

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE PORTONES



PORTONES

Avda. Italia 5775

Tel: (598) 26017733 Fax: (598) 26017735

CP 11500 Montevideo, Uruguay

Décimo sexta Revisión

Febrero 2020

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Contenido

1.	Presentación de la organización	3
	Distribución física	3
2.	Objeto y campo de aplicación	3
3.	Términos y definiciones.....	3
4.	Contexto de la organización.....	4
4.1.	Compresión de la organización y de su contexto.....	4
4.2.	Compresión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	4
4.3.	Determinación del alcance del SIG	4
4.4.	Sistema Integrado de Gestión	5
5.	Liderazgo	6
5.1.	Liderazgo y compromiso	6
5.2.	Política integrada.....	7
	Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....	9
	Alta Dirección	9
	Estructura y responsabilidad	9
6.	Planificación.....	9
6.1.	Acciones para abordar riesgos y oportunidades	9
6.1.1.	Generalidades	9
6.1.2.	Aspectos ambientales.....	10
6.1.3.	Requisitos legales y otros requisitos	10
6.1.4.	Planificación de acciones	11
6.2.	Objetivos y planificación para lograrlos	11
6.3.	Revisión Energética.....	12
6.4.	Indicadores de desempeño energético	12
6.5.	Línea de base energética	13
6.6.	Planificación para la recolección de datos	13
7.	Apoyo	13
7.1.	Recursos.....	13
7.2.	Competencia	13
	Capacitación.....	14
7.3.	Toma de conciencia.....	14
7.4.	Comunicación	14
7.5.	Información documentada	14
8.	Operación.....	16
8.1.	Planificación y control operacional.....	16
8.2.	Preparación y respuesta ante emergencias	16
8.2.1	Diseño.....	17
8.3	Compras.....	17
9.	Evaluación del desempeño	18
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación	18
9.1	Auditoría interna	19
9.2	Revisión por la dirección	19
10	Mejora.....	20
10.1	Generalidades.....	20
10.2	No conformidad y acción correctiva	20
10.3	Mejora continua	21
Anexo 1	22

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. Presentación de la organización

Portones es un área comercial con una mezcla de productos y servicios en un entorno de confort, comprometido con el medio ambiente, la energía y la comunidad.

Nuestra actividad principal es el alquiler de locales para uso comercial.

Para lograrlo debemos asegurarnos la atracción de visitante, manteniendo un buen relacionamiento comercial con el cliente primario (locatarios); la comunicación masiva y herramientas de marketing; la atención de reclamos y sugerencias; y una operativa y presentación adecuadas.

Su **Misión** es contar siempre con una oferta atractiva, variada, completa y conveniente, servicios excelentes y buen marketing que nos permitan modificar los hábitos de consumo de la zona, transformándonos en su Shopping Center.

Su **Visión** es lograr el mayor nivel de satisfacción de las necesidades de compra, sociales y de esparcimiento de su público. Que genere un alto nivel de afecto y lealtad en el mismo y que maximice las ventas de su comercio.

Distribución física

Área comercial	24.660 m ²
Áreas comunes	8.253 m ²
Estacionamiento y jardines	34.247 m ²
Superficie total	67.160 m²

2. Objeto y campo de aplicación

Este manual abarca los temas relevantes del Sistema Integrado de Gestión (SIG de aquí en más) de Portones, con especial énfasis en los aspectos que puedan llegar ser críticos para alcanzar los objetivos ambientales y energéticos de la organización.

El SIG que este manual describe integra las Normas ISO 14001 “Sistema de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso” e ISO 50001 “Sistemas de Gestión de la Energía– Requisitos” y se aplica obligatoriamente a todo el personal de Portones.

3. Términos y definiciones

Ver los capítulos correspondientes a la Norma UNIT ISO 50.001:2018 y UNIT ISO 14.001:2015

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4. Contexto de la organización

4.1. Comprensión de la organización y de su contexto

Portones Shopping determina las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SIG. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización y aquellas que afectan la capacidad para alcanzar los resultados previstos de su SIG y mejorar su desempeño energético.

La metodología utilizada para la comprensión de la organización y de su contexto es un análisis FODA. Este análisis lo realiza el Equipo Coordinador, encabezado por el Representante de la dirección, quien es el principal responsable de llevar a cabo todo el sistema. El análisis se realiza con una periodicidad anual. También se realiza en cada oportunidad que se presenten cambios que afecten al SIG.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Portones Shopping determina:

- Las partes interesadas que son pertinentes al SIG;
- Las necesidades y expectativas pertinentes de estas partes interesadas;
- Cuáles de estas necesidades y expectativas se convierten en requisitos legales y otros requisitos.

La identificación de las partes interesadas, así como sus necesidades y expectativas, se registran Partes Interesadas.

