

 MANUAL	Manual de Sistema Integrado de Gestión	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

1 de 40

Manual del Sistema Integrado de Gestión INTEXA S.A.



 MANUAL	Manual de Sistema Integrado de Gestión	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

2 de 40

TABLA DE CONTENIDO

1	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	5
2	ANTECEDENTES DE LA EMPRESA	6
3	DEFINICIONES ESTRATÉGICAS	7
4.	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	8
5.	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.....	12
6.	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	18
7.	REALIZACIÓN DEL SERVICIO	21
8.	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	29
9.	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	34
	ANEXO 1: Estructura Organizacional.....	35



 INGENIERIA	<h1>Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	 AENOR ER Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Versión Nº	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	
MANUAL				

3 de 40

Preámbulo:

El presente Manual de Sistema Integrado de Gestión es de propiedad de la empresa INTEXA S.A.

La distribución de este documento está controlada y su contenido no debe ser divulgado total ni parcialmente sin el consentimiento del Gerente General y Subgerente Control de Gestión de INTEXA S.A.

Existen dos copias controladas de este Manual de Sistema Integrado de Gestión, las cuales están en poder del Subgerente Control de Gestión. Cuando deban realizarse modificaciones, éstas se harán sobre la copia controlada y se eliminará el ejemplar obsoleto.

La forma de controlar la documentación del Sistema Integrado de Gestión, incluido el Manual de Sistema Integrado de Gestión se describe en el procedimiento "Control de Documentos y Registros" PR-CA-01.

INTEXA S.A. se reserva el derecho de modificar este Manual cuando lo considere necesario. Cualquier emisión del Manual de Sistema Integrado de Gestión para propósitos contractuales será una copia de carácter NO CONTROLADA válida solamente a la fecha de la emisión de éste.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center; color: orange;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

4 de 40

Declaración de la Dirección:

INTEXA S.A. considera el Sistema integrado de Gestión, como una actividad prioritaria dentro de la organización, entendiéndola como el aseguramiento de la satisfacción de las necesidades del cliente en todo momento, la entrega de un producto de óptima calidad, La seguridad del personal y el cuidado del Medio Ambiente.

El Sistema Integrado de Gestión de INTEXA S.A., descrito en el presente Manual, se ha diseñado e implementado con el objetivo de mejorar los procesos de la empresa relacionados con la calidad de sus servicios, así como de garantizar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 de la legislación aplicable y de otros requisitos que las empresas suscriban a tal efecto de manera voluntaria.

El Gerente General de INTEXA S.A., máximo responsable de la organización y del desarrollo de las actividades relacionadas con el Sistema integrado de Gestión, delega en el Subgerente Control de Gestión, las funciones de gestionar y supervisar la definición e implementación del Sistema Integrado de Gestión, para lo cual, se compromete a proporcionar los recursos necesarios para desarrollar tal labor.

GERENTE GENERAL
INTEXA S.A.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

5 de 40

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1. Objetivo y campo de aplicación	(ISO 9001; 2008)
1. Alcance	(ISO 14001; 2004)
1. Alcance	(OHSAS 18001; 2007)

1.1 Generalidades

INTEXA S.A. cuenta con un Sistema Integrado de gestión basado en la Norma ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que permite mejorar continuamente sus procesos, con el objetivo de entregar a sus potenciales y actuales clientes un servicio de excelencia.

1.2 Alcance del Sistema Integrado de Gestión

El Sistema Integrado de Gestión comprende todos los procesos relacionados para la entrega de los servicios de:

- Coordinación de Proyectos.
- Licitación de Proyectos.
- Inspección Técnica y administrativa de obra.
- Inspección de Especialidades.

Se excluye del Sistema Integrado de Gestión el punto relacionado a la norma ISO 9001:2008, "7.3 Diseño y Desarrollo", debido a que en la realización del servicio INTEXA S.A. El diseño viene entregado por parte del cliente o es realizado por partes externas a la organización por lo cual no tiene responsabilidad sobre él.

Se excluye del sistema Integrado de Gestión el punto relacionado a la norma ISO 9001:2008, "7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición", debido a que estos son de propiedad del clientes o del contratista, siendo éste el responsable de la calibración y la correcta verificación de estos dispositivos.

Se establece un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional con también de medio ambiente manteniendo un mejora continua, orientado a todos los trabajadores.

Los procedimientos e instructivos incluidos en el alcance y que son empleados en el cumplimiento y la satisfacción de los requisitos manifestados por el cliente y de este manual.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

6 de 40

2. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA

2. Referencias normativas	(ISO 9001; 2008)
2. Referencias normativas	(ISO 14001; 2004)
2. Publicaciones de referencia	(OHSAS 18001; 2007)

2.1 INTEXA S.A.

Razón Social	: INTEXA S.A
Rut	: 76.357.050-9
Dirección	: Avenida del Valle Sur 614, Huechuraba, Santiago
Director Ejecutivo	: Patricio Vivanco Pérez de Arce
Gerente General	: Alfredo Wall Z.
Representante del SIG	: Mauricio Farias M.
Representante de Operaciones	: Pablo Perez G.
Representante de los trabajadores CPHS	: Fabiola Pirozzi J.
Teléfono	: 56 02 25884500

INTEXA S.A. Está ligada al rubro constructivo e inmobiliario desde el 2004. Esta empresa nació de la gran experiencia de sus socios en el ámbito constructivo e inmobiliario y tiene como propósito ofrecer servicios de asesoría multidisciplinarias, tanto en el ámbito técnico-constructivo, como también en los aspectos de mercado que determinan la toma de decisiones.

Nuestra organización surge como respuesta a la creciente demanda de numerosas empresas y grupos de inversionistas por conseguir apoyo en la gestión y asesoría de proyectos industriales, institucionales y habitacionales, tanto en los aspectos técnicos como comerciales.

Creemos que controlando estos aspectos se logran ventajas relevantes frente a los competidores. La flexibilidad de arquitectura, la rigurosidad en la ejecución de las partidas de terminaciones, la adecuada entrega física a los propietarios son elementos que logramos implementar en nuestras obras. Esto genera valor al producto y por ende mayor éxito en nuestra gestión.

2.2 Servicios.

- Coordinación de Proyectos.
- Licitación de Proyectos.
- Inspección Técnica y administrativa de Obra.
- Inspección de Especialidades.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

7 de 40

3. DEFINICIONES ESTRATÉGICAS

3. Términos y definiciones

(ISO 9001; 2008)

3. Definiciones

(ISO 14001; 2004)

3. Términos y definiciones

(OHSAS 18001; 2007)

3.1 Visión

Consolidar nuestra empresa como una de las mejores a nivel nacional e internacional entregando un servicio a nuestros clientes con el más alto estándar en la gestión integral de proyectos de ingeniería, satisfaciendo todos los aspectos técnicos propios de un proyecto de construcción, fomentando la responsabilidad tanto con los aspectos ambientales como aquellos relacionados con la seguridad y salud ocupacional de nuestros profesionales.

3.2 Misión

Nuestra empresa y quienes la conforman, tiene como misión optimizar la gestión integral de un proyecto de construcción, desde la concepción del mismo hasta la puesta en marcha y post-venta, entregando un gerenciamiento, una administración y supervisión de cada proyecto. De esta forma se maximiza el crecimiento de los resultados obtenidos, facilitando un menor costo, menor plazo y calidad técnica según lo convenido con nuestros clientes, resguardando los lineamientos y compromisos ambientales, de seguridad y salud ocupacional de nuestra organización.

3.3 Política de Empresa

Nuestra empresa persigue lograr el mayor nivel de satisfacción a nuestros clientes, mediante el vasto conocimiento empírico de las materias relacionadas con los proyectos de construcción, con la experiencia de nuestros profesionales y nuestro sistema integrado implementado en nuestra empresa, cumpliendo a cabalidad con las exigencias, necesidades y requerimientos solicitados, de acuerdo a la base entregada por las Normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Siempre de acuerdo a la normativa de edificación y leyes vigentes, para lograr los objetivos y expectativas esperadas por el mandante, teniendo como herramienta el mejoramiento continuo de nuestros procesos, incorporadas en una gestión responsable en temas de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, orientada a:



 MANUAL	<h1>Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

8 de 40

1. Cumplimiento de nuestros procesos de servicio, mediante la mejora continua;
2. Entregar valor agregado mediante nuestro capital humano;
3. Satisfacción de nuestros clientes;
4. Disminuir el consumo Energético, de papel y de agua generado por INTEXA S.A.;
5. Prevención de las lesiones y enfermedades profesionales basados en la reducción de los riesgos internos de INTEXA S.A.;
6. Cumplir con programa de requisitos legales y otros compromisos.

