

Manual de Gestión Integrado

RECUPERACION TOTAL

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
Página 2 de 20		

INDICE

- 1.- ANTECEDENTES HISTORICOS. PRINCIPIOS Y POSTULADOS BASICOS
- 2.- ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA
- 3.- REFERENCIAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO
- 4.- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN
- 5.- LIDERAZGO
- 6.- PLANIFICACIÓN
- 7.- APOYO
- 8.- OPERACIÓN
- 9.- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO
- 10.- MEJORA

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 3 de 20

1. ANTECEDENTES HISTORICOS. PRINCIPIOS Y POSTULADOS BASICOS

1.1. Historia

La empresa nació el año 1996 por la inquietud de un empleado de la industria automotriz que veía como se desecharan los guantes que utilizaban en la empresa donde él trabajaba. Los mismos estaban en un excelente estado, pero con la suciedad normal de una jornada laboral entonces decide empezar a lavar los guantes que se encontraban en los tachos de residuos y lograr que la misma empresa los reutilice.

Hoy Recuperación Total es un lavadero industrial de segunda y cuarta categoría, que implementa métodos exclusivos de recuperación y trabaja con procesos bajo normas ISO 9001 y 14001 con la finalidad de poder reflejar sus objetivos: excelencia en la calidad de producto con el cuidado del medio ambiente y comprometidos en morigerar los efectos del cambio climático.

2. ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA

2.1. Estructura Jerárquica

ANEXO 1 - ORGANIGRAMA

VISION

Ser reconocida como líder en la limpieza de Ropa de Trabajo y EPP con métodos exclusivos que recuperan las prendas

MISION

Aportar soluciones en la recuperación de Ropa de Trabajo y EPP de propiedad de nuestros clientes.

Acompañar a nuestros clientes en la expansión de sus negocios, aportando nuestra experiencia y capacidad en el tratamiento de limpieza de ropa de trabajo y EPP con sistemas exclusivos, con métodos compatibles con el cuidado del MA.

VALORES

- Ética y transparencia
- Mejora continua
- Trabajo en equipo
- Atención personalizada
- Cuidado del MA
- Responsabilidad social

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 4 de 20

3.- REFERENCIAS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

3.1. Política de Gestión Integrada

La Política de Gestión Integrada se encuentra documentada en el **ANEXO 2** del Manual de Gestión Integrada.

3.2. Procesos del Sistema de Gestión Integrado

3.2.1 Determinación de los procesos, entradas, salidas, responsables, recursos, objetivos e indicadores

ANEXO 3 - CUADRO DE PROCESOS- PLAN DE CALIDAD

3.2.2. Diagrama de interacción de los procesos

ANEXO 4 - ESQUEMA DE PROCESOS Y SU INTERACCION

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

La Empresa realizó un análisis de las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, que además pueden afectar su capacidad para el logro de sus resultados previstos.

Del resultado del análisis de diferentes aspectos, la organización determinó fortalezas y debilidades del contexto interno y oportunidades y amenazas del contexto externo, las cuales se describen en el **ANEXO 5 FODA Y GRUPOS DE INTERESES**

El Contexto de la Organización es revisado anualmente en la Revisión por la Dirección para verificar su vigencia y agregar o sacar lo que corresponda

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización determina las partes interesadas pertinentes y sus requisitos debido al efecto o potencial efecto en la capacidad de proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos de los clientes, los legales y reglamentarios aplicables.

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 5 de 20

ANEXO 5 FODA Y GRUPOS DE INTERES

La organización realiza el seguimiento y la revisión de las partes interesadas pertinentes (tanto internas como externas) y sus requisitos en la Revisión por la Dirección.

4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión Integrado

El alcance de la certificación del Sistema de Gestión Integrado cumple con la norma para el siguiente campo de actividades:

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

LAVADO INDUSTRIAL BAJO LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA ACUOSO, SIN SOLVENTE NI PERCLORO, PARA LA RECUPERACIÓN Y REUTILIZACIÓN DE TEXTILES DE USO INDUSTRIAL.

Los certificados y el alcance del SGI se encuentran publicados en la página de internet WWW.RECUPERACIONTOTAL.COM.AR de la organización para disponibilidad de las partes interesadas.

EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTION INTRGRADO

Se excluye del sistema el punto 8.3 Diseño y Desarrollo, dado que el proceso de lavado acuoso y recuperación de textiles industriales se basa en métodos y tecnologías estandarizadas en la industria para la limpieza de textiles y no implica el diseño ni desarrollo de nuevas tecnologías.

4.4. Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

La Organización ha establecido e implementado un Sistema de Gestión Integrado documentado, desarrollado y mantenido en los procedimientos referenciados que se resumen en este Manual y se ocupa de mantenerlo adecuado continuamente.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 6 de 20

La Dirección de la empresa demuestra su liderazgo respecto del Sistema de Gestión Integrado:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión Integrado
- b) Asegura que se establece la Política de Gestión Integrada y los Objetivos Estratégicos para el SGI y que estos son compatibles con el contexto y la dirección estratégica del organismo
- c) Asegura la integración de los requisitos del SGI en los procesos de la organización.
- d) Promueve el uso del enfoque en procesos y el pensamiento basado en riesgos
- e) Asegura los recursos necesarios para el SGI
- f) Transmite la importancia de una gestión eficaz y conforme con los requisitos del SGI
- g) Asegura que el SGI logra los resultados previstos
- h) Compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del SGI
- i) Promueve la mejora
- j) Apoya otros roles pertinentes a la Dirección, para demostrar su liderazgo en todas las funciones y responsabilidades otorgadas por la normativa vigente.

La Dirección de la empresa está comprometida con la implementación, mantenimiento y el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado, promoviendo las acciones tendientes a mejorar continuamente su eficacia, satisfaciendo los requisitos de la comunidad y de las partes interesadas, tanto legales como reglamentarios, comunicando a toda la organización la importancia que reviste el cumplimiento del Sistema.

En concordancia con este compromiso, se ha establecido la Política de Gestión Integrada. La política y los objetivos son coherentes entre sí, son informados y verificados y reevaluados en cada Revisión por la Dirección para asegurar su continua adecuación al propósito de la Organización.

5.1.2 Enfoque hacia el cliente

La Dirección de la Empresa considera como un factor clave, que todos los integrantes orienten sus acciones hacia la comprensión y cumplimiento de los requisitos de los clientes, a fin de lograr su satisfacción, siempre teniendo en cuenta los requisitos de las demás partes interesadas.

5.2. Establecimiento de la Política de Gestión Integrada

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 7 de 20

La Dirección del Organismo ha establecido, implementado y mantiene, la Política de Gestión Integrada en consonancia con la misión y visión de la organización

La Política de Gestión Integrada está disponible y se mantiene como información documentada en el presente documento, se comunica, entiende y aplica dentro de la organización y está disponible para las partes interesadas pertinentes que corresponda, y publicada en la página de internet (WWW.RECUPERACIONTOTAL.COM.AR) de la organización.

POLITICA DE GESTION INTEGRADA EN CALIDAD Y AMBIENTAL

RECUPERACIONTOTAL, es una Empresa de Servicios dedicada al **LAVADO INDUSTRIAL BAJO LA APLICACIÓN DE UN SISTEMA ACUOSO, SIN SOLVENTE NI PERCLORO, PARA LA RECUPERACIÓN Y REUTILIZACIÓN DE TEXTILES DE USO INDUSTRIAL**. El objetivo principal de la organización es Satisfacer las Necesidades y Expectativas de Nuestro Clientes.

Cumpliendo con todas las Normativas Legales y Reglamentarias Vigentes; Asegurando la Preservación del Medio Ambiente, la Seguridad en el Desempeño de las Actividades Laborales y la Salud Ocupacional, y manifestamos nuestro compromiso de abordar el cambio climático.

RECUPERACIONTOTAL cuenta con personal técnico especializado, que comprende y se involucra en la mejora continua de sus procesos y la infraestructura necesaria para el cumplimiento de los requisitos.

RECUPERACIONTOTAL asegura la eficacia de su sistema de Gestión Integrado que se revisa periódicamente, basándose en las Normas ISO 9001 / ISO 14001

La presente política prevé el marco para establecer y revisar los objetivos y las metas en materia de Calidad y Medio Ambiente

Esta política es entendida, utilizada y aplicada por todo el personal de la Organización.

