



MANUAL DE CALIDAD

ELABORADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR
Nombre y Apellido: Ing. Mirtha Molinas	Nombre y Apellido: Ing. Edgar Molinas	Nombre y Apellido: Blas Molinas
Cargo: Encargado de Calidad NP 17020	Cargo: Gerente Técnico	Cargo: Socio Gerente - Alta Gerencia
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 28/12/2016	Fecha: 30/12/2016	Fecha: 30/12/2016

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 2 de 26
--	--------------------------	---

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN:

1.1 Competencia

El Manual de Calidad del Organismo de Inspección de CONTESEG S.R.L. tiene por objeto establecer los lineamientos y directrices para los servicios de inspección que ofrece, cumpliendo los requisitos de la Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17020:2013 (Septiembre/2013 – Segunda Edición) vigente.

1.2 Campo de aplicación y alcance

Las inspecciones realizadas son:

1.2.1 Pruebas hidráulicas de alta y baja presión en cilindros extintores de incendio y en cilindros de acero sin costura para gases comprimidos, conforme a las siguientes Normas vigentes:

NP 21 040 01 Servicios de verificación, mantenimiento y recarga de extintores portátiles de incendio. Especificaciones.

ABNT NBR 13243:1994 Ensayo hidrostático por el método camisa d'agua. Cilindros de acero para gases comprimidos.

ABNT NBR 12274:2010; Inspección en cilindros de acero sin costura para gases.

1.2.2 Prueba hidráulica de baja presión de garrafas para GLP (gas licuado de petróleo) conforme a las siguientes Normas vigentes.

PNA 008 70 Inspección de recipientes GLP en servicios.

NP 16 008 70 Especificaciones para la construcción de garrafas para GLP.

1.2.3 Dirección del Organismo de Inspección

DIRECCIÓN: Oficina y taller: Av. Comuneros esquina Av. América, Manzana 32 Lote 26, Área 4
Taller: Calle 25 de Agosto esq. Benjamin Aceval, Manzana Q Lote 15 Barrio Santa Ana
Ciudad del Este – Alto Paraná

TEL/FAX: 595 61 506726

TELÉFONO: 595 61 508162

E-MAIL: blas@conteseg.com.py
mirthaelena@conteseg.com.py
emolinas@conteseg.com.py

PAÍS: Paraguay

WEB: www.conteseg.com.py

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los documentos citados a continuación son indispensables para la aplicación de este Manual:

- NP ISO/IEC 17000:2013; Evaluación de la conformidad – vocabularios y principios generales.
- NP ISO/IEC 17020:2013; Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismo que realizan la inspección.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 3 de 26
---	--------------------------	---

- NP ISO 19011:2013; Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental;

3. DEFINICIONES:

Se aplican los términos y definiciones de las Normas Paraguayas; NP ISO/IEC 17000:2013, NP ISO/IEC 17020:2013, NP ISO 19011:2013 y Otras definiciones mencionadas en los procedimientos vigentes.

En las documentaciones del Sistema de Gestión de Calidad, al hacer referencia a:

- La Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17020:2013, se puede utilizar la leyenda NP ISO/IEC 17020 y/o NP 17020 como la vigente (ver 1.1 de éste Manual).
- La Inspección de cilindros, se refiere a la Prueba hidráulica del cilindro (ver 1.2 de éste Manual)
- Ítem: se refiere al cilindro, sea de extintores o para gases comprimidos como también las garrafas para GLP.

Organismo de Inspección (OI): está compuesto por la Alta Gerencia Sr. Blas Antonio Molinas Rodríguez, Edgar Javier Molinas Agüero como Gerente Técnico, y Mirtha Elena Molinas Agüero como Encargado de Calidad y Gerente Administrativo.

4. REQUISITOS GENERALES:

4.1 Imparcialidad e independencia

4.1.1 Las actividades de inspección del OI, se realizan con imparcialidad.

4.1.2 El OI ha implementado un procedimiento PRO-002 Procedimiento para el aseguramiento de la Independencia, imparcialidad, la ética, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses, para asegurar que todo el personal de la misma esté libre de presiones comerciales, financieras o de otro tipo que puedan influir en su juicio, así como también de influencias de personas u organismos externos, en los resultados de las inspecciones realizadas.

También como parte de dicho procedimiento, todo personal deben cumplir los valores éticos de la organización para con sus clientes, y para ello, cada personal firma su compromiso una vez que ingresa a la organización en el FOR-004 Código de ética.

4.1.3 El OI identifica de manera continua los riesgos a la imparcialidad. Ésta identificación incluye los riesgos derivados de sus actividades, o de sus relaciones, o de las relaciones de su personal. Sin embargo, dichas relaciones no constituyen necesariamente un riesgo a la imparcialidad del OI.

4.1.4 Cuando un riesgo es identificado, se procede a registrar ese riesgo en el FOR-035 y se lleva a tomar las medidas preventivas para eliminar o minimizar ese riesgo.

4.1.5 El OI tiene una Alta Gerencia comprometida con la imparcialidad y divulga su compromiso a través de sus políticas.

 CONTESEG CONSULTORA TÉCNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 4 de 26
--	--------------------------	---

Todo el personal del OI debe cumplir con las políticas de independencia e imparcialidad del organismo de inspección. Todo personal firmar el FOR-002 Declaración de conflicto de interés, una vez al año y en la que manifiestan la posibilidad de conflicto de intereses.

4.1.6 El *Organismo de Inspección* de CONTESEG S.R.L. declara que es un Organismo del tipo “C”.

Documentos asociados:

PRO-002 Procedimiento para el aseguramiento de la Independencia, imparcialidad, la ética, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses.

FOR-002 Declaración de Conflicto de intereses.

FOR-004 Código de ética

FOR-035 Riesgos a la imparcialidad

4.2 Confidencialidad

4.2.1 El OI es responsable de la gestión de toda la información obtenida y generada durante la realización de las actividades de inspección. El OI informa al Cliente, con antelación, qué información tiene intención de hacer pública y también que toda información obtenida de las actividades de inspección es considerada confidencial.

4.2.2 Cuando el OI deba por Ley divulgar información confidencial o cuando haya una autorización por compromisos contractuales, el cliente será notificado acerca de la información proporcionada, salvo que la propia Ley lo impida.

4.2.3 Toda información sobre el cliente obtenida de fuentes distintas al propio cliente, será tratada como información confidencial.

Es política del OI que todo el personal que tenga acceso a la información sobre los clientes, esté obligado a mantener la más estricta confidencialidad sobre toda la información adquirida en sus tareas, así como también a proteger los derechos de propiedad.

El Cliente puede conocer ésta disposición a través de la página web de Conteseg y a través de los carteles informativos ubicados en la oficina de la empresa.

Documentos asociados:

PRO-002 Procedimiento para el aseguramiento de la Independencia, imparcialidad, la ética, la confidencialidad y la ausencia de conflicto de intereses.

FOR-003 Compromiso de confidencialidad.