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

4. Sistema de gestión de calidad	(ISO 9001; 2008)
4. Requisitos de un sistema de gestión ambiental	(ISO 14001; 2004)
4. Términos y definiciones	(OHSAS 18001; 2007)

4.1 Requisitos Generales

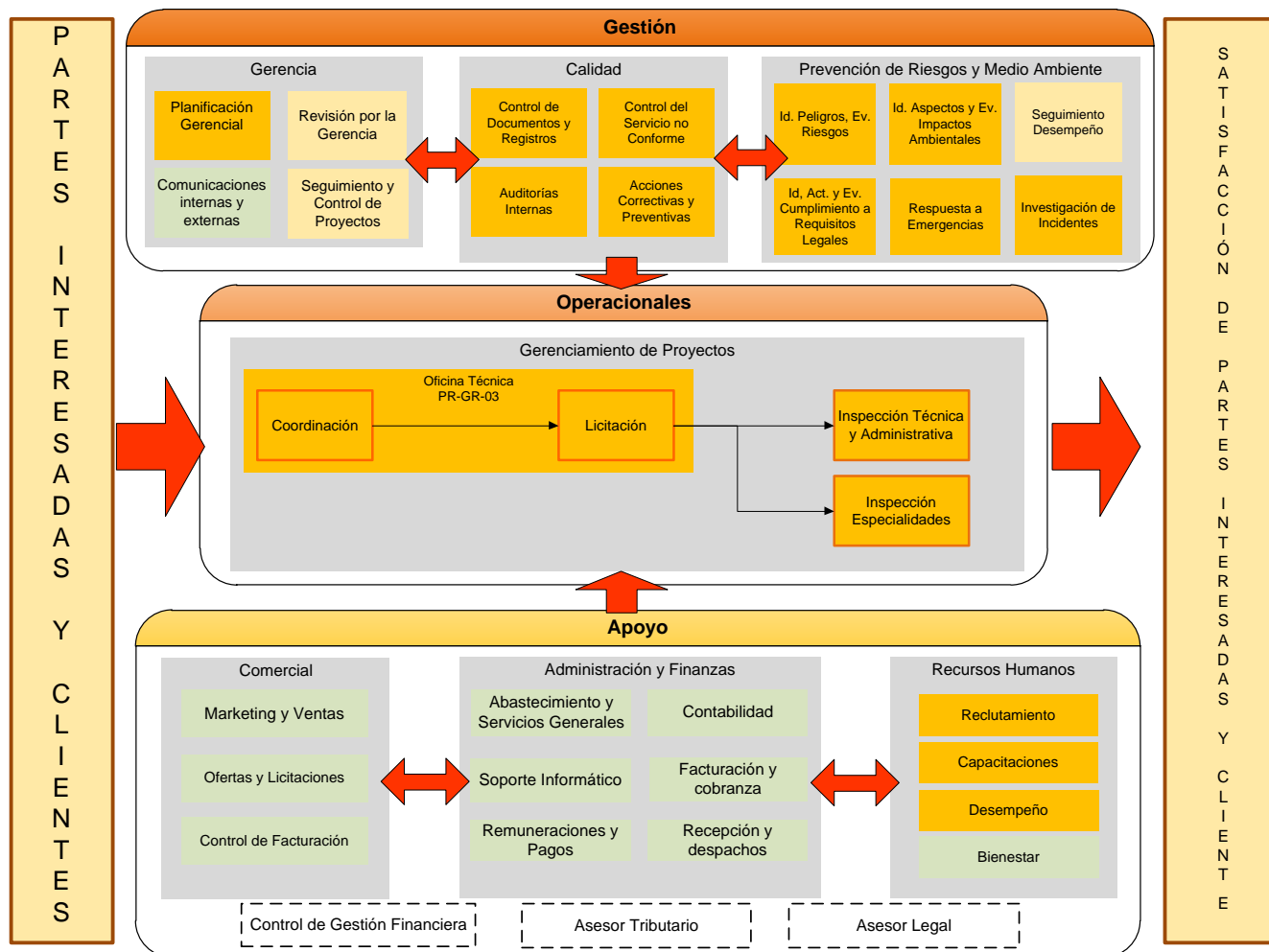
4.1. Requisitos generales	(ISO 9001; 2008)
4.1. Requisitos generales	(ISO 14001; 2004)
4.1. Requisitos generales	(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. ha establecido, documentado, implementado y mantenido un Sistema Integrados de Gestión, procurando mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de las Normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Los procesos y la forma en que estos interactúan dentro de este sistema se describen en la siguiente figura:

	No Documentado
	Procedimiento
	Registros





4.2 Requisitos de la Documentación

4.2.1 Generalidades

4.2.1 Generalidades

4.4.4 Documentación

4.4.4 Documentación

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de la organización incluye:

- La documentación de la política de empresa, alcance y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, ver puntos 3.3 y en el registro indicadores de calidad, Panel de Control "RE-CA-12".
- Un manual de Sistema Integrado de Gestión "MA-CA-01".



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

c) Procedimientos documentados y controlados, requeridos por la Norma:

10 de 40

- Control de Documentos y Registros "PR-CA-01".
- Auditoria Interna "PR-CA-02".
- Acción Correctiva y Preventiva "PR-CA-04".
- Servicio No Conforme "PR-CA-03".

d) Los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.

e) Registros obligatorios.

4.2.2 Manual de Gestión Integrado

4.2.2 Manual de calidad

(ISO 9001; 2008)

El Manual de Sistema Integrado de Gestión "MA-CA-01", es el soporte documental básico del Sistema Integrado de Gestión, especifica el alcance del sistema ver 1.2, Política de Empresa (ver punto 3.3 de este manual), objetivos del Sistema Integrado de Gestión, ver "RE-CA-12", estructura organizacional y responsabilidades, ver Descripciones de cargo "DI-CA-01", procedimientos que se encuentran documentados, relación e interacción entre los procesos (ver punto 4.1 de este manual) y los registros que se deben mantener.

4.2.3 Control de Documentos

4.2.3 Control de documentos

(ISO 9001; 2008)

4.4.5 Control de documentos

(ISO 14001; 2004)

4.4.5 Control de documentos

(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A., cuenta con los procedimientos documentados y controlados que requiere la Norma y los establecidos por la organización.

El procedimiento Control de Documentos y Registros "PR-CA-01" es utilizado para asegurar que la información esté completa, actualizada y disponible para las personas que la requieran para mantener controlada la aprobación, revisión, actualización, legibilidad, identificación y evitar su obsolescencia. Además para la generación e identificación de los nuevos documentos existe un instructivo "IN-CA-01" Generación de documentos.

Una vez generado el documento por el Encargado de Calidad, este debe pasar por la etapa de revisión y corrección por el Subgerente Control de Gestión, una vez visado el documento generado es enviada la información al Gerente General para su aprobación y posterior emisión en listado de documentos y registros "RE-CA-01". Toda la Comunicación y la información transmitida entre el Encargado de Calidad, Subgerente



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

11 de 40

Control de Gestión y Gerente General se envían por correo electrónico dejando evidencia suficiente para su verificación.

Los documentos nuevos y modificaciones que se generen en el sistema, se deben distribuir y difundir vía correo electrónico y la INTRANET implementada. Con respecto a la disposición final de protección de los documentos digitales una vez eliminados del sistema, se copiarán en un disco extraíble CD almacenados como respaldo Histórico en bodega de Oficina Central, destinada para este efecto; para los documentos físicos guardados en la carpeta o archivador de los proyectos desarrollados, se deberán entregar al Jefe de Abastecimiento y SSGG una vez vencida su disposición para ser almacenado en bodega de Oficina Central.

4.2.4 Control de Registros

4.2.4 Control de los registros

(ISO 9001; 2008)

4.5.4 Control de los registros

(ISO 14001; 2004)

4.5.4 Control de los registros

(OHSAS 18001; 2007)

Los registros establecidos y mantenidos son utilizados para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del Sistema Integrado de Gestión. En el Procedimiento Control de Documentos y Registros "PR-CA-01" se detalla la metodología empleada para asegurar la administración, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y fácil accesibilidad a los registros, además de tener esta información de manera detallada en cada procedimiento existe un instructivo para la generación de un registro nuevo "IN-CA-01" del Sistema Integrado de Gestión y detallado en el listado de Documentos y registros "RE-CA-01".

Una vez generado el registro por el Encargado de Calidad este debe pasar por la etapa de revisión y corrección por el Subgerente Control de Gestión, una vez visado el registro generado es enviada la información al Gerente General para su aprobación y posterior emisión en listado de documentos y registros "RE-CA-01".

Toda la Comunicación, difusión, distribución, y disposición final de los registros se establece en el punto 4.2.3, para la recuperación de los documentos y archivos digitales almacenados en bodegas de oficina central se deberá solicitar mediante una carta al Jefe de Abastecimiento y SSGG que indique referencias del proyecto para desarchivar dicha carpeta o disco una vez obtenida la aprobación de gerencia.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

12 de 40

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5 Responsabilidad de la dirección

(ISO 9001; 2008)

5.1 Compromiso de la Dirección

5.1 Compromiso de la dirección

(ISO 9001; 2008)

4.2 Política ambiental

(ISO 14001; 2004)

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades

(ISO 14001; 2004)

4.6 Revisión por la dirección

(ISO 14001; 2004)

4.2 Política de SSO

(OHSAS 18001; 2007)

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades

(OHSAS 18001; 2007)

4.6 Revisión por la dirección

(OHSAS 18001; 2007)

La Alta Dirección se ha comprometido y responsabilizado del desarrollo e implantación del Sistema Integrado de Gestión, así como de la mejora continua de su eficacia (ver Preámbulo).

La Dirección General junto al Subgerente Control de Gestión, se encargan de realizar una revisión anual del Sistema Integrado de Gestión, según se describe en el punto 5.6 del presente manual, instancia que permite verificar la correcta realización de las actividades destinadas al cumplimiento de los objetivos del Sistema Integrado de Gestión de la organización.

