





INDICE

	Página
0.1 Presentación.	3
0.2 Código de Ética.	3
0.3 Misión y Visión	5
0.4 El Sistema de Gestión de la Calidad y su Alcance	6
4.1 Requisitos generales	6
4.2 Requisitos de la documentación	6
4.2.1 Generalidades	6
4.2.2 Manual de la Calidad	6
4.2.3 Control de Documentos	7
4.2.4 Control de Registros	7
0.5 El vocabulario de la Calidad	7
5.1 Compromiso de la dirección	8
5.2 Enfoque al cliente	8
5.3 Política de la calidad	9
5.3.1 Gestión de la Política de la Calidad	9
5.3.2 Declaración de la Política de la Calidad	9
5.4 Planificación	
5.4.1 Objetivos de la Calidad	10
5.4.2 Planificación de Sistemas de Gestión de la Calidad	10
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	13
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	13
5.5.1.1 Responsabilidades básicas de los integrantes de la empresa	13
5.5.1.2 Organigrama	14
5.5.2 Representante de la Dirección	14
5.5.3 Comunicación Interna	14
5.6 Revisión por la Dirección	15
5.6.1 Generalidades	15
5.6.2 Información de entrada para la revisión	15
5.6.3 Resultados de la revisión	15
0.6 Gestión de los Recursos	16
6.1 Provisión de los recursos	16
6.2 Recursos humanos	16
6.2.1 Generalidades	16
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	16
6.3 Infraestructura	16
6.4 Ambiente de trabajo	16



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

07 Realización del Producto

7.1 Planificación de la realización del producto	17
7.2 Procesos relacionados con el cliente	17
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	17
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio	17
7.2.3 Comunicación con los clientes	18
7.3 Diseño y desarrollo	18
7.4 Compras	
7.4.1 Proceso de compras	18
7.4.2 Información de compras	18
7.4.3 Verificación de productos comprados	18
7.5 Producción y prestación del servicio	18
7.5.1 Control de la producción y prestación del servicio	18
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	19
7.5.3 Identificación y trazabilidad	19
7.5.4 Propiedad del cliente	19
7.5.5 Preservación del producto y/o servicio.	19
7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición	20

08 Medición, Análisis y Mejora

8.1 Generalidades	21
8.2 Seguimiento y medición	21
8.2.1 Satisfacción del cliente	21
8.2.2 Auditoría Interna	21
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	21
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	21
8.3 Control de producto no conforme	21
8.4 Análisis de datos	21
8.5 Mejora	
8.5.1 Mejora continua	22
8.5.2 Acción Correctiva	22
8.5.3 Acción Preventiva	22



PERFIL DE LA EMPRESA

0.1 PRESENTACIÓN:

MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

En el contexto de la incertidumbre causada por el impacto económico de la crisis del coronavirus un grupo de profesionales de primera línea encontramos la oportunidad de ofrecer servicios de Buceo y Salvamento en toda la República Oriental del Uruguay.

Conscientes de que lo único que podemos controlar son nuestras propias acciones, nos focalizamos en mantener costos fijos extremadamente bajos sabedores que las ganancias son mucho más importantes que los ingresos; lo que nos ha permitido ser altamente competitivos sin descuidar la inversión en equipamiento y tecnología que nos prepara para insertarnos en el competitivo futuro.

Ofrecemos una gama completa de servicios de buceo y salvamento prestando servicios a nuestros clientes cuando sus buques o instalaciones se encuentran en momentos vulnerables o simplemente cuando realizan su operativa rutinaria.

Cualquiera sea el requerimiento lo atendemos de manera segura, rápida y eficiente; listos a mitigar cualquier peligro potencial o amenaza ambiental.

Nuestra formula es transformar a nuestros Clientes en nuestros próximos Vendedores.

0.2 CÓDIGO DE ÉTICA

El código de ética no pretende ser un manual de instrucciones de cómo debe comportarse el personal de Montevideo Diving & Salvage. Todos debemos tener una idea clara de lo que está bien y es aceptable y lo que está mal y no es aceptable. Comportarse de acuerdo a la ley y a los principios morales y éticos de nuestro medio es un compromiso asumido por todo miembro de Montevideo Diving & Salvage. Los conceptos que a continuación se detallan son simplemente la mención de ciertos principios básicos cuya observancia es esencial para posibilitar el éxito de la empresa en el largo plazo.

SINCERIDAD. Por nuestra especial actividad subacuática, la mayoría de los trabajos no pueden ser evaluados directamente por los ordenadores del mismo, debiéndose confiar en la información brindada por nuestro personal. Es imprescindible pues que esta información sea veraz y confiable, y para ello debe ser en primer lugar sincera. Siempre se debe decir la verdad a nuestro mejor saber y entender.



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

CONFIDENCIALIDAD. Toda la información obtenida durante las tareas realizadas bajo el nombre de la empresa son estrictamente confidenciales y el único que debe tener acceso a ella es el mandante. Ninguna información puede ser suministrada a una tercera persona sin la previa autorización del mandante, excepto bajo las dos circunstancias siguientes: a) cuando lo solicita la autoridad competente. b) cuando implica peligro eventual para la vida humana o el medio ambiente. Es por ello que previamente a cada tarea se debe advertir al mandante que si la autoridad así lo solicita, la información será suministrada, pues reglamentariamente se está obligado a entregarla. Por otro lado debe quedar claro que no es nuestra obligación informar a la autoridad mientras ésta no lo solicite. Por lo tanto, como norma, la información no se entregará a la autoridad. Si es nuestra obligación moral informar a la autoridad competente cualquier hecho o elemento que pueda representar un peligro eventual tanto para la vida humana como para el medio ambiente. Por lo tanto es obligación de nuestro personal advertir al mandante antes de realizar cualquier tarea que cualquier información que resulte y que implique peligro para la vida humana o daño al medio ambiente será informada a la autoridad competente.