5. Requisitos relativos a la estructura

5.1 Requisitos Administrativos

5.1.1 El Organismo de Inspección forma parte de una Entidad Legal, creada en fecha 08 de Julio del año 1994, con una razón social: CONTESEG S.R.L. Consultora Técnica de Seguridad según la Dirección General de los Registros Públicos – *Registro Público de Comercio* anotado bajo el N° 1083, Serie “D”,

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 5 de 26
---	--------------------------	---

Folio 5815 y sgtes. Sección Contratos, en Asunción; fecha 22 de Setiembre del año 1994; en la Dirección General de los Registros Públicos – *Sección Personas Jurídicas y Asociados* inscripta bajo el Nº 741 y al Folio 7616 Serie “B” en Asunción; fecha 31 de Octubre del año 2000.

La cesión de venta y transferencia de cuotas sociales de la firma CONTESEG S.R.L. Consultora Técnica de Seguridad está registrada en la Dirección General de los Registros Públicos – *Sección Personas Jurídicas y Asociados* inscripta bajo el Nº 126 y al Folio 1104 y sgtes. Serie “A” en Asunción; fecha 19 de Marzo del año 2001; en la Dirección General de los Registros Públicos – *Registro Público de Comercio* anotado bajo el Nº 147, Serie “C”, Folio 1589 y sgtes. Sección Contratos, en Asunción; fecha 19 de Marzo del año 2001.

Misión

Nuestra misión es la de ofrecer servicios confiables y garantizar la calidad en el área de inspección de cilindros, contribuyendo a satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Ser una empresa líder y de reconocido prestigio a nivel nacional en el servicio de prueba hidráulica de cilindros, implementando eficazmente el sistema de gestión de calidad.

Valores:

- Honestidad
- Idoneidad
- Equidad
- Prudencia
- Responsabilidad
- Autoridad
- Respeto
- Compromiso con los resultados

5.1.2 Identificación dentro de la Organización: El OI realiza servicios de pruebas hidráulicas de alta y baja presión en cilindro extintores de incendio y en cilindros de acero sin costura de gases comprimidos y Ensayo y prueba en garrafas para GLP. Las inspecciones se realizan conforme a los intervalos establecidos en las Normas (ver 5.1.5) y antes de realizar la recarga del cilindro y/o garrafa.

5.1.3 El OI dispone del PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros; el cual describe las actividades de inspección a la que es competente y el PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba en garrafas para GLP.

5.1.4 El Organismo de inspección cuenta con una Póliza de Responsabilidad Civil vigente, la cual describe la cobertura de las responsabilidades derivadas de sus operaciones.

5.1.5 Condiciones bajo las que opera:

El cliente de los servicios de inspección es; cualquier persona física o jurídica que a través de sus representantes legales solicita el servicio de inspección “prueba hidráulica de alta y/o baja presión” de los cilindros extintores de incendio y/o cilindros de acero sin costura para gases comprimidos,

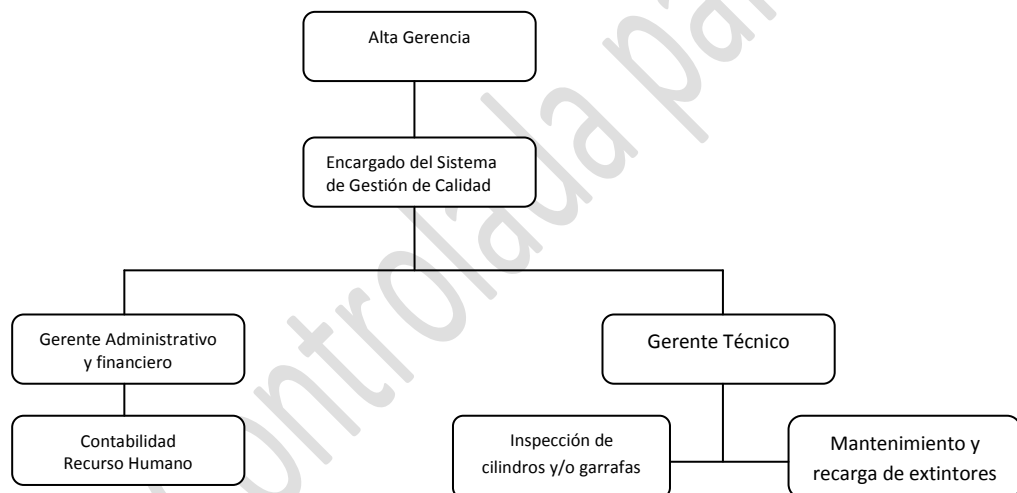
según las Normas NBR 13243:1994, NBR 12274:2010 y NP 21 040 01 y PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros.

Para la prueba hidráulica de baja presión de garrafas para GLP se procede según las Normas Paraguayas NP 16 008 70 y PNA 008 70 y PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba en garrafas para GLP para describir su procedimiento de inspección y se encuentran adaptadas a la NP 17020 vigente.

5.2 Organización y gestión

5.2.1 Estructura

El OI cuenta con una estructura de personal suficiente y con la capacitación necesaria para mantener su aptitud para desempeñar satisfactoriamente sus funciones. Se detalla a continuación el organigrama de CONTESEG S.R.L.



5.2.2 El OI participa cuando es posible, en intercambio de experiencias técnicas con otros organismos de inspección con el fin de mantener la capacidad técnica de sus personales. Se realiza un plan anual de capacitación para mantener y/o mejorar las actividades de inspección.

Los Programas de Capacitación permanente incluyen a todo el personal del OI, en base a las necesidades detectadas en las supervisiones pertinentes, para asegurar que los recursos humanos se mantengan actualizados, ya sea en los aspectos técnicos o del sistema de gestión de calidad.

El OI cuenta con un Plan anual de capacitación del personal FOR-013, que forma parte del PRO-007 Procedimiento de inducción, capacitación, evaluación y supervisión del personal.



5.2.3 Responsabilidades

Alta Gerencia:

- Fijar las Políticas del Organismo.
- Establecer las competencias legales.
- Aprobar la política de la calidad del Sistema de Calidad.
- Presidir la reunión de revisión del sistema.
- Aprobar el presupuesto anual de capacitación incluido en el Plan Operativo Anual.
- Reemplazar al Gerente Técnico, al Gerente Administrativo y/o al Encargado de Calidad cuando sea necesario.

Encargado del Sistema de Gestión de Calidad:

- Implantar, difundir, mantener la política de calidad en todos los niveles de la organización.
- Mantener y actualizar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Revisar la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aprobar el Programa anual de Auditorías Internas.
- Coordinar la reunión anual de la Revisión por la Dirección.
- Elaborar el Programa anual de capacitación y velar que el presupuesto correspondiente sea cumplido.
- Reemplazar a la Alta Gerencia cuando sea necesario.
- Informar a la Alta Gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión y sobre toda necesidad de mejora.
- Sugiere designaciones y solicita contrataciones de personal, según sea las necesidades, con el fin de hacer el mejor uso posible de los recursos con que cuenta la empresa.
- Supervisa y verifica todos los registros de las actividades de inspección de los Inspectores y Gerente Técnico antes de realizar el informe y el certificado de inspección.

