



INDICE

1- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	5
2- REFERENCIAS NORMATIVAS	7
3- TÉRMINOS Y DEFINICIONES	8
4- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	9
4.1- Comprensión de la organización y de su contexto	9
4.2- Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes	9
4.3- Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	9
4.4- Sistema de gestión de la calidad y sus procesos.....	10
5- LIDERAZGO	12
5.1- LIDERAZGO Y COMPROMISO.....	12
5.1.1- Generalidades.....	12
5.1.2- Enfoque al cliente.....	12
5.2- POLÍTICA.....	13
5.2.1- Establecimiento de la política de la calidad.....	13
5.2.2- Comunicación de la política de la calidad	13
5.3- Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	13
6- PLANIFICACIÓN	17
6.1- ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES.....	17
6.2- OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS.....	18

Elaborado por: Karine Ganemian	Revisado por: Ing. Richard Serván	Aprobado por: Ing. Richard Serván
Fecha: 07/02/2019	Fecha: 08/02/2019	Fecha: 08/02/2019
Firma:	Firma:	Firma:
Ruta de Acceso: L\Sistemas de Gestión Integrados\Documentos SGI\Gestión Integrada\Política, Manual y Anexos\Aprobados		
Control de Cambios:		
Ítem 2- Referencias Normativas Ítem 3- Términos y Definiciones Ítem 4.3- Alcance Ítem 5.1.1- Generalidades Ítem 6.3- Planificación de los Cambios Ítem 8.2.2- Determinación de los requisitos para los productos y servicios Ítem 8.3- Diseño y Desarrollo de los productos y servicios Ítem 8.5- Producción y Provisión del Servicio Ítem 9.3- Revisión por la Dirección Ítem 10.1- Generalidades / Mejora Continua El resto del manual se adecuó a la nomenclatura de la Norma ISO 45001:2015.		



6.3-	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	19
7-	APOYO	20
7.1-	RECURSOS.....	20
7.1.1-	Generalidades.....	20
7.1.2-	Personas	22
7.1.3-	Infraestructura	22
7.1.4-	Ambiente para la Operación de los Procesos	23
7.1.5-	Recursos de Seguimiento y Medición	23
7.1.6-	Conocimiento de la organización.....	24
7.2-	COMPETENCIA.....	24
7.3-	TOMA DE CONCIENCIA	24
7.4-	COMUNICACIÓN	25
7.5-	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	25
7.5.1-	Generalidades.....	25
7.5.2-	Creación y actualización.....	25
7.5.3-	Control de la información documentada	25
7.5.4-	Control de los Registros	26
8-	OPERACIÓN	27
8.1-	Planificación y control operacional	27
8.2-	Requisitos para los productos y servicios.....	27
8.3-	Diseño y desarrollo de los productos y servicios	29
8.4-	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente.....	30
8.5-	Producción y provisión del servicio	31
8.5.1-	Control de la producción y de la provisión del servicio	31
8.5.2-	Identificación y trazabilidad.....	33
8.5.3-	Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos.....	34
8.5.4-	Preservación.....	34
8.5.5-	Actividades posteriores a la entrega	34
8.5.6-	Control de los cambios.....	34
8.6-	Liberación de los productos y servicios	35
8.7-	Control de las salidas no conformes.....	35
	<i>Preparación y Respuesta ante Emergencias.....</i>	<i>36</i>



9- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	37
9.1- Planificación y control operacional	37
9.1.1- Generalidades	37
9.1.2- Satisfacción del Cliente.....	37
9.1.3- Análisis y Evaluación	37
9.2- AUDITORÍA INTERNA	38
9.3- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	38
9.3.1- Generalidades	38
9.3.2- Entradas de la Revisión por la Dirección.....	39
9.3.3- Salidas de la Revisión por la Dirección.....	41
10- MEJORA	43
10.1- GENERALIDADES / MEJORA CONTINUA	43
10.2- NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA.....	43



4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD





1- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Antecedentes

La Corporación Vial del Uruguay S.A. es una empresa privada cuyo único accionista es la Corporación Nacional para el Desarrollo y su objeto es gestionar la Red Vial Concesionada por el MTOP a la CND hasta el año 2035. Para ello, la CVU cuenta con la asistencia técnica de la DNV, que es quien elabora los proyectos, redacta las especificaciones técnicas para las contrataciones, recomienda las adjudicaciones y supervisa las obras. Actualmente la responsabilidad contractual de la CVU es la contratación de las obras y los servicios que sean solicitados por el MTOP en tiempo y forma de acuerdo con lo establecido en el contrato de concesión vigente, y su financiamiento. Los niveles de servicio de las rutas son responsabilidad del MTOP en cuanto es esa repartición que decide las acciones a tomar mientras que la CVU solo las ejecuta a solicitud expresa de ella.

Los contratos suscritos por la CVU con sus contratistas son ad-referéndum del Ministro de Transporte y Obras Públicas, el que debe dar la no objeción al procedimiento de contratación de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Concesión a los efectos de reconocernos el gasto correspondiente. La dirección de las obras está a cargo de la DNV en el marco de un acuerdo de asistencia técnica mientras que la CVU hace un seguimiento del avance de las obras en forma mensual a los efectos de verificar el cumplimiento de los compromisos contractuales.

I) El 5 de octubre de 2001, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Corporación Nacional para el Desarrollo, suscribieron un convenio y contratación directa para la ejecución de obras y proyectos por el sistema de concesión de obra pública y para la cooperación técnica y asistencia técnica, semi técnica y especializada, que fue aprobado por resolución del Poder Ejecutivo N° 1908/001 de 20 de diciembre de 2001.


II) El referido instrumento fue modificado el 17 de setiembre de 2002, siendo aprobada dicha modificación por Resolución N° 1650/002 del Poder Ejecutivo de 7 de octubre de 2002.

III) Los artículos 28 y 29 de la Ley N° 17.555 de 18 de setiembre de 2002, autorizan a la Corporación Nacional para el Desarrollo a ceder totalmente el Convenio-Contrato de 5 de octubre de 2001 y modificativos, en determinadas condiciones, y la obliga a constituir una Sociedad Anónima con acciones nominativas y con el único objeto de la construcción, mantenimiento, explotación y administración de la concesión.

IV) Por Resolución N° 438/003 de fecha 9 de abril de 2003, el Poder Ejecutivo aprobó el Contrato de Cesión otorgado el 18 de febrero de 2003 entre la Corporación Nacional para el Desarrollo en calidad de cedente y la Corporación Vial del Uruguay S.A. como cesionaria, en relación al Convenio-Contrato de 5 de octubre de 2001 y sus modificativos.

V) Por Resolución N° 271/005 de fecha 29 de agosto de 2005, el Poder Ejecutivo aprobó el Contrato suscrito el 30 de junio de 2005 entre las partes mencionadas, por el cual se modifica la cláusula 6, numeral 2) literal B), del contrato original.

VI) Por Resolución N° 368/006 del Poder Ejecutivo de 15 de mayo de 2006, se aprobó el acuerdo suscrito el 9 de febrero de 2006 por la citada Secretaría de Estado y la Corporación Nacional para el Desarrollo, con la conformidad expresa de la Corporación Vial del Uruguay S.A., por el cual se modificó el "Anexo I" del Convenio-Contrato suscrito el 5 de octubre de 2001, en el texto dado por las partes el 17 de setiembre de 2002 y que fuera aprobado por Resolución N° 1650/002 del Poder Ejecutivo de 7 de octubre de 2002.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 6 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	---

VII) Por Resolución N° 1.064 de 1° de diciembre de 2008, el Poder Ejecutivo aprobó el acuerdo firmado el 30 de julio de 2008 entre el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Corporación Nacional para el Desarrollo, con la conformidad expresa de la Corporación Vial del Uruguay S.A., por el cual se modificó el citado “Anexo I” vigente hasta esa fecha.

VIII) El 23 de octubre de 2015, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Corporación Nacional para el Desarrollo, suscribieron un Acuerdo Ad-Referéndum para la extensión de 1000 km la red Concesionada y fijando un plazo de 20 años a partir del 01/01/2016.

El 01/05/2013 la operación y mantenimiento de puestos de peajes se tercerizó, quedando la gestión de los mismos a cargo de empresas privadas. Los contratos se extienden hasta el 30/04/2021.

Generalidades

En el presente Manual de Sistemas de Gestión Integrados se describe la política, los compromisos y los lineamientos para la aplicación de los Sistemas de Gestión Integrados de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo de la Corporación Vial del Uruguay S.A. de conformidad con la serie internacional de normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 respectivamente, en aquellas áreas de la organización relacionadas con las normas y cuyas actividades u operaciones influyen en la calidad de la prestación de los servicios que CVU proporciona a su cliente.

Tomando como base los procesos que intervienen en la organización, éste Manual de Gestión Integrado se ha desarrollado de manera modular. Cada uno de estos módulos está identificado de igual forma que los requisitos establecidos por la norma ISO 9001:2015. De este modo, pretendemos facilitar el entendimiento, así como también la aplicación interna y el seguimiento del Sistema Integrado de Gestión.

La gestión de procesos y el sistema en su conjunto pueden ser logrados mediante la metodología de PDCA: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, con un enfoque global sobre el pensamiento basado en el riesgo, para prevenir resultados no deseables.

En CVU y a través de estos Sistemas, estamos comprometidos a entender y satisfacer de manera consistente y continua los requerimientos de nuestras partes interesadas.



2- REFERENCIAS NORMATIVAS

- Contrato de Concesión de Obra Pública.
- Acuerdo de Cooperación Técnica en el marco de la Concesión.
- Convenio MTOP-CVU de la Operación y Mantenimiento del Sistema de Cobro de Peajes
- Contratos de Obras y Mantenimientos Viales, de Operación de Peajes y de Servicio de Auxilio Mecánico.
- Manual Ambiental para Obras y Actividades del Sector Vial.
- Manual de Mejores Prácticas Ambientales.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos.
- ISO 14050:2015 Gestión Ambiental - Vocabulario.
- ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos.
- ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión
- RE-GI-712 Registro de Requisitos Legales aplicables

La referencia a cada una de las Leyes y Reglamentaciones se encuentra indicada, si corresponde, en cada uno de los capítulos del presente Manual y/o en los procesos y procedimientos, así como en la Matriz de Documentos Asignados.



3- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente manual se ajustan a las descritas en las normas de gestión de referencia y a los utilizados por la CVU.

A su vez se definen los siguientes términos generales y viales específicos para la Corporación Vial del Uruguay:

❖ Términos Generales

- **Cliente:** Es único Cliente de la Corporación Vial del Uruguay, el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- **Usuario:** Es toda aquel que hace uso de la red vial nacional.
- **Usuario del Servicio de Telepeaje:** Es todo aquel que hace uso del servicio de Telepeaje.
- **Alta Dirección:** Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización. Para CVU la Alta Dirección está representada por su Directorio.