4.3. Determinación del alcance del SIG

El alcance del SIG es en referencia a los procesos de: realización de visitas guiadas, gestión de residuos, y mantenimiento de instalaciones e infraestructura de áreas comunes del centro comercial Portones Shopping.

Si bien el SIG es de carácter voluntario para locatarios, visitantes y proveedores, Portones tiene como uno de sus cometidos más importantes involucrar a todos ellos, para lograr un mejor desempeño general del Sistema.

Todos los nuevos emprendimientos en Portones, se realizarán tomando en cuenta este Manual y las pautas que el mismo establece.

Los objetivos que persigue este manual se pueden sintetizar de la siguiente forma:

- a) Describir en forma sinóptica y ordenada los principales temas del SIG de Portones.
- b) Explicitar las responsabilidades para reducir la incertidumbre y proveer de seguridad a quien desarrolla las tareas críticas.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- c) Describir la forma correcta de desarrollar las tareas críticas para el SIG.
- d) Evitar accidentes, omisiones u otros resultados indeseados.
- e) Reducir la dependencia de personas específicas.
- f) Entrenar rápidamente al nuevo personal.
- g) Proporcionar evidencia a las partes interesadas respecto al desempeño del Sistema de Portones.

El alcance del SIG se extiende a todas las áreas de uso común. En este contexto se realizan actividades de gerenciamiento, administración, mantenimiento, entre otras.

Las principales áreas de actividad de la organización en las cuáles se desarrolla el SIG son las siguientes:

- Gerencia General y Comercial
- Gerencia de Administración
- Gerencia de Marketing
- Jefatura de Operaciones

Estas áreas interactúan en los procesos más importantes de la organización. El SIG se aplica obligatoriamente a todo el personal de Portones Shopping, abarcando los espacios comunes y administración del Shopping. Si bien las actividades de locatarios, proveedores y público no son parte del alcance del SIG, la gestión de los aspectos ambientales (incluyendo los residuos sólidos), con excepción de los locales de Petrobras y Suat, sí ha sido asumida desde sus inicios.

Se ha fijado como “borde físico del sistema” a los límites exteriores del Shopping. Los planos se presentan en el anexo 1

El alcance del SIG está disponible para las partes interesadas por medio de la página web.

4.4. Sistema Integrado de Gestión

La estructura y contenido de las Normas adoptadas por el SIG de Portones exige y a su vez brinda un marco para mantener los principales procesos documentados.

Se identificaron las principales áreas de actividad de la organización en las cuáles se desarrolla el SIG:

- Gerencia General y Comercial
- Gerencia de Administración
- Gerencia de Marketing
- Gerencia de Operaciones

Estas áreas interactúan en los procesos más importantes de la organización. Esto incluye mantener un desempeño ambiental y energético responsable sin dejar de considerar la satisfacción de los clientes y la evaluación de proveedores.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



5. Liderazgo

5.1. Liderazgo y compromiso

La dirección de Portones Shopping demuestra liderazgo y compromiso con respecto al SIG:

- *Asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del SIG;*
- *Asegurándose que se establezcan la política ambiental y energética y los objetivos ambientales y de energía, y que éstos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización;*
- *Asegurándose de la integración de los requisitos del SIG en los procesos de negocio de la organización;*
- *Asegurándose de que los recursos necesarios para el SIG estén disponibles*
- *Comunicando la importancia de una gestión ambiental y de energía eficaz y conforme con los requisitos del SIG;*
- *Asegurándose de que el SIG logre los resultados previstos;*
- *Comprometiendo, dirigiendo y apoyando a las personas, para contribuir a la eficacia del SIG;*
- *Promoviendo la mejora continua;*

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- *Apoyando otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.*

5.2. Política integrada

La Política de Gestión Integrada de Portones es consistente con las políticas de la organización. Esta política fue elaborada por el Equipo Coordinador de Portones, comprendiendo las necesidades del cliente y de otras partes interesadas, así como de todo el personal de la organización.

La Política de Gestión Integrada de Portones es una herramienta fundamental para:

- Alcanzar los objetivos de la organización,
- Satisfacer las necesidades de las partes interesadas,
- Asegurar un compromiso el desempeño ambiental y energético en todos los niveles de la organización,
- Brindar un marco de establecimiento de objetivos del SIG.

La Política es revisada anualmente por la Dirección de Harrison SA, para asegurar su continua adecuación con el sistema.

La Política de Gestión Integrada se entrega a todo el personal de Portones, la metodología se encuentra descrita en el PRO 04 01 manejo de la política

Toda vez que se realiza una modificación en la Política o Manual son comunicadas a los locatarios.