Gerente Administrativo y Financiero

- Dar apoyo financiero y logístico a todas las áreas del **OI**.
- Velar por la buena utilización de los recursos con los que cuenta la Institución, a fin de garantizar el funcionamiento eficiente y eficaz de los servicios brindados al público.
- Reemplazar a la Alta Gerencia cuando sea necesario.
- Mantener al día los catastros en distintas Instituciones.
- Buscar contacto con empresas proveedoras.
- Revisar periódicamente los llamados a Licitaciones como: concursos de precios, pregones, etc.
- Control periódico de promedio de ventas.

Gerente Técnico:

- Garantizar que las inspecciones se realizan en conformidad con la Norma NP ISO/IEC 17020:2013
- Coordinar las actividades de capacitación del personal técnico.
- Supervisar las actividades realizadas por inspectores.
- Preparar y aprobar los Perfiles de Puestos de los Inspectores.



- Aprobar acciones correctivas y plazos en el área de servicios de inspección.
- Mantener actualizada la lista de inspectores habilitados.
- Conservar los registros de inspección y expedientes de empresas.
- Reemplazar al Encargado de Calidad cuando sea necesario.

Inspectores:

- Revisar los expedientes previa realización de la inspección.
- Realizar las pruebas hidráulicas de acuerdo al procedimiento.
- Registrar el resultado de la inspección en la planilla de registro correspondiente.
- Elevar los informes correspondientes al Encargado de Calidad.
- Mantener en buenas condiciones de uso los equipos y maquinarias del OI.
- Utilizar adecuadamente los equipos de protección individual y colectivo.
- Mantener la higiene y seguridad en el lugar de trabajo.
- Actualizar su legajo personal al menos una vez al año.

5.2.4 El *Organismo de Inspección* es una entidad legal denominada CONTESEG S.R.L., que realiza otras actividades además de inspección en cilindros y/o garrafas.

CONTESEG S.R.L.; Es una empresa formada por larga y reconocida trayectoria en el campo de la seguridad industrial y la prevención de incendios. Los servicios se basan principalmente en el asesoramiento permanente y adecuado a las necesidades reales de los clientes.

5.2.5 El OI dispone de un Gerente Técnico, responsable de las actividades de inspección que se realizan conforme a la Norma NP ISO/IEC 17020:2013. El procedimiento utilizado para realizar la inspección del ítem, se describe de acuerdo a las Normas ABNT NBR 13243, NBR 12274 y NP 21 040 01 para inspección de cilindros extintores y cilindros de acero sin costura para gases comprimidos y de las Normas Paraguayas NP 16 008 70 y PNA 008 70 para inspección de garrafas para GLP.

El Gerente Técnico del OI, reúne todos los requisitos expuestos en el formulario de Perfiles de puesto (FOR-016).

5.2.6 Reemplazo del Personal del OI

El OI ha establecido un sistema de reemplazos en caso de ausencia:

	Reemplaza a :
Alta Gerencia	Gerente Administrativo /Encargado de SGC Gerente Técnico
Gerente Técnico	Alta Gerencia Encargado de SGC
Encargado de SGC	Alta Gerencia

5.2.7 Perfiles de Puesto

Todos los puestos técnicos y administrativos del OI, son cubiertos por personal que cumple los requisitos establecidos en los perfiles de puesto definidos y aprobados por la Alta Gerencia. Cada perfil de puesto define los requisitos de capacitación, conocimientos técnicos y experiencia necesarios para cubrirlos.

El personal que ingresa con los requisitos básicos o no posee experiencia, recibe capacitación para acceder a las condiciones establecidas por el perfil del puesto para desempeñar con competencia, aptitud y responsabilidad sus tareas.

Los perfiles de puesto se encuentran archivados en la carpeta de Legajos.

Documentos asociados:

PRO-006 Procedimiento de selección del personal.

PRO-007 Procedimiento de inducción, capacitación, evaluación y supervisión del personal.

FOR-013 Plan Anual de Capacitación del personal.

FOR-014 Registro de Capacitación del personal.

FOR-015 Supervisión del Personal.

FOR-016 Perfiles del Puesto

FOR-017 Lista de Inspectores habilitados

FOR-028 Registro de inducción

6 Requisitos relativos a los recursos.

6.1 Personal

6.1.1 Se han establecido procedimientos que contemplan el desarrollo de programas anuales de capacitación, ya sea mediante cursos de capacitación internos o externos, preparados por el Encargado de Calidad, bajo la responsabilidad de la Alta Gerencia quien a su vez asegura la disponibilidad de recursos para llevar a cabo estos programas de capacitación.

El Gerente Técnico es el encargado de garantizar que todo inspector cumpla con los requisitos de competencia contemplados en el perfil de puestos.

6.1.2 La Alta Gerencia es responsable de proporcionar al Organismo de Inspección el número suficiente de personal permanente con la competencia y experiencia adecuadas para realizar sus funciones de inspección que le son de competencia en relación al tipo y volumen de trabajo a realizar.

Todo el personal del Organismo de Inspección conoce los requisitos y responsabilidades de sus funciones y obligaciones.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 10 de 26
--	--------------------------	--

6.1.3 Calificación, Formación y Experiencia.

La Alta Gerencia, a través de la implementación del Procedimientos de inducción, capacitación, evaluación y supervisión del personal (PRO-007), asegura que los Inspectores del Organismo de Inspección cuentan con la calificación, capacitación y experiencia apropiada, así como también un conocimiento satisfactorio de los procedimientos de inspecciones a realizar y con capacidad de emitir juicios profesionales basados en el examen de los resultados de la inspección.

El OI cuenta con un Procedimiento de Selección de personal PRO-006, donde cada postulante es entrevistado antes de ocupar el puesto. Éste Proceso de selección de personal FOR-039, es registrado hasta escoger al postulante que mejor se ajuste al perfil de puesto. Una vez escogido al personal, el Jefe inmediato es el encargado de orientar, evaluar y supervisar sus actividades hasta asegurar que el personal se encuentra con conocimiento suficiente antes de acceder a la Lista de inspectores habilitados FOR-017.

6.1.4 El OI comunica a todo personal de OI a través de memorando, sobre sus obligaciones y responsabilidades sobre los procedimientos de inspección.

6.1.5 El personal del OI al iniciar sus actividades, se somete a un periodo de prueba, donde se evalúa su desempeño bajo la tutela del Gerente Técnico o la Alta Gerencia, según lo establecido en el PRO-007 Procedimiento de Inducción, capacitación, evaluación y supervisión del personal.

Documentos asociados:

PRO-006 Procedimiento de Selección de personal

PRO-007 Procedimiento de inducción, capacitación, evaluación y supervisión del personal.

FOR-021 Memorando

FOR-039 Proceso de selección de personal

6.1.6 El Gerente Técnico es el responsable de programar el entrenamiento y capacitación de nuevos Inspectores que conllevan las etapas necesarias previas al inicio de su trabajo, para asegurar que el personal de reciente incorporación posea la formación necesaria para efectuar su tarea con idoneidad. Las etapas definidas por el procedimiento de capacitación del personal incluyen:

- a. Un periodo de inducción/iniciación, en el que los nuevos integrantes reciben la capacitación en función de las tareas para las que han sido seleccionados.
- b. Un periodo de práctica supervisada en el que son guiados en la secuencia observación-acompañamiento hasta que finaliza el periodo de entrenamiento y puedan ser incluidos en la lista de inspectores habilitados.
- c. Una formación continua, sobre el sistema de gestión o de los cambios realizados.