Algunas de las funciones que la Dirección General asume son; asegurar la disponibilidad de recursos, realizar la destinación de los recursos necesarios para la ejecución del sistema, comunicar al personal y reforzar continuamente la importancia del cumplimiento de los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, asegurar que se revise y cumpla con la política, los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y los puntos establecidos en las normas ISO 9001;2008; ISO 14001;2004; OHSAS 18001;2007.

La Política de la Empresa se describió en el punto 3.3 y existe un registro Código: "DI-CA-02".



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

5.2 Enfoque al Cliente

13 de 40

5.2 Enfoque al cliente	(ISO 9001; 2008)
4.3.1 Aspectos ambientales	(ISO 14001; 2004)
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	(ISO 14001; 2004)
4.6 Revisión por la dirección	(ISO 14001; 2004)
4.3.1 ID. Peligros, EV. Riesgos y determinación de controles	(OHSAS 18001; 2007)
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	(OHSAS 18001; 2007)
4.6 Revisión por la dirección	(OHSAS 18001; 2007)

La Dirección se asegura de que se determinen y cumplan los requisitos del cliente, para lo anterior, INTEXA S.A. desarrolla procesos de comunicación directa con los clientes, los cuales le permiten determinar los requisitos antes de contraer obligaciones con sus clientes y de la percepción del cliente una vez que el servicio ha sido entregado.

Se implementa una matriz de identificación de Aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05", para identificar los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios y determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos sobre el medio ambiente. Además se implementa una matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos, en el cual se determinan los controles "RE-SM-01". Para la revisión de requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba, se implementa una matriz de requisitos legales y otros compromisos "RE-SM-02".

5.3 Política de Empresa

5.3 Política de calidad	(ISO 9001; 2008)
4.2 Política ambiental	(ISO 14001; 2004)
4.2 Política de SSO	(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. ha establecido una Política de Empresa adecuada a los propósitos de la organización, la cual proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema Integrado de Gestión que la empresa ha planteado. En la política de Empresa se incluye el compromiso de la empresa para cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

La política de Empresa ha sido comunicada a toda la organización, por medio de la publicación oficial de ésta, en las instalaciones de INTEXA S.A. y vía correo electrónico. Ante cualquier duda de la política de Empresa los trabajadores pueden dirigirse al jefe directo de su área o al Subgerente Control de Gestión para obtener una explicación más detallada.

Para asegurar que la política de la Empresa sea adecuada a los propósitos de la organización, es examinada en cada una de las revisiones del Sistema Integrado de Gestión, realizadas por la gerencia.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

14 de 40

La Política de la Empresa se describió en el punto 3.3 y existe un registro Código: "DI-CA-02".

5.4 Planificación del Sistema Integrado de Gestión

5.4 Planificación (ISO 9001; 2008)
4.3 Planificación (ISO 14001; 2004)
4.3 Planificación (OHSAS 18001; 2007)

5.4.1 Objetivos del Sistema

5.4.1 Objetivos de calidad (ISO 9001; 2008)
4.3.3 Objetivos, metas y programa (ISO 14001; 2004)
4.3.3 Objetivos y programa (OHSAS 18001; 2007)

Por medio de las revisiones anuales del Sistema Integrado de Gestión, la Dirección se asegura de que los objetivos del Sistema Integrado de Gestión se cumplan, con el fin de garantizar que se obtengan los resultados cuantificables esperados y que estos sean acordes con la política de la Empresa.

Los objetivos del Sistema Integrado de Gestión se detallan en el registro panel de control "RE-CA-12", en donde se definen las metas y su cuantificación. Para estimular el cumplimiento de los objetivos definidos, se comunican a todos los niveles de la organización mediante informativos publicados por correo electrónico y de la página organización en la web.

5.4.2 Planificación del Sistema

5.4.2 Planificación del SGC (ISO 9001; 2008)
4.3.3 Objetivos, metas y programa (ISO 14001; 2004)
4.3.3 Objetivos y programa (OHSAS 18001; 2007)

La Dirección realiza la planificación del Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de cumplir con los requisitos generales de las normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 definidos por empresa, los cuales serán medibles, manteniendo de esta manera el control de todos los recursos entregados para el desarrollo del servicio prestado o el área que compete el cargo, manteniendo la integridad del sistema.

El Procedimiento Revisión por la Gerencia, punto 5.6 del presente manual, sirve de herramienta para verificar el cumplimiento de lo planificado y para confeccionar de acuerdo a los resultados, una nueva planificación. Gerencia permanentemente mantendrá el control de los servicios prestados por la organización mediante el documento "RE-CA-50" que organiza los recursos y las cargas de trabajo distribuidos para los distintos servicios, controlando la sobrecarga.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

15 de 40

La organización implementara varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Además de llevar un seguimiento del estatus de las actividades planificadas (Capacitaciones, cursos, reuniones). También se mantendrá un control de todas las auditorías internas y externas programadas "RE-CA-24" y las acciones correctivas preventivas que se generan cada año (Listado Maestro de Hallazgos RE-CA-55), identificando cuando fue realizada, su seguimiento y su resultado final.

5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación (ISO 9001; 2008)

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

5.5.1 Responsabilidad y autoridad (ISO 9001; 2008)
4.1 Requisitos generales (ISO 14001; 2004)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (ISO 14001; 2004)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (OHSAS 18001; 2007)

La Alta Dirección, para asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas, ha desarrollado descripciones de cargo para cada trabajador de la empresa, las cuales se encuentran detalladas en el registro "DI-CA-01", en donde también se detallan las líneas de mando mediante el organigrama de la organización "RE-CA-52", los conceptos básicos de estos lineamientos, la asignación de responsabilidades para facilitar una gestión en Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

5.5.2 Representante de la Dirección

5.5.1 Responsabilidad y autoridad (ISO 9001; 2008)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (ISO 14001; 2004)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (OHSAS 18001; 2007)

Existe un responsable para:

- Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Informar a la Dirección respecto al desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de las necesidades de mejoras.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Este responsable es elegido por la Dirección y corresponde al cargo definido como Subgerente Control de Gestión.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

5.5.3 Comunicación Interna y Externa

16 de 40

5.5.3 Comunicación interna	(ISO 9001; 2008)
4.4.3 Comunicación	(ISO 14001; 2004)
4.4.3 Comunicación, participación y consulta	(OHSAS 18001; 2007)

La Dirección se responsabiliza de asegurar la existencia de un proceso de comunicación adecuado al interior de la organización cada vez que se generan nuevos servicios. A partir de la planificación de las actividades por medio de niveles gerenciales "Operaciones y Comercial", quienes planifican las órdenes de ejecución de acuerdo a las tareas indicadas en la Guía de Planificación INTEXA S.A., los cuales son dados a conocer a los niveles intermedios por la gerencia operaciones.

En caso que fuese necesario la Dirección programa reuniones para dar a conocer a gerencia general información relevante para la empresa. Toda la información de la planificación de los proyectos queda registrado mediante el documento "RE-CA-50" y de cada servicio registrada mediante la Guía de Planificación INTEXA S.A. "RE-CA-22" validadas por el mandante vía correo electrónico.

Con respecto a los aspectos ambientales significativos, INTEXA S.A. ha determinado no comunicarlos externamente, ver instructivo IN-RH-02 que establece la comunicación externa y partes interesadas. Para el caso de Seguridad y Salud Ocupacional se han determinado los canales de comunicación, participación y consulta en el Instructivo mencionado.

5.6 Revisión por la Alta Dirección

5.6 Revisión por la dirección	(ISO 9001; 2008)
4.6 Revisión por la dirección	(ISO 14001; 2004)
4.6 Revisión por la dirección	(OHSAS 18001; 2007)

5.6.1 Generalidades

5.6.1 Generalidades	(ISO 9001; 2008)
4.6 Revisión por la dirección	(ISO 14001; 2004)
4.6 Revisión por la dirección	(OHSAS 18001; 2007)

La Revisión del Sistema Integrado de Gestión se realizará como mínimo una vez al año específicamente entre los meses de Noviembre o Diciembre, con la finalidad que se está llevando a cabo según lo estipulado y asegurar que sea el sistema integrado adecuado, en el caso de no poder realizar esta reunión en la fecha establecida se podrá reprogramar para el mes de Enero del año Siguiente.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

17 de 40

Se mantiene el registro de las revisiones por la gerencia realizadas en el Acta de Reunión (Revisión por la Gerencia) "RE-CA-07".

5.6.2 Información para la Revisión

5.6.2 Información de entrada para la revisión

4.6 Revisión por la dirección

4.6 Revisión por la dirección

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)

La información de entrada para la Revisión por la Gerencia es la siguiente:

- Política de Empresa. "DI-CA-02".
- Informe Auditoria Interna "RE-CA-05".
- Reclamo Clientes o partes interesadas y retroalimentación del Cliente, los registros de Informe de Acción Correctiva y Preventiva "RE-CA-06" y los registros Encuesta de satisfacción del cliente, "RE-CA-08".
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto por medio de los indicadores definidos en cada procedimiento "RE-CA-12".
- Informe de Acción Correctiva y Preventiva "RE-CA-06".
- Servicio No Conforme "RE-CA-06".
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección anteriores "RE-CA-27".
- Cambios que se hayan realizado a lo largo del año que afecten al Sistema Integrado de Gestión "RE-CA-50".
- Cumplimiento de la Guía de Planificación INTEXA "RE-CA-22"
- Recomendaciones para la mejora "RE-CA-06".
- Desempeño de la gestión de seguridad y salud ocupacional "RE-SM-01".
- Desempeño la gestión de aspectos ambientales "RE-SM-05".
- Evaluación de cumplimiento legal y evolución de los requisitos legales "RE-SM-02".
- Resultados de participación y consultas de los trabajadores "Acta de comité paritario".
- Resultados de la investigación de incidentes "RE-SM-06".
- Análisis de eficacia, conveniencia y adecuación del sistema de gestión integrado.