❖ Términos DNV - MTOP

- Son utilizados los términos definidos en el Contrato de Concesión y en Manual Ambiental para Obras y Actividades del Sector Vial de la DNV, MTOP.

❖ Términos Viales

- **Constructor:** Empresa que realiza las actividades necesarias para ejecutar el diseño del proyectista, vale decir, construir o mantener las obras físicas, independiente de la forma de contrato.
- **Proyectista:** Su función es diseñar la obra, estableciendo las especificaciones para la construcción o rehabilitación de carreteras u otras obras e instalaciones viales.
- **Contratista:** Es la persona natural o jurídica, cuya oferta para la ejecución de las obras ha sido aceptada por el contratante.
- **Concedente:** Es el Ministerio de Transporte y Obras Públicas.
- **Director de Obra:** Es la persona responsable de supervisar la ejecución de las obras y administrar el contrato.

❖ **Términos vinculados al Sistema de Gestión de Calidad:** Norma de referencia ISO 9000:2015.

❖ **Términos vinculados al Sistema de Gestión Ambiental:** Norma de referencia ISO 14050:2009.

❖ **Términos vinculados al Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:** Norma de referencia ISO 45001:2018.



4- CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1- COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y DE SU CONTEXTO

La Corporación Vial del Uruguay determina los aspectos externos e internos que afectan a la capacidad de la organización para el logro de los resultados previstos.

Para la elaboración del contexto externo se consideraron: Factores sociales, culturales, políticos, jurídicos, regulatorios, financieros, tecnológico, económicos y naturales.

Para la elaboración del contexto interno se consideraron:

- Liderazgo, estructura organizacional, roles y responsabilidades
- Políticas, objetivos y estrategias existentes
- Recursos
- Relaciones con las partes interesadas internas (percepciones, valores)
- Cultura de la organización
- Sistemas informativos, flujos de información y procesos de decisión
- Forma y alcance de relaciones contractuales

4.2- COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES

Considerando los cometidos de la CVU y su contexto, se definieron las partes interesadas, sus necesidades y expectativas en el Anexo V.


Anualmente, en instancias de la Revisión por la Dirección se revisa la información sobre las partes interesadas, sus necesidades y expectativas.

4.3- DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión Integrado de la Corporación Vial del Uruguay S.A fue determinado considerando, además de los procesos descritos en el Mapa de Procesos, el análisis de contexto y los requisitos de las partes interesadas.

Los procesos descritos en el Mapa de Procesos son los siguientes:

- **Procesos de Conducción / Gestión**
- **Procesos de Negocio / Principales:**
 - Gestión y monitoreo de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión.
 - Gestión de la recaudación y monitoreo de la operación de peajes.
 - Gestión de servicios de Telepeaje y Clearing.
- **Procesos de Apoyo:**
 - Compras y contratación de servicios y suministros
 - Desarrollo y soporte informático
 - Gestión de los recursos financieros
 - Gestión presupuestal
 - Auditorías internas

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 10 de 43</p> <p>Versión 10</p>
--	---	--

- Auditorías ambientales
- Mesa de ayuda
- Asistencia técnica (DNV/CND)

4.4- SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS

La Corporación Vial del Uruguay S.A. establece, implementa y mantiene un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo bajo los requisitos de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 respectivamente, y mejora continuamente su eficacia y eficiencia tal como se establece en el presente Manual de Gestión.

Cuenta con una política de gestión integrada que le permite llevar adelante la gestión de sus procesos. Para ello procede según:

- La identificación de los procesos necesarios para el logro de los objetivos de la organización, y determinación de la secuencia e interacción de los mismos por medio del Anexo I - Mapa de Procesos y del Anexo II - Matriz de Interrelaciones.
- La identificación, planificación y seguimiento de las operaciones asociadas con los aspectos ambientales significativos.
- La medición y monitoreo de los objetivos de gestión, ambientales y de SST con el fin de alcanzar las metas establecidas de acuerdo a lo establecido en el Capítulo 5 del presente manual.
- El aseguramiento de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos y del SGI en su conjunto por medio de controles definidos en el Capítulo 7.
- La determinación de los criterios y métodos, incluidos el seguimiento, la medición e indicadores, necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces por medio de información documentada (planes de calidad y procedimientos) referenciados en el Capítulo 8.
- La determinación de los criterios y medios necesarios para evaluar los aspectos ambientales.
- La determinación de los criterios y medios necesarios para identificar los peligros y evaluar los riesgos laborales.
- La realización del seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, según lo expresado en el Capítulo 9.
- La implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos, según se describe en el Capítulo 10.

A los efectos del control de la concesión, CVU recibe anualmente auditorías externas especialmente contratadas para emitir informes respecto al grado de cumplimiento por parte de CVU del contrato de concesión vigente y demás acuerdos particulares que le aplique.



CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.

MANUAL
SISTEMAS DE
GESTIÓN INTEGRADOS

MN-GI-400

Página 11 de 43

Versión 10

El resultado de estos informes también le permite a CVU evaluar el grado de adecuación de los servicios prestados por la CND según los requisitos establecidos en los correspondientes “Acuerdos de Servicio”.

Dicho control y monitoreo es utilizado para asegurar la conformidad con el servicio brindado al MTOP.



5- LIDERAZGO

5.1- LIDERAZGO Y COMPROMISO

5.1.1- GENERALIDADES

La Gerencia de CVU posee la responsabilidad y autoridad necesarias para asegurar la implantación y mantenimiento del SGI.

La Gerencia manifiesta su liderazgo y compromiso a través de diversas actividades tales como:

- Asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas a la Alta Dirección (Directorio) de la eficacia del Sistema de Gestión Integrado en instancias de reuniones de Directorio.
- Asumiendo la responsabilidad de elaborar la Memoria Anual y los Estados Contables, dando cuentas al Accionista ante cada Asamblea de Accionistas
- Estableciendo y difundiendo la Política de Calidad, Medio Ambiente y SST.
- Estableciendo y difundiendo los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado.
- Asegurando la integración de los requisitos del SGI a los procesos de negocio de la organización.
- Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos a través de la elaboración, seguimiento y monitoreo de las matrices de riesgo.
- Asegurando la provisión y disponibilidad de los recursos.
- Comunicando la importancia de una gestión del SGI eficaz y conforme con los requisitos del mismo.
- Asegurándose de que el SGI logre los resultados previstos.
- Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas para contribuir a la eficacia del SGI.
- Promoviendo la mejora.
- Estableciendo los Programas de Gestión Ambiental.
- Estableciendo los Programas de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Apoyando los roles pertinentes, a través de la realización de la Revisión por la Dirección.
- Apoyando las actividades realizadas por la Comisión de Seguridad y Salud de CND.
- Identificación y Comunicación de requisitos tanto legales como reglamentarios. Los requisitos del cliente se comunican a través de la información documentada en los planes de calidad y procedimientos operativos vinculados.

CVU identifica el marco legal ambiental y de la SST, según las directrices del procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y Evaluación de Cumplimiento Legales PR-GI-705.

Para los contratos de: Obras, Mantenimiento y Servicios Viales; Operación de Puestos de Peajes y Servicio de Auxilio Mecánico, los requisitos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo particulares que CVU pueda establecer para dichos contratistas, son documentados en los pliegos de condiciones de las licitaciones y sus adicionales y/o en los correspondientes contratos.

5.1.2- ENFOQUE AL CLIENTE

El establecimiento de los requisitos del cliente se detalla en el Cap. 8. La Gerencia se asegura que el enfoque de los procesos al cliente es el adecuado al aprobar la información documentada del SGI.

La medición de la satisfacción del cliente se detalla en el Cap. 9. La Gerencia se asegura de analizar dicha información en la Revisión por la Dirección.



5.2- POLÍTICA

5.2.1- ESTABLECIMIENTO DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política del SGI de CVU es apropiada al propósito y contexto de la organización porque fue originada en la Alta Dirección en consideración con las partes interesadas, la naturaleza de la organización, las metas y las expectativas del cliente, el cumplimiento con los requisitos legales aplicables, demás requisitos relacionados con sus aspectos ambientales y la prevención de la contaminación; con la identificación de los peligros de SST y la evaluación de los riesgos, y un compromiso expreso de mejora continua.

La Política proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos del Sistema de Gestión Integrado; muestra de ello es el Cuadro de Mando Integral (CMI) y la Matriz de Objetivos Operativos. Tanto la política como los objetivos son revisados para verificar su adecuación en la Revisión por la Dirección.

Ante la integración de un nuevo Directorio, la Política es elevada para su ratificación o rectificación.

5.2.2- COMUNICACIÓN DE LA POLITICA DE LA CALIDAD

La Política es comunicada y cuestionada periódicamente como parte de la información que se consulta durante las auditorías internas. La Gerencia se asegura que tanto la política del SGI, su significado y la forma de cumplir con ella para cada puesto, es entendida por todo el personal a través de la implementación de una encuesta con el fin de evaluar el grado de comprensión de la misma. Dicha actividad es registrada en RE-GI-503.

Dicha política se encuentra disponible para todas las partes interesadas en el Sitio Web de CVU.

5.3- ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

La Alta Dirección ha definido los cargos con la autoridad requerida para la implementación y mantenimiento del SGI teniendo en cuenta su organigrama, según se detalla en el Anexo III del presente Manual. Asimismo, ha designado responsables de procesos de acuerdo a las responsabilidades que se detallan en el presente numeral. En la Matriz de Responsabilidades - Anexo IV se detallan los responsables para cada proceso descrito en el Mapa de Procesos.

Las responsabilidades para el SGI se describen a continuación.

➤ La Alta Dirección es responsable por:

- Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado y la mejora continua de su eficacia mediante la aprobación de la Política de Calidad, Medio Ambiente y de la SST, y la aprobación de los recursos requeridos para el mantenimiento, desarrollo y mejora continua del SGI implantado.



➤ **La Gerencia es responsable por:**

- Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Integrado, así como la mejora continua de su eficacia:
 - Comunicando la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
 - Estableciendo la Política del Sistema de Gestión Integrado.
 - Asegurándose de que se establecen los objetivos de la calidad, ambientales y de SST en las funciones y niveles pertinentes.
 - Llevando a cabo las revisiones por la dirección para asegurarse su conveniencia, adecuación y eficacia continúa.
 - Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios para la implementación y mejora de los sistemas gestionados dentro del ámbito de su competencia y solicitando la correspondiente autorización al Directorio cuando excedan dicho ámbito.
- Asegurarse de que se mantiene la integridad del SGI cuando se planifican e implementan cambios en éste.
- Asignar las responsabilidades y autoridades de cada nivel o función en materia de calidad, medio ambiente y de la SST.
- Asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo.
- Aprobar la información documentada que forma parte del Sistema de Gestión Integrado según lo establecido en el ítem 4.2.5 del presente manual y velar por el cumplimiento de los requisitos definidos por el cliente.
- Detectar la necesidad de capacitación y competencia de los responsables de los procesos establecidos en el Mapa de Procesos.
- Establecer los Indicadores de Gestión con el fin de evaluar la efectividad de la implementación del SGI.
- Informar al Directorio de CVU sobre el desempeño, la eficacia y grado de implementación del SGI.