Documentos asociados:

FOR-014 Registro de capacitación del personal

FOR-015 Supervisión del personal

FOR-028 Registro de inducción

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 11 de 26
--	--------------------------	--

6.1.7 El Gerente Técnico es el responsable de supervisar a todos los inspectores que participan en las actividades de inspección para que se tenga un mejor desempeño en sus funciones. Las actividades de inspección se encuentran supervisadas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Inducción, Capacitación, Evaluación y supervisión del personal PRO-007.

6.1.8 El *Organismo de Inspección* mantiene los registros de capacitación en la carpeta de legajos de cada personal que participa en las actividades de inspección.

6.1.9 Cada inspector es observado in Situ para garantizar las tareas de inspección con la mejor competencia posible.

También se realizan supervisiones del Gerente técnico y del suplente del Gerente técnico, para garantizar que cumple con los requisitos del perfil de puesto. Ésta supervisión es registrado en el FOR-040.

6.1.10 El OI mantiene archivado en la carpeta de Legajos los registros de las calificaciones, experiencia y formación de todo el personal del OI. Estos registros se mantienen en forma de legajos individuales, identificados por el nombre y apellido del funcionario, en los que se archiva toda la información referida a la capacitación y entrenamiento y datos de experiencia que conforman el Currículo Vitae (CV).

Cada funcionario es responsable de mantener actualizado su registro personal, entregando a su jefe inmediato todas las constancias de actividades de capacitación y una versión actualizada cuando sea necesario de su CV.

Documentos asociados:

PRO-006 Procedimiento de Selección del Personal

PRO-007 Procedimiento de Inducción, Capacitación, Evaluación y supervisión del Personal.

6.1.11 Remuneración: Todos los Inspectores del OI reciben una remuneración independiente del número de inspecciones que realizan y del resultado de las mismas.

6.1.12 El OI proporciona a través del formulario Código de Ética FOR-004 y a través del formulario de Declaración de Conflicto de Intereses FOR-002, las recomendaciones para la conducta de sus funcionarios. Todo el personal del Organismo de Inspección firma al ingreso su conformidad con los requisitos de ética e imparcialidad establecidos en los formularios.

Documentos asociados:

PRO-002 Aseguramiento de la Independencia, Imparcialidad, la Ética, la Confidencialidad y la Ausencia de Conflicto de Intereses.

FOR-002 Declaración de conflicto de intereses.

FOR-004 Código de Ética.

6.1.13 Para garantizar la confidencialidad, toda persona que tenga acceso a la información sobre el sistema de gestión; manual de calidad, procedimientos, formularios y registros de los clientes, firma un acuerdo de confidencialidad conforme (FOR-003) Compromiso de confidencialidad.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 12 de 26
--	--------------------------	--

6.2 Instalaciones y equipos

6.2.1 Medios y Equipos idóneos

La Alta Gerencia provee al Organismo de Inspección los medios necesarios y adecuados para llevar a cabo las actividades relacionadas con los servicios de inspección. El OI dispone de equipos específicos propios para las inspecciones que realiza en su propio establecimiento. En algunos casos las inspecciones podrían realizarse en el local del cliente toda vez que los equipos sean los apropiados para realizar la inspección. El OI se responsabiliza que los equipos que requieran medición estén calibrados.

Documentos asociados:

PRO-009 Compras

PRO-014 Procedimiento de Calibración de equipos

FOR-019 Lista de equipos del OI

6.2.2 El OI cuenta con un Procedimiento para el acceso y mantenimiento de equipos (PRO-013) de las instalaciones de la empresa utilizados también para los equipos del Cliente (cuando corresponda).

6.2.3 Todos los equipos llevan un mantenimiento de acuerdo a las instrucciones de los formularios FOR-018 Plan anual de mantenimiento de equipos y calibraciones y FOR-020 Registro de mantenimiento, control y calibración de los equipos.

6.2.4 El OI mantiene una identificación única a todos los equipos utilizados que tienen influencia en los resultados de la inspección según formulario FOR-019 Lista de equipos del OI.

6.2.5 El mantenimiento de los equipos se realizan de acuerdo al Procedimiento para el acceso y mantenimiento de equipos PRO-013 y registrados en el formulario de Registro de mantenimiento, control y calibración de equipos FOR-020.

6.2.6 Para la calibración de los equipos del OI ha establecido el Procedimiento de calibración de equipos PRO-014, donde se establecen todas las acciones para garantizar el cumplimiento del Plan anual de mantenimiento de equipos y calibraciones (FOR-018) y se registran en el formulario de Registro de mantenimiento, control y calibración de equipos (FOR-020).

Documentos asociados:

PRO-014 Procedimiento de calibración de los equipos.

FOR-018 Plan anual de mantenimiento de equipos y calibraciones.

FOR-020 Registros de mantenimiento, control y calibración de equipos.

6.2.7 El OI no cuenta con un programa de calibración donde se identifique la trazabilidad de los patrones de medición; nacionales o internacionales. El OI recibe un certificado de calibración por cada equipo calibrado donde se describe los resultados de la medición.

6.2.8 El OI no cuenta con patrones de medición para realizar las calibraciones.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 13 de 26
--	--------------------------	--

6.2.9 El OI no cuenta con mecanismos de comprobación interna de re-calibraciones.

6.2.10 El OI realiza las calibraciones de sus equipos por empresas o instituciones acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación – ONA, para que éstas puedan garantizar los resultados de las mediciones.

6.2.11 El OI utiliza el Procedimiento de Compras PRO-009, para la recepción de ordenes de compras de los bienes y servicios, seleccionar y aprobar proveedores y verificar los bienes y servicios que se reciben.

Documentos asociados:

PRO-009 Compras

FOR-041 Orden de compra y verificación de bienes y servicios

FOR-042 Selección y aprobación de proveedores

6.2.12 Cuando corresponda, el OI evalúa el estado de los insumos almacenados, para evitar cualquier tipo de deterioro.

6.2.13 Se utilizan sistemas informáticos para la programación de los servicios de inspección, el control de las inspecciones realizadas y la elaboración de documentos relacionados.

El Organismo de Inspección desarrolla e implementa procedimientos para mantener la integridad de la información, ya sea mediante el uso de contraseñas en sus equipos como también se realizan copias de respaldo (backup) de los archivos y documentos relacionados al sistema de gestión.

6.2.14 Los equipos defectuosos son retirados de servicio, se procede a registrar en el FOR-008 Acciones correctivas y preventivas, para tomar las acciones correctivas con relación al diagnóstico de fallo detectado.

6.2.15 Los mantenimientos y/o calibración de equipos, se identifican y registran en el formulario de Registro de mantenimiento, control y calibración de equipos FOR-020.