5.6.3 Resultados de la Revisión

5.6.3 Resultados de la revisión

4.6 Revisión por la dirección

4.6 Revisión por la dirección

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)



 INGENIERIA	<h1>Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	 ER Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Versión Nº	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

Los resultados que se obtienen de la Revisión por la Gerencia son:

18 de 40

- Mejoras en la eficacia del Sistema Integrado de Gestión y de sus procesos.
- Observaciones y acciones a tomar para mejorar la documentación, incluyendo el Manual de Gestión, los procedimientos, registros e instructivos.
- Acta de la Revisión por la Gerencia "RE-CA-07" con resultados de los temas tratados.
- Asignación de recursos.
- Las mejoras del servicio en relación con los requisitos del cliente.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6 Gestión de los recursos

(ISO 9001; 2008)

6.1 Provisión de Recursos

6.1 Provisión de recursos

(ISO 9001; 2008)

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades

(ISO 14001; 2004)

4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades

(OHSAS 18001; 2007)

La Dirección se encarga de determinar y asignar los recursos necesarios para el funcionamiento de la planificación estratégica del Sistema de Gestión, la mejora continua de su efectividad y de aumentar la satisfacción del cliente o partes interesadas, derivando la necesidad de contratación a recursos humanos "RR HH" para la contratación de nuevo personal, siendo de responsabilidad de esta última el cumplimiento de los requisitos mínimos de la norma y los que estableció la empresa.

En las revisiones por la gerencia, se determina la provisión de los recursos necesarios para implantar, mantener y mejorar continuamente la eficacia de los procesos del Sistema Integrado de Gestión y para lograr la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos. Este último punto hace referencia a la designación de tareas, responsabilidades y de recursos físicos necesarios para el desarrollo de las labores designadas según el documento "RE-RH-36 y RE-RH-37" que es de responsabilidad gerencia operaciones la mantención de los recursos y cargas de trabajo asignadas documento "RE-CA-50".

6.2 Recursos Humanos

6.2 Recursos humanos

(ISO 9001; 2008)



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

6.2.1 Generalidades

19 de 40

6.2.1 Generalidades

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. considera el recurso humano como el más valioso de sus activos, y para ello se implemento el procedimiento de contratación "PR-RH-05" Selección y Reclutamiento de personal, para todo el personal que desarrolle actividades que afecten en la calidad de los servicios entregados, que cumplan con los estándares de seguridad y medioambiente establecidos por la empresa. Se realizaran y efectuaran controles de inducción inicial y un seguimiento durante su desempeño.

Para el caso de los profesionales ya contratados se realizaran evaluaciones permanentes para identificar quienes requieren de un reforzamiento o capacitación al sistema, y que se realizaran por lo menos dos veces al año en los meses de Enero y Julio, según el procedimiento "PR-RH-06" Evaluación de Desempeño; para cumplir con los requerimientos mínimos del cargo desempeñado y con los lineamientos de la empresa, en base a la educación, habilidades, formación y experiencia del profesional.

Recursos Humanos dentro de sus funciones tendrá la autoridad, responsabilidades y metodologías para la detección de necesidades, planificación y ejecución de capacitaciones del personal, se definen en el procedimiento "Capacitación de Personal", PR-RH-07.

INTEXA S.A busca asegurar que su personal esté consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos de la empresa. A través de la aplicación del procedimiento "Capacitación del Personal", PR-RH-07, se realizan actividades destinadas a la toma de conciencia del personal en relación a sus funciones y responsabilidades, al cumplimiento de la política de Empresa y a los objetivos de esta.

Para ocupar algún cargo en la empresa se establecen los criterios mínimos a cumplir establecidos en el registro, descripciones de cargos "DI-CA-01".

Además se identificarán las necesidades de formación relacionada a seguridad y medio ambiente a través de la matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos "RE-SM-01"; matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05".



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

20 de 40

6.2.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	(ISO 9001; 2008)
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	(ISO 14001; 2004)
4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. se asegura que las personas que participan de las actividades que afectan la conformidad de los requisitos del servicio, que realizan tareas, que trabajen para Intexa y que puedan causar impactos al medio ambiente o bien a la seguridad y salud ocupacional, deben ser competentes en términos de calidad, seguridad y medio ambiente, cuyas competencias son gestionadas a partir de los requerimientos mínimos de los descriptores de cargos "DI-CA-01".

Todo profesional al ingresar se les realiza controles para medir sus habilidades y controles anuales que medirán estos conocimientos durante el transcurso de sus actividades.

De lo contrario si se observa que no poseen las destrezas, habilidades y/o conocimientos especificadas previamente en cargo que ejecutan, se les realizarán cursos de capacitación o inducción de reforzamiento si corresponden en los casos que se requieran, para ello el Gerente Operaciones junto con los subgerentes son los responsables de coordinar dichas capacitaciones y evaluar el tipo de inducción a realizar, y de las mediciones de la eficacia de estas.

Una vez realizada las evaluaciones se debe asegurar la toma de conciencia por parte del personal, de los aspectos ambientales significativos, los impactos relacionados a sus actividades, los beneficios ambientales y consecuencias, además las consecuencias para la seguridad y salud ocupacional de sus actividades laborales, de su comportamiento y de los beneficios en estas materias. Junto a lo anterior la organización ha desarrollado un programa anual de capacitaciones en donde se definen los cursos necesarios para cada cargo con el fin de mantener su conocimiento en el área técnica y administrativa y del Sistema Integrado de Gestión.

La evidencia y registros correspondientes a la educación, formación, habilidad y experiencia del personal documentalmente se encuentra en las oficinas administrativas de INTEXA S.A. y en forma digital en la RED INTEXA: "Datos Personales".

6.3 Infraestructura

6.3 Infraestructura	(ISO 9001; 2008)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades	(ISO 14001; 2004)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades	(OHSAS 18001; 2007)

La dirección define las necesidades de infraestructura, planeadas y ejecuta de acuerdo al programas de mantenimiento "RE-SM-16" de instalaciones y equipos, para que



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

estas sean las adecuadas, tanto para el almacenamiento de los insumos, el transporte de ellos, como para el desarrollo de las actividades del personal operativo y administrativo involucrado. 21 de 40

Actualmente INTEXA S.A., cuenta con todas las instalaciones adecuadas, como: oficinas administrativas que cuentan con computadores conectados internamente en red, arriendo de vehículos de transporte y operación, bodegas de almacenamiento de insumos para el correcto desarrollo de las actividades descritas en los procedimientos de la empresa.

6.4 Ambiente de Trabajo

6.4 Ambiente de trabajo (ISO 9001; 2008)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (ISO 14001; 2004)
4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidades (OHSAS 18001; 2007)

La Dirección se responsabiliza de identificar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr que las actividades realizadas en este entorno, proporcionen un producto conforme a los requisitos. Para esto la Dirección se preocupa por identificar y gestionar el ambiente necesario para lograr la conformidad en las actividades realizadas y entregar las comodidades pertinentes como iluminación, ventilación, calefacción, humedad y seguridad.

Se realiza un análisis del ambiente de trabajo en la revisión por la dirección, pero en caso de cualquier problema, existen los mecanismos de comunicación necesarios para que éste sea recibido y analizado por la Gerencia en cualquier momento.

Contamos con un jefe de prevención de riesgos y medio ambiente encargado de verificar las condiciones de seguridad que nos aseguran el confort en el ambiente de trabajo "RE-SM-17".

7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO

7 Realización del producto (ISO 9001; 2008)
4.4 Implementación y operación (ISO 14001; 2004)
4.4 Implementación y operación (OHSAS 18001; 2007)

7.1 Planificación de la Realización del Servicio

7.1 Planificación de la realización del producto (ISO 9001; 2008)
4.4.6 Control operacional (ISO 14001; 2004)
4.4.6 Control operacional (OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización del servicio. Para ello ha identificado los procesos críticos que permiten la entrega del



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

servicio al cliente, y se han documentado para permitir la buena planificación de las actividades. 22 de 40

La planificación de la realización del servicio, es coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema Integrado de Gestión, (véase 4.1).

Durante la planificación de la realización del servicio, la organización determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- a) Los objetivos de la Política y los requisitos para la producción.
- b) La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para la entrega del servicio.
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para la entrega del servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- d) Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante, cumplen con los requisitos. y se encuentran incorporados en los respectivos procedimientos.
- e) Identificar los aspectos e impactos ambientales que se pudiesen generar en la entrega del servicio. "RE-SM-05"
- f) Identificar los peligros y evaluar los riesgos asociados de toda la organización. "RE-SM-01"

Cuando el cliente solicite documentar los servicios a entregar con planificación propia distinta a la planificación del Sistema Integrado de Gestión de INTEXA S.A. esta queda especificada en el registro, Guía de Planificación "RE-CA-22" identificando las actividades que el cliente quiere realizar de acuerdo a sus parámetros de servicio, registros controlados o sistema Integrado de Gestión.