➤ **El Coordinador del Sistema de Gestión Integrado es responsable por:**

- **Apoyar:**
 - A la Gerencia a definir, difundir y mantener la Política del Sistema de Gestión Integrado.
 - A la toma de acciones para la correcta implantación y el cumplimiento de los requisitos internos derivados del SGI.
- **Asegurar:**
 - Que se establecen, implementan, mantienen y mejoran los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado, planificando, desarrollando, coordinando y controlando los mecanismos adecuados para la implementación del mismo.
 - Que todos los integrantes de la organización conocen los requisitos del cliente.
 - El correcto procesamiento y uso de la información referente al SGI.



- **Coordinar:**
 - Las auditorías internas que se desarrollan anualmente al SGI seleccionando y evaluando al equipo auditor.
 - Las auditorías externas del SGI.
 - Las auditorías ambientales realizadas a los contratos establecidos.
 - El seguimiento de la implementación y ejecución de las acciones contenidas en el Plan de Mejora.
 - Las acciones derivadas para la corrección de las no conformidades.
 - Los mecanismos de participación del personal: equipos de mejora, sugerencias, etc.
 - Las acciones formativas derivadas del estudio de las necesidades de capacitación y competencia.

- **Promover:**
 - La activa participación del personal en el diseño y mejora de los procesos.
 - La generación de conciencia de la calidad, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo, y la necesidad e importancia de considerar la Política, los objetivos y las metas, las oportunidades de mejora y los requerimientos de clientes en toda la organización.

- Identificar y mantener actualizado los Requisitos Legales y Reglamentarios tanto de calidad como ambientales y de la seguridad y salud en el trabajo.

- Identificar, mantener actualizados y evaluar los aspectos ambientales.

- Identificar los peligros, evaluar los riesgos y determinar los controles vinculados a la SST.

- Elaborar la información documentada necesaria según los requisitos establecidos por las normas de referencia.

- Revisar y gestionar la información documentada del Sistema de Gestión Integrado, garantizando la existencia y la actualización continua de la misma en cada área de la organización. Para lo cual, específicamente, debe velar por:
 - Que la revisión y aprobación de la información documentada se lleve a cabo.
 - El cumplimiento de la información documentada establecida en el procedimiento de Gestión y Control Documental PR-GI-400.
 - Distribuir y recuperar la información documentada en forma controlada, asegurando la disponibilidad de la información documentada vigente en sus lugares de uso y por todos a quienes les apliquen, difundiendo además su disposición física y digital.
 - Asegurar la correcta conservación de la información documentada original vigente.
 - Gestionar la información documentada obsoleta.

- Coordinar reuniones de trabajo mediante la preparación de los temas a tratar, citación de los asistentes y disposición de los recursos necesarios.

- **El Responsable de Proceso es responsable por:**
 - Verificar que se adopten los procedimientos necesarios para asegurar la calidad y que éstos se revisen y actualicen, asegurando el control, revisión y actualización de la información documentada del proceso, de modo de asegurar su efectividad y eficiencia.
 - Definir las metas a alcanzar en cada proceso y gestionar ante quien corresponda los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de calidad, medio ambiente y de la seguridad y salud de los colaboradores.



- Coordinar, junto al Coordinador del SGI y a la Gerencia las actividades que requieran la intervención de más de una Unidad y/o Servicios Técnicos de Apoyo, asegurándose que se cumplen completamente los requerimientos del Cliente.
- Identificar y comunicar al Coordinador SGI problemas de calidad, medio ambiente y SST.
- Asegurar que los procesos a su cargo sean llevados a cabo de acuerdo a la información documentada correspondiente.
- Asignar, dentro de cada proceso, las responsabilidades de ejecución y supervisión de cada tarea, asegurando que la asignación se realice en base a las competencias de cada empleado.
- Asegurar la disponibilidad y el fácil acceso a la información documentada del SGI relacionada con el proceso.
- Asegurar que se lleven adelante los registros del SGI que demuestren el cumplimiento del SGI, siguiendo las directivas de este procedimiento.
- Detectar y proponer las necesidades de capacitación de los colaboradores a su cargo, teniendo en cuenta la Política del SGI y los objetivos establecidos para su área o proceso y elevarlas al Responsable de Recursos Humanos.



6- PLANIFICACIÓN

6.1- ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

La administración de Riesgos busca contribuir eficientemente a la identificación, análisis, tratamiento, comunicación y monitoreo de los riesgos de la Corporación Vial del Uruguay.

Para ello se procede a:

1- Comprender la organización y su contexto (partes interesadas, sus necesidades y expectativas).

2- Evaluación del Riesgo

- ✓ **Identificación:** Proceso para encontrar, reconocer y describir riesgos
- ✓ **Análisis:** Proceso para comprender la naturaleza de un riesgo y determinar el nivel de riesgo.
- ✓ **Evaluación:** Proceso en el cual se comparan los resultados del análisis de riesgo con los criterios de riesgo para determinar si el riesgo y/o su dimensión son aceptables o tolerables.

3- Gestión (tratamiento) del riesgo: Procedimiento para modificar riesgos. La gestión de riesgos puede abarcar las siguientes medidas:

- Evitar riesgos decidiendo no iniciar o suspender la actividad de la cual resultan los riesgos
- Asumir o aumentar el riesgo para aprovechar la oportunidad
- Eliminar la fuente de riesgos
- Modificar la probabilidad
- Modificar las consecuencias
- Compartir los riesgos con una o varias partes (por ejemplo, mediante contratos y financiamiento de riesgo)
- Decisión consciente de asumir el riesgo

4- Control y Comprobación

Control: Continua comprobación, supervisión, observación crítica o determinación del estado actual para reconocer divergencias con el nivel de rendimiento necesario o esperado. El marco, el proceso, riesgos o controles de riesgos pueden ser objeto de control.

Comprobación: Actividad para determinar si un objeto de análisis es apto, adecuado y eficaz para alcanzar las metas establecidas.



6.2- OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

La planificación del SGI se implementa a través del Cuadro de Mando Integral (CMI), de la Matriz de Objetivos Operativos, de las Matrices de Riesgos, de los Programas de Gestión Ambiental PG-GA-500 y de los Programas de la Seguridad y Salud en el Trabajo PG-SST-500.

A través del CMI y de la matriz de objetivos operativos se pretende medir el desempeño de la organización mediante el análisis de la Política. Su implementación se basa en un análisis de los “Elementos” importantes que la Alta Dirección ha decidido transmitir y de lograr que esos “Elementos” sean considerados toda vez que se desarrolla una tarea.

A través de los Programas de Gestión Ambiental CVU asume el compromiso de prevenir, controlar y mitigar la contaminación del medio ambiente.

El objetivo principal de dichos programas es formular las medidas necesarias para la mitigación, compensación y prevención de los efectos adversos causados por las actividades desarrolladas por CVU sobre los elementos ambientales, según la identificación y valoración efectuadas en el registro RE-GA-700, así como las recomendaciones para el futuro control, seguimiento y mejoramiento de dichos efectos.

A través de los Programas de Gestión de la SST CVU asume el compromiso de identificar los peligros, evaluar sus riesgos y determinar los controles necesarios para su mitigación.

La Alta Dirección establece los Objetivos de Gestión con el fin de cumplir con los enunciados de la Política, los requisitos legales y reglamentarios, los aspectos ambientales, la identificación de peligros y evaluación de riesgos en SST, y los riesgos de los procesos establecidos en el alcance del SGI.

La implementación de los objetivos se realiza por medio de la ejecución de los planes de acción establecidos en los mismos, para los cuales se establecen indicadores y metas, recursos, responsables y plazos.

El control de cumplimiento de dichos objetivos se realiza a través de reuniones de la Gerencia con los Responsables de cada Proceso.

Los objetivos y metas ambientales y de SST se encuentran incluidos en los respectivos Programas.


Para los objetivos ambientales es necesario tomar en cuenta los aspectos ambientales identificados.

En el procedimiento PR-GA-700 se describe el método utilizado para evaluar la importancia de los distintos aspectos ambientales identificados con el fin de determinar cuáles son significativos sobre el medio ambiente. Dichos aspectos ambientales significativos son tenidos en cuenta por el Coordinador del SGI en el establecimiento, implementación y mantenimiento del SGI.

Es responsabilidad del Coordinador del SGI revisar el Listado de los Aspectos Ambientales RE-GA-700 y su evaluación en función de la información actualizada resultante de la aplicación del SGI.

➤ **Indicadores de Desempeño Ambiental / de SST**

Los indicadores de desempeño miden la eficacia y el desempeño ambiental y de la SST de las actividades o procesos dentro de la organización. En los Programas de Gestión PG-GA-500 y PG-SST-500 se establecen los indicadores para cada programa de gestión implementado.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 19 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

Planificación del Sistema de Gestión Integrado

La Gerencia planifica el sistema de gestión con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.4, así como los objetivos de la calidad, el medio ambiente y de la SST, y mantener la integridad del sistema de gestión cuando se planifican e implementan cambios en éste.

Dicha planificación consiste en:

- La identificación de los procesos que se desarrollan en la organización y las características a cumplir por los mismos, de forma de satisfacer las expectativas del cliente.
- La elaboración de Planes de Procesos y Procedimientos de Trabajo en los que se documentan los responsables de cada etapa del proceso, documentos aplicables, registros necesarios, interacciones y las medidas e indicadores necesarios a los efectos del control del desempeño del proceso.
- El despliegue de las metas globales a metas para cada proceso, de forma de controlar los mismos en concordancia con la Política de Gestión Integrada definida.
- La asignación de los recursos necesarios para llevar a cabo todos los procesos identificados. De forma periódica, la Gerencia analiza la adecuación de los recursos a través de la Revisión por la Dirección.
- La planificación de la capacitación del personal como forma de asegurar el mantenimiento y mejora de las competencias; del mantenimiento de los equipos de manera de asegurar su capacidad de permanecer operativos; la realización de auditorías como herramienta para evaluar el grado de cumplimiento y efectividad del SGI implementado.
- El establecimiento de registros requeridos para asegurar una adecuada trazabilidad.

6.3- PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

El cambio organizacional adquiere carácter estratégico cuando coinciden diversas circunstancias asociadas a su necesidad, alcance, impacto, tiempo de ejecución y duración de los efectos, recursos y toma de decisiones, entre otros temas, todos los cuales adquieren dimensión relevante.

La gestión del proceso de cambio estratégico debe ser planificado y realizarse en forma controlada.

Para ello se procede según:

- a- Analizar el por qué se debe cambiar
- b- Qué va aportar el cambio, qué se espera del cambio ([indicadores](#) y [objetivos](#))
- c- Qué recursos y necesidades se necesitan
- d- Qué riesgos puede implicar
- e- Estudio de viabilidad, siempre que sea posible
- f- Cómo se va a planificar el cambio
- g- Implementar los cambios
- h- Comunicación de los cambios a las partes interesadas a quienes aplique
- i- Evaluar la eficacia de los mismos.