HONESTIDAD. Todas las acciones de Montevideo Diving & Salvage deben estar guiadas por la buena fe, honestidad y respeto absoluto por la palabra dada. Cada interrelación personal llevada a buen fin bajo estos principios se convierte en un capital que genera nuevas oportunidades. Este principio no permite excepciones, pues una sola falla arruinará totalmente años de buenas actitudes.

Para evitar posibles malos entendidos, cualquier trato que implique compromisos por parte de Montevideo Diving & Salvage, prestación de servicios o movimiento de dinero debe quedar escrito, y especialmente claramente escrito los derechos y obligaciones de cada una de las partes. Nuestra memoria y la de los demás suelen ser débiles a largo plazo.

RESPECTO POR LA LEY. Todas las actividades de Montevideo Diving & Salvage deben ajustarse a las leyes y reglamentos de la República Oriental del Uruguay en cuanto y donde éstas sean aplicables. Cuando se actúe bajo jurisdicciones extranjeras debe ponerse especial cuidado en respetar las leyes de esa jurisdicción. En cuanto exista conflicto de leyes se atenderá a la ley del territorio donde se actúa.

HONORARIOS. En todo caso nuestros honorarios deben representar una retribución justa y razonable por los servicios prestados. Como parámetro guía se usarán los honorarios comunes en nuestro país y resto del mundo, tendiendo a que no haya diferencias sustantivas por servicios similares. El personal recibirá de la empresa la retribución que se pacte, y por ningún concepto podrá aceptar dinero, servicios, favores o cualquier otra clase de beneficios de ninguna empresa o persona vinculada comercialmente con Montevideo Diving & Salvage. Tampoco podrá prestar servicios de cualquier clase que estos sean para cualquier empresa o persona vinculada comercialmente o potencialmente vinculable comercialmente con Montevideo Diving & Salvage. Si alguien del personal considera que puede haber una excepción moral y éticamente aceptable a este principio deberá plantearlo con anticipación al directorio, quienes decidirán en consecuencia.



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

PROFESIONALISMO. Es un compromiso ético de todo el personal de Montevideo Diving & Salvage actuar siempre guiado por un correcto sentido del deber, de las buenas prácticas profesionales y agotar sus medios para satisfacer las correctas demandas del cliente, en tiempo, forma y al menor costo posible sin comprometer la calidad de los trabajos. Es asimismo un compromiso buscar siempre la superación y el perfeccionamiento individual mediante una mejora permanente de sí mismo y del servicio prestado por la empresa.

0.3 MISIÓN Y VISIÓN

MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

MISIÓN

Ofrecer nuestros servicios bajo los más altos estándares de calidad, de forma segura y profesional cumpliendo con las especificaciones de nuestros clientes.

VISIÓN

Desarrollar los mejores servicios en el ámbito de trabajos subacuáticos, especializados en inspecciones de cascos y estructuras submarinas, salvamentos, reparaciones de averías en buques a flote, uso de explosivos bajo el agua, análisis y apoyo a construcciones civiles marinas y campañas oceanográficas, a fin de ser considerados como referentes en la Industria Fluvial, Lacustre y Marítima Nacional por parte de Armadores, Agencias Marítimas, Operadores Portuarios y Astilleros entre otros, así como también lograr el reconocimiento regional e internacional por la prestación de los mismos.



0.4 EL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SU ALCANCE

El mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad es tomado como una gran oportunidad de mejora por sí misma, mejorando la gestión de los procesos y simplificando las relaciones e interconexiones con otras empresas del ámbito marítimo con quienes hablamos el mismo idioma en términos de Gestión de Calidad.

4.1 REQUISITOS GENERALES

Para satisfacer la Política de la Calidad de la Empresa, lograr los objetivos de la calidad y asegurar que nuestros servicios son conformes a los requisitos de nuestros clientes, alcanzando además la satisfacción de sus expectativas.

Montevideo Diving & Salvage se responsabiliza de mantener y mejorar continuamente la eficacia de este sistema.

Para ello se:

- a. Identifican los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.
- b. Determina la secuencia de interacción de los procesos.
- c. Determinan los criterios y métodos necesarios para asegurar el grado de eficacia de la organización y del control de los procesos.
- d. Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y seguimiento de los procesos.
- e. Miden y realizan los procesos.
- f. Implementan las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.2.1 GENERALIDADES

La documentación del sistema, base para el accionar consistente de la empresa, comprende:

- a. El Manual de la Calidad, conteniendo la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- b. Procedimientos documentados requeridos explícitamente.
- c. Los documentos necesarios para que la empresa planifique, opere y realice el control eficaz de sus procesos (Procedimientos, Programas, Planes, Instructivos de Trabajo).
- d. Los Registros de la calidad, que dejan evidencia objetiva de la realización de las actividades.

4.2.2 MANUAL DE LA CALIDAD

Montevideo Diving & Salvage posee y mantiene al día este Manual de la Calidad, que define el alcance del sistema de gestión de la calidad, la política de la calidad, la organización, y la arquitectura del sistema de la calidad. En la pirámide de la documentación del sistema de gestión de la calidad, el Manual de la Calidad es el documento de más alto nivel. El Comité



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

de Calidad es el responsable de la aprobación del presente Manual de Calidad. Su elaboración y mantenimiento es responsabilidad del Directorio. Para su mejor comprensión y seguimiento de la norma de referencia, el manual mantiene la estructura y numeración de dicha norma.