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2 Proceso relacionados con el cliente

4.4.6 Control operacional

4.4.6 Control operacional

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Servicio 23 de 40

7.2.1 Determinación de los requisitos	(ISO 9001; 2008)
4.3.1 Aspectos ambientales	(ISO 14001; 2004)
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	(ISO 14001; 2004)
4.4.6 Control operacional	(ISO 14001; 2004)
4.3.1 Id. Peligros, EV. Riesgos y determinación de controles	(OHSAS 18001; 2007)
4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos	(OHSAS 18001; 2007)
4.4.6 Control operacional	(OHSAS 18001; 2007)

Para determinar los requisitos especificados por el cliente, INTEXA S.A. contrae reuniones donde se dejan estipulados los requisitos bajo los cuales los servicios ofrecidos por INTEXA S.A. deben ser entregados. Conjuntamente la organización determinará los requisitos del cliente no establecidos formalmente, pero necesario para el cumplimiento del uso especificado o previsto, también los requisitos legales y reglamentarios si proceden, y cualquier otro que estime pertinente, según documento "RE-CA-22" Guía de planificación.

Por otra parte, se identifican las condiciones de seguridad y medio ambiente a través de las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos "RE-SM-01"; matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05" respectivamente.

Para asegurar el cumplimiento Legal y otros requisitos, se ha establecido una Matriz de requisitos legales y otros compromisos "RE-SM-02" para establecer los controles.

7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Servicio

7.2.2 Revisión de los requisitos	(ISO 9001; 2008)
4.3.1 Aspectos ambientales	(ISO 14001; 2004)
4.4.6 Control operacional	(ISO 14001; 2004)
4.3.1 ID. Peligros, EV. Riesgos y determinación de controles	(OHSAS 18001; 2007)
4.4.6 Control operacional	(OHSAS 18001; 2007)

La revisión de los requisitos emanados del cliente está siempre presente en los procesos de la venta de servicio que realiza INTEXA S.A., para garantizar que la empresa pueda cumplir con los compromisos que asume. Estas revisiones comienzan tan pronto como el cliente transmite a la empresa por medio de los canales de comunicación sus requerimientos (Véase 7.2.1 y 7.2.3), lo anterior está estipulado en las cotizaciones que entrega INTEXA S.A. en donde se definen las competencias y la cantidad de profesiones necesarios para la realización del servicio, así también como la

metodología bajo la cual se entregara el servicio, identificando las condiciones de seguridad y medio ambiente a través de las matrices de identificación de peligros y



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

evaluación de riesgos "RE-SM-01"; matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05" respectivamente. 24 de 40

7.2.3 Comunicación con el Cliente

7.2.3 Comunicación con el cliente

(ISO 9001; 2008)

4.4.3 Comunicación

(ISO 14001; 2004)

4.4.3 Comunicación, participación y consulta

(OHSAS 18001; 2007)

La comunicación con el cliente ocurre a lo largo de todo el proceso, para ello existe un permanente contacto con él. Los medios de comunicación entre INTEXA S.A. y el cliente se dan por medio de conversaciones directas, vía telefónica y correos electrónicos, este último evidencia digital de las validaciones y aprobaciones. Reuniones de coordinación, visitas en terreno para recabar la información técnica pertinente de los Servicios entregados y reuniones periódicas a lo largo de la entrega del servicio para controlar los avances de éste.

En caso de reclamos de clientes, es el Gerente Operaciones el encargado de analizar y tratar el reclamo de clientes con el asesoramiento del Sugerente Control de Gestión, dejando evidencia formal del reclamo y su tratamiento mediante el informe de acción correctiva y preventiva "RE-CA-05" y las medidas a tomar para la corrección.

Para los casos particulares de quejas del cliente o de partes interesadas, se establece un canal formal mediante reclamos vía telefónica, correo formal o correo electrónico, este último es la evidencia sustantiva del reclamo para incorporarlos a una acción correctiva preventiva.

7.3 Diseño y Desarrollo

7.3 Diseño y desarrollo

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

Esta sección ha sido sacada del alcance de la certificación, de acuerdo a lo expuesto en el punto 1.2 del presente manual.

7.4 Compras

7.4 Compras

(ISO 9001; 2008)

7.4.1 Proceso de Compra

7.4.1 Proceso de compra

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

Se consideran como compras, las adquisiciones correspondientes a la cartera de servicios relacionados con:



 MANUAL	<h2 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h2>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

25 de 40

- Especialidades relacionadas a la Coordinación de proyectos.
- Transporte para el personal operativo.
- Alojamientos de profesionales.
- Equipos e insumos electrónicos.

INTEXA S.A. evalúa y selecciona a los proveedores, en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requerimientos de la organización. Los criterios para la selección, evaluación y re-evaluación, se encuentran definidos en los registros evaluación de proveedores y evaluación de servicios profesionales, "RE-CA-09"; "RE-CA-10" respectivamente. La evaluación de proveedores se realiza a intervalos planificados (semestrales) específicamente los dos últimos meses de la toma de las muestras siendo (Enero y Julio), ocupando los siguientes criterios:

- Transporte para el personal operativo.
 1. Reservas 20%.
 2. Puntualidad 30%.
 3. Precio 30%.
 4. Confort 20%.
- Alojamientos para profesionales.
 1. Reservas 20%.
 2. Puntualidad 30%.
 3. Precio 30%.
 4. Confort 20%.
- Equipos e insumos electrónicos.
 1. Reservas 20%.
 2. Puntualidad 30%.
 3. Precio 30%.
 4. Calidad 20%.

Respecto de las evaluaciones de los servicios profesionales, estas se realizarán una vez al año, siendo Octubre el mes de inicio del proceso y Diciembre el mes de cierre. En caso, que un proveedor de servicios profesionales mantenga sus servicios activos al momento de la evaluación, deberá de igual manera realizar el proceso. Los criterios de evaluación serán:

- Especialidades relacionadas dependiendo del tipo de proyecto:
 1. Experiencia 20%.
 2. Entrega Oportuna 30%.
 3. Claridad en Información 30%.
 4. Trabajo en Equipo 20%.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

Los resultados de las evaluaciones de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas, se encuentran consignadas en la escala del registro Evaluación de Proveedores y Evaluaciones profesionales "RE-CA-09"; "RE-CA-10".

En el caso que la evaluación del proveedor del servicio y/o servicios profesionales, obtenga un resultado negativo o inferior a lo esperado por INTEXA S.A., se tendrá que revisar y reevaluar, los indicadores obtenidos por el encargado de abastecimiento de servicios según el registro "RE-AD-09" y en el caso de proveedores profesionales "RE-AD-10" lo realizará el jefe directo del servicio prestado, entiéndase, Sub Gerente, Jefe de Proyectos y/o ITO terreno.

Si los resultados continúan negativos se tendrá que optar por cambiar de proveedor, presentando un nuevo cuadro comparativo al sistema que nos pueda garantizar un buen servicio, siendo revisado por el Sugerente Control de Gestión y aprobado por el gerente general de la empresa.

Además, se identifican las condiciones de seguridad y medio ambiente a través de las matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos "RE-SM-01"; matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05" respectivamente.

7.4.2 Información de la Compra

7.4.2 Información de las compras

4.4.6 Control operacional

4.4.6 Control operacional

(ISO 9001; 2008)

(ISO 14001; 2004)

(OHSAS 18001; 2007)

El encargado de realizar las adquisiciones es el Gerente Operaciones o el subgerente para los servicios de profesionales prestados y el Jefe de Abastecimiento y SSGG para temas relacionados con las reservas de transporte, alojamientos, arriendos del personal de la organización, ellos se aseguran de que los requisitos de compras se especifiquen claramente, como:

- Calificación del personal relacionado con el servicio.
- Estándares funcionales de los servicios.

La comunicación con el proveedor se lleva a cabo por medio de la Orden de Compra y correos electrónicos que puedan ayudar a la comprensión del servicio solicitado.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

7.4.3 Verificación de los Servicios Comprados

27 de 40

7.4.3 Verificación de los productos comprados

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

La verificación se realiza para asegurar que los servicios comprados cumplan con los requisitos especificados en la orden de compra "RE-OP-08", lo solicitado por el cliente y los estándares de Seguridad y medio ambiente descritos en matrices de identificación de peligros y evaluación de riesgos "RE-SM-01"; matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05" respectivamente. En caso de que estos no se cumplan el servicio entregado por el profesional debe ser corregido de acuerdo a lo convenido en las instancias iniciales.

7.5 Producción y Prestación del Servicio

7.5 Producción y prestación del servicio

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

7.5.1 Control de la Prestación del Servicio

7.5.1 Control de la prestación del servicio

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. cuenta con procedimientos documentados, que detallan la forma de cómo se deben realizar la entrega de servicios bajo condiciones controladas tanto en materia de calidad, seguridad, salud ocupación y medio ambiente, especificando cuando se requiere, las características de cada servicio elaborado por la organización. Ver Anexo 1, además de tener asignada a responsabilidad por parte del Gerente de General para el control y planificación de la ejecución de los servicios prestados a los clientes.