DIRECCION

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Dirección asegura que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes son asignados, comunicados y entendidos en toda la organización, ya que en el punto 2.1 de

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 8 de 20

este Manual se menciona un organigrama de la Organización en Anexo 1 que muestra la estructura jerárquica de las distintas áreas de **RECUPERACIONTOTAL**

La Dirección asigna la responsabilidad y autoridad para asegurar que el SGI es conforme con los requisitos de la Norma ISO 9001 e ISO14001; asegura que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas; informando a la Dirección sobre el desempeño del SGI y sobre las oportunidades de mejora; asegura que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización y asegura que la integridad del SGI se mantiene cuando planifica e implementa cambios en el SGI.

5.4. Responsable del SGI

La Dirección ha nominado y forma parte de la estructura organizativa, un responsable del SGI cuya función es:

En el desempeño de ese rol:

- a) Asegura que los procesos se establezcan, sean implementados y se mantengan de conformidad con la Política de Gestión Integrada (ver punto 5.2.) establecida,
- b) Mantiene informada a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión Integrado y conservar los registros en los que consten las revisiones del Sistema de Gestión Integrado
- e) Asegura la toma de conciencia en el personal, acerca de los requisitos de las partes interesadas, en todos los niveles de la organización.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades. Aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos. Planificación de acciones

6.1.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Al planificar el SGI, la organización consideró las cuestiones referidas en el contexto de la empresa (punto 4.1) y los requisitos de las partes interesadas pertinentes (punto 4.2), determinando los riesgos y oportunidades que son necesarios para asegurar que el SGI puede lograr sus resultados previstos; aumentar los efectos deseables; prevenir o reducir efectos no deseados y lograr la mejora.

La Organización planifica las acciones para abordar los riesgos y oportunidades según lo establecido en el procedimiento de riesgos; e integra los procesos del SGI (punto 3.2 Procesos del Sistema de Gestión Integrado) y evalúa la eficacia de las mismas. Las

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 9 de 20

acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios de la Organización.

P 6.1-01 Análisis de Riesgo en la Gestión de Calidad y Ambiental

6.1.2. Aspectos ambientales

La organización ha identificado los aspectos ambientales derivados de sus actividades, productos o servicios, sobre los cuales pudieran tener impactos significativos en el medio ambiente, para ello dispone del procedimiento documentado

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

La organización mantiene un procedimiento documentado, para identificar y tener acceso a los requisitos legales y de otro tipo a los que ella pueda estar involucrada. Según lo establecido en este procedimiento, se deben evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

6.1.4. Planificación de acciones

La planificación de los objetivos estratégicos se encuentra determinada en el ANEXO 7 - TABLERO DE OBJETIVOS, incluyendo el objetivo, indicador, recursos, responsable, plazo y su seguimiento.

6.2. Objetivos Estratégicos y planificación para lograrlos

Desde el marco que genera la Política de Gestión Integrada, la Organización establece objetivos estratégicos para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el SGI.

Los objetivos estratégicos de Gestión y Ambientales son coherentes con la Política de Gestión Integrada, son medibles, tienen en cuenta los requisitos aplicables, son pertinentes para la conformidad de los servicios y el aumento de la satisfacción del cliente.

Como complemento de lo establecido, se realiza un seguimiento más acotado en el tiempo con periodos de control diferenciados para cada proceso con el objeto de ir monitoreando la tendencia de los resultados de cada proceso y poder tomar acciones en el caso de verificar tendencias no deseadas.

Durante la planificación para el logro de los Objetivos Estratégicos, la Organización determina que se va a hacer; que recursos se requieren; quien es el responsable; cuando se finalizan y como se evalúan los resultados.

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 10 de 20

ANEXO 7 - TABLERO DE OBJETIVOS

6.3. Planificación de los cambios

Cuando la organización determina la necesidad de cambios en el SGI, estos se realizan de manera planificada, considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales; la integridad del SGI; la disponibilidad de recursos y la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

7. APOYO

7.1.1. Provisión de Recursos

La Dirección del Organismo asume la responsabilidad de determinar y realizar las gestiones adecuadas a fin de que los recursos necesarios estén disponibles para mantener el Sistema de Gestión Integrado implementado y -a través de la mejora continua- aumentar su eficacia y eficiencia.

Sin perjuicio de ello, cada responsable de una función debe identificar y solicitar los medios que considere necesarios para el cumplimiento de los objetivos particulares de los procesos que desarrolla en la gestión y en los aspectos ambientales.