4.2.3 CONTROL DE DOCUMENTOS

Montevideo Diving & Salvage establece en el procedimiento “Control de Documentos y Registros”, el sistema para mantener bajo control los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad, estableciendo los pasos necesarios para:

- a. Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su edición.
- b. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario.
- c. Identificar los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d. Asegurar que los documentos internos tengan un contenido correcto y completo, y estén disponibles en el lugar pertinente.
- e. Asegurar que los documentos de origen externo se identifiquen y se controle su distribución.
- f. Asegurar que los documentos se mantengan legibles e identificables.
- g. Evitar el uso no intencionado de información obsoleta.

4.2.4 CONTROL DE REGISTROS

El Procedimiento “Control de Documentos y Registros”, establece los pasos necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros, de manera de mantener bajo control los datos bases para la generación de información y posterior toma de decisiones. Los registros de la calidad se conservan para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y el funcionamiento efectivo del sistema de gestión de calidad

0.5 EL VOCABULARIO DE LA CALIDAD

Debido a que esta publicación tiene difusión entre personas con y sin formación en calidad, es necesario aclarar algunos términos que podrían llevar a interpretaciones incorrectas.

Definiciones:

Calidad: Grado en el que un conjunto de rasgos diferenciadores inherentes al servicio educativo, cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas, explícitas u obligatorias.

Sistema de Gestión de la Calidad: Sistema o conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para dirigir y controlar una organización, estableciendo la política de la calidad, los objetivos de la calidad y la forma de lograr dichos objetivos.



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

Alta Dirección: Persona o grupos de personas que dirigen y controlan el más alto nivel de una organización. (Montevideo Diving & Salvage está integrado por el Directorio, las mismas personas que integran el Comité de Calidad)

Producto: Es el resultado de un proceso, o sea lo que resulta de la transformación de un elemento de entrada en un elemento de salida agregándole valor.

Cliente: Es la Organización o persona que recibe el resultado del proceso.

5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

La Dirección de Montevideo Diving & Salvage es responsable por:

- a. Desarrollar y mejorar permanentemente el sistema de gestión de la calidad implantado, mediante el liderazgo efectivo y la atención constante de los requerimientos y expectativas de los clientes, la legislación vigente, nuestro personal, aseguradoras marítimas, sociedades de clasificación, así como de otras partes interesadas.
- b. Sensibilizar a todos los actores, de la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes así como los requisitos legales y reglamentarios, mediante una fluida comunicación que permita desarrollar la motivación y participación de todo el personal.
- c. Establecer y aprobar la Política de la Calidad, dando a conocer de esta forma los principios rectores que la Alta Dirección ha adoptado para el logro de la satisfacción de los clientes.
- d. Establecer Objetivos de la Calidad, los que permitirán concretar los deseos e intenciones expresados en la Política de la Calidad en acciones operativas.
- e. Realizar periódicamente las revisiones al sistema, de manera de comprobar el cumplimiento de los objetivos y políticas fijadas, así como los niveles de satisfacción de los interesados.
- f. Obtener los recursos necesarios para el mantenimiento del sistema de gestión de la calidad, asegurando la disponibilidad en tiempo y forma de los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de los objetivos.

5.2 ENFOQUE AL CLIENTE

La Dirección de Montevideo Diving & Salvage establece en los procedimientos “Determinación de los requisitos del cliente” y “Feedback, Satisfacción del Cliente”, la metodología para asegurar que los requisitos y expectativas de los clientes se determinan, son conocidas y tenidas en cuenta en nuestro servicio, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios, con la finalidad de obtener la satisfacción del cliente



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

5.3 POLITICA DE LA CALIDAD

5.3.1 GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Dirección de Montevideo Diving & Salvage se tiene el compromiso de asegurar a todos los niveles de la organización que la Política de la Calidad sea conocida, entendida e implementada. La Política de la Calidad es revisada en las revisiones del sistema de gestión por el Comité de Calidad, para lograr su continua adecuación marcando así el rumbo ordenado para el logro de la Misión de la empresa y la plena satisfacción de nuestros clientes. La Política de la Calidad forma parte del Manual de la Calidad y la revisión en vigencia de la misma queda definida por la revisión en vigencia del propio manual. El Representante de la Dirección es el responsable del estado de revisión de las copias de la política de la calidad distribuidas.

5.3.2 DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE LA CALIDAD

POLÍTICA DE LA CALIDAD

“Propender al más alto grado alcanzable de calidad en nuestro servicio de BUCEO Y SALVAMENTO, comprometidos en el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, las especificaciones contractuales de nuestros clientes y en los plazos establecidos por estos, por medio de la mejora continua de nuestros procesos, la capacitación permanente de nuestro personal y el empleo de equipamiento y tecnología adecuada.”

Para el cumplimiento de lo anterior, basamos nuestra actividad en cuatro pilares fundamentales:

- Un equipo de trabajo compuesto por todo el Personal, sin excepción de jerarquía o función, permanentemente calificados, motivados, comprometidos con la Empresa y con el proceso de mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- La ejecución de un control estricto de la seguridad, de forma de preservar la integridad física de todo nuestro personal, a través del cumplimiento de normas, procedimientos propios, así como la legislación nacional vigente.
- El empleo de equipamiento actualizado y tendiente a la última tecnología disponible en el mercado.
- Un Sistema de Gestión de la Calidad que monitorea permanentemente nuestros procesos, aportando datos que nos ayudan en la toma de decisiones y mejora continúa.