7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio

7.5.2 Validación de la prestación del servicio

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

La validación de los procesos de producción se realiza por medio del Gerente Operaciones, Subgerente y jefes de proyectos quien evalúa los procesos operativos y nuevos tipos de inspecciones técnicas en caso de ser requeridas por el cliente, siendo el encargado de medir y controlar los requisitos del cliente, funcionales, legales y reglamentarios en la entrega del servicio.



 INGENIERIA	<h1>Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	 ER Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Versión Nº	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

El Jefe de prevención de riesgos en conjunto a jefes de proyectos y subgerentes, procederá a efectuar la identificación y evaluación de peligros a través de identificación de peligros y evaluación de riesgos "RE-SM-01" y matriz de identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales "RE-SM-05", para determinar las medidas de control correspondiente.

La validación de los procesos se hará mediante correo electrónico indicando los parámetros mínimos de la gestión y la prestación de los servicios contenidas en la guía de planificación "RE-CA-22" visada por el cliente vía correo electrónico.

En caso que la constructora cuente con una "Certificación Vigente ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007", esta podrá presentar algunos registros controlados para no duplicar la información y de acuerdo a lo indicado en nuestros procesos, seleccionados en común acuerdo con el gerente de proyecto, registrado dicho acuerdo en un acta de reunión y en la guía de planificación "RE-CA-22".

Estas actividades son comunicadas al cliente cada vez que exista una modificación del servicio o cuando este lo solicite de manera expresa o por algún nivel de comunicación mencionado en este apartado.

7.5.3 Identificación y Trazabilidad

7.5.3 Identificación y trazabilidad

(ISO 9001; 2008)

Para mantener identificada la información y la trazabilidad de los procesos, se generan códigos para cada tipo de servicio entregado, lo cual permite diferenciarlos en cuanto a sus requisitos y especificaciones, a partir de lo anterior y a medida que el servicio se ejecuta se generan registros que son controlados con la finalidad de acceder a ellos fácilmente cada vez que se requiera.

De esta forma, se mantiene identificado el origen de los servicios prestados existentes, los recursos asignados, su utilización en cada proceso y los clientes que contratan el producto final.

Los registros se encuentran controlados respecto a su almacenamiento y recuperación en el cuadro de control de registros presentes en el formato de cada procedimiento, además en el registro Lista de documentos y registros "RE-CA-01", indicando el responsable de la información contenida en estos documentos.

Cada procedimiento cuenta con un cuadro de control de aspectos Ambientales y para identificar el control del peligro, se debe revisar matriz de identificación de peligros, evaluación de riesgos y controles código "RE-SM-01".



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

29 de 40

7.5.4 Propiedad del Cliente

7.5.4 Propiedad del cliente

(ISO 9001; 2008)

La empresa cuida de los bienes que son propiedad del cliente y se hace responsable de resguardar y mantener su condición mientras estén bajo el control de la empresa, dichos bienes corresponden a dispositivos de medición e infraestructura según corresponda.

Cualquier bien que sea propiedad del cliente que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, es registrado por medio del Informe de Acción correctiva y Preventiva "RE-CA-06" para el análisis y comunicado al cliente, ya sea, telefónica, correo electrónico o personalmente.

7.5.5 Preservación del Servicio

7.5.5 Preservación del servicio

(ISO 9001; 2008)

4.4.6 Control operacional

(ISO 14001; 2004)

4.4.6 Control operacional

(OHSAS 18001; 2007)

La organización se preocupa de preservar la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega del servicio. Esta preservación tiene relación con la información del servicio entregado, de preservar la competencia del personal técnico que entrega el servicio, preservar la seguridad, salud ocupacional de los trabajadores y el cuidado al medio ambiente, por lo anterior de manera anual se elabora un programa de capacitaciones y un programa de instrucción inicial descrito en el punto 6.2.2 del presente manual, mientras que para el resguardo de la información relativa a los aspectos relevantes del servicio INTEXA S.A. ha implementado un proceso de respaldo de información que permite generar back-up de manera on-line cada vez que la información en el servidor de INTEXA S.A. es modificada.

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición

(ISO 9001; 2008)

4.5.1 Seguimiento y medición

(ISO 14001; 2004)

4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño

(OHSAS 18001; 2007)

Esta sección ha sido sacada del alcance de la certificación, de acuerdo a lo expuesto en el punto 1.2 del presente manual.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8 Medición, análisis y mejora

(ISO 9001; 2008)

4.5 Verificación

(ISO 14001; 2004)

4.5 Verificación

(OHSAS 18001; 2007)



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

8.1 Generalidades

30 de 40

8.1 Generalidades

(ISO 9001; 2008)

4.5.1 Seguimiento y medición

(ISO 14001; 2004)

4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño

(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. ha planificado, definido e implementado herramientas de análisis y medición encaminadas a mejorar continuamente las actividades desarrolladas, tales como:

Gestión de No conformidades, gestión de indicadores, gestión de acciones correctivas y preventivas, encuestas de satisfacción de clientes, auditorías, reclamos y sugerencias, Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos, matriz de identificación de aspectos ambientales y evaluación de impactos, matriz de requisitos legales y otros compromisos y revisión por la dirección.

Todas estas herramientas nombradas anteriormente, se han establecido para demostrar la conformidad del servicio, asegurar y mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión SIG. Tanto para clientes de una obra y clientes con más de una obra.

Para los clientes con más de una obra, la encuesta de satisfacción se podrá agrupar evaluando el total de las obras, facilitando la respuesta del cliente.

8.2 Seguimiento y Medición

8.2 Seguimiento y medición

(ISO 9001; 2008)

8.2.1 Satisfacción del Cliente

8.2.1 Satisfacción del cliente

(ISO 9001; 2008)

Para conocer el grado de satisfacción de los clientes, durante la prestación del servicio INTEXA S.A. realizará dos encuestas al cliente "RE-CA-08" y "RE-CA-51, las cuales se aplicarán una al cierre de cada obra (Responsable Jefe de Proyecto); y otra una vez al año a realizar en el mes de Diciembre (Responsable Subgerente) por todas las obras o proyectos desarrolladas por cliente.

Entregando el cliente dicha encuesta de satisfacción en formato digital. Esto permitirá saber si los servicios cumplieron o no, con los requerimientos establecidos por la organización y saber si existen no conformidades.

Todos los reclamos o sugerencias a los servicios prestados, deberán ser analizados por el responsable del servicio (Subgerente) e informando al Sistema Integrado de Gestión para la evolución de la eficacia.



 INGENIERIA	<h1>Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	 ER Empresa Registrada ER-0200 / 2011
		Versión Nº	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

8.2.2 Auditoría Interna

31 de 40

8.2.2 Auditoría interna

(ISO 9001; 2008)

4.5.5 Auditoría interna

(ISO 14001; 2004)

4.5.5 Auditoría interna

(OHSAS 18001; 2007)

En el Procedimiento Auditoría Interna "PR-CA-02", se detalla la metodología que se lleva a cabo para la realización de ésta. Se realiza mínimo una vez al año para cada proceso a auditar, lo que permite verificar si el Sistema Integrado de Gestión de la organización se ha implementado y mantiene de manera eficaz.

Al comienzo de cada auditoría se determinan cuales son los procesos a auditar, quienes son los responsables, el alcance y elaboración del Plan Auditoría "RE-CA-03", el cual contiene información respecto a auditores, auditados, horarios y temas a auditar.

Los auditores internos establecidos por INTEXA S.A. son aquellos que cumplen con las competencias según certificados de acreditación.

El Sugerente Control de Gestión es el responsable de preparar las auditorías y verificar que se revisen todos los ítems establecidos, además de realizar una planificación anual de las Auditorías realizadas a cada proceso.

El resultado de las auditorías se registra y se presentan a la Dirección por medio del Informe de Auditoría Interna "RE-CA-05". La dirección, en conjunto con el Sugerente Control de Gestión analiza y deciden las medidas y acciones a realizar.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

(ISO 9001; 2008)

4.5.1 Seguimiento y medición

(ISO 14001; 2004)

4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal

(ISO 14001; 2004)

4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño

(OHSAS 18001; 2007)

4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal

(OHSAS 18001; 2007)

Existen indicadores de gestión que se encuentran descritos en cada Procedimiento, junto con Clasificadores del Indicador, que muestran valores de comparación, estableciendo lo que se considera malo o bueno. Los anteriores, fueron creados con el objetivo de verificar si los procesos están cumpliendo con lo estipulado en los procedimientos, si alcanzan los resultados planificados y tener la posibilidad de detectar las mejoras a realizar. En caso de la detección de No conformidades se deben implementar acciones correctivas, el seguimiento de la medición de estos se detallan en el registro "RE-CA-55".

Los resultados entregados por dichas mediciones son guardados en el registro Panel de Control "RE-CA-12" para poder llevar historial y la evolución de los procesos.



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

También se realiza un control permanente de las desviaciones, mediante el documento "RE-CA-55" Listado Maestro de Acciones Correctivas, una vez obtenido los resultados de la medición se realizan un seguimiento de las Medidas a Tomar para corregir o mejorar el proceso.

Para asegurar el cumplimiento Legal y otros requisitos, se ha establecido una Matriz de requisitos legales y otros compromisos "RE-SM-02" para establecer los controles.

