

**MANUAL
DE CALIDAD**

**Revisión 6
Marzo de 2025**

**Por la Dirección de
GEA Consultores Ambientales**

2. Contenido del Manual de Gestión de la Calidad

2. Contenido del Manual de Gestión de la Calidad.....	2
3. PRESENTACION DE LA ORGANIZACION.....	4
4. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD (SGC).....	6
4.1 Requisitos generales y alcance del SGC	6
4.2 Requisitos de la documentación.....	7
4.2.1 Generalidades	7
4.2.2 Manual del SGC	8
4.2.3 Control de la documentación.....	8
4.2.4 Control de registros	8
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION	9
5.1 Compromiso de la Dirección	9
5.2 Enfoque al Cliente	9
5.3 Política de Calidad	9
5.4 Planificación.....	10
5.4.1 Objetivos de la Calidad	10
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	11
5.5.1 Responsabilidad y autoridad.....	11
5.5.2 Representante de la Dirección	11
5.5.3 Comunicación interna	11
5.6 Revisión de la Dirección.....	12
5.6.1 Información para la revisión	12
5.6.2 Resultados de la revisión	12
6. GESTION DE LOS RECURSOS.....	13
6.1 Provisión de Recursos	13
6.2 Recursos humanos.....	13
6.2.1 Asignación de Personal.....	13
6.2.2 Capacitación, toma de conciencia y competencia	13
6.3 Infraestructura	13
6.4 Ambiente de trabajo.....	13
7. REALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	14
7.1 Planificación de la realización del producto	14
7.2 Procesos relacionados con el cliente	14
7.2.1 Identificación de los requisitos del Cliente.....	14
7.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	14
7.2.4 Comunicación con el Cliente.....	14
7.3 Diseño y Desarrollo	15
7.4 Compras.....	15

7.4.1 Proceso de compras.....	15
7.4.2 Información de las compras.....	15
7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos.....	15
7.5 Operaciones de producción y prestación del servicio	16
7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio	16
7.5.2 Identificación y trazabilidad	16
7.5.3 Propiedad del cliente	16
7.5.4 Preservación del producto	16
7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición	16
 8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA.....	17
8.1 Generalidades.....	17
8.2 Medición y monitoreo	17
8.2.1 Satisfacción de los Clientes	17
8.2.2 Auditorias Internas de Calidad	17
8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	18
8.4 Análisis de los datos	18
8.5 Mejora.....	18
8.5.1 Planificación para la Mejora Continua.....	18
8.5.2 Acciones correctivas y preventivas.....	18

3. PRESENTACION DE LA ORGANIZACION

GEA Consultores Ambientales (de aquí en adelante GEA) es una organización dedicada al diseño y desarrollo de soluciones ambientales. Su misión se resume en:

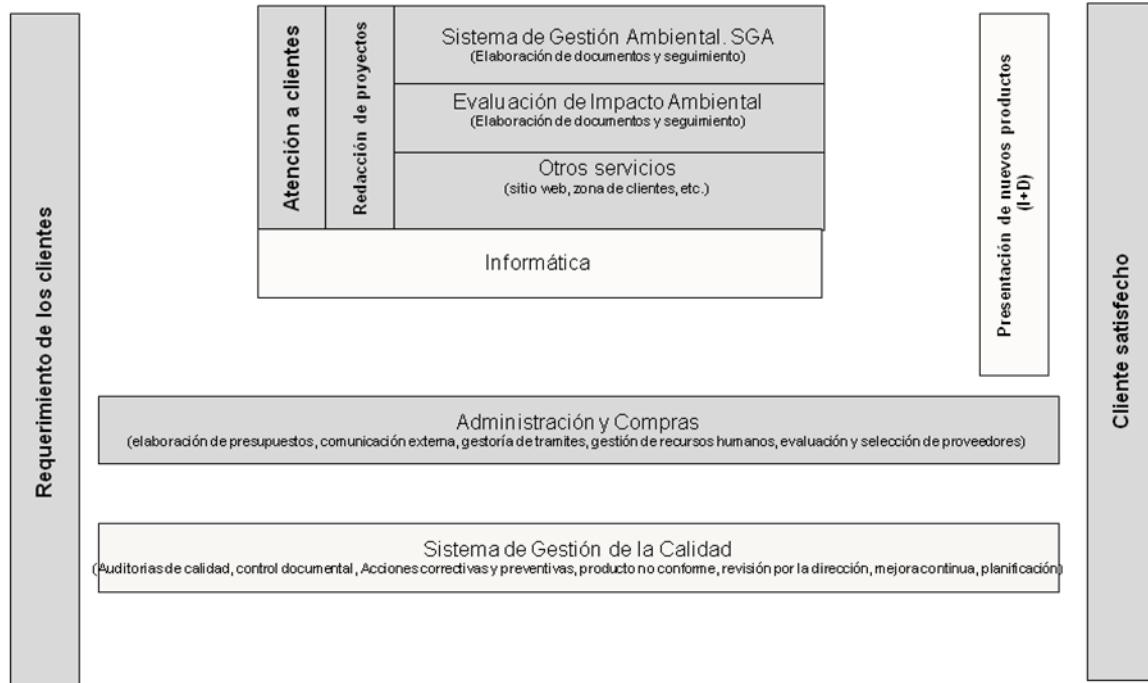
- Estudiar, analizar y evaluar posibles Impactos Ambientales de nuevos emprendimientos y desarrollar soluciones para su gestión sustentable.
- Implementar sistemas de gestión ambiental adecuados a la naturaleza de cada organización.
- Brindar asistencia técnica y asesoramiento para el desarrollo de planes y políticas ambientales de gobiernos, instituciones públicas y privadas.

El equipo técnico permanente de GEA incluye Especialista en Gestión Ambiental, Magister en Ciencias Ambientales, Ingeniero Químico, Ingeniero Civil, Ingeniero Agrónomo, Biólogo, Geólogo, Arquitecto, Administrador de Empresas, Licenciado en Comunicaciones, Arqueólogo, entre otros.

http://geaconsultores.com/equipo_tecnico.php

Servicios de GEA

MAPA DE PROCESOS



Sistemas de Gestión Ambiental

Diseño y asesoramiento para la implementación de Sistemas de Gestión Ambiental certificables, en conformidad con normativa internacional.

Evaluaciones de Impacto Ambiental

Estudio ambiental de los proyectos de inversión, estudios de localización, evaluaciones de impacto territorial, presentación de informe de clasificación y solicitudes de autorización ambiental previa ante autoridades pertinentes.

Otros servicios

Capacitación ambiental en la empresa, informes ambientales, asesoramiento para la implementación de tecnologías ambientales específicas, auditorías, apoyo para la obtención de permisos, habilitaciones y autorizaciones ambientales, mantenimiento del sitio web, etc.

<http://geaconsultores.com/servicios.php>

4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD (SGC)

4.1 Requisitos generales y alcance del SGC

GEA ha adoptado como modelo de gestión la estructura de la Norma ISO 9001:2000. Ha implementado y mantiene un SGC documentado, como medio para el diseño y prestación de sus servicios, de acuerdo a las exigencias de dicha norma.

Los procesos principales incluidos en el SGC son los siguientes:

- Sistemas de Gestión Ambiental (SGA)
- Evaluaciones de Impacto Ambiental (EIA)

Ambos procesos principales se pueden esquematizar de la siguiente manera:

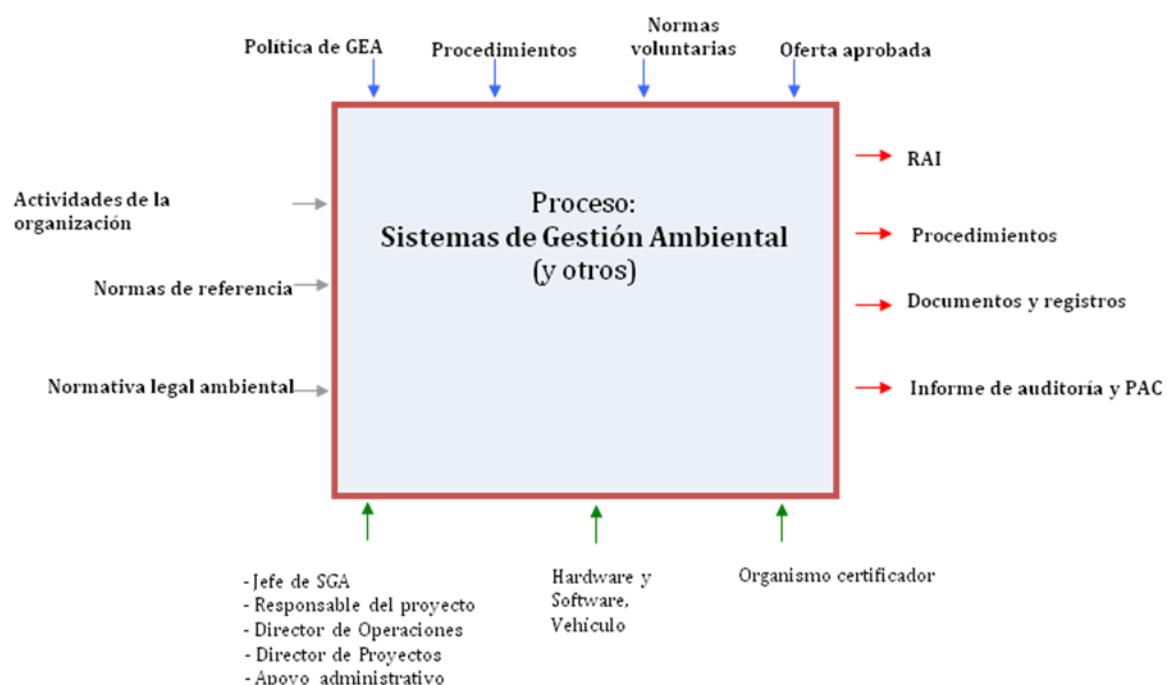


Figura 1. Esquema SGA

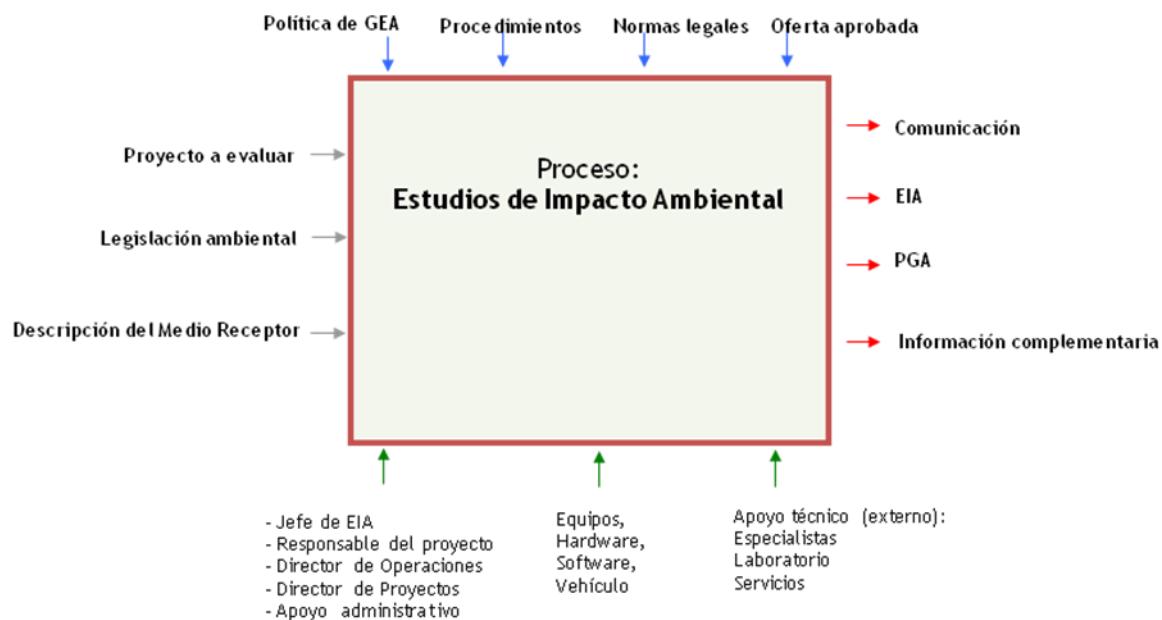


Figura 2. Esquema EIA

LEYENDA:

- Elementos de entrada
- Elementos de control
- Recursos necesarios
- Elementos de salida

Como procesos de apoyo se definen los siguientes:

- Marketing
- Gestión de Sitio Web
- I+D
- Administración

4.2 Requisitos de la documentación

4.2.1 Generalidades

GEA ha establecido un soporte documental del SGC en tres niveles, a saber:

Manual del SGC: con la descripción general y directivas de la organización con respecto a su SGC.

Procedimientos:

a) Generales. Donde se describen las actividades de carácter general del SGC tales como: Documentación, Manejo de la Política de Calidad, Capacitación, Comunicaciones, Registros, Auditorias, Revisión por la Dirección, etc.

b) Operativos. Donde se describen las actividades relacionadas con los procesos principales y de apoyo de GEA.

Registros: toda la información generada por las actividades de GEA vinculados a los procesos del SGC.

4.2.2 Manual del SGC

Este Manual fue elaborado por el Equipo Coordinador de GEA, revisado y aprobado por la Dirección. El contenido del Manual es revisado anualmente para asegurar su adecuación con las actividades de GEA y con el alcance de su SGC.

Todo el personal de GEA tiene acceso a este Manual, que se encuentra disponible en el servidor de la organización en la ruta: Usuarios del [Servidor/Usuarios/GEA/4.2.2 Manual de calidad](#) y en papel en la carpeta de “documentos originales”. Las modificaciones del Manual son comunicadas al personal vía mail, actualizándose cuando sea necesario.