Toda necesidad de cambio estratégico es elevada para consideración del Directorio.

La planificación de los cambios se registra en la Matriz de Gestión del Cambio RE-GI-508.



7- APOYO

7.1- RECURSOS

7.1.1- GENERALIDADES

La Corporación Vial del Uruguay S.A. mejora continuamente la eficacia de su SGI, asignando para ello los recursos necesarios de manera de asegurar el cumplimiento de la Política del Sistema de Gestión Integrado, de los objetivos y de los planes de acción surgidos de la misma.

Para ello, la Gerencia gestiona y asegura la disponibilidad de los recursos dentro del ámbito de su competencia según se detalla en el presente Manual. Todo lo que exceda a éste, se solicita autorización al Directorio de CVU.

En el Anexo 1 del Contrato de Concesión, del 23/10/2015, capítulos 4, 7 y 16 se detallan las fuentes de ingreso de CVU. Las más relevantes, durante el plazo de la concesión son:

- La recaudación de las tarifas de los peajes concesionados,
- Subsidios a cargo del MTOP.

El control y seguimiento tanto de las fuentes de fondos como de sus usos se realiza con periodicidad mensual a través de la elaboración del Flujo de Fondos Proyectado (FF), determinándose los saldos de caja proyectados hasta la finalización del Contrato de Concesión.

El FF brinda un panorama completo y detallado del estado de situación y proyecciones tanto de los ingresos y egresos operativos de CVU como así también de su resultado financiero.

Respecto de los ingresos operativos, contamos con la proyección de la recaudación de peajes la cual mensualmente actualiza la Gerencia de Evaluación de Proyectos de CND para su incorporación al FF de CVU.

A los efectos de la proyección de recaudación de peajes que se incluye en el FF, CVU informa a dicha Gerencia de CND sobre cualquier hecho registrado o a registrarse que pudiese tener algún efecto sobre las proyecciones de recaudación a fin de que sean tenidos en cuenta como corresponde, procurando el mayor ajuste posible de las proyecciones de recaudación a la realidad.

Por otro lado, se proyecta la cobranza de los subsidios a cargo del MTOP según lo establecido al respecto en el Contrato de Concesión.

Respecto de los egresos operativos, mensualmente se recibe del área de Compras y Contrataciones de CVU su proyección (se proyecta la certificación de totalidad de los contratos firmados y en proceso de contratación) durante la vigencia del Contrato de Concesión la cual es impactada en el FF de CVU. Además, se incluye la proyección estimada de certificación de las obras pendientes de envío por parte de la Dirección Nacional de Vialidad (DNV) que fuera suministrada por ellos en el Plan de Obras.

En el FF de CVU se proyectan también otros egresos operativos tales como los costos de funcionamiento de la estructura funcional y operativa de CVU y de los servicios que se prestan desde CCO al MTOP.

El Resultado Operativo Proyectado en el FF surge de Ingresos Operativos menos Egresos Operativos.

En el FF también se proyectan los costos financieros de CVU producto de los créditos vigentes tanto con organismos multilaterales de crédito (BID, CAF, FONPLATA, etc.) o con bancos privados de plaza.



De la misma forma se proyectan y exponen en el FF las amortizaciones según los contratos de crédito vigentes.

Se incluyen también las proyecciones de resultados financieros por colocaciones de fondos excedentes.

Finalmente se determinan los saldos de caja proyectados para cada mes hasta la finalización del Contrato de Concesión que, de determinarse que arrojan valores negativos, el FF se complementa con una propuesta de financiamiento de corto plazo para cubrir los déficits de caja.

El FF es conciliado mes a mes con el saldo contable de disponibilidades, asegurando una exactitud razonable del saldo real de caja del mes de cierre, así como de las proyecciones.

Como anexo al FF se elabora un informe de seguimiento y control del mismo el cual contiene la explicación detallada de los rubros cuyas proyecciones tienen una variación más significativa respecto al FF del mes anterior.

Mensualmente, el FF conjuntamente con los informes y cuadros anexos son presentados al Gerente y Directorio de CVU para su consideración y efectos.

En paralelo a la elaboración mensual del FF y tomando información de este, se actualiza y realiza el seguimiento a la Ecuación Económica del Contrato de Concesión la cual tiene por objetivo determinar a un determinado momento el estado de situación del nivel de cumplimiento de lo establecido en dicho Contrato en cuanto a montos comprometidos de inversión en contrataciones, a realizar por cuenta y orden del cliente MTOP.

Para actualizar el informe de la Ecuación Económica se actualizan mes a mes los valores de recaudación real y su proyección hasta la finalización del Contrato de Concesión. En tanto la recaudación real y proyectada difiera de la establecida en el Contrato para los diferentes años de la concesión hasta su vencimiento, ajusta el nivel de inversión a realizar o inversión comprometida en más o en menos respecto también a los montos a invertir establecidos en el Contrato.

Ajustado y proyectado el nivel de inversión comprometida a realizar, este se compara con la inversión efectivamente realizada y que se proyecta realizar por todo concepto (contratos de obras y mantenimientos viales, contratos de servicios y gestión de peajes, costos financieros, etc.), determinándose el nivel de cumplimiento de la inversión comprometida ajustada por recaudación de peajes según lo establece el Contrato de Concesión tanto año a año del contrato como acumulado a un determinado momento de la vigencia del mismo.

El resultado de la medición del Nivel de Cumplimiento de la Inversión Comprometida según lo establecido en el Contrato puede arrojar un Sobrecumplimiento respecto a la Inversión Comprometida, es decir, que a determinado momento durante la vigencia del Contrato de Concesión el Nivel de Inversión Realizado supera al Compromiso de Inversión o, un Sub cumplimiento, situación en la cual se constata que la Inversión Realizada no alcanza (es inferior) al Compromiso Asumido.

En el Plan de Calidad PC-FI-700 se establecen las etapas del proceso de la Gestión de Gestión de Recursos Financieros de la CVU.

En el Instructivo IN-GP-700 se establecen las directrices del proceso de Gestión Presupuestal de la CVU.



7.1.2- PERSONAS

CVU identifica a todo el personal, propio o contratado a terceros, que realiza actividades relevantes que afectan a la calidad de la prestación del servicio delegando en la Gerencia de Recursos Humanos de la CND lo relacionado a la selección de dicho personal y el archivo de los registros correspondientes. Se documenta en el “Acuerdo de Servicio AS-700-R.H.” los servicios requeridos y las especificaciones de los mismos, siendo dicha Gerencia evaluada como proveedor interno de servicios.

CVU ha identificado en las Descripciones de Cargo correspondiente a su personal, las funciones que definen y ejecutan actividades de control y seguimiento de los requisitos de calidad y ambientales.

A su vez, ha identificado dichas funciones en los cargos no pertenecientes a la empresa, los cuales se encuentran descriptas para los Directores de Obras pertenecientes a la DNV, en el Acuerdo de Cooperación Técnica firmado con el MTOP, y para los Auditores Ambientales contratados por CVU, en los términos de referencia del llamado y en la propuesta de servicios presentada por los mismos.

A través de las Descripciones de Cargo, del procedimiento de Inducción al Puesto de Trabajo PR-GI-601 y del Acuerdo de Cooperación Técnica en el marco de la Concesión, CVU se asegura que todo el personal que afecta a la prestación de los servicios es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

Toda vez que la Gerencia de CVU detecta la necesidad de solicitar personal, una vez realizadas las comunicaciones con el Directorio y con Recursos Humanos de CND, se formaliza dicha solicitud mediante nota/asunto interno a través del Sistema de Gestión Documental Integrado a la Gerencia de Recursos Humanos de la CND. En dicho comunicado se establece el cargo a ocupar de acuerdo a lo definido en el organigrama.

Es responsabilidad de CND-R.H. realizar la selección del personal de acuerdo a la descripción del cargo definido.

Una vez seleccionada la persona, se procede a la inducción institucional de la CND, a CVU y al puesto de trabajo.

La inducción a CVU es coordinada por CND-R.H. y realizada conjuntamente con el responsable del proceso al cual la persona es asignada. En el procedimiento PR-GI-601 se establecen las directrices para la realización de la Inducción al Puesto de Trabajo y los registros que se generan de dicha actividad.

La inducción institucional es realizada por CND-R.H. siendo responsabilidad de ésta mantener registros de dicha actividad.

7.1.3- INFRAESTRUCTURA

La Gerencia determina y proporciona los requerimientos de la infraestructura de acuerdo a las condiciones y recursos disponibles.

En términos generales, la infraestructura necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos de CVU se divide en dos grandes grupos: Equipamiento Informático e Infraestructura Edilicia.

El equipamiento informático requerido para desempeñar las tareas conforme a lo especificado es gestionado internamente, en tanto, la infraestructura edilicia para lograr las prestaciones de servicios requeridas en el marco de la concesión es solicitada al área de Mantenimiento de CND.



7.1.4- AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS

Las relaciones laborales se desarrollan en un ambiente de respeto mutuo entre el Directorio, la Gerencia y los colaboradores. CVU ofrece fuentes de trabajo que no solo posibilitan el desarrollo profesional sino también el personal.

Contamos con un Código de Ética el cual procura sistematizar un conjunto de lineamientos, a los que deberán apegarse los integrantes de la organización, en su tarea cotidiana y en las relaciones humanas, los valores éticos y la misión de la misma. En este sentido se pretende contribuir a la consecución de los objetivos organizacionales sin dejar de expresar a los colaboradores de manera clara y precisa, qué conducta se espera que asuman ante determinada situación.

Nuestras acciones se rigen por un conjunto de valores de carácter ético que se aplican a todas las actividades en todos los niveles, considerando cardinales los principios de Buena fe, Probidad y la priorización del Interés de la Empresa.

Configuran pautas de conducta esenciales: La Buena Fe, entendida como imparcialidad y obligación de honrar el buen nombre y prestigio de la empresa en todo momento y en todos los ámbitos; la Probidad concebida como el obrar con transparencia, integridad y equidad; y el Interés de la Empresa en el sentido de actuar priorizando siempre este interés por encima del interés individual.

El uso de vehículos se encuentra reglamentado en un Manual con la finalidad de:

- Dotar de un marco de referencia interno conocido y único que pueda responder en forma eficaz y eficiente a las necesidades de movilización o transporte de recursos necesarios para la buena gestión.
- Reglamentar la utilización de los medios de transporte por parte del personal de CVU para el cumplimiento de sus tareas, definiendo sus derechos y deberes, y estableciendo las prohibiciones específicas relacionadas con usos indebidos que podrían provocar perjuicios a la empresa y/o terceros.

CVU dispone de servicios de apoyo ante emergencias médicas y seguros ante accidentes laborales, cumpliendo con la totalidad de los requerimientos legales, reglamentarios y/o internos en relación a la salud y seguridad de sus colaboradores. Asimismo, cuenta con seguros de vida para aquellas personas que deben prestar servicios de guardia o realizar tareas en los puestos de peajes haciendo uso de los vehículos de la organización.


