

1. Objetivo

La Dirección de Saneamiento de Agua y Saneamientos Argentinos S.A. establece, documenta, implementa, mantiene y mejora continuamente la eficacia de un Sistema de Gestión Integrado (SGI) conformado por:

- Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de acuerdo a la Norma ISO 9001
- Sistema de Gestión Ambiental (SGA) de acuerdo a la Norma ISO 14.001.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) de acuerdo la Norma OHSAS 18001.

La Dirección de Saneamiento tiene tres gerencias:

- Gerencia de Plantas Depuradoras: dependen las plantas depuradoras de líquido cloacal (Sudoeste, Hurlingham, Norte, Jagüel, Santa Catalina, Lanús y las nuevas incorporaciones: Escobar, Bella Vista, Garín y Presidente Perón).
- Gerencia de transporte: de ésta dependen las Estaciones de Bombeo Cloacal, Gestión de Redes, Establecimientos Wilde y Berazategui.
- Gerencia de Ingeniería y Puesta en Marcha

2 VISIÓN, MISIÓN y VALORES

2.1 Nuestra Visión

Operar las instalaciones para alcanzar el 100% de cobertura de desagües cloacales dentro del área de la concesión en el año 2018/2020 de manera sustentable, fomentando la inclusión social a fin de constituirse como una Empresa líder a nivel nacional con proyección regional.

2.2 Nuestra Misión

Planificar, dirigir y controlar la operación de los conductos cloacales troncales, grandes Estaciones de Bombeo y Plantas Depuradoras de líquidos cloacales en el área de la concesión, asegurando la continuidad de servicio de la red troncal y la calidad de los vertidos a los cuerpos receptores en forma sustentable y eficiente contribuyendo al bienestar de la población y al cuidado del medioambiente.

2.3 Nuestros Valores

Todos y cada uno de los que formamos parte de la Dirección de Saneamiento podemos reconocernos e identificarnos con los siguientes Valores:

- Compromiso
- Profesionalismo
- Trabajo en Equipo
- Proactividad
- Honestidad
- Transparencia
- Confianza

3. Alcance y Exclusiones del SGI

3.1 Alcance

- **Gestión de Redes (ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Diagnóstico y medición de caudal en redes cloacales troncales, instalación y mantenimiento de equipos de medición en puntos de monitoreo, operación de desborde de seguridad y tratamiento biológico en bocas de registro y en cámaras.

- **Control Centralizado (ISO 9001)**

Monitoreo del sistema de redes cloacales troncales en base a parámetros de nivel y demanda del servicio, operación de desborde de seguridad, comunicación de cortes de servicio y elaboración de informes de gestión.

- **Planta Depuradora SudOeste (ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Captación y tratamiento de los líquidos cloacales, desde la cámara de empalme a través de las etapas de tratamiento primario y secundario, incluyendo además el vaciadero de camiones atmosféricos, la planta de pretratamiento y la planta de lavado de arenas, el transporte interno y vuelco de los líquidos cloacales depurados a través del canal de salida al Río Matanza. Mantenimiento, funcionamiento, control de procesos y laboratorio. Actividades desarrolladas en la planta depuradora Sudoeste.

- **Estaciones de Bombeo Cloacal (ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Actividades de operación y mantenimiento de las estaciones de bombeo de líquido cloacal en zona centro, norte, sur, y estación elevadora Boca Barracas.

- **Planta Depuradora El Jagüel (ISO 9001 - ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Captación de los líquidos cloacales desde la cámara de ingreso pasando por: fosa gruesos, rejas fijas gruesas, rejas finas, elevación, tamizado, desarenador-desengrasador, cámara repartidora, sedimentación primaria, tratamiento biológico por lechos percoladores, sedimentación secundaria, salida por Cámara Parshall y bombeo a Río Matanza Rectificado; línea de lodos (cámara, espesador, digestor, almacenador, centrífuga - deshidratación); como así también las tareas de mantenimiento, funcionamiento, laboratorio, administración y gestión integral de los residuos.

PLANTA DEPURADORA BARRIO I. Se encuentra dentro del alcance de Planta depuradora El Jagüel

- **Planta Depuradora Hurlingham (ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Operación y mantenimiento de la Planta Depuradora Hurlingham, desde la captación de los líquidos cloacales en la cámara de ingreso pasando por el sistema de rejas, desarenadores, tratamiento biológico, clarificadores y su descarga al río Reconquista.

Laboratorio, administración y gestión integral de los residuos y de los biosólidos.

- **Planta Depuradora Santa Catalina (ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Procesos de depuración de líquidos cloacales en la Planta Depuradora Santa Catalina, desde la captación de los líquidos cloacales en la cámara de ingreso pasando por tamiz, desarenador, tratamiento biológico, clarificador, tratamiento de lodos, cámara Parshall y su descarga al Arroyo Mújica, tributario del río Matanza y los procesos de apoyo Mantenimiento, Funcionamiento, Laboratorio, Administración y Gestión integral de los Residuos.