6.3 Subcontratación

El OI no delega en subcontratistas la realización de las inspecciones, sino que las realiza a través del personal propio.

7 Requisitos de los procesos

7.1.1 Métodos y procedimientos de inspección.

El OI establece sus procedimientos y métodos de inspección en base a los requisitos establecidos en las Normas NBR 13243:1994, NBR 12274:2010 y NP 21 040 01 para inspección de cilindros extintores y cilindros de acero sin costura para gases comprimidos y de las Normas Paraguayas NP 16 008 70 y PNA 008 70 para inspección de garrafas para GLP y los documentos del Sistema de Gestión de Calidad estructurado para la Norma NP ISO/IEC 17020:2013.



7.1.2 Instrucciones documentadas

La planificación de inspecciones está definida mediante los Procedimientos PRO-008, PRO-011 y PRO-015, en el que el OI define las instrucciones para preparación y realización de las mismas por parte de sus Inspectores.

Los Inspectores utilizan métodos de inspección, que se encuentran documentados en los Procedimientos arriba citados. El OI ha definido los perfiles para ingresar y mantener Inspectores habilitados para efectuar las inspecciones.

Los procedimientos de inspección incluyen recomendaciones para llevar a cabo las inspecciones adoptando las medidas de seguridad que correspondan.

7.1.3 El OI utiliza para la ejecución de sus inspecciones, métodos normalizados, los cuales son aplicados a través del PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros, PRO-008 Procedimiento de Evaluación de solicitud, inspección y emisión de certificados y PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba de garrafas para GLP.

7.1.4 Los procedimientos mencionados establecen un sistema de control de las solicitudes de inspección, que comprende el análisis interno de la documentación a los fines de evaluar que:

A) Referente al Ítem a inspeccionar:

- Se ha completado la presentación de los documentos que se requieren.
- Se ha comprendido los requisitos definidos.

B) El Organismo de Inspección:

- Es competente para prestar el servicio solicitado.
- Cuenta con los recursos adecuados para prestar el servicio.

Documentos asociados:

PRO-008 Evaluación de Solicitud, Inspección y Emisión del Certificado.

PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros.

PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba de garrafas para GLP.

FOR-022 Nota de recepción.

FOR-023 Planilla de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros

FOR-024 Informe de Inspección

FOR-025 Certificado de Inspección

FOR-033 Registro manual de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros

FOR-043 Registro de recepción de garrafas y/o cilindros para GLP.

FOR-044 Registro de ensayo y prueba de garrafas y/o cilindros para GLP.

7.1.5 El OI para el desarrollo de sus actividades de inspección, en algunos casos podría contar con contrato de servicio con el cliente donde se establecen los criterios y alcance de las inspecciones. El

formulario de Nota de Recepción también corresponde a una orden de inicio del servicio, donde el cliente firma en el momento de la entrega del ítem y da su conformidad al procedimiento a realizarse.

7.1.6 El OI no utiliza información proveído por fuentes externas al organismo. Todos los datos son proveídos por el Cliente o por la identificación del propio cilindro y/o garrafa.

7.1.7 Los datos generados por el OI son verificados y registrados durante el proceso, a fin de evitar cualquier pérdida de información asegurando la inspección correcta.

7.1.8 Los resultados de la inspección son generados a través de planillas de cálculos (Excel) o con calculadoras manuales, utilizando las formulas según el procedimiento. Las transferencias de datos del FOR-033 al FOR-023 y del FOR-043 al FOR-044 son verificadas, dando un visto bueno.

7.1.9 El OI dispone de un procedimiento para cilindro extintor y cilindro de acero sin costura PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros, donde describen las instrucciones a seguir para la inspección de los cilindros y de un procedimiento para inspección de garrafas PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba de garrafas para GLP conforme a las Normas (ver 1.2 de éste Manual).

Documentos asociados

PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros.

PRO-015 Procedimiento de inspección, Ensayo y prueba de garrafas para GLP.

FOR-023 Planilla de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros

FOR-033 Registro manual de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros

FOR-043 Registro de recepción de garrafas y/o cilindros para GLP.

7.2 Tratamiento de los ítems de inspección y de muestras

7.2.1 El ítem a inspeccionar es el cilindro extintor de incendio, el cilindro de acero sin costura para gases comprimidos y la garrafa para GLP; que es proveído por el cliente del OI CONTESEG S.R.L. Cada cilindro y/o garrafa posee una identificación única (fabricante, número de cilindro, fecha de fabricación, etc).

7.2.2 El PRO-011 Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros y el PRO-015 Procedimiento de inspección, ensayo y prueba de garrafas para GLP, establecen los pasos a seguir para la manipulación y preparación del ítem.

7.2.3 Cualquier anomalía detectada por el inspector, con relación al ítem o si no corresponde los datos o no se visualizan, éste debe registrar. En estos casos el OI se pone en contacto con el cliente para informarle antes de continuar con el proceso.

7.2.4 El OI cuenta con instalaciones apropiadas para realizar la inspección del ítem. El Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros PRO-011 y el PRO-015 Procedimiento de inspección,

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 16 de 26
--	--------------------------	--

ensayo y prueba de garrafas para GLP, describe el tratamiento del ítem para evitar el deterioro o daño del cilindro, mientras se encuentre bajo su responsabilidad.

7.3 Registros de inspección

7.3.1 El sistema de registros del OI contempla los siguientes tipos:

- Formularios: comprende perfil de puesto, plan anual de capacitación, plan anual de auditoría, acciones correctivas y preventivas, entre otros.
- Listas: comprende Lista maestra de documentos, Lista de Inspectores Habilitados, Lista de equipos, otros.
- Expedientes de empresas: contienen los documentos elaborados y llenados para la realización de las inspecciones, acompañados de las solicitudes correspondientes. Se identifican por el nombre y razón social de la empresa.
- Registros: son las planillas de actividades de inspección completadas por el inspector y donde se indican los resultados de las inspecciones realizadas del ítem. Se archivan dentro de los expedientes de la empresa.
- Legajos de personal.

7.3.2 El informe y/o el certificado de inspección es emitido por el Encargado de Calidad una vez verificado el Registro manual de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros FOR-033 con el FOR-023 Planilla de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros y el FOR-043 con el FOR-044.

El FOR-033 y el FOR-043 es utilizado por un inspector quien a su vez realiza los registros de los resultados de las actividades inspección y es identificado en el mismo formulario.

7.4 Informes de inspección y certificados de inspección

7.4.1 Los registros de inspección, se generan durante la inspección y comprenden toda la información obtenida durante el transcurso de la misma. Todas las notas y observaciones consignadas por el inspector son conservadas, a fin de poder recuperar todas las evidencias en las que se basan sus resultados. Con estos resultados son realizados los Informes de inspección FOR-024 y el Certificado de Inspección FOR-025 para los cilindros extintores y cilindros de acero sin costura y el FOR-044 Informe de inspección de garrafas y/o cilindros para GLP.