Montevideo, 01 de Diciembre de 2020.-

Fernando PERDOMO
Director Montevideo Diving & Salvage



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

5.4 PLANIFICACIÓN.

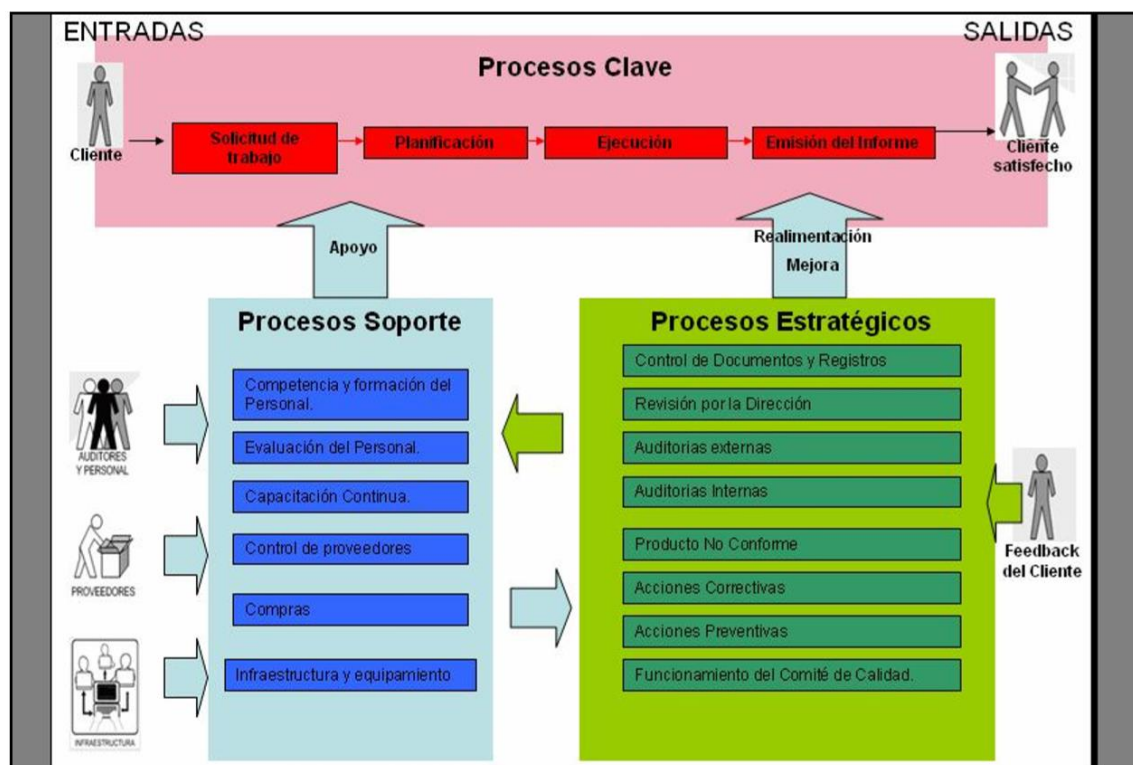
5.4.1 Objetivos de la Calidad

Montevideo Diving & Salvage establece anualmente los objetivos de la calidad, estos deben cubrir todos los puntos comprendidos en la Política de la Calidad, el compromiso con la mejora continua y la satisfacción de los requisitos de nuestros servicios. Los objetivos se fijan tomando como base la última revisión al sistema de gestión de la calidad. El plan anual de objetivos contiene los objetivos de calidad de cada área, su planificación y asignación de recursos, este plan anual de objetivos es aprobado por el Directorio y se realiza su seguimiento en las reuniones del Comité de Calidad.

5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad

El siguiente mapa de procesos describe la planificación del Sistema de Gestión de la Calidad y los procesos que afectan al sistema y los procedimientos asociados a estos procesos.

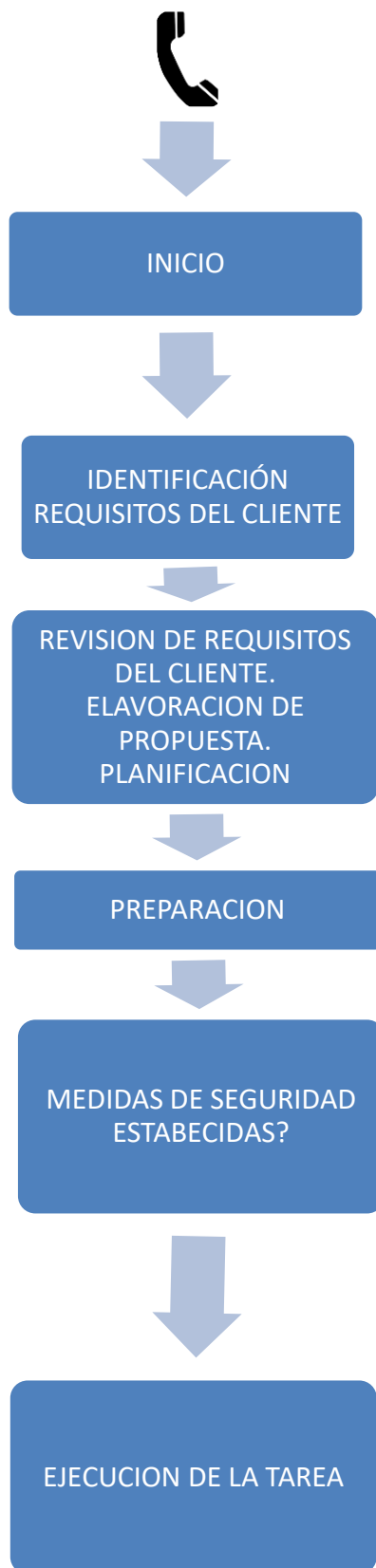
MAPA DE PROCESOS





MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

DESPLIEGE DE LOS PROCESOS DE RELACIÓN CON EL CLIENTE Y PRODUCCIÓN.



RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Director / Jefe de Operaciones.	Se da inicio al proceso de la prestación del servicio. Ésta comunicación debe atender lo que el cliente requiere y lo que Montevideo Diving & Salvage ofrece.
Director / Jefe de Operaciones.	Los requisitos se analizan, se determina si se posee la capacidad para cumplir con el trabajo solicitado, se confecciona un presupuesto y se remite el mismo si corresponde.
Director / Jefe de Operaciones.	La aceptación del presupuesto por parte del cliente permite da inicio a la aplicación En caso contrario: Fin
Director / Supervisor de Buceo	Según los “POCEDIMIENTOS OPERATIVOS NORMALES” que corresponda, los responsables desarrollan las tareas necesarias previas al trabajo.
Supervisor de Buceo	Se establecen las medidas a ser observadas para la realización del trabajo. Lista de chequeo de seguridad para operaciones de buceo debe ser completado. Si la respuesta es NO, NO SE EJECUTA LA INSPECCIÓN
Supervisor de Buceo / Buzo	Se realiza el Trabajo
Supervisor Revisión de los Requisitos - Aplicación de correcciones	Durante la ejecución de la inspección el Supervisor se asegura que la inspección se realice de acuerdo a los requisitos a fin de evitar no conformidades. Ante su ocurrencia se ejecutarán las correcciones



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE



RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Jefe de Operaciones.	Con los datos recabados se elabora el Informe del trabajo
Director / Jefe de Operaciones.	Este informe, producto de la ejecución de las tareas subacuáticas, es remitido al cliente. El mismo irá acompañado de un formulario de encuesta a fin de medir la satisfacción del cliente.
Director / Jefe de Operaciones.	FIN



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 Responsabilidad y Autoridad

Montevideo Diving & Salvage establece un correcto flujo de responsabilidades y funciones para establecer un sistema de gestión eficaz, que permita fijar en toda la estructura de recursos humanos un proceso de mejora continua que sea el sostén básico, la quilla de todas las actividades de la Empresa. Es de aplicación para todas las funciones, puestos de trabajo y personas que prestan servicios en todas las áreas comprendidas por el sistema.

5.5.1.1 Responsabilidades básicas de los integrantes de Montevideo Diving & Salvage.

Se definen las responsabilidades y autoridades de cada proceso en la siguiente matriz

	SCG	Política de Calidad	Estructura Organigrama	Prestación del Servicio	Mant.	Admin .	RRHH
DIRECTOR	AP-RE	AP-RE	AP-RE	AP-RE	AP-RE	AP-RE	AP-RE
COMITÉ CALIDAD	AP-EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ
JEFE DE OPERACIONES	EJ	EJ	EJ	EJ-RE (Director)	EJ	EJ	EJ-RE (Director)
JEFE DPTO. MANTENIMIENTO	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ-RE (OPS)	EJ	EJ
JEFE DPTO. ADMINISTRACION	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ	EJ-RE (OPS)	EJ
REPRESENTANTE DIRECCION	EJ-EL RE (OPS)	EJ-EL RE (DIRECTOR)	EJ-EL (DIRECTOR)	EJ-EL (OPS)	EJ-EL (MAN)	EJ-EL (ADM)	EJ-EL (OPS)

Nota:

EL: Elaboración.

AP: Aprobación.

EJ: Ejecución.

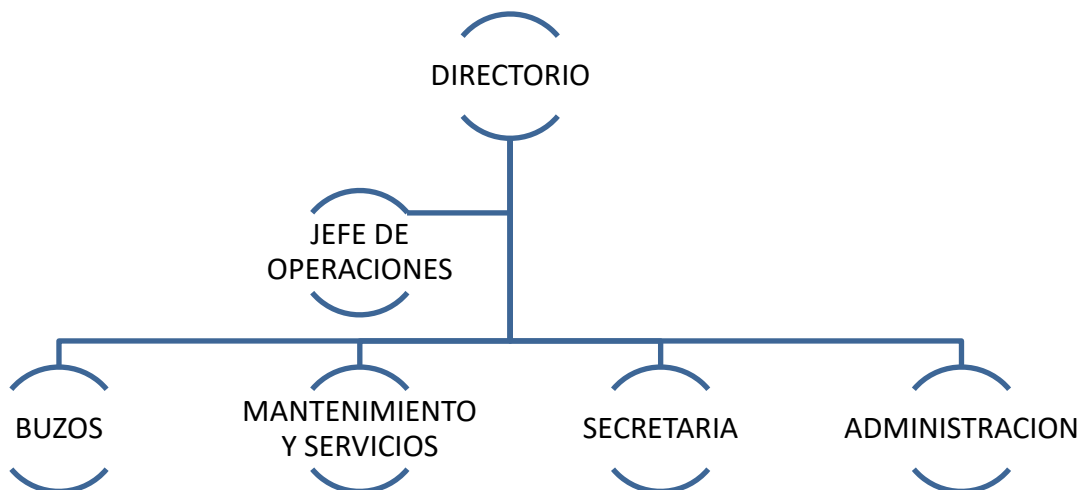
RE: Responsable.