Cuando se trata de un nuevo locatario se le entrega una copia del Manual y Política vigentes y queda registrado mediante la firma en el contrato.

La Política es enviada a los proveedores por correo electrónico.

La Política está a disposición del público en el Servicio de Atención al cliente, en la Administración y en el sitio web de Portones (www.portones.com.uy).

A continuación se presenta la política:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

POLITICA DE GESTIÓN INTEGRADA DE PORTONES SHOPPING

Portones Shopping es el Centro Comercial de referencia de la zona este de la ciudad de Montevideo, el cual, además de su actividad comercial, cultural, social y recreativa, cuenta con un área específica de gestión ambiental de residuos (con más de veinte años de desarrollo, siendo la primera en el rubro) y un sistema de acondicionamiento térmico eficiente que aprovecha las condiciones climáticas exteriores, minimizando el consumo de energía.

En el marco de estas actividades y por un entorno sustentable, Harrison S.A. se compromete a:

1. Brindar servicios que satisfagan las expectativas de locatarios y visitantes sin que ello vaya en desmedro de los objetivos ambientales y energéticos propuestos.
2. Mantener y mejorar continuamente el Sistema Integrado de Gestión para la mejora del desempeño ambiental y energético.
3. Cumplir con la normativa legal y otros compromisos aplicables al medio ambiente y la eficiencia energética.
4. Brindar capacitación a sus funcionarios y ofrecer información práctica a clientes, locatarios y visitantes que permita un adecuado comportamiento con la eficiencia energética y el medio ambiente.
5. Proteger el medio ambiente, previniendo la contaminación ambiental, desarrollando servicios que no produzcan impactos ambientales indebidos, que sean eficientes en su consumo de agua y energía, y que minimicen la generación de residuos, siendo éstos reciclados o reutilizados.
6. Difundir su Política de Gestión entre proveedores, visitantes y programas relacionados con visitas guiadas, tendiendo a la excelencia del servicio y apuntando a ser un centro de referencia para el cuidado del medio ambiente y la eficiencia energética.
7. Desarrollar diseños que consideren la mejora en el desempeño energético y ambiental y la adquisición de productos y servicios eficientes energética y ambientalmente.
8. Brindar los recursos necesarios para alcanzar los objetivos y metas derivados de un análisis energético y ambiental, fruto de la disponibilidad de información.

Décima revisión
Setiembre 2019

Cr. Carlos A. Lecueder

Presidente

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Alta Dirección

La Dirección de Harrison S.A. es quien ha establecido el compromiso del Sistema Integrado de Gestión, comunicándolo e involucrando al personal.

La Dirección es quien participa en la revisión y aprobación de los objetivos del SIG, asegurándose mediante la asignación de recursos, que estos se cumplan.

Estructura y responsabilidad

La Dirección definió un Equipo Coordinador con responsabilidades específicas dentro del SIG de Portones. El mismo está descrito en el acta de conformación del equipo coordinador del SIG. En los perfiles de cargo se encuentra la descripción de las responsabilidades de cada puesto.

Representante de la Dirección

Es el encargado de informar sobre el avance del SIG a la Dirección y de comunicar las resoluciones de ésta en el Equipo Coordinador.

Es responsable de asegurar que los requisitos del SIG se encuentren implementados y se mantengan de acuerdo a las normas ISO 14001:2015 e *ISO 50001:2018*.

Debe asegurarse que la Dirección reciba la información necesaria para realizar las revisiones y que estas se utilicen como base para la Mejora Continua del SIG.

Se designan al Representante de la Dirección, siendo referente de ambas normas (ISO 50001 y la norma ISO 14001).

6. Planificación

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Generalidades

Portones Shopping establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para cumplir con las acciones para abordar los riesgos y oportunidades.

Al planificar el SIG, Portones Shopping considera:

- *El contexto de la organización*
- *Las necesidades y expectativas de las partes interesadas*
- *El alcance del SIG*

Y determina los riesgos y oportunidades relacionados con sus:

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

- *Aspectos ambientales*
- *Requisitos legales y otros requisitos*
- *Y otras cuestiones y requisitos que se identifiquen en el contexto de la organización y en las necesidades y expectativas de las partes interesadas.*

Que necesitan abordarse para:

- *Asegurarse que el SIG puede lograr sus resultados previstos*
- *Prevenir o reducir los efectos no deseados, incluida la posibilidad de que condiciones*
- *Lograr la mejora continua*

Los riesgos y oportunidades son identificados y evaluados según el FOR 06 03 Procedimiento riesgos y oportunidades y son registrados en el FOR 06 06 Análisis de Riesgo. Para los riesgos y oportunidades con valoración ALTO se toman acciones.

6.1.2. Aspectos ambientales

La identificación y evaluación de los aspectos ambientales que puedan generar impactos significativos para el desempeño ambiental de Portones es una de las tareas críticas del SIG.