8.2.4 Seguimiento y medición del servicio

8.2.4 Seguimiento y medición del producto	(ISO 9001; 2008)
4.5.1 Seguimiento y medición	(ISO 14001; 2004)
4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	(ISO 14001; 2004)
4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño	(OHSAS 18001; 2007)
4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	(OHSAS 18001; 2007)

Durante la prestación del servicio, INTEXA S.A. realiza un seguimiento de los procesos realizados, mediante reuniones formales con el cliente en donde se exponen tanto resultados en las distintas etapas de la prestación del servicio y siendo instancia para la generar modificaciones solicitadas por el cliente.

8.3 Control de Producto No Conforme

8.3 Control de producto no conforme	(ISO 9001; 2008)
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencia	(ISO 14001; 2004)
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(ISO 14001; 2004)
4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencia	(OHSAS 18001; 2007)
4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(OHSAS 18001; 2007)

Existe una metodología empleada para tratar el producto No conforme, que consiste desde la detección de una No Conformidad por parte de cualquier funcionario de INTEXA S.A. previa o posterior entrega de los servicios a los clientes.

En el caso que se determine que efectivamente corresponde a un Producto No Conforme, éste se debe tratar con el Procedimiento Servicio No Conforme "PR-CA-03", el cual detalla la forma de analizar la No conformidad y las medidas a tomar para solucionarla.

Por otra parte la organización ha establecido un programa de respuesta ante emergencia "PR-SM-03".



 MANUAL	<h1 style="text-align: center;">Manual de Sistema Integrado de Gestión</h1>	Código	MA-CA-01	
		Versión N°	08-15	
		Fecha validación	20-03-15	

8.4 Análisis de Datos

33 de 40

8.4 Análisis de datos	(ISO 9001; 2008)
4.5.1 Seguimiento y medición	(ISO 14001; 2004)
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(ISO 14001; 2004)
4.5.1 Seguimiento y medición del desempeño	(OHSAS 18001; 2007)
4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(OHSAS 18001; 2007)

El análisis de los datos y la información generada por la operación del Sistema Integrado de Gestión establecido, se encuentran principalmente recogidas en los siguientes elementos del sistema:

- Encuestas de satisfacción al cliente.
- Reclamos de clientes.
- No conformidades detectadas.
- Acciones correctivas y preventivas.
- Indicadores.

Estos puntos tienen como objetivo determinar la adecuación, eficacia y tendencia del Sistema Integrado de Gestión, además de identificar áreas de mejora del mismo.

Todos estos datos son analizados en las revisiones gerenciales para asegurar la mejora del sistema Integrado de Gestión y la satisfacción del cliente.

8.5 Mejoramiento

8.5 Mejora	(ISO 9001; 2008)
-------------------	-------------------------

8.5.1 Mejoramiento Continuo

8.5.1 Mejora continua	(ISO 9001; 2008)
4.2 Política ambiental	(ISO 14001; 2004)
4.3.3 Objetivos, metas y programa	(ISO 14001; 2004)
4.6 Revisión por la dirección	(ISO 14001; 2004)
4.2 Política SSO	(OHSAS 18001; 2007)
4.3.3 Objetivos y programa	(OHSAS 18001; 2007)
4.6 Revisión por la dirección	(OHSAS 18001; 2007)

INTEXA S.A. mejora continuamente la eficacia de su Sistema Integrado de Gestión. Dentro de esta actividad, se consideran la Política y Objetivos de Empresa, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas, las revisiones por la Dirección y las sugerencias del personal.

8.5.2 Acciones Correctivas

8.5.2 Acciones correctivas	(ISO 9001; 2008)
4.5.3 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(ISO 14001; 2004)
4.5.3.2 No conformidad, acción correctiva y preventiva	(OHSAS 18001; 2007)



Se ha establecido una metodología para tratar las no conformidades, detectar su causa, tomar las acciones necesarias para su eliminación y procurar que no vuelvan a ocurrir, lo cual se describe en el Procedimiento Acción Correctiva y Preventiva "PR-CA-04".

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Revisar y determinar las causas de las no conformidades
- Determinar las acciones correctivas necesarias
- Asignar responsables de las acciones correctivas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar la eficacia de las acciones

8.5.3 Acciones Preventivas

8.5.3 acción preventivas

(ISO 9001; 2008)

Se ha establecido una metodología para tratar las potenciales no conformidades, detectar su causa y tomar las acciones necesarias para la eliminación de la posibilidad de que ocurran, lo cual se describe en el Procedimiento Acción Preventiva y Correctiva "PR-CA-04".

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Revisar y determinar las causas de las potenciales no conformidades
- Determinar las acciones preventivas necesarias
- Asignar responsables de las acciones preventivas
- Registrar los resultados de las acciones adoptadas
- Revisar la eficacia de las acciones

9. INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

4.5.3.1 Investigación de incidentes

(OHSAS 18001; 2007)

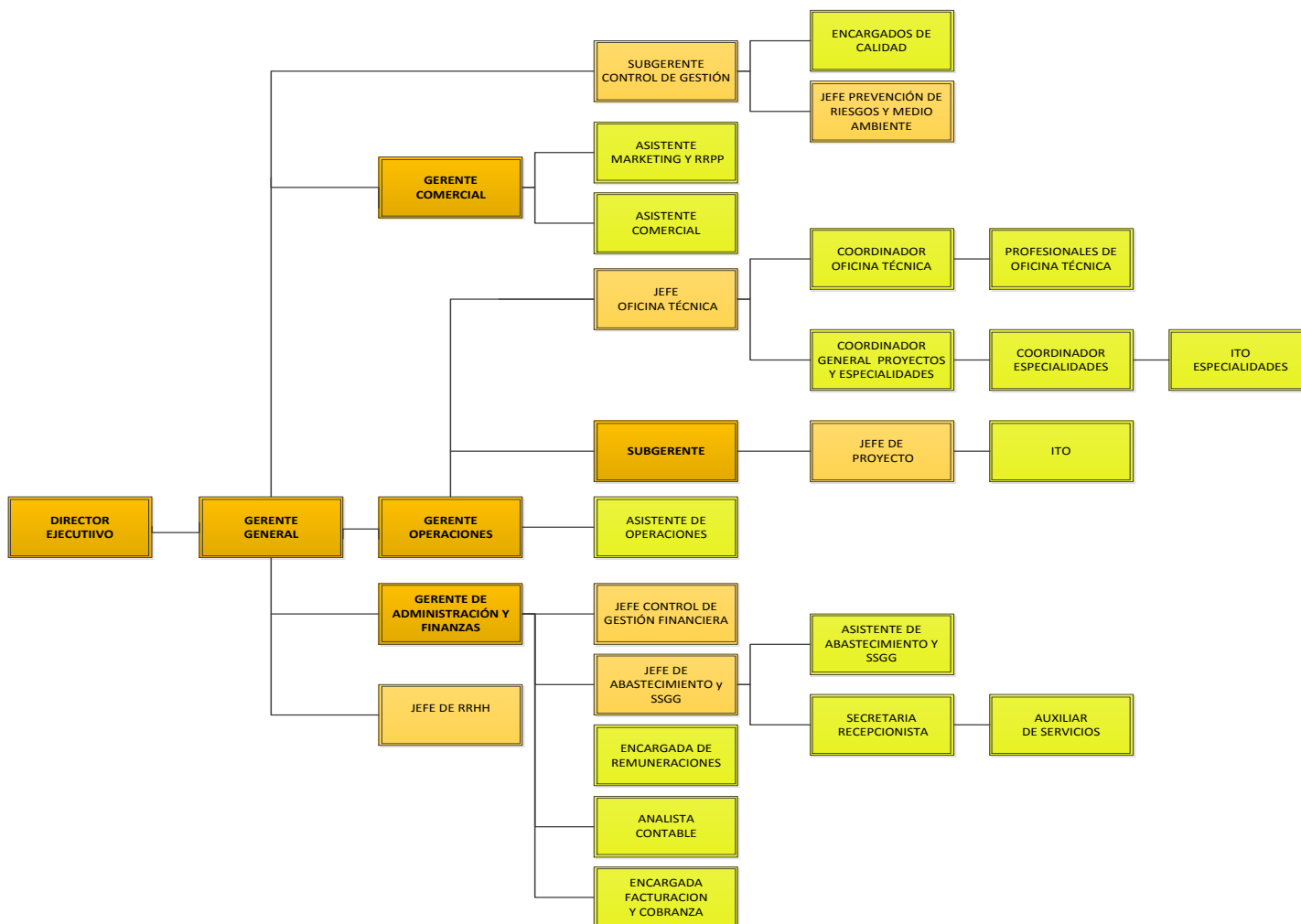
Se ha establecido el procedimiento "No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas" RE-CA-06, para tratar las No Conformidades e Incidentes del SIG, que puedan presentarse en los diversos procesos de la Organización. Las No conformidades son incumplimientos de requisitos que ponen en riesgo el SIG, las que pueden tener relación con lo siguiente, entre otros:

- Incumplimiento de la Política.
- Incumplimiento de legislación.
- Incumplimiento de objetivos y metas.
- Registros y documentos.
- Procedimientos operacionales.
- Reclamos del cliente.
- Riesgo a las personas y al medio ambiente.



Los incidentes relacionados con Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente se investigan y registran de acuerdo al Informe de "Investigación de Incidente" RE-SM-06.