La Dirección define la entrega de copias de este Manual a clientes, proveedores y otras partes interesadas externas. Estas copias se entregan como “no controladas”.

4.2.3 Control de la documentación

El Procedimiento de Redacción y Control de la Documentación (PG/4.2.3/01) establece la metodología seguida por GEA para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, control y archivo de todos los documentos pertenecientes a su SGC. En el procedimiento se establecen las responsabilidades para elaborar, revisar, modificar y aprobar los documentos. Se describe la forma de distribución y los mecanismos para su registro.

Se ha desarrollado un procedimiento para controlar documentos (publicaciones, informes, normas, etc.) que son utilizados como material de apoyo y consulta (PG/4.2.3/02).

4.2.4 Control de registros

Los registros están disponibles para comprobar la eficacia entre las exigencias del SGC y las actividades realizadas. GEA ha establecido y mantiene un Procedimiento para el Control de los Registros del SGC (PG/4.2.4/01) donde se describe la forma y responsabilidades de identificación, elaboración, archivo y disposición de los registros del SGC.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

5.1 Compromiso de la Dirección

La Dirección de GEA es quien ha establecido el compromiso de implementar y mantener el SGC en la organización, comunicándolo e involucrando al personal.

Es la responsable de la elaboración, aprobación, implementación, divulgación y mantenimiento de su Política de Calidad.

La Dirección de GEA tiene el compromiso de suministrar los recursos de personal, capacitación, entrenamiento, equipamiento, documentación así como otros vinculados, generando un entorno favorable para el desarrollo, mantenimiento y crecimiento del SGC.