7.1.2 Personas

La Organización posee recursos humanos para la realización de sus tareas, integrado por operarios y administrativos con una apropiada formación y experiencia, obtenidas en distintas funciones vinculadas a la naturaleza de los trabajos que tienen lugar en el Organismo y de esta manera asegurar una correcta operación y control de los procesos del SGI en su gestión y en sus aspectos ambientales

7.1.3 Infraestructura

La organización posee las condiciones de infraestructura necesarias para que las tareas se realicen correctamente y lograr la conformidad de los requisitos del producto. La Organización cuenta con los equipos e instalaciones físicas apropiadas para la realización y control de los procesos y para el cuidado del medio Ambiente

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 11 de 20

Para realizar las tareas en términos seguros y con la eficiencia deseada en el cumplimiento de los requisitos inherentes a los servicios que presta la organización, se han tomado las medidas conducentes para lograr un ambiente de trabajo adecuado.

En lo que respecta al clima laboral, compete a la Dirección promover las acciones necesarias para que la relación entre las personas esté fundamentada en el respeto y la colaboración mutua, alentando la generación de opiniones y la formulación de propuestas que lleven a la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión integrado.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

La Organización confirma la capacidad de sus instrumentos, en su aplicación prevista, para las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados, antes de iniciar su utilización y verifica su uso en formas periódica.

La Organización mantiene un control adecuado sobre los elementos y equipos de medición que utiliza. Los identifica y lista y define el tipo de control para cada uno de ellos, manteniendo registros de su resultado en la medida que su impacto en la calidad del producto final así lo requiera.

7.1.6 Conocimientos de la Organización

La organización posee información acerca del conocimiento que debe tener cada puesto de trabajo a partir de los perfiles de puesto.

Toda información adicional sea a través de catálogos o de publicaciones de interés, se guardan y mantienen disponibles en carpeta de BIBLIOTECA dentro de los procesos del 7.2 Se considera para aumentar el sustento de la gestión del conocimiento, el registro **R 7.2-03 Polivalencias**; donde se analiza, controla y realiza el seguimiento del conocimiento de los diferentes puestos y de las personas a efectos de asegurar salvaguardar el mismo, que sea capitalizado por la organización y aportar al crecimiento de los integrantes de la misma.

7.2 Competencia

Con la implementación del Sistema de Gestión Integrado, se ha determinado con precisión los criterios que constituyen condiciones necesarias para la selección, incorporación y asignación de recursos humanos, con herramientas apropiadas para dar respuesta a los requisitos de la norma ISO 9001 y 14001, tales como los Perfiles del Puesto, para cada posición que realiza tareas que pueden afectar a la calidad del servicio.

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 12 de 20

De esta forma, para los distintos niveles o funciones se detallan las competencias necesarias a fin de desempeñarlas, en términos de educación, formación, habilidades y experiencia requeridas, evaluando anualmente la eficacia de la formación brindada y del cumplimiento de las habilidades establecidas a través de la

7.3 Toma de conciencia

La organización incluye en sus planes de capacitación, y en **cada capacitación, la toma de conciencia**, haciendo hincapié en la importancia de interpretar la Política de Gestión Integrada, el cumplimiento de los objetivos y el tener en cuenta en cada uno de ellos los aspectos ambientales significativos que pudieran generar un impacto en el Medio Ambiente.

7.4 Comunicación

La Organización utiliza distintos medios para asegurar la correcta **comunicación interna**, entre los cuales incluyen: resoluciones, informes, gráficos, e-mail, whatsapp y notas diversas, las que se emiten, distribuyen o publican en los distintos sectores y ámbitos de trabajo. Asimismo en el ejercicio de control de los trabajos realizados se producen reuniones para dilucidar los criterios a adoptar ante situaciones especiales, cuyas conclusiones son compartidas transformándolas en criterio adquirido a partir del uso diario.