ANEXO 1: Estructura Organizacional



Nota:

- 1.-Organigrama INTExA S.A (RE-CA-52)
- 2.-Ver responsabilidades del cargo en documento controlado DI-CA-01 Descripción de Cargos



Control de Versión:

VERSIÓN	FECHA	TIPO REVISIÓN	CARGO/INICIALES	MODIFICACIONES
00-09	22-09-09	Creación	Gerente General / PV	No aplica.
01-09	18-11-09	Modificación	GSGC / PPG	Se modifica último punto de la política de calidad por Empatía para satisfacción.
02-09	15-12-09	Modificación	GSGC / PPG	Se modifican los siguientes Puntos: Punto 3.3, Punto 4.1, Punto 4.2.4, Punto 5.3, Punto 5.5.3, Punto 5.4.2, Punto 5.6.2, Punto 7.1, Punto 7.2.3, Punto 7.4.2, Punto 7.4.3, Punto 8.2.1, Punto 8.2.3, Anexo 1 y Anexo 2.
03-10	28-12-10	Modificación	GSGC / PPG	Se Modifica el punto 4.2.3: Control de documentos y registros; Se modifica punto 4.2.4: Control de registros; 5.6.1 Revisión por la Alta dirección en cuanto a la realización de esta siendo entre los meses de enero y febrero; punto 6.2.2 Indicando como se identificara y como se evaluara a los profesionales que obtengan calificaciones y resultados inferiores a los requeridos por la empresa; se Modifica punto 7.2.3: Comunicación con el cliente dejando establecido que los medios para las quejas y reclamos pueden ser vía telefónica, correo formal o Electrónico incorporándolos en ACP del sistema; Se modifica el Punto 7.4.1 Proceso de compras: se indica acciones a seguir si los resultados son negativos para una nueva calificación y selección de proveedor, e indicadores de medición; Punto 7.6 Indicando nuevo título última versión Norma ISO: Control de los equipos de seguimiento y medición; Se modifica Punto 7.5.3 Validación de los procesos: queda establecido los canales de validación de los parámetros mínimos del servicio.
04-11	28-07-11	Modificación	GSGC / PPG	Se Modifica el punto 5.4.2 Planificación del sistema de gestión: Identificando cuando fue realizada; Se modifica Punto 5.5.1 Responsabilidades: se incorporo los conceptos básicos de estos lineamientos; Se modifica Punto 5.6.1 Generalidades: En el caso No poder realizar esta reunión en la fecha establecida se podrá reprogramar para el mes de agosto del año en curso; Se modifica Punto 6.2.1 Se incorpora procedimiento de contratación PR-CA-05 reclutamiento de personal, se incorpora procedimiento de evaluación de personal

				<p>PR-CA-06, se identifican los requerimientos mínimos a cumplir según descripción de cargos DI-CA-01; Se modifica Punto 6.2.2 mantener conocimientos en el área técnica administrativa y de calidad; Se modifica Punto 7.1 Planificación de la realización del Servicio: se identifican las actividades que el cliente quiere realizar de acuerdo a los parámetros del servicio, registros controlados o sistema de calidad; Se modifica Punto 7.2.3 Comunicación con el cliente: correo electrónico este ultimo evidencia digital de las validaciones y aprobaciones; Se modifica Punto 7.5.2 Validación de los procesos de producción y de la prestación del servicio: La validación del mandante será vía correo electrónico y en caso que la constructora este certificada esta podrá presentar algunos registros controlados para no duplicar la información y de acuerdo a lo indicado en nuestros procesos, seleccionados en común acuerdo con el gerente de proyecto, registrado dicho acuerdo en un acta de reunión; Se modifica Punto 7.5.4 Propiedad del Cliente: Se agrega correo electrónico como comunicación; Se incorpora a Anexo 1 Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad: PR-CA-05, PR-CA-06, PR-CA-07, PR-GR-03, PR-GR-04; Se modifica Punto Anexo 2 Estructura Organizacional: Jefe Oficina Técnica, Oficina Técnica, Sub-Gerentes, Gerente Administración y Finanzas, Gerente Comercial, Jefe Contabilidad, Encargado de Abastecimiento SSGG y RRHH, Encargada de Remuneraciones, Coordinador de Especialidades, ITO Especialidades.-</p>
05-12	28-04-12	Modificación	GSGC / LMV	<p>Se agrega en el Punto 1.2 Alcance del sistema de gestión de calidad: Inspección de Especialidades; 2.2 Servicios: Inspección Especialidades; Se Cambio en el punto 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad: La Dirección realiza la planificación del Sistema de Gestión de Calidad con el objetivo de cumplir con los requisitos generales de la norma y los de calidad</p>

				<p>definidos por empresa, manteniendo de esta manera el control de todos los recursos entregados para el desarrollo del servicio prestado, manteniendo la integridad del sistema. Y una nueva planificación. Gerencia permanentemente mantendrá el control de los servicios prestados por la organización mediante el documento "RE-CA-50" que organiza los recursos y las cargas de trabajo distribuidos para los distintos servicios, controlando la sobrecarga; En el Punto 5.6.2 se agregaron los códigos de los registros asociados; se complemento la frase siguiente en el Punto 6.1 Provisión de Recursos: Este último punto hace referencia a la designación de tareas, responsabilidades y de recursos físicos necesarios para el desarrollo de las labores designadas según el documento "RE-CA-36 y RE-CA-37" que es de responsabilidad de gerencia la mantención de los recursos y cargas de trabajo asignadas documento "RE-CA-50"; se modifica la siguiente frase en el punto 7.5.3 Identificación y Trazabilidad: De esta forma, se mantiene identificado el origen de los servicios prestados existentes, los recursos asignados, su utilización en cada proceso y los clientes que contratan el producto final; Se modifica el Punto 8.2.1 Satisfacción del Cliente: párrafo, realizará dos encuestas al cliente "RE-CA-08" y "RE-CA-51, las cuales se aplicarán una al cierre de cada obra; y otra una vez al año, si el cliente tiene más de un servicio (Proyectos u Obras) podrá realizar una encuesta de satisfacción por el total de los servicios ejecutados o en ejecución. Entregando el cliente dicha encuesta de satisfacción en formato físico debidamente firmada y timbrado y para los documentos digitales evidenciando su respuesta electrónica. 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos: El seguimiento de la medición de estos indicadores se detalla en el registro Calendario de calidad "RE-CA-04" en donde se anota la fecha correspondiente al seguimiento de los</p>
--	--	--	--	---



				<p>procedimientos y los objetivos de calidad planteados por INTEXA Ingeniería S.A. Los resultados entregados por dichas mediciones son guardados en el registro Panel de Control "RE-CA-12" para poder llevar historial y la evolución de los procesos. También se realiza un control permanente de las desviaciones, mediante el documento RE-CA-49 Medición de Errores y Omisiones del proyecto u obra, una vez obtenido los resultados de la medición se realiza un seguimiento de los resultados según documento RE-CA-40 Medidas a Tomar para corregir o mejorar el proceso; Se Modifica el organigrama Anexo 2 Estructura Organizacional; Modificación Logo Certificación ISO.</p>
06-12	01-11-12	Modificación	GSIG / LMV	<p>Se modifica la política de empresa, visión misión y objetivos de calidad; Se modifica el mapa de proceso; Se incorporan los puntos de la norma ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 desde el punto 4 al 8 y se agrega el punto 9; y se agrega organigrama modificado. Se cambia cargo de Gerente de Calidad a Subgerente de control de Gestión.</p>
07-13	28-03-13	Modificación	SGSIG / CMM	<p>Se modifica el punto 3.3 Política de Empresa, objetivo número 4. Disminuir el consumo Energético, de papel y de agua generado por INTEXA S.A.; Se modifica punto 4.2.3 Control de Documentos: para los documentos físicos guardados en la carpeta o archivador de los proyecto desarrollados, se deberán entregar al Jefe de Abastecimiento y SSGG una vez vencida su disposición para ser almacenado en bodega de Oficina Central.; Se modifica punto 4.2.4 Control de Registros: solicitar mediante una carta al Jefe de Abastecimiento y SSGG que indique referencias del proyecto para desarchivar dicha carpeta o disco una vez obtenida la aprobación de gerencia; Se modifica el punto 5.6.1 Revisión por la dirección: meses de Noviembre o Diciembre, dejando registro en calendario SIG "RE-CA-04", con la finalidad que se está llevando a cabo según lo estipulado y asegurar que sea el sistema</p>

			<p>integrado adecuado, en el caso de no poder realizar esta reunión en la fecha establecida se podrá reprogramar para el mes de Enero del año Siguierte. 6. Cumplir con programa de requisitos legales y otros compromisos. de la política de gestión; Se modifica el punto 7.4.2 Información de la Compra: El encargado de realizar las adquisiciones es el Gerente Operaciones o el subgerente para los servicios de profesionales prestados y el Jefe de Abastecimiento y SSGG, también se modifica el párrafo La comunicación con el proveedor se lleva a cabo por medio de la Orden de Compra y correos electrónicos que puedan ayudar a la comprensión del servicio solicitado.; Se elimina en punto 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos el párrafo "en donde se anota la fecha correspondiente al seguimiento de los procedimientos y los objetivos de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente planteados por INTEXA S.A."</p>
Elaborado por: Encargados de Calidad	Revisado por: Subgerente Control de Gestión	Aprobado por: Gerente General	