- **Planta Depuradora Norte (ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Tratamiento de depuración de los líquidos cloacales, captados a través de las etapas de: pretratamiento, tratamiento primario, tratamiento secundario y tratamiento de lodos que incluyen el espesamiento, flotación, digestión anaeróbica y deshidratación. Transporte y vuelco al cuerpo receptor de los líquidos cloacales tratados.

Gestión de residuos y subproductos, tareas de mantenimiento y de análisis de laboratorio asociados a la gestión ambiental de la planta.

- **Establecimiento Wilde (ISO 14001 - OHSAS 18001)**

Separado de sólidos gruesos, desarenado y elevación de efluente cloacal. Incluye el mantenimiento y el funcionamiento integral del sistema de bombeo y la gestión de los residuos.

3.2 Exclusiones

7.3 Diseño y Desarrollo: todos los productos están validados por el uso o son resultados de requisitos establecidos en la legislación aplicable al servicio.

4. Referencias Normativas

ISO 9001: Sistema de Gestión de Calidad

ISO 14001: Sistema de Gestión Ambiental

OHSAS 18001: Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

Marco Regulatorio para la concesión de los servicios de provisión de agua potable y desagües cloacales y su legislación complementaria

5. Términos y definiciones

SGI: Sistema de Gestión Integrado

AySA: Agua y Saneamientos Argentinos S.A.

DS: Dirección de Saneamiento

CCS: Control Centralizado

GR: Gestión de Redes

PSO: Planta SudOeste

PEJ: Planta Depuradora El Jaguel

PDN: Planta Depuradora Norte

PSC: Planta Depuradora Santa Catalina

PDH: Planta Depuradora Hurlingham

EBW: Establecimiento de Bombeo Wilde

RI: Responsable de la información del SGI

CSG: Coordinador del SGI

EBC: Estaciones de Bombeo Cloacal

DAJ: Dirección de Asuntos Jurídicos

S.I.T.: Sistema de Indicadores Técnicos

EPP: Elementos de Protección Personal

TOPKAPi: Software de supervisión y adquisición de datos corporativos

PNC: Producto No Conforme

DGC: Dirección de Grandes Conductos

PD: Plantas depuradoras

GTO: Guardia técnica operativa

RRHH: Recursos Humanos

RD: Representante de la Dirección

6. Política de Gestión Integrada

La Dirección de Saneamiento tiene como misión transportar los efluentes cloacales colectados, monitorear su escurrimiento y realizar su tratamiento o depuración en un todo de acuerdo a lo establecido en el Marco Regulatorio Ley 26.221 y otras normas aplicables a la Concesión de Agua y Saneamientos Argentinos S.A., mejorando así la calidad de vida de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

Esta política es aplicable a todas las instalaciones que opera la Dirección de Saneamiento, en lo que respecta al funcionamiento y mantenimiento de las estaciones de bombeo cloacal, los establecimientos de bombeo y las plantas depuradoras, así como el monitoreo continuo del escurrimiento por el sistema cloacal troncal compuesto por los conductos de diámetro mayor a 400 mm.

El Director de Saneamiento y su equipo de trabajo se comprometen a:

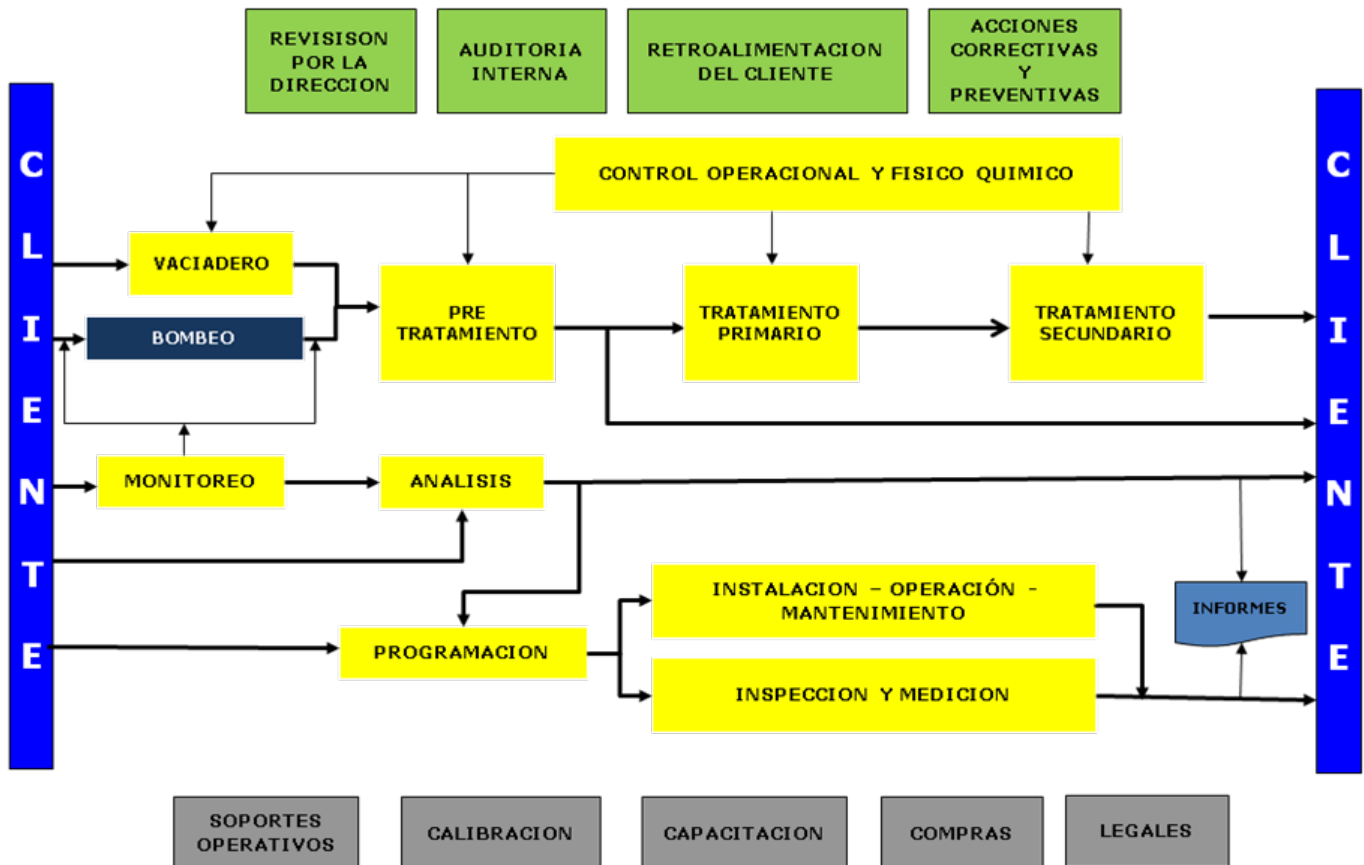
- Operar las instalaciones de manera de asegurar su confiabilidad, continuidad en la operación y eficacia en los procesos garantizando a los usuarios de AySA un nivel de satisfacción en cuanto a la calidad del servicio.
- Realizar un control permanente de la red troncal de transporte de efluentes y un adecuado tratamiento de los líquidos cloacales de acuerdo a las mejores prácticas operativas a nuestro alcance, racionalizando el uso de recursos naturales e insumos que utilizamos.
- Arbitrar las medidas para asegurar el cumplimiento de la legislación vigente aplicable, como así también otros compromisos a los que voluntariamente la organización suscriba, tanto en lo referente al servicio brindado como en el marco del cuidado del medio ambiente y de la seguridad y salud ocupacional.
- Promover la toma de conciencia sobre la importancia de nuestras actividades y del cuidado de las instalaciones que se nos confían.
- Asumir que cada uno de nosotros es el primer responsable de su propia seguridad y de realizar los trabajos de acuerdo a los procedimientos técnicos establecidos.
- Prevenir las lesiones y enfermedades ocupacionales mediante el control y seguimiento de los riesgos laborales con el fin de proteger la salud del personal propio y de otras partes interesadas.
- Prevenir la contaminación ambiental identificando los aspectos ambientales de nuestra actividad implementando medidas y controles necesarios con el objeto de proteger el medio ambiente en el ámbito de nuestra responsabilidad.
- Capacitar e informar a nuestro personal, proveedores y contratistas para que cada persona desempeñe su función correctamente en un todo de acuerdo con los postulados de la presente Política.
- Cumplir con los requisitos establecidos en el Sistema de Gestión Integrado con el objeto de asegurar su evolución en un proceso de mejora continua.

- Proveer los recursos humanos, técnicos y económicos necesarios para asegurar la comprensión y el cumplimiento de esta Política y los objetivos relacionados.

7. Procesos Principales

Los requisitos de prestación del servicio de monitorear y diagnosticar la red primaria de líquidos cloacales que presta la Dirección de Saneamiento de Agua y Saneamientos Argentinos S.A. (AySA) están regidos por el Marco Regulatorio para la Concesión de los Servicios de Provisión de Agua Potable y Desagües Cloacales.