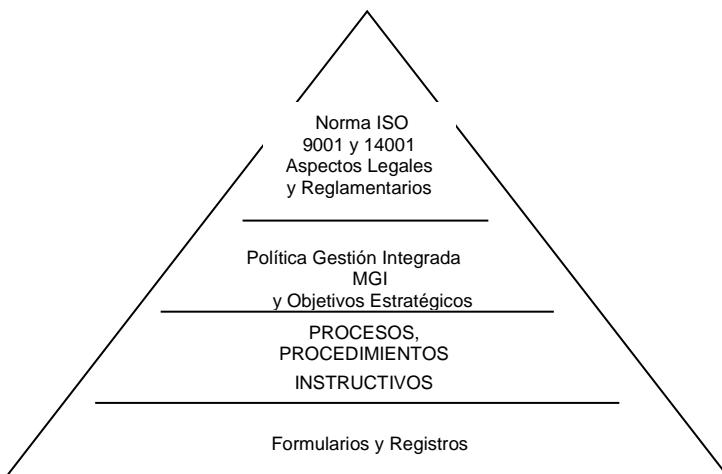
La Organización comunica la información pertinente del Sistema de Gestión Integrado a quien corresponda cumpliendo con los aspectos legales y reglamentarios

Las **Comunicaciones externas** son de la responsabilidad de la Dirección, quien mantiene las relaciones externas con las partes interesadas externas.

7.5 Información Documentada

7.5.1 Generalidades

A continuación, se muestra como se instrumentan los distintos niveles de la documentación del Sistema de Gestión Integral de la Organización, según el esquema de la siguiente pirámide:



Las Normas ISO 9001 y 14001, como documentos externos, definen el marco de referencia en el que se basa toda la documentación del Sistema. Forma parte de este primer eslabón, los aspectos Legales y Reglamentarios como valor trascendente para la Gestión.

A continuación, la Política de Gestión Integrada, seguida del Manual de Gestión Integrado, y los Objetivos Estratégicos conforman la fase siguiente de la pirámide.

El nivel siguiente lo conforman los procesos, procedimientos e instructivos del Sistema de Gestión Integrado.

El último nivel está representado por los Formularios y Registros, establecidos para dejar constancia de las evidencias del cumplimiento de la actividad desarrollada, en conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.

Toda la documentación que forma parte del SGI se encuentra disponible en forma Informática y accesible para cada uno de los integrantes en la medida que lo necesitan en su trabajo diario. **Se considera información controlada aquella que se encuentra en el sistema informático oficial**, salvo documento en papel que se encuentre firmada por el responsable del SGI u otro miembro de la Dirección, y debe ser éste, el encargado de sustituirla en el caso de cambios en su contenido, por cuanto lleva un control de distribución de la información repartida. Los registros se encuentran en papel y formato informático, y es responsabilidad del que la utiliza que responda al formulario original oficial.

7.5.2 Creación y actualización de la Información documentada

La organización desarrolló y mantiene el presente Manual de Gestión Integrado, el cual proporciona un panorama general de toda la aplicación de las normas ISO 9001 y 14001 en diez capítulos que describen los criterios y enfoque general con que se ha diseñado el Sistema de Gestión Integrado.

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 14 de 20

Los aspectos referidos a la creación, revisión, aprobación, y distribución de la información documentada, se encuentran establecidos en el procedimiento de P 7.5-01 Información documentada.

7.5.3 Control de los documentos y registros

La organización ha previsto el control de los documentos, de su revisión y aprobación por la autoridad designada, y son los que se encuentran en el sistema Informático.

El control del **MGI, los procedimientos e instructivos** se realizan en un todo de acuerdo al procedimiento P 7.5- 01 Información documentada

El Control de los **documentos externos** se realiza según el procedimiento de P 7.5- 01 Información documentada.

El Control de los **registros** se realiza según el procedimiento de P 7.5- 01 Información documentada.

La información es preservada a través de un Back Up de la información y se encuentra documentado según lo que establece el procedimiento P 7.1.3- 01 Mantenimiento de Hard y Soft Política de Back Up.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional de los servicios

La organización planifica y desarrolla los procesos y actividades necesarias para cumplir con los requisitos del servicio que se presta contemplando en sus procedimientos e instructivos:

Los controles se consideran tanto en la **gestión de calidad** como en la **gestión ambiental**, teniendo en cuenta la posibilidad de cambio en la planificación y también como encarar los controles en los casos de que los procesos sean realizado por terceros.

8.1.1. Control Operacional de Medio Ambiente

La organización establece, implementa, controla y mantiene los procesos para satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión ambiental. Además, determina acciones en los procedimientos e instructivos operativos para asegurar la prevención de contaminación del medio ambiente.