5.2 Enfoque al Cliente

La Dirección asegura, mediante el análisis y desarrollo de sus principales procesos, que los requisitos de los clientes se cumplan. Para estos efectos se mantienen contacto permanente con los clientes para conocer sus requerimientos, como así también estudiar la capacidad de cumplimiento sobre dichos requerimientos y finalmente llevar adelante los procesos para satisfacerlos.

Periódicamente, mediante una encuesta de satisfacción de clientes, la Dirección realiza consultas a sus clientes acerca del servicio de GEA. Los resultados de las consultas se utilizan para corregir errores y fijar los objetivos de mejora.

5.3 Política de Calidad

La Política de Calidad comprende las necesidades de los clientes y de otras partes interesadas, así como de todo el personal de GEA.

La Política es revisada anualmente por la Dirección de GEA, para asegurar su continua adecuación.

La Política se distribuye a clientes y principales proveedores de GEA vía correo electrónico y se encuentra disponible en el servidor, para el personal de GEA.

Nuestra Visión:

GEA Consultores Ambientales mejora el desempeño ambiental de aquellas organizaciones que soliciten su asesoramiento.

Nuestra Misión:

Estudiar, analizar y evaluar posibles Impactos Ambientales de nuevos emprendimientos y proponer las mejores soluciones para su gestión.

Implementar y desarrollar sistemas de gestión ambiental adecuados a la naturaleza de cada organización.

Brindar asistencia técnica y asesoramiento para el desarrollo de planes y políticas ambientales de gobiernos, instituciones públicas y privadas

Nuestra Política de la Calidad:

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes a partir del conocimiento pleno de sus necesidades y el desarrollo de un relacionamiento de cooperación estable con objetivos comunes.
- Mejorar en forma continua el servicio de asesoramiento y consultoría ambiental, integrando el conocimiento científico, los cambios tecnológicos y las exigencias de la comunidad para el perfeccionamiento permanente de nuestras herramientas de gestión.
- Mejorar en forma continua el relacionamiento con nuestros clientes y exceder sus expectativas de servicios ambientales, profundizando nuestras comunicaciones y el seguimiento de sus nuevos emprendimientos y desarrollos empresariales.
- Contar con los mejores especialistas ambientales en cada nivel de asesoramiento y brindarles capacitación y entrenamiento permanente de acuerdo a las necesidades actuales y en función de nuevos servicios.
- Difundir la política de calidad entre proveedores y clientes tendiendo a la excelencia del servicio y a una mejor performance ambiental.

5.4 Planificación**5.4.1 Objetivos de la Calidad**

GEA cuenta con un sistema de Establecimiento de Objetivos que se aplica en forma anual por parte de la Dirección, de acuerdo al Procedimiento de Establecimiento de Objetivos (PG/5.4.1/01).

La Dirección discute y establece los objetivos de calidad utilizando como marco de referencia la Política de Calidad, los objetivos de la organización, los recursos necesarios, los procesos principales, las comunicaciones y resultados de las evaluaciones de satisfacción de clientes, los reclamos e intereses de partes externas y las evaluaciones de objetivos anteriores.

La revisión y seguimiento de los objetivos de calidad se realiza en las reuniones del Equipo Coordinador y de la Dirección.

5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

5.5.1 Responsabilidad y autoridad

GEA tiene definidas las responsabilidades de todo el personal ("Descripción de tareas") así como su interacción ("Organigrama").

Las responsabilidades específicas en la implantación y desarrollo del SGC están definidas en el Acta de Conformación del Equipo Coordinador.

5.5.2 Representante de la Dirección

La Dirección de GEA definió su Representante para la implantación y mantenimiento del SGC. El Representante tiene la siguiente responsabilidad:

- Asegurar que se establezca y mantengan todos los procesos y pautas necesarias para un adecuado desarrollo del SGC
- Informar a la Dirección sobre el avance del SGC.
- Promover el involucramiento de todo el SGC y principalmente de los requerimientos de los clientes, entre todo el personal de GEA.