Todos los procesos planificados y desarrollados en el SGI se basan en los requisitos antes mencionados y se encuentran descriptos en el siguiente diagrama de procesos:



Clientes:

- .- AySA: DOR y DGC
- .- Empresas de Camiones Atmosféricos

7.1 Control Centralizado

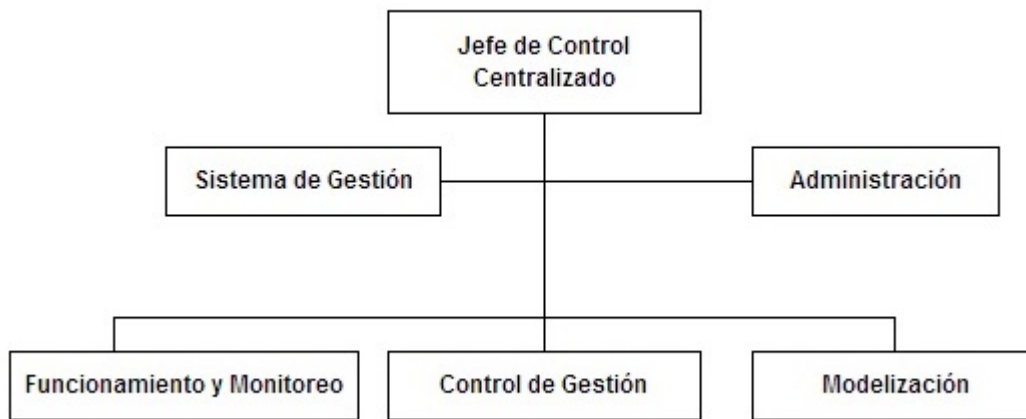
Los procesos que se desarrollan en el sector a gran escala son los siguientes:

- Obtención y colección de datos de distintas fuentes para generar distintos tipos de informes o cargarlo en el tablero de control/planilla. Estos informes se generan de manera diaria, mensual o anual según la actividad que se desarrolle.
- Monitorear y controlar el escurrimiento de las redes troncales del sistema cloacal (diámetros mayores de 400 mm) a través de las pantallas de Topkapi, y en caso de que sea necesario accionar los desbordes de seguridad por telecomando o solicitar su accionamiento de forma manual.

- A partir de un pedido específico se realizan informes de factibilidades de vuelco. Se analiza el lugar y el caudal aproximado a volcar en la red cloacal y se concluye si es factible o no el pedido de vuelco solicitado.
- Los establecimientos, Plantas depuradoras o EBC solicitan el corte de servicio que puede ser por una emergencia o programada, luego se cargan día y hora del inicio y hora y día estimado de la finalización del corte. Una vez finalizado el mismo se genera una planilla de Corte de Servicio la cual es enviada a la DAJ.

La descripción más detallada de estos procesos se encuentra desarrollada en el **G-CCS-001 Procedimiento General de CCS**.

Organigrama



7.2 GESTION DE REDES

El sector está dividido en dos áreas principales:

- Monitoreo y Mediciones
- Inspección Sonar y Rastreo Biológico

El área de Monitoreo y Mediciones se encarga de llevar adelante los trabajos de mantenimiento e instalación de los puntos de monitoreo en red y los tableros de comunicación de las EBC para la transmisión de los datos de funcionamiento al CCS. También realiza operativos de medición de nivel y caudal.

El área Inspección Sonar y Rastreo Biológico realiza operativos de inspección mediante equipo sonar en cañerías de diámetro mayor a 400 mm para verificar el estado estructural del conducto cloacal. También realiza trabajos de rastreo biológico que consiste en la dosificación de una mezcla de bacterias no patógenas, enzimas y nutrientes en bocas de registro con exceso de grasa.

El sector también realiza la operación manual y el mantenimiento de los desbordes de seguridad en la red cloacal. Estos trabajos los realizan ambas áreas en conjunto.

La descripción más detallada de estos procesos se encuentra desarrollada en el **G-GRS-001 Procedimiento General de Gestión de Redes**.

Organigrama



7. X Estaciones de Bombeo Cloacal (EBC, EBBarracas y E. Wilde)

7. x Planta de Pretratamiento

- Sistema de la red pública de cañerías cloacales

7.3 Plantas Depuradoras y de Pretratamiento

Los procesos de depuración de los líquidos cloacales provienen de dos fuentes bien definidas:

- Sistema de la red pública de cañerías cloacales
- Vaciadero de camiones atmosféricos

Una vez ingresados los líquidos cloacales son pretratados en todos los sitios y luego conducidos a la parte depuradora que consiste en un tratamiento primario y un secundario para finalmente ser volcados, una vez depurados, al río correspondiente a cada Planta.