7.1.5- RECURSOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En el seguimiento y medición de los procesos comprendidos en el actual alcance del sistema de gestión integrada son utilizados softwares comerciales validados por el proveedor.

Cabe destacar que CVU cuenta con software desarrollados internamente. La validación de los mismos es registrada por el Programador responsable del mismo.

Dentro de la infraestructura y recursos necesarios para realizar la prestación del servicio de los procesos de Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes y de Servicios de Telepeaje, además del software comercial validado por el proveedor, se describe en el procedimiento de Mantenimiento Informático PR-SI-700 la forma en que se realiza el mantenimiento y la verificación del Hardware y el Software aplicados a los procesos.

La forma en que se identifican los elementos asociados al servicio que se brinda en CVU, en las distintas etapas de su realización, está establecida en los Planes de Calidad y Procedimientos de cada proceso según lo establecido en los procedimientos de Gestión y Control Documental PR-GI-400 y de Control de Registros PR-GI-401.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 24 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

Asimismo, toda información documentada remitida a CVU es ingresada por Mesa de Entrada en el Sistema de Gestión Documental Integrado. Esto permite la trazabilidad de cualquier documento a través de la referencia alfanumérica asignada por el Sistema.

7.1.6- CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

A los efectos de la correcta operación de sus procesos y de garantizar la conformidad de sus productos y servicios, se ha determinado que los conocimientos necesarios son:

- Normas legales y reglamentarias aplicables a la actividad de CVU.
- Conocimiento del cliente.
- Conocimientos técnicos relativos a la actividad.
- Forma de operar los procesos, riesgo de fallo y acciones de contingencia cuando sean requeridas.

Estos conocimientos están disponibles a todo el personal. Contamos con un Listado Maestro de Documentos RE-GI-400 en el cual se indica toda la información documentada existente, tanto interna como externa, Asimismo, contamos con el registro de Identificación y Evaluación de Cumplimiento de Requisitos Legales, Reglamentarios y otros requisitos RE-GI-712.

Para el aprovechamiento de la experiencia y el aprendizaje de los éxitos y errores, se mantiene el registro de Gestión de No Conformidades y Realización de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora RE-GI-803 con los hallazgos detectados a lo largo de la historia, su resolución y evaluación.

7.2- COMPETENCIA

El personal de CVU demuestra su competencia con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas definidas en las "Descripciones de Cargo". Dichas descripciones son elaboradas por CND-R.H. y aprobadas por el Gerente de CVU.

CVU solicita a CND-R.H. revisar periódicamente las descripciones de cargo, tomando en cuenta los cambios de procesos, la política vigente, los aspectos ambientales e impactos de los mismos y la identificación de los peligros y su evaluación, como forma de evaluar las competencias para un cargo y determinar si es necesario realizar modificaciones al respecto.

CVU detecta anualmente las necesidades de capacitación y competencia de su personal de acuerdo a las directrices del Procedimiento de Capacitación PR-GI-600. Asimismo, CND-R.H. realiza periódicamente Evaluaciones de Desempeño a todos los colaboradores del CVU, siendo responsabilidad de ésta el diseño e implementación de dicha actividad.

7.3- TOMA DE CONCIENCIA

La Gerencia establece los mecanismos y acciones necesarias para asegurarse de que personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos a través de la implementación de la información documentada (planes de calidad, programas, procedimientos, instructivos, inducción al SGI) y realizando las actividades descritas en el presente Manual.



Mediante la realización de “Talleres”, la Gerencia se asegura que el personal es consciente de la importancia de sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del SGI. En dichos talleres se promueve la concientización de un mejor desempeño, así como las consecuencias de desviarse de los requisitos establecidos.

7.4- COMUNICACIÓN

La organización ha determinado las comunicaciones internas y externas pertinentes al SGI por medio del Anexo V – Análisis de Contexto y de Partes Interesadas.

Asimismo, el plan de comunicación (interna y externa), la participación y consulta se realiza de acuerdo a las directrices establecidas en el procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta PR-GI-500.

7.5- INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1- GENERALIDADES

La información documentada del Sistema de Gestión Integrado incluye:


- Declaraciones documentadas de una Política Integrada (Calidad, Medio Ambiental y SST).
- Declaraciones documentadas de Objetivos de Calidad, Medio Ambiente y SST, y Programas de Gestión Ambiental y Gestión SST.
- La información documentada requerida por las normas de referencia ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.
- La información documentada necesaria para que CVU se asegure de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.

7.5.2- CREACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

7.5.3- CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

La información documentada del Sistema de Gestión Integrado se elabora y controla según su nivel jerárquico. En el procedimiento PR-GI-400 se define la estructura documental y el control requerido. También se define según dicho procedimiento, la metodología para:

- Elaborar la información documentada del Sistema de Gestión Integrado.
- Revisar y aprobar la información documentada antes de su emisión.
- Revisar y actualizar la información documentada cuando sea necesario y aprobarla nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de la información documentada.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de la información documentada aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que la información documentada permanece legibles y fácilmente identificable.
- Asegurarse de que se identifica la información documentada de origen externo y se controla

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p style="text-align: center;">MANUAL</p> <p style="text-align: center;">SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p style="text-align: center;">MN-GI-400</p> <p style="text-align: center;">Página 26 de 43</p> <p style="text-align: center;">Versión 10</p>
---	---	--

su distribución.

- Prevenir el uso inadecuado de información documentada obsoleta.

En el procedimiento PR-GI-402 se establecen las directrices para la elaboración de Notas emitidas por CVU.

La vigencia del Listado Maestro de Documentos RE-GI-400 se asegura por medio de la fecha indicada al guardar el archivo en soporte digital, la cual indica día, mes y año. La versión inmediatamente anterior es considerada obsoleta de acuerdo a las directrices del procedimiento de Gestión y Control Documental PR-GI-400.


Toda la información documentada del SGI se encuentra disponible en la “Unidad de Disco L:\Sistemas de Gestión Integrados\Documentos SGI.

A los efectos de la nueva terminología utilizada por la norma ISO 9001:2015, la misma será modificada en la información documentada ya existente a medida que se vaya actualizando la misma.

Control de los Registros

Los registros de CVU se establecen y mantienen para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos. Los registros de nuestro Sistema de Gestión Integrado permanecen legibles, fácilmente identificables y recuperables, tal como se indica en el Procedimiento de Control de Registros PR-GI-401.

En dicho procedimiento se define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 27 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

8- OPERACIÓN

8.1- PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

La Corporación Vial del Uruguay S.A. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la prestación de sus servicios. La planificación es coherente con los requisitos del SGI, porque los procesos:

- Son parte integral del Sistema de Gestión Integrado.
- Son revisados por la Gerencia en cuanto a su ejecución y cumplimiento de objetivos.
- Requieren y aplican recursos específicos, ya sean materiales, humanos, de infraestructura o ambiente de trabajo.
- Son la razón de ser de CVU y todo se administra en torno a ellos.
- Influyen directamente en la satisfacción del cliente.
- Son el principal campo de mejora del Sistema de Gestión Integrado.

Los requisitos de los servicios prestados por CVU al MTOP se encuentran especificados en el Contrato de Concesión vigente y demás acuerdos particulares suscritos con éste.

CVU planifica los procesos necesarios para la prestación de los servicios a través de los documentos establecidos en el Listado Maestro de Documentos RE-GI-400.

Asimismo, establece Matrices de Riesgo como forma de considerar los riesgos determinados según el análisis realizado y administrar los mismos.

8.2- REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS


8.2.1- Comunicación con el cliente

Toda documentación remitida al MTOP debe ser foliada y engrampada.

CVU determina e implementa disposiciones eficaces para la comunicación con el cliente respecto a:

- La información y consultas sobre servicios mediante:
 - Enlace dedicado exclusivo CVU-MTOP
 - Expedientes,
 - Vía Telefónica y/o personalmente.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo las sugerencias y reclamos, mediante:
 - Enlace dedicado exclusivo CVU-MTOP
 - Expedientes.

El Acuerdo de Cooperación Técnica en el marco de la Concesión establece que para cada obra el MTOP designa un Director de Obra (en adelante DDO), el cual es el referente ante el contratista por CVU y por la Dirección Nacional de Vialidad del MTOP (en adelante DNV). Esto implica que cualquier comunicación Contratista-CVU debe realizarse a través del DDO.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 28 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

8.2.2- Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Proceso de Gestión y Monitoreo de las Obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión: Tiene por finalidad la gestión técnico-administrativa de la concesión.

Productos resultantes del proceso: Contratación y administración de obras y servicios viales / Administración de programas financiados por Multilaterales.

Proceso de Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes: Consiste en el mantenimiento continuo y en correcto funcionamiento del Sistema de Cobro de peajes de la Concesión MTOP – CND (software y hardware).

Productos resultantes del proceso: Control de la Recaudación / Registro de todos los tránsitos mediante TCP-Toll y cámaras OCR / Servicio de apoyo técnico a operadores de peajes / Servicio técnico al Sistema de Recaudación.

Proceso de Gestión de Servicios de Telepeaje y Clearing: Tiene la función de procesar las distintas necesidades y consultas de los usuarios del servicio de Telepeaje. El Clearing posibilita a los usuarios de telepeaje a que puedan utilizar el servicio de pre y pos pago en todos los peajes del país, siendo TELEPEAJE el administrador del servicio.

Productos resultantes del proceso: Sistema de Telepeaje / Servicio de apoyo técnico al Sistema de Telepeaje / Servicio de atención al usuario de Telepeaje.

Dichos procesos se gestionan bajo los lineamientos de los planes, procedimientos e instructivos indicados en el Listado Maestro de Documentos RE-GI-400.

Toda la información referida a la prestación de los servicios se encuentra establecida, identificada, registrada y mantenida en el presente Manual de Sistema de Gestión Integrado.

Los servicios solicitados por el cliente están claramente definidos, comprendidos y aceptados por éste previo a dar curso a la prestación de los mismos, tal como se describe en el Contrato de Concesión y en el Acuerdo de Cooperación Técnica y demás contratos suscritos en el marco de la Concesión.

CVU solicita al cliente la totalidad de los requerimientos para prestar el servicio, incluso aquellos que pudieran no estar contemplados en los diferentes acuerdos pero que son considerados necesarios para asegurar la calidad de la prestación de los servicios.

Desde el punto de vista ambiental se ha constatado que los aspectos ambientales significativos se encuentran en los contratos de: Obras y Mantenimientos Viales; Operación de Puestos de Peajes y de Servicio de Auxilio Mecánico. Resulta despreciable el efecto de los mismos identificados en las oficinas de CVU.

Desde el punto de vista de la seguridad y la salud en el trabajo de nuestros colaboradores, se identifican los peligros y se evalúan sus riesgos según las directrices del procedimiento PR-SST-700 Identificación Continua de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles.

