vocación de Servicio.-

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de Elementos Básicos para la Limpieza.-
- Conocimientos de Líquidos para Limpieza y su manejo.-
- Manejo de Maquinas de Limpiar Pisos.-
- Manejo de Aspiradoras.-
- Conocimiento en la Preparación de Infusiones.-
- Conocimiento en servicio de atención astronómica a personas.-

**TAREAS:**

- Limpieza de Oficinas.-
- Servicio de Cafetería.-

---

**FUNCIÓN:** Chofer

**DEPENDE DE:** Supervisores

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-

- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Licencia de Conducir y/o Carnet Habilitante del organismo competente, correspondiente al vehículo que conduce.-
- Conocimiento de Mecánica Ligera.-

**TAREAS:**

- Manejo de Unidades Móviles.-
- 

**FUNCIÓN:** Albañiles

**DEPENDEN DE:** Supervisores de Limpieza Industrial y/o Servicios Generales

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares.-

**TÉCNICOS:**

- Oficial Albañil.-

**TAREAS:**

- Albañilería en General.
- 

**FUNCIÓN:** Soldadores

**DEPENDEN DE:** Supervisores de Limpieza Industrial y/o Servicios Generales

**A CARGO DE:**

---

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de Soldadura con maquinas comunes, rectificadores, semi automáticas.-
- Conocimiento de Electroodos.-
- Conocimiento de Corte con oxi corte.-
- Conocimiento de medición con calibre.-
- Conocimiento de interpretación de planos.-

**TAREAS:**

- Soldaduras en General.-
  - Construcciones de menor porte.-
- 

**FUNCIÓN:** Barredores

**DEPENDE DE:** Supervisores de Limpieza Industrial

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de manejo de herramientas de mano para limpieza.-
-

**TAREAS:**

- Barrido en general.-

---

**FUNCIÓN:** Operarios de Servicios Generales

**DEPENDE DE:** Supervisores de Servicios Generales

**A CARGO DE:**

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-
- Experiencia de 1 año como mínimo en puestos similares

**TÉCNICOS:**

- Conocimiento de Electricidad
- Conocimiento de Plomería
- Conocimiento de Medición con Calibre
- Conocimiento de Soldadura
- Conocimiento de Corte con Soplete.-
- Conocimiento General de la Planta y tareas a realizar en la misma.-
- Conocimiento de red contra incendios de Planta.-
- Licencia de Conducir.-

**TAREAS:**

- Servicios Generales de Planta.-

---

**FUNCIÓN:** Operarios de Limpieza General de Planta

**DEPENDE DE:** Supervisores de Limpieza General de Planta

**A CARGO DE:**

---

**REQUISITOS PARA LA COMPETENCIA**

**HUMANOS:**

- Prolijidad.-
- Limpieza.-
- Responsable.-
- Capacidad de trabajo en equipo.-

**TÉCNICOS:**

- Manejo de Palas
- Manejo de Pico
- Manejo de Martillo Neumático y/o Electro Neumático.-

**TAREAS:**

- Limpieza General de Planta.-