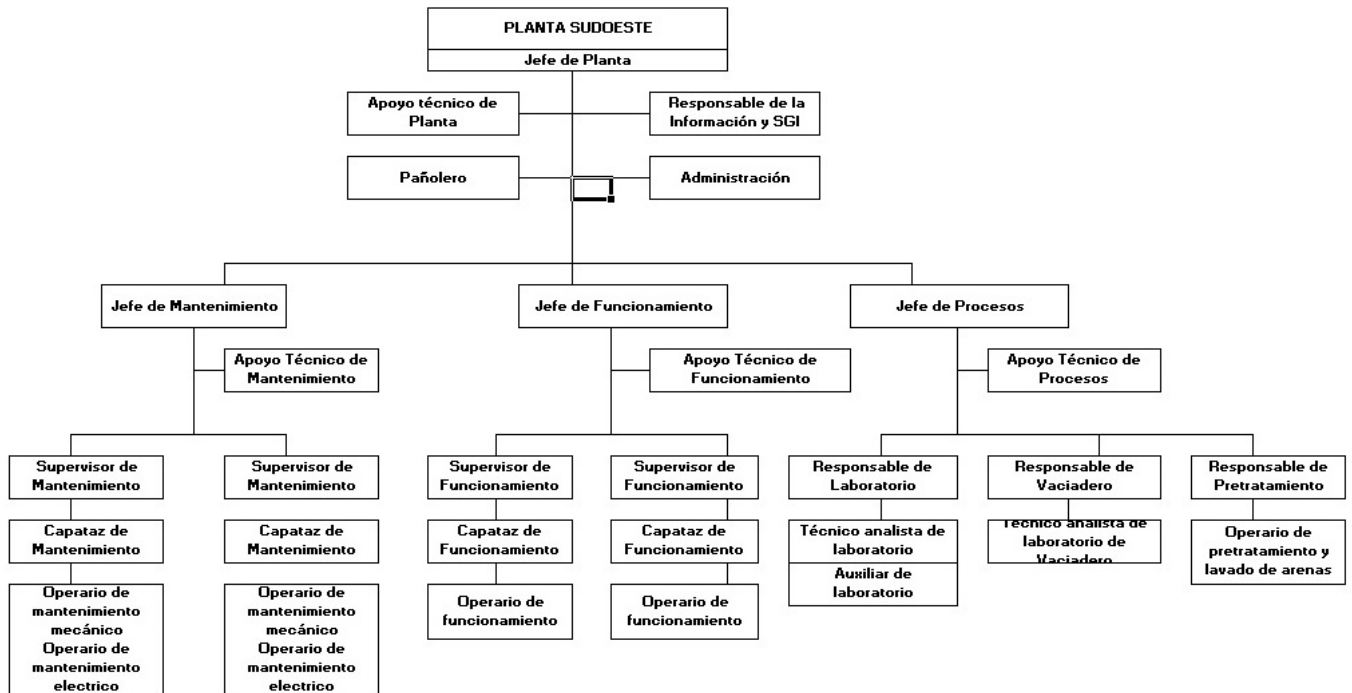
Durante su paso por la Planta se le realizan distintos controles operativos y se toman muestras para ser analizadas en los Laboratorios asignados a cada fuente.

En los casos que son sólo pretratados, el producto del mismo se dispone al Río de la Plata.

La descripción más detallada de estos procesos y su relación con el Sistema de Gestión Integrado se encuentra desarrollada en:

- Planta Depuradora SudOeste: **G-PSO-001 Descripción del Proceso de la Planta SudOeste**

Organigrama



- Estaciones de Bombeo Cloacal: **G-EBC-001 Gestión de Estaciones de Bombeo Cloacal**
- Planta Depuradora El Jagüel: **G-PEJ-001 Descripción del Proceso de la Planta El Jagüel**
- Planta Depuradora Hurlingham **G-PDH-001 Descripción del Proceso de la Planta Hurlingham**
- Planta Depuradora Santa Catalina **G-PSC-001 Descripción del Proceso de la Planta Santa Catalina**
- Planta Depuradora Norte **G-PDN-001 Descripción del Proceso de la Planta Norte**
- Establecimiento Wilde **G-EBW-001 Descripción General del Establecimiento Wilde**

8. PROCESOS SOPORTE

8.1 Capacitación

La DS en conjunto con la Dirección de RRHH de AySA S.A determina a través de sus Gerentes y Jefes la competencia necesaria para cada puesto de trabajo definido en la estructura de la Dirección.

Las competencias de cada puesto se completan en el **R-GCO-00-003 Descripción de Puesto**.

Los Gerentes, Jefes de la PD y la Gerencia de Desarrollo y Capacitación de AySA S.A definen y planifican anualmente la capacitación según el **G-GDC-CP-001 Gestión de la Capacitación**.

La eficacia de la misma es evaluada a través del **E-GDC-CP-001 Evaluación de la Capacitación**.

Ante cada ingreso de un nuevo personal, el postulante seleccionado comienza un ciclo de entrenamiento interno que puede contener las siguientes actividades/contenidos:

- Inducción a la DS y al Sistema de Gestión de la Calidad
- Condiciones generales de trabajo y procedimientos internos a aplicar.

Los temas y la duración del entrenamiento están a cargo de su jefe inmediato, como así también el tipo de información a suministrar que recibe el nuevo colaborador, están asociados directamente al perfil del puesto y a las tareas que realiza.

La Dirección de RRHH y la Gerencia de Desarrollo y Capacitación de AySA S.A mantienen los registros de educación, formación, habilidades y experiencia del personal de la DS, según las responsabilidades de cada Dirección.

8.2 Compras

La gestión de la compra y la evaluación de los proveedores de bienes y servicios críticos para la DS se encuentran establecidas en el Procedimiento **G-SAN-005 Gestión Administrativa**.