La identificación de los requisitos legales aplicables se describe en el procedimiento PR-GI-705 Identificación de Requisitos Legales y Evaluación de Cumplimiento.



8.2.3- Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Previo a la prestación del servicio, CVU revisa los requerimientos del cliente con el fin de asegurar la calidad del mismo.

Dado que nuestros servicios poseen requisitos legales, reglamentarios y de la organización para con el cliente, CVU únicamente realiza la prestación del servicio dentro del marco de cumplimiento del Contrato de Concesión y de los Acuerdos contraídos con el MTOP.

CVU toma en cuenta los aspectos ambientales y los requisitos legales y otros que le apliquen tal como se ha descrito en el ítem 7.2.1 del presente manual a los efectos de determinar los requisitos de la prestación del servicio.

Los requisitos ambientales particulares y de la SST que CVU pueda establecer para los contratistas, son documentados en los pliegos de condiciones de las licitaciones y sus adicionales, y/o en los correspondientes contratos.

8.2.4- Cambios en los requisitos para los productos y servicios

CVU se asegura que todo cambio de requisitos en los servicios prestados, son modificados en la información documentada correspondiente según las directrices del Procedimiento de Gestión y Control Documental PR-GI-400.

8.3- DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS


Dentro de los procesos llevados adelante por CVU se encuentra el de Desarrollo y Soporte Informático, que en sí mismo es un proceso de diseño y desarrollo de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015. El desarrollar dicho proceso implica que el Programador conjuntamente con el Jefe del CCO y/o el responsable del proceso en cuestión deban determinar los elementos de entrada al diseño o **Fase "Inicial"**. Esto implica diseño de la solución o comprender con qué información se cuenta, la definición de los procesos y su alcance, y de ser necesario, la instalación de software que permitirá el posterior desarrollo del producto. La fase de recabar toda la información requerida es llevada a cabo por el Programador, quien además debe velar porque los requisitos legales y reglamentarios necesarios se apliquen y por analizar que todos los requisitos sean tomados en cuenta, garantizando una correcta comunicación con todas las partes involucradas. Como resultado de este análisis se identifica claramente qué se busca como resultado de este proceso de diseño y desarrollo.

La evidencia de que fueron analizados los elementos de entrada y que se identifica claramente lo que se busca como resultado de este proceso es el desarrollo del **Diagrama Gantt** para cada proyecto en curso.

En dicho Gantt se plasman los elementos de entrada y cómo se pretende llegar al resultado esperado, qué recursos se utilizarán y el tiempo estimado de desarrollo.

El diagrama Gantt es aprobado por el Gerente lo cual evidencia que se aprueba la utilización de los recursos en el proceso y de los métodos de desarrollo a aplicar.

Para el armado del Gantt es necesario desarrollar la fase denominada "**Documentación del Desarrollo**", lo cual implica analizar el "Diseño de Interfaces", "Casos de Uso" y los "Entregables de Diseño de Documentación" de cada proceso a implementar.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 30 de 43</p> <p>Versión 10</p>
--	---	--

Con la información del Gantt se entra en la fase de desarrollo en sí mismo denominada **Fase "Infraestructura"**, la cual permitirá llegar a la verificación del diseño y desarrollo. Para ello se determinan los requerimientos de infraestructura necesarios para llevar a cabo la solución.

Finalmente se valida el proceso en la **Fase "Final"** del diseño lo cual implica realizar el "Testing del Aplicativo", la "Puesta a Punto" y la "Puesta en Producción".

Todas las fases quedan documentadas quedando registrado todo cambio que se efectúe en el diseño, en cada una de las etapas establecidas en el Gantt.

Al final de cada diseño se registra qué elemento del SGI se ve afectado por el mismo, por ejemplo: necesidad de generar nuevos documentos, necesidad de capacitación, necesidad de comunicación interna y/o a terceros.

Toda la información se mantiene en el sistema identificada por el nombre del diseño.

Para los diseños que no correspondan al área de sistemas, se aplica el procedimiento de Diseño y Desarrollo PR-GI-703 en el cual se establece la sistemática general y planificada para controlar el diseño y desarrollo de productos o servicios.

8.4- CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

Se busca asegurar que los productos y/o servicios suministrados por los proveedores cumplen con los requisitos especificados y acordados por CVU y evitar que potenciales No Conformidades sean transferidas a la prestación de nuestros servicios.

CVU cuenta con tres tipos de proveedores:

- *Proveedores Internos (Servicios Técnicos de Apoyo de la CND)*
- *Proveedores Externos de Productos*
- *Proveedores Externos de Servicios*

En el procedimiento de Gestión de Compras PR-CS-700 se establece la metodología para la adquisición de todos los productos y/o servicios necesarios para el correcto desempeño de los procesos.

En el procedimiento PR-CS-701 se establece la metodología para la custodia y la administración de la caja chica.

El procedimiento de Contratación de Servicios Externos PR-CS-702, detalla la sistemática de CVU para contratar, gestionar y controlar dichos servicios.

En los Planes de Calidad de los procesos y en los procedimientos relacionados se detalla la interacción de los procesos de CVU con los servicios técnicos de apoyo. En los "Acuerdos de Servicio" generados entre CVU y CND se detallan las especificaciones de prestación de dichos servicios.

Los Servicios Técnicos de Apoyo son evaluados como proveedores internos críticos según se detalla en el Procedimiento de Evaluación de Proveedores PR-GI-701. La evaluación es anual en función de tres atributos: cumplimiento con los plazos establecidos, calidad técnica y calidad del servicio.



CVU considera a las Empresas Contratistas, a los Directores de Obra y a los Auditores Ambientales como proveedores externos críticos. Los mismos son evaluados de acuerdo a los criterios establecidos en el Procedimiento de Evaluación de Proveedores, PR-GI-701.

Para la gestión de otras modalidades de compra se establecen los siguientes procedimientos:

- PR-GC-700 Procedimiento de Estudio, Contratación y Seguimiento de Obras y Mantenimientos Viales.
- PR-GC- 701 Procedimiento de Llamado a Licitación de Obras y Mantenimientos de Obras Viales y Asistencia Técnica y Servicios solicitados por el MTOP.
- PR-GC-702 Procedimiento de Contratación de asistencia Técnica y Servicios solicitados por el MTOP.

8.5- PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO

Desde el punto de vista ambiental, el control operacional de las actividades llevadas a cabo en CVU se describe a través de los Programas de Gestión Ambiental PG-GA-500, y de los Procedimientos indicados en el Listado Maestro de Documentos RE-GI-400.

Desde el punto de vista de la SST, el control operacional de las actividades llevadas a cabo en CVU se describe a través de los Programas de Gestión de la SST PG-SST-500, y de los Procedimientos PR-SST-700 Identificación Continua de Peligros, Evaluación de Riesgos y Determinación de Controles; PR-SST-701 Investigación de Accidentes / Incidentes de Trabajo, y otros procedimientos indicados en el Listado Maestro de Documentos RE-GI-400.

Asimismo, y como requisito de la CVU, el control operacional implica que los contratistas deben certificar sus sistemas de gestión según se detalla a continuación:

Contratista de	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
Obras y Mantenimientos Viales	X	X	
Operación de Puestos de Peaje	X	X	X
Servicio de Auxilio Mecánico	X	X	

El control de los requisitos legales ambientales y de SST, tanto de aplicación a CVU como a sus contratistas, se realiza según las directrices del Procedimiento de Identificación de Requisitos Legales y Evaluación de Cumplimiento PR-GI-705.

8.5.1- CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Los procesos de prestación de servicios son controlados por CVU. Toda información referida a los mismos es establecida, identificada, registrada y mantenida en el presente Manual.

La disponibilidad de información que describe las características de los servicios prestados se establece a través de los Planes de Calidad. Dentro de estos planes se especifican las etapas, el flujo de operaciones, los registros, la documentación vinculada y los responsables de la ejecución y control de las actividades.



En el Listado Maestro de Contratos RE-GC-700 se registra los datos de todos los contratos (código de obra y denominación), las fechas de inicio y finalización de obras, el Director de Obra, el Ing. Residente, y la planificación de las auditorías ambientales a realizarse a las obras durante el período de ejecución de las mismas.

Los documentos requeridos en los pliegos de licitación y/o contratos son considerados documentos externos. Los mismos son archivados en la carpeta de cada contrato, tanto en soporte digital como físico.


El control de la entrega de dichos documentos, ya sea por parte de los contratistas y/o de los Directores de Obra, se realiza a través del registro de "Control de Documentos Externos generados en Contratos" RE-CG-701. En dicho registro se documenta la recepción por parte de CVU de: Actas de Recepción, Informes Mensuales, Evaluaciones Mensuales y Semestrales, PGA, PRA, Informes Trimestrales, Plan de Contingencia y el Informe Ambiental Final. La presentación de dicha documentación debe efectuarse según lo estipulado en cada Pliego de Condiciones / Contrato en particular.

El seguimiento de los procesos de contratación se realiza a través del Sistema Informático "GESFLOW". La evaluación de su desempeño se realiza a través de los indicadores de procesos cliente-cliente definidos en la Matriz de Indicadores de Desempeño de Procesos RE-GI-806. El control de los procesos también se efectúa a través del control financiero.

La atención a los Operadores de los Puestos de Peajes durante los fines de semana y los feriados no laborables es efectuada mediante un Sistema de Guardias según las directrices del instructivo IN-GR-730. Dicho sistema está integrado por el Analista Jefe del Centro de Control y Consolidación de Operaciones (CCO), por el Analista de Mantenimiento de Sistemas y por el Programador. Las actividades llevadas a cabo durante las guardias son registradas en RE-GI-715 Actividades de Guardias. Durante el resto de los días esta actividad es realizada por los Asistentes de Soporte Informático (Mesa de ayuda).

El estado de control de los procesos se asegura a través de:

- La elaboración de la documentación que regula la operativa de cada proceso, incluyendo la identificación de los registros asociados que corresponde para asegurar la trazabilidad de toda la información. La documentación es aprobada y difundida a todos los niveles por medio informático y mantenida en el servidor.
- Actividades de capacitación / sensibilización.
- Monitorear el cumplimiento del avance financiero de los contratos de obra y/o mantenimientos viales, como forma de monitorear la satisfacción del cliente. Esto se hace por medio del control de los certificados de obras que previo a su pago deben contar con la firma (aprobación) del Gerente de CVU. Dichos certificados de obra corresponden a una de las entradas del "Contrato de Concesión".
- Parte de la validación del proceso de Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes es a través del monitoreo de la Red con todos los enlaces y con todos los peajes y redes de pago. Cada 20 segundos, el sistema emite una señal a todos los servidores remotos a la espera de una respuesta. De acuerdo al tiempo de demora de dicha respuesta, lo analiza y lo cataloga asignándole un color según la referencia indicada en el monitor ubicado en el Centro de Consolidación y Control de Operaciones. Esto permite asegurar la transferencia de datos en forma continua.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 33 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

La validación de procesos aplica durante el desarrollo de nuevas formas de ejecutar los procesos cliente-cliente o nuevas herramientas para la realización del mismo proceso.