Para ello se ha establecido un procedimiento que tiene por objeto sistematizar la identificación y evaluación de los aspectos ambientales, tanto derivados de actividades de rutina como aquellos vinculados con los posibles escenarios de riesgo (PRO 06 01).

La información colectada mediante este procedimiento se emplea en el diseño de programas de gestión ambiental específicos para alcanzar los objetivos del SIG y para evaluar el estado de avance de dichos programas.

La identificación de los aspectos ambientales de rutina, como los incidentales es registrada en el FOR 06 01. La evaluación de aspectos ambientales de rutina se encuentra en el FOR 06 02. La identificación y gestión de aspectos ambientales de actividades no rutinarias, se registran en el FOR 06 04.

6.1.3. Requisitos legales y otros requisitos

El cumplimiento de los requisitos legales del SIG vigentes, así como los compromisos de carácter voluntario asumidos, es un requisito imprescindible del SIG.

Para ello, Portones identifica y mantiene actualizada toda la información relativa a los aspectos legales y normativos que incidan en el desempeño ambiental y energético de la organización, tanto leyes y decretos como compromisos que voluntariamente haya asumido (PRO 05 01).

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.1.4. Planificación de acciones

La planificación de las acciones se establece en el formulario de Evaluación de Riesgos FOR 06 06 Análisis de Riesgo.

6.2. Objetivos y planificación para lograrlos

Portones establece y mantiene planes y programas específicos para lograr los objetivos del SIG. Estos se elaboran y se rediseñan permanentemente debido a nuestra filosofía de la Mejora Continua.

Tanto el establecimiento de Objetivos como la realización de los Planes y Programas, son responsabilidad del Equipo Coordinador del SIG. El seguimiento y evaluación se realiza en las reuniones periódicas.

Este carácter dinámico de los Planes y Programas permite que estos se ajusten en forma permanente y que se corrija el rumbo siempre que sea necesario.

Establecimiento de objetivos

Portones cuenta con un sistema de Establecimiento de Objetivos que se realiza periódicamente por parte del Equipo Coordinador, de acuerdo al Procedimiento (PRO 07 01).

El Equipo Coordinador junto a los Gerentes de cada área, proponen los objetivos utilizando como marco de referencia la Política de Gestión Integrada, los objetivos de la organización, los requisitos legales y otros aplicables, los aspectos ambientales evaluados, las actividades críticas identificadas, los usos significativos de la energía y las oportunidades de mejora del desempeño ambiental y energético identificadas en la revisión por la Dirección.

La Dirección revisa y aprueba los objetivos, comprometiéndose a asignar los recursos necesarios para alcanzar los mismos.

Estos objetivos son el insumo para la formulación e implementación de planes y programas específicos.

La revisión y seguimiento de los objetivos se realiza en las reuniones periódicas del Equipo Coordinador, así como la elaboración de planes alternativos de ser necesario.

Objetivos energéticos, metas energéticas y planes de acción para la gestión de la energía.

Como resultado de la etapa de planificación energética se han establecido, implementado objetivos y metas energéticas que se encuentran documentados en el

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

FOR_07 01- Objetivos Energéticos. También se encuentran establecidos los plazos para el cumplimiento.

Se han considerado las oportunidades de mejora del desempeño energético surgidas en las distintas revisiones, tal como se identifican en la revisión energética. También se consideraron las inversiones necesarias.

En el mismo documento existe un plan de acción en donde:

- Se designan las responsabilidades;
- los medios y el cronograma previsto para lograr las metas individuales;
- la metodología de verificación

6.3. Revisión Energética

La revisión energética se realiza anualmente como herramienta fundamental. La metodología está descrita en el procedimiento de Planificación energética PRO 06 02, así como la frecuencia de realización.

Se han analizado los usos y consumos de la energía pasado y presente, basándose en mediciones y otro tipo de datos.

Se han determinado los usos significativos de la energía y las variables relevantes

También se han identificado oportunidades para mejorar el desempeño energético.

En la Revisión también se encuentra detallada una proyección del consumo de energía para el siguiente periodo.

En el registro de Revisión Energética se encuentran detallados todos estos elementos.

6.4. Indicadores de desempeño energético

Se han identificado indicadores energéticos de modo de poder determinar la mejora del desempeño energético. La metodología también está descrita en el procedimiento de planificación energética *PRO 06 02*.

Los Indicadores son comparados con sus respectivas líneas de base de forma de poder medir las mejoras del desempeño energético.

Los indicadores energéticos son revisados tanto en las revisiones energéticas como en la revisión por la dirección.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

6.5. Línea de base energética

Como elemento de salida de la etapa de planificación energética se ha establecido las líneas de base correspondientes, fruto de un análisis histórico de los datos.