8.3 Soporte Operativo AySA

La descripción de los servicios brindados a la DS por las distintas Direcciones de AySA se describe en el siguiente cuadro:

DIRECCION / SECTOR SOPORTE	PRODUCTO / SERVICIO	RESPONSABLE PEDIDO	REGISTRO
SISTEMAS	Continuidad del servicio / Back up Server	Jefatura / RI	Nro. Incidencia
DIRECCION DE APOYO LOGISTICO Gerencia de Comunicaciones y Automatismo	Provisión de equipos de comunicación de puntos de medición y continuidad del servicio	Jefe de CC / Jefaturas PSO	Mail al Servicio de Organización Logística (SOL)
DIRECCION DE APOYO LOGISTICO Gerencia de Energía	Asistencia con las Distribuidoras ante cortes de suministro eléctrico	Guardia GTO	Carga en el Sistema de Corte de Servicio
DIRECCION DE APOYO LOGISTICO Flota	Mantenimiento de vehículos	Jefatura / RI	Mail al Servicio de Organización Logística (SOL)
RR HH - Higiene y Seguridad	Provisión de EPP y señalización	Jefatura	Mail al Técnico de Seguridad e Higiene
	Ingreso a espacio confinado		

La evaluación de los soportes operativos se realiza en el **R-SAN-011 Control de Soporte Operativo AySA** o en sistema máximo.

8.4 Calibración

Los controles a los equipos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los productos con los requisitos determinados y con la medición del desempeño y el monitoreo de la seguridad y salud ocupacional y el medio ambiente se encuentran detallados en los procedimientos de cada sector, siendo registrados en el **R-SAN-007 Plan anual de calibraciones – verificación de equipos**.

8.5 Legales

La DS ha implementado el procedimiento **G-SAN-003 Requisitos Legales** en el cual se describe el proceso de acceso e identificación de los requisitos legales y otros a los que suscriba y su implementación a los diferentes sectores, ya sea para el producto como para el medio ambiente y la seguridad y salud ocupacional.

Además indica la forma de llevar a cabo la evaluación del cumplimiento legal.

9. Procesos de Mejora

9.1 Revisión por la Dirección

La Alta Dirección revisa el SGI con una frecuencia anual y elabora un informe global para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia para cumplir con los requisitos de la Normas, la Política y los Objetivos establecidos y para introducir los cambios o mejoras que se consideren oportunos.

Elementos de entrada

- Cumplimiento de Objetivos propuestos en el Tablero de Control
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Desempeño en temas de seguridad y salud ocupacional y medioambientales
- Resultados de las auditorías internas
- Resultados de auditorías realizadas por organismos externos
- Evaluación de cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
- Reclamos de los clientes y comunicaciones de las partes interesadas externas, incluyendo las quejas
- Cambios en los procesos internos y en AySA que podrían afectar al SGI
- Estado de la investigación de incidentes
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Informes y seguimiento de revisiones previas
- Resultados del proceso de consulta y participación
- Propuestas para la mejora

Resultados de la Revisión

A partir de las evaluaciones anteriores, se elabora un informe de conclusiones que incluye las modificaciones que se crean convenientes realizar tanto en el SGI como en la Política y los Objetivos.

El **R-SAN-001 Informe de la Revisión por la Dirección**, incluyen todas las decisiones, acciones tomadas con sus respectivos plazos y responsables y las mismas son archivadas por el Representante de la Dirección.

9.2 Auditoría Interna

El Representante de la Dirección es responsable de planificar y ejecutar un programa de auditorías internas del SGI de acuerdo al **G-SGE-003 Gestión de las Auditorías Internas** dejando el informe de la misma en el registro R-SAN-013 Informe de Auditoría Interna.

9.3 Acciones Correctivas y Preventivas

La definición de los requisitos para llevar a cabo las Acciones Correctivas y Preventivas se detallan en el **G-SGE-004 Acciones Correctivas y Preventivas**.

9.4 Retroalimentación del Cliente

9.4.1 Satisfacción

Cada sector realiza el seguimiento de la satisfacción del Cliente por medio de una encuesta de satisfacción elaborada a partir de las características del producto/servicio de cada proceso. Los resultados son evaluados durante la Revisión por la Dirección.

9.4.2 Reclamos

Cada sector de la DS documenta los reclamos mediante el **R-SAN-009 Ficha Gestión de los Reclamos** y realiza un análisis de los mismos, el cual es tenido en cuenta en la Revisión por la Dirección.

10. Planificación del SGI

La DS planifica el SGI de acuerdo a los requisitos normativas y con las directrices dadas a nivel corporativo por parte de AySA. La planificación está establecida en los diferentes procedimientos generales de cada sector de la DS quedando evidenciada en **R-SAN-006 Planificación de Actividades SG**. Asimismo asegura que se mantiene la integridad del SGI cuando se planifican e implementan cambios a través de las revisiones del SGI.