8.2. Requisitos para los servicios y preparación de respuesta frente a la emergencia

8.2.1. Requisitos para los servicios

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 15 de 20

La organización proporciona al cliente información acerca de los servicio, atiende sus consultas, pedidos, contratos, y reclamos de los mismos. Mantiene una política en el tratamiento de los bienes de su propiedad y está preparado para acciones de contingencia. La Organización analiza ante una necesidad del cliente, su capacidad para cumplir con los requisitos lo que queda plasmado en las condiciones de la relación contractual. Siempre que nuevas condiciones se generen en la relación contractual, estas son incorporadas como nuevo requisito y comunicadas a los interesados.

8.2.2. Preparación de respuesta frente a la emergencia

La organización se encuentra preparada para hacer frente a situaciones potenciales de emergencia y así poder prevenir o mitigar el impacto ambiental producido. Realiza periódicamente simulacros, respondiendo al procedimiento, evalúa sus resultados, los informa a las partes interesadas pertinentes y toma las acciones de mejora que correspondan

8.3 Diseño y Desarrollo

Se encuentra excluido según el punto 4.3 Alcance de la Certificación y Exclusiones.

8.4 Control de los procesos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La Organización se asegura que los insumos adquiridos para el desarrollo de las actividades cumplen los requisitos de compra especificados, o asume el riesgo de que sea rechazado por control de calidad, según las circunstancias en función de la ecuación de costo beneficio y practicidad.

Para el caso de los procesos tercerizados, la organización realiza un control del proceso tercerizado o lo supervisa.

En el primer caso lo controla mediante auditorias de sus procesos que garanticen cumplan con tener la capacidad para cumplir con nuestros requisitos, repitiéndose esto en caso de haberse generado NC o perder continuidad en la prestación del servicio.

En el segundo caso, la supervisión se realiza a partir de criterios generados por la propia organización.

8.4.2 Tipo y alcance del control

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 16 de 20

El tipo y alcance del control aplicado tanto al proveedor como a los insumos se realizan teniendo en cuenta el impacto que tienen en el resultado final.

El tratamiento del control de los procesos y servicios suministrados externamente se encuentran descripto en los procedimientos

8.5 Servicio

8.5.1 Control del Servicio

La Organización realiza todos los trabajos bajo condiciones planificadas y controladas, conforme a lo definido en el procedimiento y sus Instructivos asociados.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

La Organización documenta e identifica la ropa entregada al cliente, una vez realizada la limpieza, según lo establecido en el procedimiento.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes

La Organización identifica, verifica, protege, y salvaguarda los bienes e información que son propiedad del cliente a partir de las normas vigentes y lo que surja de los contratos específicos, según lo establecido en el procedimiento **Preservación**

La organización preserva las salidas durante el tratamiento de lavado, en la medida necesaria para asegurarse la conformidad con los requisitos, según los requisitos establecidos en los procedimientos y en las condiciones particulares que puedan figurar en los contratos, según lo establecido en el procedimiento **Actividades posteriores a la entrega**

La organización cumple con los requisitos para las actividades posteriores a entrega asociadas con los productos, cumplimentando lo establecido por los requisitos legales y reglamentarios y de contrato, considerando que la ropa entregada al cliente ya limpia, son previamente controlados y liberados por el mismo.

8.5.4 Control de los cambios

La organización analiza, revisa y controla los cambios para la realización de los servicios, para asegurar la continuidad en la conformidad con los requisitos, especialmente en el cambio de los productos a limpiar, cuando su constitución estructural cambia.

También realiza un control de cambio en cuanto a los procesos frente a modificaciones en los mismos.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización implementó un control de las salidas, a cargo de control de calidad, previo a su salida.

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 17 de 20

8.7 Control de las salidas no conformes

La Organización identifica y controla aquellos productos que no sean conformes con los requisitos en los diferentes procesos, sometiendo los mismos a reproceso o retirándolos del lote para devolver al cliente como scrap.

9 DESEMPEÑO

9.1 Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos. Satisfacción del cliente. Análisis y evaluación

9.1.1 Evaluación de requisitos legales y otros requisitos

La organización establece, implementa y mantiene el procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos aplicables

9.1.2 Satisfacción del Cliente

Para desarrollar conocimiento sobre la percepción de satisfacción que experimenta el cliente, se consulta a los representantes del mismo instalados en los procesos, o cualquier otro mecanismo que permita se expresen.