A su vez en el procedimiento de planificación energética se describe cuando corresponde realizar un ajuste a la línea de base.

En el PRO 0602 planificación energética se establece cuando se revisa la línea de base

6.6. Planificación para la recolección de datos

Se han identificado, medido y analizado las características clave de sus operaciones que afectan el desempeño energético. Se ha establecido un plan de monitoreo. En plan se especifican los datos necesarios para llevar a cabo el seguimiento de las características claves y establecer cómo y con qué frecuencia se debe recolectar de:

- las variables relevantes para USEs;
- el consumo de energía relacionado con los USEs
- los criterios operacionales relacionados con los USEs;
- los factores estáticos, si corresponde;

7. Apoyo

7.1. Recursos

La dirección asegura la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos, económicos y financieros para la implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG.

7.2. Competencia

Las responsabilidades definidas dentro del SIG se detallan en el organigrama de Portones (referido en el punto 4.4.1).

En el organigrama se encuentran remarcados los cargos relevantes para el SIG.

Portones mantiene documentados y actualizados los perfiles de los cargos identificados como relevantes.

Se cuenta además con un manual para dependientes de Portones, donde se establecen las condiciones de puntualidad, sistemas de cobro, etc.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Capacitación

Portones identifica y define las necesidades y nivel de capacitación del personal para alcanzar sus objetivos ambientales y energéticos.

El Equipo Coordinador, conjuntamente con las Gerencias, identifican las necesidades de capacitación de todo el personal, periódica y sistemáticamente, de acuerdo al Procedimiento de Capacitación (PRO 11 01).

Estas necesidades son informadas a la Dirección de Harrison S.A para que se revisen y/o modifiquen, y para su posterior aprobación. Con la capacitación aprobada por la Dirección, y el compromiso de asignación de recursos, se elaboran los Programas de Capacitación.

El Procedimiento de Capacitación prevé el seguimiento de estos programas para asegurar su cumplimiento (y modificarlos si es necesario), y evaluar por parte de los superiores, los resultados de la capacitación.

7.3. Toma de conciencia

Portones lleva a cabo difusión del SIG a todo el personal a través de charlas, cartelera, etc. El objetivo es que el todo el personal tome conciencia de la política de gestión integrada, el logro de los objetivos y las metas y los beneficios de mejorar el desempeño ambiental y energético. También el impacto de sus actividades o de su comportamiento con respecto al desempeño ambiental y energético.

7.4. Comunicación

Portones ha establecido y mantiene un procedimiento que sistematiza la recepción, distribución, registro, y respuesta a las inquietudes significativas y diferentes comunicaciones planteadas por personal de Harrison S.A., por proveedores, y clientes, con referencia a su SIG.

Este Procedimiento de Comunicaciones (PRO 10 01) indica las pautas para las vías de comunicación interna (todo el personal de Portones), en las comunicaciones de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y horizontalmente; y para las externas (clientes, proveedores y otras partes interesadas), tanto de adentro hacia afuera como viceversa.

La Política energética se comunica a todas las partes interesadas a través de la página web y otros medios que la Institución establezca oportuno.

7.5. Información documentada

Portones mantiene los procesos documentados requeridos por las normas adoptadas. Cada área de actividad cuenta con la documentación necesaria correspondiente

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

(manuales, procedimientos, instructivos, planes), redactados por los responsables de los procesos.

La documentación del SIG de Portones tiene una estructura piramidal, conformada en su vértice por el Manual del Sistema; seguido este de los procedimientos críticos; en tercer nivel los instructivos, planes y programas, que son los medios de ejecución; y como base del sistema documental y verificación se encuentran los registros.

Todos los documentos referenciados en este manual son redactados en forma sencilla y concisa por un equipo especialmente capacitado, revisados por el Equipo Coordinador del SIG y aprobados por la Dirección.

Manual del SIG

Este Manual fue elaborado por el Equipo Coordinador del SIG, revisado por el Representante de la Dirección en el equipo y aprobado por la Dirección de Harrison SA.

El contenido del Manual es revisado anualmente para asegurar su adecuación con las actividades de la organización. En caso de ocurrir cambios significativos en el sistema, deberá ser actualizado sin tener que cumplir con la periodicidad preestablecida.

Todo el personal de Portones tiene acceso al Manual.

El original de este manual está en poder del Equipo Coordinador. La entrega de copias a clientes, proveedores y público en general es definida por el Equipo Coordinador, y se entregan como copias no controladas.

Control de los documentos

El Procedimiento de Redacción y Control de la Documentación PRO 12 01 establece la metodología seguida para la elaboración, revisión, aprobación, distribución, control y archivo de todos los documentos pertenecientes SIG.