10.1 Calidad

Los mecanismos para la identificación, el control y las responsabilidades relacionadas con el PNC están establecidos en los procedimientos generales y específicos de cada área, siendo utilizado el **R-SAN-014 Producto No Conforme** como documento para su seguimiento y evaluación.

10.2 Seguridad y Salud Ocupacional

La DS identifica los peligros y evalúa los riesgos laborales según lo establecido en el **G-SAN-007 Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos**, en donde se:

- Identifica los peligros en todos los lugares de trabajo, incluyendo contratistas y visitas
- Evalúa los riesgos ocasionados por los peligros identificados y se determinan los controles

Asimismo se detalla la forma de participación y de la consulta a los trabajadores referidos a la seguridad y salud ocupacional y a la investigación de incidentes.

Por otro lado, en cada sector hay un técnico de la Gerencia de Seguridad e Higiene que realiza visitas para evaluar estado del sector y, en caso de corresponder, propone soluciones para la corrección de los desvíos.

10.3 Medio Ambiente

El personal de la DS procede a identificar los aspectos ambientales y evaluar los impactos ambientales asociados según lo establecido en el **G-SAN-006 Identificación y Categorización de Aspectos Ambientales** para cada una de los sectores o Plantas.

10.4 Objetivos y Programas

Los Indicadores y Objetivos son fijados anualmente por la Dirección sobre la Política de Gestión Integrada y alineados con el Plan Estratégico definido por AySA.

Los mismos se establecen según el nivel o función dentro de la estructura de la DS y son plasmados en el **R-SAN-010 Objetivos y Metas** donde se describen los objetivos, metas y su programación y, a su vez, en el **R-SAN-005 Indicadores de Saneamiento** se detallan los indicadores de gestión de la DS para su seguimiento, evaluación y eventual toma de acción, como también podrá tomarse datos para dicha tarea en el **R-SAN-004 Tablero de Control de Saneamiento**.

Para cada objetivo de mejora planteado, la Dirección determina:

- Responsables
- Plazos de ejecución
- Indicadores
- Medios y recursos necesarios

Además, cada área define los indicadores de seguimiento que considere necesarios para el control de los procesos de su competencia, que pueden estar implícitamente o explícitamente definidos en el Tablero de Control.

Los Indicadores y Objetivos son difundidos a todo el personal a través de reuniones periódicas.

10.5 Documentación

10.5.1 Control de los Documentos

En el **G-SGE-001 Gestión de los Documentos** se describe el formato, codificación, aprobación, revisión y control de la documentación interna. También indica cómo se identifica la documentación externa y cuáles son los controles que alcanzan a la misma. El detalle de la estructura documental se encuentra detallado en cada planta / Establecimiento mediante un documento del tipo "D":

D-SAN-GRS

D-SAN-CCS

D-SAN-PSO

D-SAN-EBC

D-SAN-EBW

D-SAN-PEJ

D-SAN-PDH

D-SAN-PSC

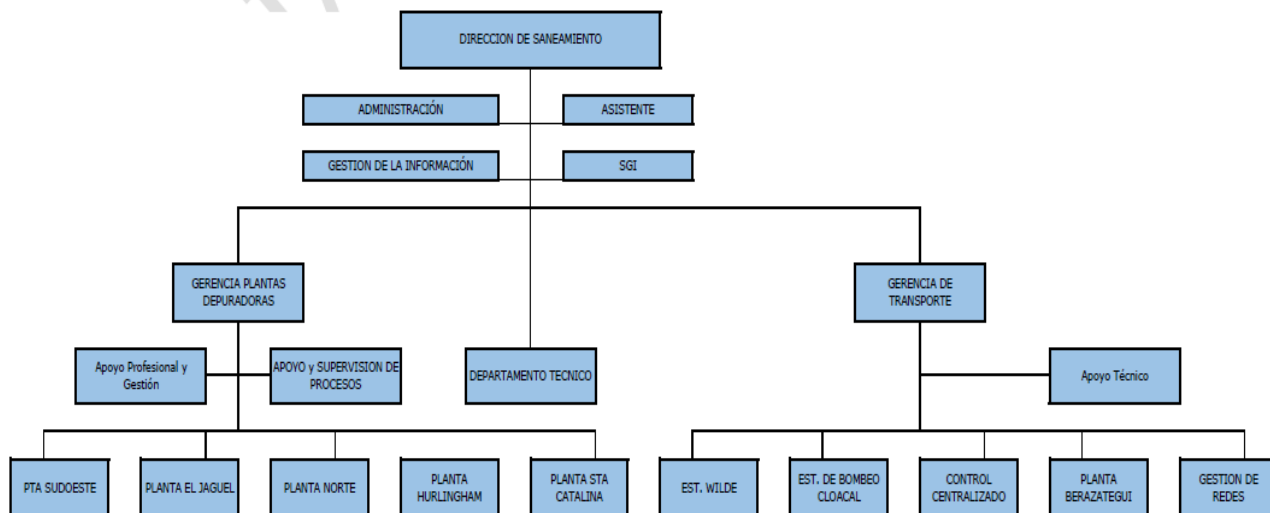
D-SAN-PDN

10.5.2 Control de los Registros

Cada sector define cuáles son los registros de calidad a ser emitidos y conservados y se guía según el **G-SGE-002 Control de los Registros**.