(Se indica entre paréntesis quien asume sus responsabilidades en caso de ausencia)



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

5.5.1.2 Organigrama.



5.5.2 Representante de la Dirección

El Director delega en el Representante de la Dirección la preparación, revisión y actualización del presente Manual y le confiere toda la autoridad y responsabilidad para asegurar que:

- Se informe a la Dirección del funcionamiento del sistema para su revisión y como base para la mejora continua.
- Se conocen los requerimientos de los clientes en todos los niveles de la organización.
- Es el nexo con organismos externos en temas relativos al Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.3 Comunicación Interna

Montevideo Diving / Salvage establece en los procedimientos del sistema de gestión de la calidad los mecanismos para una correcta comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización.

Como principal canal de comunicación interna entre la alta dirección se destacan las reuniones del Comité de Calidad.

A través del Mapa de Procesos y sus interrelaciones se visualizan las líneas de comunicación interna para lograr el cumplimiento de los requisitos del cliente y los objetivos del sistema de gestión de la calidad.



5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

5.6.1 Generalidades

La revisión del sistema es responsabilidad del Director y se efectúa con una frecuencia anual. El objetivo de la revisión del Sistema de Gestión de la Calidad es: verificar su consistencia, adecuación y eficacia, analizando alternativas de mejora y cambios en el sistema de gestión de la calidad, en la política de la calidad y en los objetivos de la calidad.

5.6.2 Información de entrada para la revisión

Son informaciones de entrada a la revisión de la Dirección:

- El resultado de auditorías internas al sistema de gestión
- La medición de la satisfacción y expectativas de los clientes. (Feedback del Cliente)
- El desempeño de los procesos.
- El estudio de las no conformidades y su tratamiento.
- Acciones de seguimiento de Revisión por la Dirección previas.
- Los cambios que podrían afectar el S.G.C.
- El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- El estado y resultado de las actividades de mejora.
- Las quejas y reclamos recibidos.
- El análisis de Datos.
- Política de Calidad y su difusión.
- Cumplimiento de los Objetivos de la Calidad.

5.6.3 Resultados de la revisión

La revisión es registrada de acuerdo al procedimiento de referencia y sus resultados se incluyen en los informes, donde se detallan las acciones que se deben de tomar tendientes a lograr: ☐ La mejora del sistema de gestión de la calidad, sus procesos y productos. ☐ La adecuación de la estructura de la organización. ☐ La determinación y planificación de los recursos. ☐ La aprobación del plan de capacitación. ☐ La aprobación del plan anual de auditorías.



0.6 GESTION DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISION DE LOS RECURSOS

La Dirección de Montevideo Diving & Salvage es responsable de identificar las necesidades de recursos y proporcionar los mismos para mantener y mejorar los procesos del sistema de gestión de la calidad y lograr la satisfacción de los clientes.

6.2 RECURSOS HUMANOS

6.2.1 Generalidades

El personal de Montevideo Diving & Salvage que tiene responsabilidad en el sistema de gestión de la calidad es competente según los requisitos

6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Las competencias mínimas para ocupar los diferentes puestos de trabajo, la sistemática para determinar las necesidades de capacitación requeridas para aquel personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio, surge de la aplicación del procedimiento “Evaluación de Competencias” Entre las necesidades de formación se incluye la relevancia e importancia de las actividades que realiza cada persona y cómo contribuye en la consecución de los objetivos de la calidad. Las tareas de identificar los requerimientos de capacitación, planificarlos, desarrollarlos y evaluarlos, se realizan mediante los procedimientos; “Evaluación de competencias”, “Formulación y desarrollo del Plan Anual de Capacitación” y “Evaluación de la eficacia de la capacitación.” Se conservan los registros adecuados relativos a la formación, cualificación y experiencia del personal.

6.3 INFRAESTRUCTURA

Montevideo Diving & Salvage posee la infraestructura necesaria para llevar a cabo los procesos con efectividad en relación a la prestación del servicio de buceo y salvamento, la misma es definida por la Dirección y pudiendo ser evaluada con el apoyo del Comité de Calidad en relación a la aparición de necesidades en los procesos y en los requisitos del lugar en donde se presta el servicio de la actividad. El mantenimiento de la infraestructura se realiza para desarrollar las actividades de forma segura y eficiente. Dentro de ella se encuentran las oficinas, el taller de mantenimiento, espacios de estiba de equipamiento y de medios de transporte y sanitarios del personal.

Por la particularidad del servicio ofrecido, los espacios de trabajo y el aseguramiento de la seguridad del personal es brindado por el cliente, referido al trabajo a bordo. Los servicios de apoyo y de emergencias móviles son subcontratados.



6.4 AMBIENTE DE TRABAJO

El servicio ofrecido alcanzará un nivel de excelencia aceptable trabajando en equipo, valorando prioritariamente la capacidad de cada miembro y su desempeño dentro del grupo. Para ello es fundamental crear y mantener un ambiente de trabajo donde el personal pueda desarrollarse individual y profesionalmente sin tensiones innecesarias. En tal sentido se prioriza la interacción social a través de un trato respetuoso y amistoso entre los integrantes de Montevideo Diving & Salvage. La observancia de las precauciones de seguridad a ser adoptadas previamente y durante la prestación del servicio forma parte de la filosofía de la empresa, “Ningún trabajo es tan importante ni tan urgente que deba ejecutarse sin la debida seguridad”. El mismo concepto es tenido en cuenta para la ejecución de los mantenimientos y reparaciones del equipamiento utilizado por nuestro personal en las inspecciones. El orden y limpieza de los espacios de trabajo y de los espacios e infraestructuras asignados al personal también contribuyen al mejoramiento de las condiciones laborales. La sumatoria de los factores anteriormente expuestos genera un adecuado ambiente de trabajo, desencadenando motivación y satisfacción del personal, lo cual redundará en un mejor desempeño de Montevideo Diving & Salvage en la prestación del servicio a sus clientes.