En el procedimiento se indican las responsabilidades de elaboración, revisión, modificación y aprobación de los documentos.

También se establece la responsabilidad de definir quienes reciben cada documento, quien realiza y controla la distribución, y bajo qué mecanismos se registra la misma.

Este procedimiento asegura que todos los documentos se encuentren *disponibles por los usuarios*, bajo las versiones adecuadas.

También el en PRO 12 01 se encentra establecida la metodología para el mantenimiento de los registros, en donde se describen las formas y responsabilidades de identificación, elaboración, archivo y disposición de los registros.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El procedimiento asegura que los registros se almacenan en condiciones adecuadas y que siempre que es posible se realizan copias de seguridad (en papel o sistema informático).

En el LIS 12 01 se encuentran los documentos del sistema junto con los registros asociados para un mejor manejo de los mismos.

8. Operación

8.1. Planificación y control operacional

Las principales áreas de actividad de Portones cuentan con una serie de procedimientos e instructivos de trabajo realizados para aquellas operaciones clave, procesos de administración, de marketing y de operaciones.

Se han identificado dos principales actividades realizadas por proveedores:

- Seguridad y Mantenimiento (proveedores en conjunto con el Departamento de Operaciones)

Para cada una de estas actividades se cuenta con los procedimientos Operativos.

Portones ha establecido mediante documentos mencionados en este Manual, un criterio para identificar y responder a las actividades y operaciones que estén relacionados con los aspectos ambientales significativos, PRO 06 01, así como para realizar el control operativo para los usos significativos de la energía PRO 18 12 Control de encendido de equipos.

A todos los proveedores que realizan tareas dentro del Shopping se les entrega este Manual y los procedimientos operativos que tengan relación con la actividad que dicho proveedor desarrolla. Para algunos servicios especializados se cuenta con el know how de la empresa tercerizada.

En base a los principales aspectos ambientales y la revisión energética, se elaboraron procedimientos y documentos que regulan las actividades más importantes de la organización y su desempeño ambiental y energético.

Portones controla los cambios planificados y revisa las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acción para mitigar cualquier efecto adverso, para ello se cuenta con el PRO 18 15-Gestión del Cambio

8.2. Preparación y respuesta ante emergencias

Portones Shopping evalúa y registra las emergencias según el PRO 19 02 y establece los planes de emergencia según el PRO 19 01.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

8.2.1 Diseño

Portones Shopping considera el diseño de todo aquello que pueda tener un impacto desde el punto de vista energético.

Para el control de los Diseños se cuenta con el PRO 18 14 Procedimiento de diseño.

Elementos de entrada del diseño.

El diseño puede tener distintas procedencias:

- Oportunidades de mejora del desempeño energético: Estas pueden surgir de los Informes de *Revisiones energéticas* como de cualquier otra instancia como ser: revisión por la dirección, sugerencias del personal, etc.
- Control Operacional: Pueden surgir cambios en equipos u operativa cuyo consumo sea significativo y que implique un diseño.
- Instalaciones nuevas: En el caso de que se proyecte una ampliación, el diseño tanto edilicio como de servicio será evaluada desde el punto de vista energético.
- Modificaciones o renovaciones edilicias: Para este caso se analizara el diseño de estas modificaciones desde el punto de vista energético

Elementos de salida del diseño.

Como parte de la evaluación se considera tanto la viabilidad técnica sobre el diseño propuesto como la viabilidad económica (determinación de inversiones, beneficios energéticos y económicos y periodos de repago)

Una vez que se va a ejecutar el diseño las compras se realizan siguiendo el PRO 25 01 Procedimiento de compras y pagos.

8.3 Compras

Portones cuenta con un PRO 25 01 - Procedimiento de compras y pagos, en el que se encuentra descrita la metodología para la realización de las compras.

Al comprar productos, equipos y servicios que utilizan energía y que tienen un impacto en los USE, Portones informa vía mail a los proveedores que el desempeño energético es uno de los criterios de evaluación para la adquisición.

Para los equipos cuya compra es frecuente y componen los USEs se cuenta con una especificación de compras FOR 25 01 "Especificación de compra" y cuando la compra no es frecuente la especificación la establece el Jefe de mantenimiento una vez surgida la necesidad, dentro de la especificación en el caso que se considera se implementan criterios para la evaluación del desempeño energético durante el tiempo de vida operativo.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Portones planifica y cuenta con procedimientos que le permiten realizar seguimiento, medición, análisis y mejora de temas críticos como:

- Aspectos Ambientales
- Usos Significativos de la energía
- Indicadores de desempeño energético
- Objetivos del SIG
- Desempeño ambiental
- Desempeño energético
- Procesos de control operativo

Portones ha establecido y mantiene procesos para el control de los dispositivos de medida y seguimiento que se consideran relevantes para la prestación del servicio.