7.4.2 Los registros de inspección son:

- a. Planilla de actividades de inspección: que contiene toda la información referida al ítem inspeccionado, así como las conclusiones de los resultados.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 17 de 26
--	--------------------------	--

b. Un informe de inspección: contiene un resumen de la cantidad del ítem inspeccionado y los resultados de la inspección (cilindro recibido, aprobado y/o condenado).

7.4.3 Una vez cumplidos los requisitos conforme a los procedimientos, se elabora el certificado de Inspección firmado por las personas responsables de su emisión. El OI emite el informe y/o certificado dando conformidad a los resultados.

7.4.4 El OI no recibe informaciones de terceros y no subcontrata las actividades de inspección (ver 6.3).

7.4.5 Las correcciones o adiciones posterior a la emisión de un informe o certificado de inspección son archivadas con el reemplazado para poder evidenciar el cambio.

7.5 Quejas y apelaciones

7.5.1 El OI ha desarrollado un procedimiento para recibir, analizar si es procedente, identificar las causas, registrar y adoptar medidas correctivas a las quejas formuladas a fin de evitar que se repitan en el futuro. Los registros de quejas de un periodo son analizados y evaluados durante la Revisión por la Dirección, para la toma de acciones correctivas o preventivas, en caso de ser necesario.

7.5.2 El tratamiento para recibir quejas y apelaciones están disponibles para cualquier parte interesada que desea solicitar.

7.5.3 El OI ha desarrollado un procedimiento para el tratamiento de las quejas y apelaciones, para recibirla por escrito, analizar si es procedente, investigar, informar al interesado, registrar e iniciar acciones correctivas si corresponde.

7.5.4 El OI es el responsable de recibir las quejas y analizarlas para comprobar si corresponde con las actividades de inspección para tomar las medidas necesarias para su corrección.

El OI conservará registros de todas las quejas y apelaciones recibidas y de las acciones tomadas ante las mismas.

7.5.5 Las investigaciones y decisiones relativas a las apelaciones no deben dar lugar a acciones discriminatorias.

7.6 Procesos de quejas y apelaciones

7.6.1 El OI utiliza el procedimiento PRO-010 y los formularios FOR-009 y FOR-031 para asegurar un seguimiento desde la recepción de las quejas y/o apelaciones hasta asegurarse de que se tomaron las acciones correctivas apropiadas.

7.6.2 El OI una vez que recibe una queja o apelación, es responsable de reunir y verificar toda información necesaria para validar la queja o apelación.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 18 de 26
--	--------------------------	--

7.6.3 La persona del OI que recibe la queja o apelación debe acusar recibo del mismo e informar sobre el progreso y resultado del tratamiento.

7.6.4 El tratamiento y la decisión a ser comunicada a quien lo presente, es tomada por una o más personas que no hayan participado en las actividades de inspección que dio origen a la queja o apelación.

7.6.5 Una vez finalizada las acciones correctivas FOR-008 y evaluadas por las personas responsables del sector donde se ha recibido la queja, el OI comunica a quien haya presentado la queja y/o apelación para su conocimiento.

Documentos Asociados:

PRO-010 Tratamiento de Quejas y Apelaciones.
FOR-008 Acciones correctivas y preventivas.
FOR-009 Seguimiento y solución de Quejas y Apelaciones.
FOR-031 Recepción de quejas y apelaciones.

8 Requisitos relativos al sistema de gestión

8.1 Opciones

8.1.1 El OI ha implantado un Sistema de Calidad, basado en los requisitos establecidos en la Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17020:2013 acorde a las actividades de inspección que realiza, de modo de asegurar la calidad de las mismas.

8.1.2 La eficacia del sistema es controlada mediante:

- El manual de Calidad, políticas, objetivos, responsabilidades, otros. MC-OI-001
- El Control de documentos PRO-001
- El Control de los registros PRO-012
- La revisión por la Dirección PRO-005
- Auditorías internas PRO-003
- Las acciones correctivas y preventivas PRO-004
- Las quejas y apelaciones PRO-010

El sistema de calidad del OI ha sido definido considerando su organización, sus responsabilidades, las funciones que realiza y cuenta con el aporte de los recursos necesarios para su implementación y mantenimiento.

8.2 Documentación del Sistema de Gestión

8.2.1 Política de la Calidad: La Alta Gerencia ha definido y documentado sus políticas y objetivos en materia de calidad, y asegura que esta política es entendida, implantada y mantenida en todos los niveles de la organización.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 19 de 26
---	--------------------------	--

1. El OI se compromete a velar por los buenos servicios que ofrece a sus clientes, contribuir al mejoramiento continuo de los recursos adecuados de su sistema de calidad conforme a la Norma NP ISO/IEC 17020:2013.
2. El OI posee una Alta Gerencia comprometida con la imparcialidad y dispone de personal calificado para prestar un servicio de alta competencia técnica, realizando sus actividades con imparcialidad e independencia, respetando la confidencialidad del cliente.
3. El personal vinculado con las actividades de inspección está familiarizado con la documentación de la calidad y aplica las políticas y procedimientos en su trabajo, para lo cual es capacitado de manera continua.
4. Los sistemas de gestión están orientados a generar confianza en los ensayos de pruebas hidráulicas de cilindros y su inserción en el mercado nacional e internacional impulsando la competitividad de los servicios.

Objetivos de la calidad

1. Satisfacer a los usuarios, con la prestación de servicios de inspección, siguiendo los requerimientos establecidos y/o acordados en las Normas aplicadas para el efecto.
2. Proveer los recursos necesarios para el mantenimiento de los sistemas de calidad y garantizar el uso de tecnología adecuada.
3. Incorporar recursos humanos con el perfil adecuado y capacitar a todos de manera continua para lograr la competencia necesaria.
4. Mantener y actualizar continuamente el sistema de calidad basado en la Norma NP ISO/IEC 17020:2013.

8.2.2 Compromisos

La Alta Gerencia del OI a través del Sistemas de Calidad basado en la Norma NP ISO/IEC 17020:2013 se compromete a:

- Desarrollar sus actividades con imparcialidad e independencia, con ética y transparencia.
- Garantizar que los resultados de la inspección sean válidos, oportunos y confidenciales.
- Mantener los sistemas que resguarden la seguridad de información de sus clientes.

8.2.3 La Alta Gerencia designa al Encargado de Calidad la responsabilidad y autoridad para desempeñar el sistema de gestión de calidad y que estos se puedan establecer, implementar y mantener en el OI. También el Encargado de Calidad debe reportar a la Alta Gerencia sobre su desempeño y sobre toda necesidad de mejora.

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 20 de 26
--	--------------------------	--

8.2.4 El sistema documental del **OI** comprende un Manual de Calidad, Procedimientos, Formularios y registros.

El Manual de Calidad describe sus políticas, estructura y actividades y todos los elementos del sistema. El responsable de la aprobación es la Alta Gerencia de CONTESEG S.R.L. El Manual de Calidad contiene un índice relacionado a los puntos de la Norma NP ISO/IEC 17020.

Los Procedimientos fueron desarrollados en base a los requisitos de la Norma NP ISO/IEC 17020, Normas ABNT NBR 12274, ABNT NBR 13243, NP 21 040 01 para los cilindros extintores y los cilindros de acero sin costura y NP 16 008 70 y PNA 008 70 de las garrafas para GLP, en los cuales se describen todas las operaciones que realiza el OI.