0.7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

Montevideo Diving & Salvage tiene planificado el servicio que brinda dentro del alcance establecido, los procesos llevados a cabo, sus interacciones, y los documentos se encuentran referenciados en “Planificación del Servicio” y en el mapa de procesos del punto 5.4.2 de este manual.

En la citada documentación se incluyen:

- Los datos de entrada y salida de cada proceso.
- Los recursos necesarios para la realización de cada proceso.
- Las actividades de medición, verificación y validación y sus criterios de aceptación.
- La descripción de los registros que se generan durante la ejecución del proceso.

7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

Montevideo Diving & Salvage desarrolla los procesos relacionados con el cliente según el mapa de procesos descrito en el capítulo 5 de este Manual.

7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

Montevideo Diving & Salvage encomienda a la Dirección y/o Jefe de Operaciones la tarea de detectar las necesidades de los clientes, para ello debe identificar los requisitos legales, los de prestación del servicio especificado por el cliente y los no especificados.

7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

Se utiliza el procedimiento “Revisión de los requisitos del cliente” para asegurar que



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

los requisitos se encuentran definidos, actualizados y documentados adecuadamente, y que la empresa posee la capacidad necesaria para cumplir dichos requisitos.

7.2.3 Comunicación con los clientes

Montevideo Diving & Salvage establece la forma de comunicarse con sus clientes en relación a la información sobre el servicio ofrecido, como responder las consultas recibidas y como realizar la retroalimentación de los clientes a través de:

- Formulario “Feedback, Satisfacción del cliente”
- Por intermedio de la página WEB de la empresa o por correo electrónico.

7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

El cumplimiento de este apartado se encuentra excluido dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Esto se debe a que Montevideo Diving & Salvage no realiza el diseño y desarrollo de nuevos servicios, limitándose a brindar a su cliente los productos resultantes de sus procesos claves. Esta es una organización que no hace diseño de productos y servicios, sino que aplica procesos probados para cumplir los requisitos de los clientes.

7.4 COMPRAS

Montevideo Diving & Salvage mediante el procedimiento “Compras y Evaluación de Proveedores”, abarca la sistemática para el desarrollo de los siguientes puntos:

7.4.1 Proceso de compras

Montevideo Diving & Salvage evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar los productos de acuerdo a los requisitos establecidos. Este procedimiento se aplica a los proveedores de elementos que tengan efecto sobre la calidad de servicio brindado, dentro del alcance del sistema. (“Proveedores de Materiales y Servicios que afectan la calidad del Servicio”) Están establecidos y se conservan registros de la calidad de los proveedores evaluados y de su seguimiento.

7.4.2 Información de compras

También se establecen los datos que deben de contener los documentos de compras de manera que describan en forma clara el producto o servicio solicitado según la especificación. Todos los documentos de compras se revisan y aprueban por el Director o por el Jefe de Operaciones, antes de su difusión, para asegurar que cumplen adecuadamente con los requisitos especificados.-

7.4.3 Verificación de productos comprados

La verificación de los productos comprados o servicios contratados se realizan con anterioridad a su utilización.



7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Montevideo Diving & Salvage planifica y brinda servicios bajo condiciones controladas, de manera de asegurar la calidad de los trabajos. En el Mapa de Procesos detallado de los procesos relacionados con el cliente y producción, incluidos en el capítulo 5 del presente Manual, se muestran los diferentes aspectos considerados y procedimientos operativos e instructivos a fin de controlar la prestación del servicio. Las condiciones controladas incluyen:

- a. La planificación de actividades contemplando los requisitos del cliente.
- b. La asignación de tareas y horarios especiales al personal.
- c. La disponibilidad de herramientas y equipos.
- d. La administración de los recursos humanos y materiales.
- e. La recolección y análisis de datos sobre los resultados de los trabajos realizados.
- f. Personal calificado y con experiencia profesional.
- g. Funciones administrativas supervisadas y documentadas con instructivos de trabajo.
- h. Actividades de mejora continua del SGC.

Cada proceso posee las especificaciones, el resultado esperado, las herramientas o equipamiento necesario, el personal responsable y los niveles de control, registro y corrección de no conformidades.

7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

La organización demuestra a través de la aplicación de los procedimientos operativos e instructivos que la realización del servicio es válida y se logra el resultado planificado. Para ello la organización:

- Ha definido los criterios para la revisión y aprobación del proceso sobre la prestación del servicio.
- Realiza la calificación de personal.
- Ha establecido procedimientos específicos.

7.5.3 Identificación y trazabilidad

A través de los registros de los procesos operativos se efectúa el seguimiento del estado de situación del servicio.

7.5.4 Propiedad del cliente

Es uno de los propósitos de nuestro servicio, el especial cuidado del producto que manejamos que es propiedad de nuestros clientes. La infraestructura y demás productos del cliente manipulados durante la provisión del servicio son identificados



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

y protegidos de forma de no sufrir daños. En caso de que ello ocurra el cliente es inmediatamente informado y se registran las acciones correspondientes.