Los resultados poseen un criterio de aceptabilidad y aquello que no se encuentre dentro del rango de aceptabilidad, es analizado considerándolo un síntoma de debilidad de la organización. Las acciones asociadas son las oportunas en función del impacto sobre la organización. El proceso de Satisfacción del cliente se realiza según lo establecido en el procedimiento

9.1.3 Análisis y evaluación

El Sistema de Gestión Integral, se encuentra estructurado para medir y analizar los datos provenientes de los resultados de la gestión de los procesos.

El nivel de detalle y profundidad es en función del impacto sobre la organización.

Los resultados son considerados en la Revisión por la Dirección que se realiza anualmente, y contiene datos relacionados con la performance de:

- a) La conformidad de los productos limpiados
- b) El grado de satisfacción del cliente
- c) El desempeño y la eficacia del SGI
- d) Si la planificación se realizó de forma eficaz
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 18 de 20

- f) El desempeño de los proveedores externos
- g) La necesidad de mejoras en el SGI

9.2 Auditorías Internas

La Dirección establece los criterios necesarios para realizar auditorías a fin de verificar el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado.

Anualmente se genera un Programa anual de auditorías internas que incluye los aspectos de calidad y ambiental, y se generan Informes de los mismos.

Surgen así hallazgos que son tratados como NC.

Lo relacionado con las auditorías internas del SGI se debe realizar según lo establecido en el procedimiento

9.3 Revisión por la Dirección

9.3.1 Generalidades

La Dirección, realiza a intervalos de doce meses, reuniones para evaluar el Sistema de Gestión Integrado, con el objeto de verificar si es adecuado y eficaz.

El proceso de Revisión por la Dirección se encuentra descripto en el procedimiento

9.3.2 Entradas de la Revisión por la Dirección

La información básica para la Revisión por la Dirección de la organización incluye toda la que se considere importante a ese fin, pero fundamentalmente a:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección anteriores
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGI
- c) Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos
- d) Los aspectos ambientales significativos
- e) Los riesgos y oportunidades
- f) La información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, especialmente las tendencias relativas a:
 - 1) El nivel de satisfacción expresado por las partes interesadas
 - 2) El grado que se han logrado los objetivos de la calidad y ambientales
 - 3) El desempeño de los procesos expresados en indicadores de resultado y los niveles de conformidad de los servicios

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
		Página 19 de 20

- 4) Las no conformidades y acciones correctivas
- 5) Los resultados de seguimiento y medición
- 6) Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
- 7) Los resultados de las auditorías internas, de recertificación y de seguimiento, realizadas por los entes certificadores y también de terceras partes.
- 8) El desempeño de los proveedores externos
- g) La adecuación de recursos
- h) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- i) Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas
- j) Las oportunidades de mejora.

9.3.3 Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección se registran en los objetivos, su seguimiento y la revisión de su cumplimiento, para asegurar la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, teniendo en cuenta:

- necesidades de cambios,
- la necesidad de recursos
- las acciones de mejora propuestos.
- Las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del SGI
- Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
- Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos
- Oportunidades de mejorar la integración del Sistema de gestión ambiental a otros procesos del negocio
- Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización

10 Mejora

10.1 Generalidades

El análisis de los datos realizado por la Dirección proporciona información sobre la satisfacción de los interesados externos e internos, la conformidad del servicio, la mejora del desempeño y la eficacia del SGI.

10.2 No Conformidad y acción correctiva

RECUPERACION TOTAL	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADO	Revisión:00 Fecha: 01/10/24
Página 20 de 20		

La organización ha establecido el método a seguir para el tratamiento de las Acciones Correctivas definidas para el Sistema de Gestión Integrado, realizando la evaluación de las “No Conformidades”, la cual se encuentra descripta en el procedimiento

10.3 Mejora Continua

Desde la Dirección se promueve la búsqueda permanente de oportunidades de mejora, para hacer cada vez más conveniente, adecuado y eficaz el Sistema de Gestión Integrado, y lograr que impacte positivamente en la satisfacción de los clientes y en el cuidado del medio ambiente.

Control de Cambios		
Revisión	Fecha	Modificaciones
00	01/10/24	Emisión Inicial