En este caso la validación se efectúa como forma de asegurar si las modificaciones a los mismos satisfacen las necesidades de sus usuarios y se corresponden con alguna de las siguientes operaciones:

- Elaborar y aprobar la documentación por las funciones responsables identificadas en el capítulo 4 del presente manual de gestión integrada.
- Realizar difusión/entrenamiento en la nueva operativa a todo el personal involucrado.
- Analizar la conveniencia de efectuar durante cierto período de tiempo/Números de servicios mediante pruebas pilotos, bajo la operativa de uso normal y la nueva, como forma de validar que las actividades cumplen con los requisitos.

La Coordinación del SGI junto al responsable de los procesos debe identificar y documentar las acciones requeridas para la validación.

Deben mantenerse los registros de las actividades de validación, así como demás evidencia que se requiera para demostrar el cumplimiento de los requisitos. Ejemplo de estos requisitos son e-mails con clientes / e-mails con la Dirección, etc.

8.5.2- IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

La forma en que se identifican los elementos asociados al servicio que se brinda en CVU, en las distintas etapas de su realización, está establecida en los Planes de Calidad y Procedimientos de cada proceso según lo establecido en los procedimientos de Gestión y Control Documental PR-GI-400 y de Control de Registros PR-GI-401.

Asimismo, toda documentación remitida a CVU es ingresada por Mesa de Entrada en el Sistema de Gestión Documental Integrado. Esto permite la trazabilidad de cualquier documento a través de la referencia alfanumérica asignada por el Sistema.


- **Proceso de Gestión y Monitoreo de las Obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión**

Toda la documentación remitida a CVU, luego de ingresada al Sistema Integrado, es entregada a un representante del área. En el caso de los Expedientes, éstos son trazables por única vez en Integrado asociando el N° del Expediente con el N° Integrado. Una vez analizado dicho documento se le asigna la codificación interna definida por CVU según lo establecido en el Procedimiento PR-GC-700.

- **Proceso de Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes**

La identificación y trazabilidad necesarias para el funcionamiento de dicho proceso refieren a la capacidad de identificar los resultados de los mismos a los efectos de contar con la información que se requiera de cualquiera de ellos.

La utilización del software de peajes (TCP-Toll), la gestión de la documentación por el sistema de expedientes y los registros fotográficos definidos en cada peaje garantizan el acceso a la información requerida.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 34 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

➤ **Proceso de Gestión de Servicios de Telepeaje y Clearing**

La identificación y trazabilidad del proceso de Gestión de Servicios de Telepeaje se realiza por medio del software “GES” Este sistema permite crear las cuentas, asignar los Tags y gestionar el envío de los mismos.

8.5.3- PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS

CVU identifica como propiedad del cliente a toda la información documentada por éste presentada. La misma es identificada por el MTOP mediante el número de expediente según se detalla en el numeral anterior. CVU al recibir la misma, la archiva en carpetas identificadas a tales efectos.

El edificio cuenta con cámaras y guardias de seguridad a los efectos de la preservación edilicia y de la información contenida en este.

Por disponibilidad de espacio físico y seguridad de las instalaciones, CVU ha dispuesto el almacenaje de la documentación propiedad del cliente en cajas precintadas que son enviadas a un proveedor externo especializado, registrándose en RE-GI-700, Documentos y Registros Almacenados fuera de CVU.

Como forma de preservar la propiedad intelectual, cada colaborador cuenta con clave de acceso identificativa para el sistema, lo cual permite que solo ingrese personal autorizado y garantiza la rastreabilidad de las actuaciones que en este se realizan.

Se adopta el criterio de conservar la documentación propiedad del cliente hasta el fin de la concesión (16/10/2020), dado que, acaecido el mencionado hito se liquidará CVU dando fin a los reclamos emergentes de la concesión.

8.5.4- PRESERVACIÓN

La preservación del servicio se realiza a través de:


- Contactos que el MTOP tiene con la CVU atendiendo sus reclamos y sugerencias.
- Mantenimiento correctivo y preventivo del sistema informático de la CVU.
- Correcto almacenamiento, manipulación y conservación de la información que recibe CVU.

8.5.5- ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA

La CVU determina el alcance de las actividades posterior a la entrega en los procesos necesarios para lograr satisfacer las necesidades del cliente/usuario. Dicha determinación se incluye en los Planes Calidad de los procesos principales y en la correspondiente información documentada.

8.5.6- CONTROL DE LOS CAMBIOS

La CVU, revisa y controla los cambios para la prestación de sus servicios través de la sección de cambios en cada documento y en el Listado Maestro de Documentos con el fin de mantener un control de los cambios y prevenir efectos no deseados que puedan afectar negativamente en el cumplimiento de los objetivos.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 35 de 43</p> <p>Versión 10</p>
--	---	--

En cuanto a los cambios que impactan en los procesos del sistema de gestión se analizan preventivamente de manera de poder mitigar y prevenir cualquier efecto no deseado.

Todo cambio es analizado internamente por el Responsable del Proceso y evaluado y aprobado por la Gerencia.

8.6- LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La liberación de los servicios se establece a partir de los requisitos definidos para cada uno de ellos.

Todas las solicitudes realizadas por el cliente cuentan con su “no objeción” previo a su realización.

8.7- CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES

CVU ha documentado en el procedimiento PR-GI-802 las actividades relacionadas al control de los productos/ servicios no conformes.


Se define como Producto / Servicio No Conforme al resultado de un proceso que no cumple con los requisitos especificados.

- Para el proceso “**Gestión y Monitoreo de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión**” se entiende por producto/servicio no conforme a todo aquel que no cumpla con lo establecido en los siguientes documentos:
 - Contrato de Concesión.
 - Acuerdo de Cooperación Técnica en el marco de la Concesión.
 - Pliegos de Condiciones de Obras, Mantenimientos, Servicios Viales y otros Servicios solicitados por el MTOP y sus respectivos contratos.
- Para los procesos “**Gestión de la Recaudación y Monitoreo de la Operación de Peajes**” y “**Gestión de Servicios de Telepeaje**” se entiende por producto/servicio no conforme a todo aquel que no cumpla con lo establecido en el “Convenio MTOP-CVU de la Operación y Mantenimiento del Sistema de Cobro de Peajes de la Concesión MTOP-CND”.
- Para el proceso “**Gestión de Servicios Técnicos de Apoyo**” se entiende producto/servicio no conforme a todo aquel que no cumpla con lo establecido en los distintos “Acuerdos de Servicio”.

El control de la gestión ambiental de los contratos de obras, mantenimientos y servicios viales se realiza a través de la realización de auditorías ambientales.

CVU realiza Auditorías Ambientales, al menos una vez exceptuando a los contratos de Iluminación y Señalización, a cada uno de los contratos de obras y mantenimientos viales (aquellos que incluyan obras iniciales) con el fin de evaluar el cumplimiento de las condiciones ambientales establecidas en los pliegos de licitación, los procedimientos establecidos por la DNV, la normativa general de la DINAMA y la propia documentación del contratista.

De acuerdo con el Listado Maestro de Contratos, RE-GC-700, se confecciona el Listado de Obras a Auditor, RE-GA-800.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 36 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

En el Procedimiento de Auditorías Ambientales, PR-GA-800 se establecen los criterios, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías ambientales, así como los documentos vinculados al proceso.

La cantidad de no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas durante la Auditoría Ambiental son registradas por la Coordinadora del SGI en el registro de control y seguimiento de auditorías ambientales RE-GA-702 y comunicadas al Departamento de Gestión Ambiental y Calidad de la DNV, a la empresa contratista y al Director de Obra quien tiene la responsabilidad de aprobar las acciones correctivas presentadas por el contratista y verificar la ejecución de las mismas.

Preparación y Respuesta ante Emergencias

En el procedimiento de Preparación y Respuesta ante Emergencias PR-GI-706 se establecen los criterios para adoptar las medidas destinadas a la prevención y control de riesgos en su origen, así como la actuación inicial en las situaciones de emergencia que pudieran presentarse.

En el procedimiento de Identificación y Evaluación de Riesgos Ambientales PR-GA-704 se establecen los criterios para evaluar y registrar las situaciones de emergencia ambiental (generadas por accidentes o incidentes) asociados a las actividades y procesos de CVU.


En el procedimiento de Investigación de Accidentes/Incidentes Laborales PR-SST-701 se establece la sistemática para la notificación, reporte e investigación de los accidentes e incidentes de trabajo que se presentan en la CVU con el fin de analizar e identificar las causas que propiciaron el evento y generar planes que permitan disminuir al máximo o eliminar los riesgos presentes en el entorno laboral, además de dar cumplimiento a las obligaciones y requisitos exigidos por la legislación aplicable vigente.

CVU evalúa periódicamente la eficacia de dichos procedimientos mediante simulacros que serán desarrollados con una periodicidad bianual. En dichos simulacros se irán poniendo en práctica las actuaciones definidas para algunas de las situaciones contempladas de forma que se asegure su vigencia en un período razonable de tiempo.

En caso de modificaciones significativas de las instalaciones, de eventos que hayan producido situaciones de emergencias ambientales o de la seguridad y la salud de los colaboradores y visitantes, y sobre la base de las Observaciones y No Conformidades, se efectúa una revisión periódica de las situaciones de emergencias potenciales y las medidas de prevención y mitigación, como así también de los informes y evaluaciones surgidas a partir de los simulacros o prácticas de situaciones de emergencia.

Debido a que el Manual Ambiental para Obras y Actividades del Sector Vial no prevé la entrega por parte del contratista de un Plan de Contingencias, CVU ha incorporado en los nuevos pliegos licitatorios requerimientos específicamente relacionados con la identificación de las situaciones potenciales de emergencia.

El Manual Ambiental para Obras y Actividades del Sector Vial de la DNV establece en su numeral 8.7 que el Constructor debe Informar a la comunidad y a las autoridades sobre cualquier situación de riesgo, de impacto social o comunitario que se pueda generar en la obra.

 <p>CORPORACION VIAL DEL URUGUAY S.A.</p>	<p>MANUAL</p> <p>SISTEMAS DE GESTIÓN INTEGRADOS</p>	<p>MN-GI-400</p> <p>Página 37 de 43</p> <p>Versión 10</p>
---	---	--

9- EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1- PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

9.1.1- GENERALIDADES

CVU realiza mediciones y monitoreo de los procesos y servicios prestados. Dichas mediciones se basan en los indicadores de proceso establecidos en RE-GI-806 y/o en los puntos de control indicados en los respectivos planes de calidad y/o procedimientos/instructivos.

Los requerimientos se establecen en función de los objetivos y metas definidos para cada proceso principal establecido en el Mapa de Procesos y en concordancia con la Política de Gestión Integrada y los objetivos de gestión. Los mismos son establecidos, dentro de lo posible, mediante valores numéricos con el fin de facilitar la medición, el avance comparativo del Sistema y el grado de cumplimiento con las metas.