7.5.5 Preservación del producto y/o servicio.

Montevideo Diving & Salvage observa permanentemente aquellas condiciones que puedan afectar la provisión del servicio, ya sean estas:

- condiciones meteorológicas.
- seguridad operativa.
- seguridad física.
- trabajos adyacentes de terceros o de la propia empresa.

7.6 CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La validación del servicio suministrado es efectuada por el propio cliente mediante la aceptación del informe de la tarea y por la presencia de los inspectores de la clase durante la ejecución de la misma cuando corresponda. Así mismo la empresa mediante el “Control, mantenimiento y reparación de equipos” establece el seguimiento y medición de los dispositivos y su monitoreo para asegurar la conformidad del servicio con los requerimientos pudiendo los mismos incluir los siguientes.

- Ajustes de los instrumentos
- Identificación del estado de calibración
- Protección contra ajustes que puedan invalidar el resultado de medición
- Protección contra daño y deterioro.

0.8 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

Montevideo Diving & Salvage posee definidas, planificadas e implantadas las actividades de medición y seguimiento necesarias para asegurar la conformidad de su servicio, del sistema de gestión de la calidad y para el logro de la mejora continua.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 Satisfacción del cliente

La empresa realiza en forma sistemática el seguimiento del nivel de satisfacción de sus clientes, tomando en cuenta los reclamos, quejas, sugerencias así como las encuestas.



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

8.2.2 Auditoría Interna

Montevideo Diving & Salvage establece la metodología para planificar y llevar a cabo en forma sistemática, independiente y documentada tal actividad, con la finalidad de verificar si el sistema de gestión de la calidad y si ha sido implantado de manera efectiva y se mantiene actualizado. Las auditorías internas de la calidad se programan en función de la naturaleza e importancia de la actividad sometida a auditoría y se lleva a cabo por personal calificado e independiente de aquel que tiene responsabilidad directa sobre la actividad auditada.

Los resultados de las auditorías se registran y se comunican al personal responsable del área auditada, este personal implanta rápidamente las correcciones y acciones correctivas de las deficiencias detectadas. Los auditores realizan las actividades de seguimiento verificando y registrando la implantación y eficacia de las acciones tomadas. Los resultados de las auditorías internas forman parte de la información de entrada para la revisión por la dirección.

8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

Montevideo Diving & Salvage aplica el seguimiento y medición a todos los procesos que tienen incidencia en la calidad del trabajo realizado y que redundan en la satisfacción del cliente

8.2.4 Seguimiento y medición del producto

Montevideo Diving & Salvage establece la sistemática de seguimiento y medición de los trabajos por medio del cumplimiento del procedimiento operativo para asegurar cumplan con los requisitos especificados. La empresa establece y conserva los registros que prueban se han realizado las evaluaciones y el seguimiento del servicio y que estos las han aprobado o no, de acuerdo a los criterios de aceptación y rechazo especificados por el cliente.

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

Montevideo Diving & Salvage establece en el procedimiento “Control de no Conformidades” la sistemática para prevenir la entrega de trabajos no conformes con las exigencias legales y reglamentarias, con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y fundamentalmente con los requisitos de nuestros clientes. Mediante este procedimiento, sumado a los procedimientos relacionados con el cliente, se establece la identificación de los servicios que presentan no conformidades, la documentación, la evaluación a realizar, el tratamiento para eliminar la no conformidad y se determinan las responsabilidades para la evaluación de las no conformidades y la autoridad para decidir sobre su destino final. Este proceso genera registros donde se asienta la naturaleza de la no conformidad y las acciones tomadas posteriormente.



MONTEVIDEO DIVING & SALVAGE

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

Montevideo Diving & Salvage a través del “Análisis de datos para la mejora” recopila y analiza los datos apropiados, para que la información resultante sea la base para la toma de decisiones de la Dirección; para de esta manera poder determinar la adecuación y eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para identificar dónde puede realizarse la mejora continua de dicho sistema. Este análisis se realiza dentro del seno del Comité de Calidad, y proporciona como mínimo información sobre:

- La Satisfacción del Cliente.
- La conformidad con los requisitos para del servicio brindado.
- Las características y tendencias de los procesos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- La relación con los proveedores

8.5 MEJORA

8.5.1 Mejora continua

Montevideo Diving & Salvage gestiona y planifica los procesos necesarios para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad mediante el Comité de Calidad, siendo el órgano impulsor del sistema. La mejora se logra a través de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección. El Comité de Calidad planifica y realiza el seguimiento de los objetivos de la calidad.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Montevideo Diving & Salvage establece en el procedimiento “Acciones Correctivas”, la metodología para la implantación de las acciones correctivas, con el objeto de eliminar las causas de las no conformidades. Se implanta y registra cualquier cambio que surja a consecuencia de las acciones correctivas. En el procedimiento se definen los requisitos para:

- La identificación y revisión de las no conformidades.
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurar que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar las acciones correctivas necesarias e implantarlas.
- Registrar el resultado de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones adoptadas.

8.5.3 Acción Preventiva

El procedimiento “Acciones Preventivas”, la metodología para la implantación de las acciones preventivas, con el objeto de eliminar las causas potenciales de las no conformidades aún no producidas y así anticiparse para evitar su aparición. Se implanta y registra cualquier cambio que surja a consecuencia de las acciones



MONTVIDEO DIVING & SALVAGE

preventivas. En el procedimiento se definen los requisitos para:

- La identificación de las no conformidades potenciales y sus causas.
- Determinar las acciones preventivas necesarias e implantarlas.
- Registrar el resultado de las acciones adoptadas.
- Revisar las acciones adoptadas.