La organización utiliza un Sistema Inteligente de control operacional, el cual proporciona una solución integral en el control de energía y prevención de incendio, control de accesos, mantenimiento y monitoreo general de las instalaciones (ver Manual de Funcionamiento).

La periodicidad del servicio técnico para asegurar su continua eficacia y evitar errores que afecten el funcionamiento normal del mismo, está establecido en el contrato correspondiente.

Medición y seguimiento de los procesos

Portones realiza un seguimiento de sus procesos descritos en los manuales procedimientos e instructivos, que apuntan a revisar permanentemente la capacidad de atender los requisitos del Sistema.

Seguimiento y control de los aspectos ambientales y del desempeño energético

La realización de mediciones y análisis periódicos de las actividades generadoras de aspectos ambientales de Portones, se realiza utilizando como base operativa, la identificación de aspectos ambientales realizada anualmente por el Equipo Coordinador PRO 06 01.

Con el resultado de dicha identificación, el Equipo Coordinador realiza el seguimiento y control a través del FOR 16 02, utilizando la sistemática descrita en el Procedimiento de Inspección y Mediciones PRO 16 01.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El seguimiento de los indicadores energéticos y su comparación con la línea se realiza en el FOR 16 02 y la metodología se encuentra detallada en el procedimiento PRO 06 02.

Análisis de los datos

Se han identificado y utilizan los siguientes medios para recopilar y analizar datos referentes al desarrollo del SIG:

- auditorías internas y externas del SIG (PRO 23 01)
- análisis y seguimiento de los aspectos ambientales significativos (PRO 06 01; PRO 16 01)
- análisis y seguimiento de los indicadores de desempeño energético
- análisis de las quejas y sugerencias (PRO 20 12)
- resultados de inspecciones operativas (PRO 16 01, Manual de Seguridad y Vigilancia)

9.1 Auditoría interna

Portones ha establecido y mantiene mecanismos para proporcionar una evaluación objetiva de las actividades relacionadas con su SIG.

Mediante el Procedimiento de Auditorías Internas PRO 23 01 se indica la periodicidad de las auditorías ambientales y energéticas, los responsables de llevarlas a cabo, el desarrollo (elaboración de los planes de auditoría, recolección de evidencias, documentación de hallazgos, contenido de los informes finales de auditoría), y las referencias a utilizar.

Las auditorías internas son realizadas por empresas contratadas.

Los resultados de las Auditorías se comunican a la Dirección de Harrison S.A., y pueden incluir sugerencias y acciones correctivas.

9.2 Revisión por la dirección

El SIG de Portones se revisa periódicamente para asegurar su continua conformidad, adecuación y eficiencia.

Esta revisión se realiza anualmente por parte de la Dirección de Portones de acuerdo al Procedimiento de Revisión por la Dirección (PRO 24 01).

Para la revisión es imprescindible que el Equipo Coordinador provea de los insumos necesarios a la Dirección. Estos insumos (elementos de entrada) son los resultados de las auditorías del sistema, no conformidades (acciones correctivas, preventivas y seguimiento), la revisión de la política reclamos y medición de satisfacción de los clientes, seguimiento de los aspectos ambientales, la revisión del desempeño energético

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

y de los indicadores de desempeño energético relacionados, desempeño de proveedores, los resultados de la evaluación de requisitos legales y otros aplicables, seguimiento de objetivos y programas de gestión ambiental y gestión de la energía, y toda la documentación que la Dirección crea necesario utilizar.

El informe de revisión contiene una evaluación del funcionamiento del Sistema, observaciones y posibilidades de mejora identificadas (acciones, recursos necesarios, etc.).

10 Mejora

10.1 Generalidades

Portones Shopping considera los resultados del análisis y de la evaluación del desempeño del SIG, la evaluación del cumplimiento de requisitos legales y otros, las auditorías internas y la revisión por la dirección, cuando se toman acciones de mejora.

Estas acciones se pueden ver reflejadas como acciones correctivas, cambios innovadores, reorganización, etc.

10.2 No conformidad y acción correctiva

No Conformidades

El SIG de Portones asegura que los servicios brindados por la organización son acordes con los requisitos establecidos mediante un control de carácter preventivo y correctivo de las no conformidades.

Para ello se lleva a cabo un Procedimiento de Manejo de No Conformidades que establece revisiones y controles periódicos por parte de responsables PRO 17 01.

De identificarse una no conformidad, se analizan las causas, se evalúan las acciones correctivas y sus recursos, se establecen responsables y plazos, y se realiza una verificación y seguimiento de la eficacia de las acciones.