5.5.3 Comunicación interna

Se considera en este punto la información interna y externa.

GEA ha establecido y mantiene un procedimiento que sistematiza la recepción, distribución, registro y respuesta a las diferentes comunicaciones planteadas por los clientes, proveedores, autoridades, personal interno y otras partes interesadas (Procedimiento de Comunicaciones – PG/5.5.3/01).

5.6 Revisión de la Dirección

5.6.1 Información para la revisión

El SGC de GEA se revisa periódicamente para asegurar su continua conformidad, adecuación y eficacia. Esta revisión la realiza anualmente la Dirección de acuerdo a lo establecido en el PG/5.6/01.

El Equipo Coordinador del SGC provee de los insumos necesarios (elementos de entrada) para que la Dirección realice la revisión:

- Cambio que afectan a GEA y a su SGC (cambios de Mercado, de tecnologías disponibles, de normativa aplicable)
- Temas pendientes de revisiones anteriores
- Resultados de las auditorias (internas y externas)
- Planes de Acciones Correctivas de las auditorias
- Seguimiento de los objetivos de calidad
- Seguimiento de los principales procesos
- Resultado del manejo de no conformidades y recomendaciones para la mejora
- Evaluaciones de clientes
- Documentación necesaria generada por el Sistema

5.6.2 Resultados de la revisión

El informe de Revisión de la Dirección incluye una evaluación del funcionamiento del SGC, que se basa en los siguientes aspectos:

- La mejora de la eficacia del SGC
- La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente
- Las necesidades de recursos para el desarrollo de los planes y actividades.

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de Recursos

GEA ha puesto a disposición los recursos que permiten el mantenimiento, crecimiento y mejora del SGC. Estos recursos son utilizados para la gestión de la organización, de los procesos y de los proyectos. La Dirección se reúne periódicamente y aprueba los presupuestos a asignar por cliente según la propuesta de cada integrante de la Dirección:

- Gastos institucionales, viáticos, gastos de oficina (Administración)
- Marketing, promoción y comercialización (Proyectos)
- Pago a técnicos (Operaciones)

6.2 Recursos humanos

6.2.1 Asignación de Personal

GEA designa al personal que desempeña actividades que afectan a la calidad de sus servicios, asegurando su capacidad, basada en una formación y experiencia documentada. Para la selección de personal nuevo a incorporar a la organización, se toman en cuenta las especificaciones desarrolladas en el procedimiento correspondiente: PG/5.5/01 Selección de personal.

6.2.2 Capacitación, toma de conciencia y competencia

La Dirección de GEA ha establecido los requerimientos de formación necesarios para lograr la conformidad de productos y servicios ("Perfiles de Cargos"). GEA identifica y define las necesidades y nivel de capacitación del personal para alcanzar sus objetivos y cumplir con los requerimientos de sus servicios (Procedimiento de Capacitación – PG/6.2.2/01).

6.3 Infraestructura

GEA mantiene y mejora su infraestructura y equipamiento con el objetivo de mantener y mejorar la conformidad de los servicios requeridos. La Dirección es quien continuamente realiza una evaluación del estado de la infraestructura anticipando e implementando los cambios necesarios.

6.4 Ambiente de trabajo

La Dirección evalúa, coordina e implementa los factores necesarios para asegurar un ambiente de trabajo adecuado que permita cumplir con los requisitos establecidos por cada cliente.

7. REALIZACION DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

7.1 Planificación de la realización del producto

GEA mantiene instancias permanentes de planificación para desarrollar sus actividades en los diferentes niveles de la organización.