Los anexos contenidos en los procedimientos son los formularios que al llenarlo quedan como registros. La actividad central de inspección está establecida en el Procedimiento de inspección, Prueba hidráulica de cilindros PRO-011 donde todas las actividades se registran por el personal técnico en el FOR-033 Registro manual de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros, luego son transcritas en la Planilla de actividades de inspección, Prueba hidráulica de cilindros FOR-023 y en el PRO-015 Procedimiento de inspección, ensayo y prueba de garrafas para GLP donde en el FOR-043 Registro de recepción de garrafas y/o cilindros para GLP se registran todas las actividades para su posterior entrega al cliente. Posteriormente a la verificación se elaboran los informes de inspección y la emisión de certificados.

El sistema de registros recoge las evidencias de todas las actividades que lleva a cabo el organismo. Los registros del Organismo de Inspección comprenden formularios que se han completado, como así también las carpetas de usuarios del servicio, denominados expedientes, que contienen los documentos aportados por los mismos e informes de inspección. Así como todos los documentos y registros internos.

Los documentos son confeccionados, revisados y aprobados por personal competente, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos: PRO-001 Control de Documentos y PRO-012 Procedimiento de Control de los Registros, implementado y distribuido al personal según corresponda.

8.2.5 Todo el personal del OI puede tener acceso a la información de las actividades de inspección siempre que el pedido sea relevante y esté relacionada a sus responsabilidades.

8.3 Control de Documentos

8.3.1 El **OI** ha desarrollado un sistema de control de sus documentos, mediante el procedimiento PRO-001 Control de Documentos, relacionados con sus actividades con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos de la Norma NP ISO/IEC 17020:2013.

8.3.2 Cada proceso sirve para controlar que:

- Todos sus documentos se inician en el sistema documental a través de la confección de los mismos según la necesidad de cada sector, luego son revisados por el Encargado de Calidad y aprobados por

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 21 de 26
--	--------------------------	--

la Alta Gerencia. Cualquier integrante del Organismo que identifique la necesidad de un nuevo documento puede actuar como “facilitador” de esa información.

- Esta secuencia se sigue cada vez que se crea un nuevo documento o ante una revisión de un documento existente.
- Todos los cambios o modificaciones son sustentados por la autorización de las personas involucradas. El Encargado de Calidad es responsable de notificar los cambios, capacitar al personal en relación a los cambios, retirar las versiones obsoletas y distribuir las nuevas de tal manera que estén disponibles para todo el personal relacionado.
- Todos los documentos del OI están incluidos en el formulario FOR-001 Lista Maestra de Documentos que se mantiene actualizada por el Encargado de Calidad.
- Existe un control de cada documento distribuido por el Encargado de Calidad mediante formulario FOR-026 Lista de Distribución de documentos, quien es responsable que todo el personal disponga de los documentos en la última versión aprobada.
- Se ha establecido un mecanismo para retirar del sistema todo documento obsoleto, que se identifica mediante un sello con la frase “Obsoleto” y un sistema de archivo de los originales por el periodo establecido en el procedimiento PRO-001 Control de documentos, cuando se trata de documentos en formato papel. En el caso de documentos en formato digital, prevalecerá siempre la última revisión.
- Los cambios en los documentos se registran en el FOR-032. Las partes interesadas son notificadas mediante la entrega del nuevo documento.
- Los registros que se generan en las actividades de inspección en formato de papel, se mantienen en poder del Gerente Técnico, los mismos son archivados e identificado con el nombre o razón social de la empresa/cliente en cuestión.

Documentos asociados:

PRO-001 Control de Documentos
PRO-012 Procedimiento de Control de los Registros.
FOR-001 Lista Maestra de Documentos.
FOR-026 Lista de Distribución de Documentos.
FOR-032 Control y seguimiento de cambios del SGC.

8.4 Control de registros

8.4.1 El OI desarrolla el PRO-012 con el fin de definir los controles necesarios relacionados con el cumplimiento de los requisitos de la Norma NP ISO/IEC 17020:2013.

Los registros de inspección originales se encuentran archivados en la oficina central de la empresa.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 22 de 26
---	--------------------------	--

8.4.2 Los registros del sistema de inspecciones se conservan en condiciones seguras, y son tratados de manera confidencial a fin de salvaguardar los intereses del cliente.

El periodo de conservación de los registros es de 3 años, excepto aquellos que la legislación vigente establezca un periodo superior para su conservación.

Documentos asociados:

PRO-001 Control de Documentos

PRO-012 Procedimiento de Control de los Registros.

8.5 Revisión por la Dirección

8.5.1 La Alta Gerencia es responsable de revisar el sistema de calidad al menos una vez al año, o con intervalos adecuados, para asegurar su adecuación y eficacia. Estas revisiones quedan registradas en forma de informes, en el que se incluyen las actuaciones y las acciones tomadas ante los desvíos detectados, con la firma de los presentes y la fecha de la revisión.

8.5.2 Información de entrada para la Revisión: Para la revisión del sistema de gestión, el OI ha establecido el PRO-005 Procedimiento para la Revisión por la Dirección, a fin de garantizar que en dicho proceso sean analizadas las siguientes documentaciones del sistema.

- a) Informes de auditorías internas y externas.
- b) La retroalimentación del cliente y las partes interesadas relativas al cumplimiento de la Norma.
- c) Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- d) Resultados de revisiones previas por la Dirección.
- e) Cumplimiento de Políticas y Objetivos de la Calidad
- f) Cambios necesarios que pueden afectar al Sistema de Calidad.
- g) Quejas y apelaciones.

8.5.3 Resultado de la Revisión: incluyen las decisiones y acciones relativas a:

- a) La mejora de la eficacia del sistema de gestión y sus procesos,
- b) La mejora del OI, en relación con el cumplimiento de ésta Norma,
- c) Necesidad de adecuación y formación de recursos humanos,
- d) Identificar los riesgos a la imparcialidad y sus conclusiones, otros

Documentos Asociados:

PRO-005 Procedimiento para la Revisión por la Dirección

FOR-008 Acciones correctivas y preventivas

FOR-012 Informe de la Revisión por la Dirección.

8.6 Auditorías Internas

8.6.1 El OI ha desarrollado e implementado un sistema de auditorías internas contemplado en el Procedimiento de Auditorías internas PRO-003, con el fin de controlar y verificar el sistema de

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 23 de 26
--	--------------------------	--

gestión y la conformidad con los criterios de la Norma NP ISO/IEC 17020:2013 y la Norma NP ISO 19011:2013.

Documentos asociados:

PRO-003 Auditorías Internas.
FOR-005 Programa Anual de Auditoria interna.
FOR-006 Criterios de Auditoria.
FOR-007 Informe de Auditoria Interna.
FOR-010 Calificación del Auditor interno.
FOR-011 Evaluación de Desempeño del Auditor Interno.
FOR-034 Lista de verificación de auditoría interna
FOR-036 Plan de auditoría interna
FOR-037 Registro de participantes de la reunión

8.6.2 Los auditores son designados específicamente para cada auditoria en base a una lista de auditores internos calificados. Las auditorias se realizan en base a un Programa Anual de auditoría interna FOR-005.