10.6 Responsabilidad, autoridad y roles

Las responsabilidades, autoridades y roles están definidas y comunicadas mediante la estructura orgánica de la DS, la cual se muestra en el siguiente organigrama:



La estructura organizativa de cada sector se encuentra descrita en los procedimientos generales de cada uno.

Las responsabilidades referidas a las actividades correspondientes al SGI son las siguientes:

10.6.1 Dirección

Conforma junto con el Representante de la Dirección (RD) la conducción del SGI y tiene la responsabilidad y autoridad de:

- Fijar y difundir los principios de la **Política de Gestión Integrada**.
- Comunicar la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, los legales y los reglamentarios.
- **Ser el responsable final de los productos/servicios brindados por la DS.**
- Presidir la Revisión por la Dirección.
- Aprobar el Manual del Sistema de Gestión Integrado.
- Aprobar el presupuesto para proporcionar los recursos necesarios.
- Definir, evaluar y hacer el seguimiento de los Indicadores y Objetivos de la Calidad, Ambientales y de Seguridad y Salud Ocupacional.

10.6.2 Representante de la Dirección

Es el CSG y tiene autoridad para:

- Asegurar que el SGI está implementado, mantenido y cumple con los requisitos de las Normas en su versión vigente.
- Asegurar que los principios de la **Política de Gestión Integrada** sean entendidos, implementados y mantenidos al día en todos los niveles de la organización.
- Mantener informada a la Dirección sobre el funcionamiento del SGI.
- Redactar y mantener el control de los procedimientos y normas internas del SGI.
- Confeccionar el **Manual del Sistema de Gestión Integrado**.
- Planificar las auditorías internas y las del organismo certificador.
- Evaluar las causas de las No Conformidades y realizar el seguimiento de las Acciones Correctivas y Preventivas junto con el área donde se detectó la No Conformidad.

10.6.3 Gerentes, Jefes de Plantas y Jefes de Departamento

Tienen la responsabilidad de:

- Mantener actualizados los procesos necesarios del SGI que estén a su cargo.
- Asegurar que se cumplan los requisitos establecidos con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.
- Realizar la planificación necesaria para la realización del producto/servicio.
- Evaluar el desempeño de los procesos a su cargo a través de los indicadores de gestión de la calidad, ambientales y de seguridad y salud ocupacional correspondientes.

10.6.4 Resto del personal

El personal perteneciente a la DS es responsable de:

- Implementar los procedimientos y registros necesarios para cumplir con sus tareas en el marco de los requisitos de este Manual y de los Objetivos definidos.
- Identificar y solicitar los recursos necesarios para desarrollar la actividad de su competencia.

10.7 Comunicaciones externas e internas

La comunicación interna de la DS se realiza a través de las siguientes herramientas:

- Reuniones de trabajo
- Correo electrónico
- Sesiones de capacitación
- Correo electrónico
- Folletos
- Boletín anual de la DS con un resumen de las actividades principales de cada área

La gestión de las comunicaciones externas e internas se encuentra descrita en el **G-SAN-001 Gestión de las comunicaciones**.

La comunicación con las visitas se realiza a través de los RI y la Jefatura de cada sector o Planta quienes se difunde la Política de Gestión Integrada, acciones ante emergencias, puntos de reunión, señalizaciones, teléfonos de emergencia, contactos, etc.

10.8 Seguimiento y medición

Para poder realizar una medición se establecieron indicadores con objetivos propuestos que se plasman en el R-SAN- 024. Los datos para obtener los resultados de los indicadores propuestos se extraen del Tablero General R-SAN-023.

10.9 Preparación y respuesta ante emergencias

Se ha establecido en cada Planta o sector un procedimiento de **Preparación y Respuestas ante Emergencias** para identificar, reducir o mitigar las situaciones de Emergencia que generen un impacto ambiental o un riesgo laboral fuera del alcance de los controles de las actividades rutinarias.

En los casos que se realice una evacuación se llevan a cabo de acuerdo al procedimiento **G-SAN-004 Evacuación**.

11. REGISTROS

R-SAN-001 Informe de Revisión por la dirección

R-SAN-006 Planificación de Actividades SG

R-SAN-007 Plan anual de calibraciones – verificación de equipos

R-SAN-009 Ficha de gestión de reclamos

R-SAN-010 Objetivos y Metas

R-SAN-011 Control de soporte operativo AySA

R-SAN-013 Informe de Auditoría Interna

R-SAN-014 Producto No Conforme

R-SAN-023 y 024

R-GCO-00-003 Descripción de puesto