Las actividades de planificación operativa tienen como objetivo establecer las tareas para la ejecución de los trabajos de cada cliente, realizando el seguimiento y las correcciones necesarias para asegurar los requisitos comprometidos (PO/SGA/05, PO/EIA/01)

7.2 Procesos relacionados con el cliente

7.2.1 Identificación de los requisitos del Cliente

GEA ha definido y mantiene mecanismos para la identificación de los requerimientos del cliente. La Dirección de Proyectos es la encargada de realizar los contactos con los potenciales clientes (PO/I+D/01).

7.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Dirección evalúa la disponibilidad y capacidad de cumplimiento de los servicios requeridos por los potenciales clientes, previo a elaborar y enviar las propuestas (PO/I+D/02).

Periódicamente la Dirección realiza una evaluación del desempeño y calidad de los servicios que se están brindando a cada cliente mediante reuniones con los técnicos involucrados.

En aquellos servicios de largo alcance, la Dirección revisa anualmente los contratos a los efectos de adecuar sus requisitos. La Dirección de Administración mantiene una base de datos sobre los vencimientos de los contratos para asegurarse que las revisiones se realicen en tiempo y forma.

7.2.4 Comunicación con el Cliente

Se han establecido canales continuos de comunicación con los clientes en cada una de las áreas. Toda persona de la organización que tiene contacto con clientes tiene sus responsabilidades definidas (PG/5.5.3/01).

7.3 Diseño y Desarrollo

GEA mantiene una metodología para planificar e implementar el diseño y desarrollo de nuevos servicios o herramientas, que se aplica en función de:

- Nuevos requisitos de clientes (potenciales o actuales)
- Existencia de nuevos requisitos normativos
- Intención de expansión a nuevos mercados
- Organización interna de las operaciones

En este proceso, es la Dirección de Proyectos quien realiza el análisis inicial y describe las propuestas del nuevo proyecto, presentándolas a la Dirección de la organización para su discusión.

Junto a la Dirección de Operaciones se discute la viabilidad del proyecto, y requerimientos técnicos para llevarlo a cabo. A partir del producto que surje de esta primera presentación, se comienzan a ensayar los prototipos, mediante su aplicación.

*

7.4 Compras

7.4.1 Proceso de compras

GEA ha elaborado y mantiene una metodología de compras para asegurar efectividad del proceso (PG/7.4/01). Se definen las responsabilidades para realizar, aprobar y verificar las compras.

También se ha elaborado un procedimiento para la selección y evaluación de proveedores y se han fijado los criterios a utilizar en dicha tarea (PG/7.4/02).

7.4.2 Información de las compras

La metodología de compras prevé que se cuente con la información necesaria para realizar y verificar las compras requeridas.

7.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La responsabilidad del control de los insumos adquiridos es del responsable del sector solicitante.

7.5 Operaciones de producción y prestación del servicio

7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Las diferentes áreas de GEA cuentan con procedimientos escritos que definen los estándares a cumplir para asegurar la calidad de los servicios ofrecidos:

Procesos principales

- Sistemas de Gestión Ambiental, PO/SGA/05
- Evaluaciones de Impacto Ambiental, PO/EIA/03

Procesos de apoyo

- Gestión del Sitio Web (PO/WEB/01)
- I+D, (PO/I+D/01, PO/I+D/02, PO/I+D/03)
- Administración (PG/7.4/01, PG/7.4/02, PO/ADM/01)

7.5.2 Identificación y trazabilidad

La trazabilidad del servicio se realiza principalmente mediante el registro ordenado y cronológico de las comunicaciones entre los clientes y GEA. Esto puede ser vía correo electrónico o en papel. Se cuenta con un procedimiento establecido de elaboración de informes, PO/SGA/04, aplicable a los clientes de SGA, EIA y otros que lo requiera. La frecuencia de dichos informes queda establecida con cada cliente en particular,

7.5.3 Propiedad del cliente

Toda la información que entrega cada cliente para la realización del servicio, es manejada en condiciones de confidencialidad. No se difunde ni se utiliza sin autorización expresa del cliente. Cada contrato y/o presupuesto firmado por GEA Consultores Ambientales, establece explícitamente dicho compromiso de confidencialidad. Existen situaciones donde se contratan técnicos externos, a los cuales se les solicita que firmen un contrato de confidencialidad, para los casos en que no exista contrato formal.