Los resultados de las mediciones se registran en el Informe de Revisión por la Dirección.

9.1.2- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El Directorio de CVU está integrado por dos delegados de la CND, un delegado del propio MTOP y un síndico en representación de los accionistas.

El personal de CVU mantiene contacto permanente con el personal técnico del MTOP en función de necesidades puntuales según la temática en cuestión.

CVU cuenta con las siguientes herramientas que, aplicadas en forma sistemática, le permiten conocer la satisfacción de su cliente (MTOP), a saber:

- Auditoría de tercera parte realizada por una empresa auditora de reconocimiento internacional, que verifica el cumplimiento del Anexo I del Convenio de Concesión de Obra y de los procedimientos definidos por CVU para los procesos licitatorios.
- Las instancias de No Objeción por parte del MTOP para cada contrato, documentándose la conformidad con los servicios recibidos de parte de CVU.
- El reconocimiento del gasto de las cuentas derivadas de un determinado contrato.

En dichas instancias, en caso que el MTOP manifieste insatisfacciones en relación a los servicios recibidos y/o la auditoría externa detecte no conformidades a las condiciones de la concesión, dichos hallazgos son registrados como Reclamos de Cliente Externo según lo establece el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Realización de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora PR-GI-801.

9.1.3- ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

CVU determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del SGI, así como para iniciar acciones correctivas y preventivas.



El análisis de los datos para la mejora se realiza, cuando es conveniente, por la aplicación de técnicas estadísticas como consecuencia de: no conformidades detectadas en auditorías internas o externas, oportunidades de mejora y/o sugerencias realizadas, detección interna, revisión del Sistema de Gestión Integrada, y por reclamos o sugerencias realizadas por el cliente.

Cómo mínimo, una vez al año, los Responsables de los Procesos realizan una revisión de los mismos, para asegurar la adecuación de dichos procesos a los requisitos del cliente y las metas fijadas.

Una vez al año, el Representante de la Dirección estudia la evolución de los procesos en la Revisión por la Dirección y evalúa su adecuación a los requisitos del cliente y el grado de alcance de las metas fijadas para el período.

9.2- AUDITORÍA INTERNA

El desempeño global del Sistema de Gestión Integrado se mide a través de las Auditorías Internas de acuerdo a las directrices del Procedimiento de Auditorías Internas PR-GI-800, en el cual se establecen los criterios, las responsabilidades y requisitos para la planificación y realización de auditorías, los criterios de selección y calificación de auditores internos y los documentos vinculados al proceso.

En el Programa Anual de Auditorías PG-GI-800 se incluye el alcance de las mismas, las normas de referencia y las fechas de realización, entre otros.

Los resultados de las auditorías son analizados por la Coordinadora del SGI, la cual realiza un informe que se evalúa en la Revisión por la Dirección. En dicha Revisión se analiza el grado de cumplimiento de los objetivos de dichas auditorías. Cada año se realiza al menos una auditoría completa al sistema.

CVU, una vez determinado que se debe aplicar Acciones Correctivas sobre las No Conformidades detectadas, implementa su aplicación mediante el Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Realización de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora PR-GI-801.

Implementa Acciones Preventivas para eliminar las causas de fallas potenciales y Acciones de Mejora, según el procedimiento PR-GI-801.

Podrá, para realizar sus auditorías internas valerse de auditores externos, los cuales deberán cumplir los requisitos solicitados para auditor interno. En este caso, las actividades previstas relativas al registro de las no conformidades detectadas en la misma, serán realizadas por el Coordinador del SGI.

9.3- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

9.3.1- GENERALIDADES

Periódicamente y según la planificación establecida en el Programa de Auditorías PG-GI-800, la Gerencia revisa la conveniencia, adecuación y eficacia del SGI. A dichas revisiones asiste el Gerente (Representante de la Dirección), el Coordinador del SGI y los Responsables de Procesos.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión Integrado, incluyendo la Política del SGI y los objetivos de calidad y medio ambientales.



9.3.2- ENTRADAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La información de entrada para la revisión es registrada en el registro RE-GI-502-E e incluye, entre otras, la siguiente información:

Información de Entrada a la Revisión – Requisitos ISO 9001

a-	Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
b-	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad
c-	La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a: 1- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes 2- El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad 3- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios 4- Las no conformidades y acciones correctivas 5- Los resultados de seguimiento y medición 6- Los resultados de las auditorias 7- El desempeño de los proveedores externos
d-	La adecuación de los recursos
e-	La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
f-	Las oportunidades de mejora

Información de Entrada a la Revisión – Requisitos ISO 14001

a-	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
b-	Los cambios en: 1- Las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión ambiental 2- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos 3- Sus aspectos ambientales significativos 4- Los riesgos y oportunidades
c-	El grado en que se han logrado los objetivos ambientales
d-	La información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: 1- No conformidades y acciones correctivas 2- Resultados de seguimiento y medición 3- Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos 4- Resultados de las auditorias
e-	Adecuación de los recursos
f-	Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas
g-	Las oportunidades de mejora continua

Información de Entrada a la Revisión – Requisitos ISO 45001

a-	El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas
b-	Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la SST, incluyendo: 1- Las necesidades y expectativas de las partes interesadas 2- Los requisitos legales y otros requisitos 3- Los riesgos y oportunidades
c-	El grado en que se han cumplido la política de la SST y los objetivos de la SST



d-	La información sobre el desempeño de la SST, incluidas las tendencias relativas a:
1-	Los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua
2-	Los resultados de seguimiento y medición
3-	Los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos
4-	Los resultados de la auditoría
5-	La consulta y la participación de los trabajadores
6-	Los riesgos y oportunidades
e-	La adecuación de los recursos para mantener un sistema de gestión de la SST eficaz
f-	Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas
g-	Las oportunidades de mejora continua

Cuadro Resumen - Información de Entrada a la Revisión por la Dirección	ISO 9001	ISO 14001	ISO 45001
1- Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.	a-	a-	a-
2- Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad, de la gestión ambiental y de la SST.	b-	b.1-	b
3- Los cambios en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos.	---	b.2	b.1- b.2-
4- Los cambios en los riesgos y oportunidades.	---	b.4-	b.3-
5- Los cambios en sus aspectos ambientales significativos.	---	b.3-	---
6- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.	c.1-	---	---
7- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas al grado en que se han logrado los objetivos de calidad, los objetivos ambientales, los objetivos de la SST y la Política de la SST.	c.2-	c-	c-
8- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas al desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios	c.3	---	---
9- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a las no conformidades y acciones correctivas	c.4-	d.1-	---
10- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a los incidentes, no conformidades, acciones correctivas y mejora continua	---	---	d.1-
11- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a los resultados de seguimiento y medición.	c.5-	d.2-	d.2-
12- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a los resultados de auditorías.	c.6-	d.4-	d.4-



13- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas al desempeño de los proveedores externos.	c.7-	---	---
14- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a los resultados de la evaluación del cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos.	---	d.3-	d.3-
15- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a la consulta y la participación de los trabajadores.	---	---	d.5-
16- La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión integrado, incluidas las tendencias relativas a los riesgos y oportunidades.	---	---	d.6-
17- La adecuación de los recursos para mantener un SGI eficaz.	d-	e-	e-
18- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.	e-	---	---
19- Las comunicaciones pertinentes con las partes interesadas, incluidas las quejas.	---	f-	f-
20- Las oportunidades de mejora.	f-	g-	g-

Es responsabilidad del Coordinador del SGI elaborar un informe conteniendo cada uno de los ítems mencionados y cualquier otra información que se considere relevante.

Este informe es analizado convenientemente de forma de identificar y obtener visiones claras de las causas y consecuencias, y así determinar alternativas de solución y mejora, planes, estrategias, o inclusive modificaciones al propio Sistema de Gestión Integrado.

9.3.3- SALIDAS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Una vez analizada la información e identificadas sus causas o consecuencias, los responsables de plantear soluciones y mejoras, detallar conclusiones y acciones a tomar, son también los responsables de los procesos involucrados, que en conjunto con los asistentes a la reunión, definen las alternativas de soluciones más convenientes, adecuadas y eficaces para su implementación en el marco de la mejora continua del SGI.

Los resultados de la Revisión por la Dirección deben ser coherentes con el compromiso de mejora continua de la CVU y deben incluir cualquier decisión y acción relacionada con posibles cambios en:

**Información de Salida de la Revisión – Requisitos ISO 9001**

Las oportunidades de mejora
Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión
Las necesidades de recursos

Información de Salida de la Revisión – Requisitos ISO 14001

Las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión ambiental
Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua
Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión ambiental, incluidos los recursos
Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales
Las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario
Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización

Información de Salida de la Revisión – Requisitos ISO 45001

La conveniencia, adecuación y eficacia continuas del sistema de gestión de la SST en alcanzar sus resultados previstos
Las oportunidades de mejora continua
Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la SST
Los recursos necesarios
Las acciones, si son necesarias
Las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión de la SST con otros procesos de negocio
Cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización

Los resultados de dicha revisión se registran en el Informe de Revisión por la Dirección RE-GI-502-S. Es responsabilidad de la Gerencia verificar el cumplimiento de las acciones establecidas en la misma.

La Gerencia, toda vez que lo considere pertinente, eleva el informe de entrada y el informe de salida de la Revisión por la Dirección al Directorio para su consideración y ratificación de los recursos requeridos para las acciones definidas, lo cual se registra en las correspondientes Actas de Directorio.



10-MEJORA

10.1- GENERALIDADES / MEJORA CONTINUA

CVU mejora continuamente la eficacia del SGI mediante el análisis de:

- Los objetivos del SGI,
- los resultados de las auditorías,
- los datos,
- las acciones correctivas,
- el análisis de los riesgos,
- el desempeño de los procesos,
- el análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas,
- la Revisión por la Dirección.

10.2- NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

Todo colaborador de CVU es responsable por identificar posibles no conformidades en los procesos y resolverlas, si la solución está a su alcance o informar a su superior inmediato si no lo está.

CVU toma acciones para eliminar la causa de no conformidades con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir (en caso de no conformidades reales) o bien para prevenir su ocurrencia (en caso de no conformidades potenciales).

Cuando se identifica una no conformidad en cualquiera de los procesos de CVU, ésta es informada para su registro, con los detalles que sean necesarios y es corregida para seguir adelante con el proceso, si esto es posible.

El tratamiento de las no conformidades, así como el análisis de las mismas para eliminar la o las causas que las ocasionan, con el objetivo de prevenir una nueva ocurrencia o de eliminar la causa de las no conformidades potenciales, se realiza según los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Gestión de No conformidades y Realización de Acciones Correctivas y de Mejora PR-GI-801.

La Coordinadora del SGI registra y realiza el seguimiento de la aplicación de acciones correctivas y de mejora. Los resultados de dichas acciones y la efectividad de las mismas se evalúan anualmente en la Revisión por la Dirección.