Las no conformidades potenciales también son identificadas para el análisis, establecimiento de acciones preventivas, plazo, responsable.

Acciones correctivas

El SIG de Portones asegura que los servicios brindados por la organización son acordes con los requisitos establecidos mediante un control de carácter preventivo y correctivo de las no conformidades.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Para ello se lleva a cabo un Procedimiento de Manejo de No Conformidades que establece revisiones y controles periódicos por parte de responsables PRO 17 01.

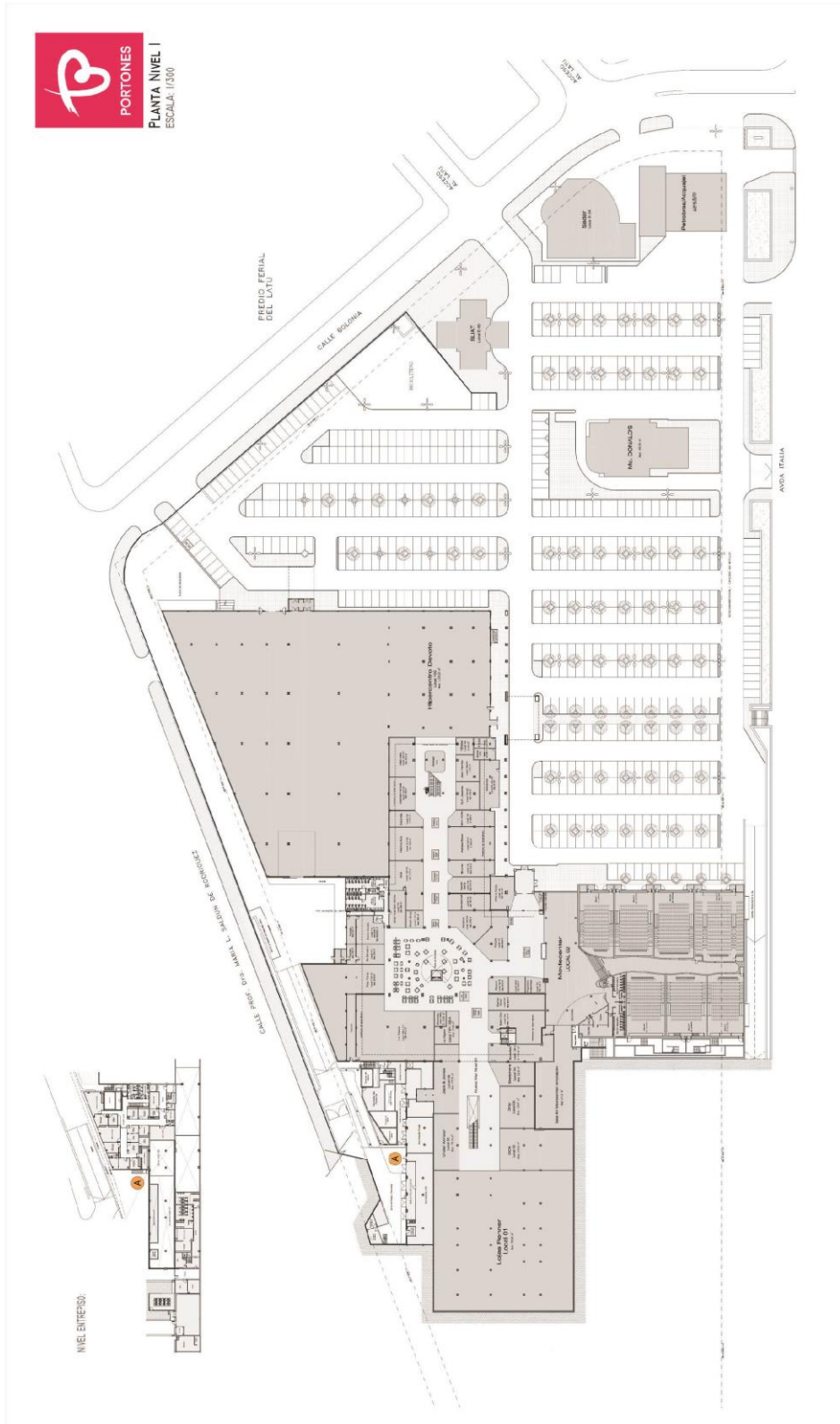
De identificarse una no conformidad, se analizan las causas, se evalúan las acciones correctivas y sus recursos, se establecen responsables y plazos, y se realiza una verificación y seguimiento de la eficacia de las acciones.

10.3 Mejora continua

En la instancia de Revisión se ve la adecuación y eficacia del SIG y se demuestra la mejora del desempeño energético a través las distintas actividades realizadas de seguimiento y medición se demuestra la mejora continua del desempeño energético.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Anexo 1



MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