7.5.4 Preservación del producto

GEA asegura que la información manejada durante el desarrollo de los servicios y los productos finales, se entregue en tiempo y forma, de acuerdo a las condiciones establecidas (PO/SGA/02, PG/4.5.3/01).

7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición

Este apartado se excluye del presente Manual ya que la organización no utiliza equipos de seguimiento y medición para los procesos incluidos en el alcance de su SGC.

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1 Generalidades

GEA planifica y desarrolla procedimientos que le permiten realizar el seguimiento, análisis y mejora necesaria de los servicios contratados (PG/7.4/02).

8.2 Medición y monitoreo

La Dirección definió una serie de indicadores para evaluar el desempeño de sus principales actividades y de sus procesos de apoyo.

Los indicadores utilizados son:

Facturación

Costos operativos

Satisfacción de clientes

Las mediciones de los dos primeros se encuentran en el área de administración, mientras que las evaluaciones de la satisfacción de clientes están almacenadas en las carpetas de registros del SGC.

8.2.1 Satisfacción de los Clientes

Se ha establecido un procedimiento para evaluar sistemáticamente el nivel de satisfacción de los clientes. Periódicamente la Dirección elabora y comunica personalmente un formulario para que cada cliente evalúe los servicios prestados por GEA (PG/8.2.1/01).

El procesamiento de estos datos permite que GEA y especialmente la Dirección analicen e implemente acciones para la adecuación de sus servicios (particulares o generales).

8.2.2 Auditorias Internas de Calidad

GEA ha establecido y mantiene un procedimiento para la realización de auditorias internas de su SGC (PG/8.2.2/01). La finalidad de estas auditorias consiste en asegurar la concordancia del SGC con la norma de referencia, así como la efectividad y mantenimiento del sistema en la organización.

Mediante este procedimiento se establece la periodicidad de las auditorias, los responsables de llevarlas a cabo, el desarrollo, formato y contenido de los informes y la capacitación requerida para los auditores internos.

8.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos

El seguimiento de los procesos (principales y de apoyo) se realiza en forma permanente y cuenta con instancias clave (entrega) donde se realizan evaluaciones de cumplimiento. Periódicamente la Dirección realiza un relevamiento de todos los procesos y en base a los indicadores planteados, evalúa la necesidad de implementar acciones correctivas u oportunidades de mejora.

8.4 Análisis de los datos

Se han identificado los medios para la mejora del SGC y de la organización contemplando los objetivos de la misma, ellos son:

- Auditorias internas y externas
- Análisis de la conformidad con los requisitos de los Clientes
- Análisis de los objetivos de calidad e indicadores
- Análisis de los presupuestos, sus desvíos
- Análisis de los resultados de cada servicio/cliente
- Análisis de los resultados de capacitación
- Análisis de los mantenimientos, costos – resultados

8.5 Mejora

8.5.1 Planificación para la Mejora Continua

Como consecuencia del procesamiento y análisis de los datos surgen oportunidades de mejora, que se plantean como objetivos de cada proceso y/o de la organización en su conjunto. La Dirección planifica las acciones y los recursos necesarios a asignar.

El seguimiento y la verificación de cada acción implementada se realizan en las diferentes instancias de planificación y coordinación.

8.5.2 Acciones correctivas y preventivas

El SGC de GEA tiene como finalidad asegurar que los servicios que brinda son acordes con los requisitos de los clientes. Para ello se realiza un seguimiento y control de carácter preventivo, identificando y gestionando los desvíos y no conformidades que puedan surgir.

Para ello se utiliza el Procedimiento de Manejo de No Conformidades que establece revisiones y controles por parte de los responsables operativos y de la Dirección (PG/8.5.2/01).