8.6.3 El Encargado de Calidad programa al menos una vez al año la auditoría con el fin de verificar que el sistema de gestión está implementado y es eficaz.

8.6.4 La frecuencia de las auditorias podrían no ser programadas, toda vez que se detecten necesidades en la eficacia de los procedimientos.

8.6.5 El OI describe en el FOR-006 los Criterios que debe poseer el Auditor Interno para realizar la auditoria del sistema de gestión, también tiene establecido en su procedimiento la contratación de terceros, para los casos en que no cuenten con autores internos calificados.

El OI asegura que:

- El auditor interno no puede auditar su propio trabajo,
- El personal responsable del área auditada sea informado del resultado de la auditoría,
- Cualquier acción resultante de la auditoria se tome de manera oportuna y apropiada. Los resultados de las auditorias son elevados al Encargado de Calidad, quien es responsable de la implementación y seguimiento de las acciones correctivas, junto con el área involucrada,
- Se identifican las oportunidades de mejora,
- El Encargado de Calidad lleva un registro de las auditorias efectuadas, las no conformidades detectadas, así como de la implementación y verificación de las acciones correctivas.

8.7 Acciones Correctivas

8.7.1 Las actividades precedentes que generan la necesidad de aplicar acciones correctivas ante desvíos detectados en el sistema, el tratamiento de los mismos se encuentran establecido en el procedimiento PRO-004 Procedimiento para el Tratamiento de retorno de la información de acciones correctivas y preventivas, que asegura que las mismas sean registradas, analizadas, se tomen las



medidas necesarias para evitar su repetición y se realice un seguimiento de las acciones correctivas para verificar su eficacia y evitar la posibilidad de repetición de la causa de la no conformidad.

8.7.2 El OI ha previsto mecanismos para que la información de retorno generada así como las acciones correctivas aplicadas sean utilizadas para la mejora de su sistema de gestión y la prevención de situaciones no conformes reales o potenciales.

8.7.3 Las acciones correctivas deben ser las apropiadas a los problemas encontrados.

8.7.4 Los procedimientos definen los requisitos para:

- a. Identificar no conformidades,
- b. Determinar las causas de las no conformidades,
- c. Corregir las no conformidades,
- d. Evaluar la necesidad de emprender acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- e. Determinar e implementar de manera oportuna las acciones necesarias,
- f. Registrar los resultados de las acciones tomadas,
- g. Revisar la eficacia de las acciones correctivas.

8.8 Acciones Preventivas

8.8.1 El OI en el Procedimiento PRO-004 define el procedimiento para emprender acciones preventivas a posibles no conformidades.

8.8.2 Las acciones preventivas son definidas con el propósito de que sean las apropiadas a los problemas potenciales.

8.8.3 Estos procedimientos definen requisitos para:

- a. identificación de una posible no conformidad y sus causas.
- b. evaluar la necesidad de acciones preventivas para prevenir no conformidades.
- c. determinar e implementar las acciones preventivas.
- d. registrar los resultados.
- e. revisar la eficacia de las acciones.

Documentos Asociados:

PRO-004 Procedimiento para el Tratamiento de Retorno de la Información de Acciones Correctivas y preventivas.

FOR-008 Acciones Correctivas y Preventivas.

	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 25 de 26
---	--------------------------	--

Anexo I Normas, Leyes, Resoluciones y Reglamentos aplicables

1. Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17020:2013, Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección;
2. Norma Paraguaya NP ISO/IEC 17000:2013, Evaluación de la conformidad. Vocabularios y principios generales;
3. Norma ISO-9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabularios;
4. Norma Paraguaya ISO-9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos;
5. Norma Paraguaya NP ISO-19011:2013, Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental;
6. RG001 Reglamento General de Acreditación;
7. CRI004 Criterio para la Acreditación de Organismos que operan la Inspección/verificación;
8. Norma Paraguaya NP 21 040 01 Servicios de verificación, mantenimiento y recarga de extintores portátiles de incendio. Especificaciones;
9. Norma ABNT NBR 13243:1994; Ensayo hidrostático por el método camisa d'agua. Cilindros de acero para gases comprimidos y;
10. Norma NBR 12274:2010; Inspección en cilindros de acero sin costura para gases.
11. Norma Paraguaya NP 16 008 70 Especificaciones para la construcción de garrafas para GLP.
12. Norma Paraguaya en aplicación PNA 008 70; Inspección de recipiente GLP en servicios.

Anexo II Listado de Distribución del Manual de Calidad

Función	Nombre
Alta Gerencia	Blas A. Molinas Rodríguez
Gerente Técnico	Edgar J. Molinas Agüero
Gerente Administrativo y Financiero/Encargado de Calidad.	Mirtha E. Molinas Agüero
Organismo Nacional de Acreditación (ONA)	
Auditor/es interno/s	
Público en general	www.conteseg.com.py

 CONTESEG CONSULTORA TECNICA DE SEGURIDAD	MANUAL DE CALIDAD	Código: MC-OI-001 Revisión: 05 Página: 26 de 26
--	--------------------------	--

Anexo III Tabla de Referencias Cruzadas

Nº	Determinación del Documento	Base Documental- Código	Requisito NP ISO/IEC 17020	Capítulo del Manual de Calidad
	Manual de Calidad	MC-OI-001	4,5,6,7 y 8	4,5,6,7 y 8
1	Control de Documentos	PRO-001	8.2;8.3	8
2	Procedimiento para el aseguramiento de la Independencia, Imparcialidad, ética, Confidencialidad y la Ausencia de Conflicto de Intereses.	PRO-002	4.1;4.2	4
3	Auditorías Internas	PRO-003	8.6	8
4	Procedimiento para el Tratamiento de retorno de la Información, Acciones Correctivas y Preventivas	PRO-004	8.7	8
5	Procedimiento para la Revisión por la Dirección	PRO-005	8.5	8
6	Procedimiento de Selección del Personal	PRO-006	5.2.7, 6.1	5 y 6
7	Procedimiento de Inducción, Capacitación, Evaluación y Supervisión del Personal	PRO-007	5.2.2;5.2.7;6.1	5 y 6
8	Evaluación de solicitud, inspección y emisión de certificado.	PRO-008	7.4	7
9	Procedimiento de Compras	PRO-009	6.2.1	6
10	Tratamiento de Quejas y Apelaciones	PRO-010	7.5;7.6	7
11	Procedimiento de inspección. Prueba hidráulica de cilindros	PRO-011	7.1;7.2;7.3	7
12	Procedimiento de Control de los Registros	PRO-012	8.3;8.4	8
13	Procedimiento para el acceso y mantenimiento de equipos	PRO-013	6.2.2;6.2.3	6
14	Procedimiento de Calibración de equipos	PRO-014	6.2.7 al 6.2.10	6
15	Procedimiento de inspección, ensayo y prueba de garrafas para GLP	PRO-015	7.1;7.2;7.3	7