

MANUAL DE MEDIO AMBIENTE



MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente****ÍNDICE**

Índice	
1. Objeto y Campo de Aplicación	4
2. Referencias normativas	5
3. Términos y Definiciones.....	5
4. Contexto de la organización.....	5
4.1. Comprensión de la organización y su contexto.....	5
4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión de Medio Ambiente	6
4.4. Sistema de Gestión Medioambiental.....	7
5. Liderazgo.....	8
5.1. Liderazgo y Compromiso	8
5.2. Política ambiental	9
5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	9
6. Planificación.....	10
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10
6.2. Objetivos de la medio ambiente y planificación para lograrlos	10
7. Apoyo	8
7.1. Recursos	8
7.2. Competencia	11
7.3. Toma de conciencia.....	9
7.4. Comunicación.....	10
7.5. Información documentada	10
8. Operación	12
8.1. Planificación y control operacional.....	12
8.2. Preparación y respuesta ante emergencias	11
9. Evaluación del desempeño.....	11
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	11
9.1.1. Generalidades	11
9.1.2. Satisfacción del cliente	15
9.2. Auditoría interna	12
9.2.1. Generalidades	11
9.2.2. Programa de auditoría interna	15
9.3. Revisión por la dirección.....	16
10. Mejora	17
10.1. Generalidades.....	15
10.3. No conformidad y acción correctiva.....	15
10.3. Mejora continua.....	15

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

1. Objeto y Campo de Aplicación**Generalidades**

Somos una empresa líder en alimentación y servicios de consultoría alimentaria. Brindamos soluciones a la medida de cada cliente, ofreciéndole un estilo y atención personalizados.

Somos una empresa joven, pero contamos con más de 40 años de experiencia desarrollándonos en el ámbito gastronómico y con el paso de los años hemos avanzado en nuestra forma de pensar y de establecer nuestro único objetivo: Garantizar una Alimentación de Calidad a grandes comunidades que cumpla con los requisitos Ambientales.

La correcta programación dietética basada en las indicaciones de la ciencia de la alimentación es una garantía de equilibrio nutricional que la empresa recomienda a sus clientes para asegurar preparaciones equilibradas y variadas.

En Cook Master se trabaja con planificación estratégica y operativa; nos asumimos como una empresa integradora de soluciones de servicios a costos competitivos.

Cook Master ha definido una misión, una visión y valores compartidos:

Misión

Desarrollar para las Comunidades que asistimos, dentro del marco de contratación acordado, actividades económicas ligadas a la alimentación, hotelería, limpieza y seguridad, con la suficiente flexibilidad e innovación que permita la satisfacción de sus necesidades a costos competitivos, logrando que este acto se transforme para el destinatario en una experiencia lo más placentera posible, cualesquiera sean las circunstancias en que deba ser prestado.

Visión

En un país con inmensas posibilidades de producir alimentos, desarrollaremos productos y servicios de alimentación innovadores para grandes comunidades del mercado local y el exterior, que contemplen la atención integral de los consumidores atendiendo servicios relacionados como hotelería, limpieza y seguridad.

Valores

Capacidad de resolución – Confiabilidad – Adaptabilidad - Orientación a la Sustentabilidad

El objetivo del presente Manual es definir las características del Sistema de Gestión de Medio Ambiente (SGA), así como también establecer los mecanismos para su implementación.

El alcance definido para el mismo está basado en:

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

Servicios de alimentación institucional con elaboración de comidas, racionamiento y distribución en el sitio. Recepción de mercadería, almacenamiento, preparación de pedidos y/o logística integral de alimentos y otros productos para comedores institucionales y otras organizaciones.

Fraccionamiento, depósito, conservación y logística de productos alimenticios, secos y frescos. Servicio de catering.

Servicio de catering: elaboración de viandas y ensaladas con su distribución.

Los resultados previstos de nuestro SGA incluyen:

- La mejora del desempeño ambiental
- El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos
- El logro de los objetivos ambientales

2. Referencias normativas

Norma ISO 14001:2015- Sistema de Gestión de Medio Ambiente - Requisitos

3. Términos y definiciones

Como elemento de consulta sobre el vocabulario se utilizará la norma ISO 14001:2015

4. Contexto de la organización**4.1. Comprensión de la organización y su contexto****Análisis de contexto interno**

Política Medio Ambiente.

Planes de acción.

Capacitaciones.

Propuestas de sustentabilidad en licitaciones.

Falta Maduración del Sistema de Gestión.

Falta Comprensión de temas ambientales.

Falta de compromiso en temas ambientales.

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

Análisis de contexto externo

Exigencias contractuales legales.
Cambios medio-ambientales por crisis económica.
Motivación al cuidado del medio ambiente.
Reciclado.

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

Debido al efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables, se crea el Procedimiento PO-CA-08 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y Análisis de Riesgos

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental

Alcance: definido en el punto 1

4.4. Sistema de gestión ambiental

La Organización establece, documenta e implementa su Sistema de Gestión de Medio Ambiente de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 14001:2015 procurando la mejora continua del mismo. Para ello, identifica los productos y servicios a vender, como los procesos necesarios y determina su secuencia e interacción documentándolos mediante los Mapas de Procesos:

MP-OP-01 Catering
MP-OP-02 Cocido
MP-OP-03 Crudo Asistido
MP-OP-05 Granel

Asimismo, la Organización define los métodos y criterios necesarios para el funcionamiento efectivo del sistema y el control de los procesos identificados. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesaria, aplicando metodologías de medición, análisis y ejecutando las acciones definidas para alcanzar los resultados previstos y la mejora continua.

A fin de cumplimentar con los requisitos de documentación definidos en la norma ISO 14001:2015,

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

la Organización ha definido su estructura Normativa, los lineamientos y metodología para la elaboración, aprobación, publicación y control de documentos y registros en el Procedimiento Elaboración, Administración y Control de Normativas y Registros PO-CA-01.

Adicionalmente a los procedimientos específicos requeridos por la norma ISO 14001: 2015, la Organización ha documentado los procesos operativos, de soporte y de dirección que considera clave para su gestión.

5. Liderazgo**5.1 Liderazgo y compromiso**

La Dirección proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de su Sistema de Gestión de Medio Ambiente y de la mejora continua de su eficacia, a través de:

- la comunicación a toda la organización sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, legales y reglamentarios
- la definición de la Política de Medio Ambiente
- el establecimiento de los objetivos de medio ambiente
- la realización de las revisiones por la dirección y
- el aseguramiento de la disponibilidad de los recursos necesarios

5.2. Política ambiental

A fin de establecer un marco de referencia para el Sistema de Gestión de la Organización, la Alta Dirección ha definido e implementado una Política de Medio Ambiente para apoyar la dirección estratégica de la Compañía. (Ver PL-AM-01).

5.2.1 Comunicación de la Política

Inicialmente se comunica en la inducción al momento de ingreso, luego ésta también es comunicada mediante capacitación, carteleras, Intranet, etc.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La Organización establece las responsabilidades y la autoridad, definiendo una estructura organizacional, representada en el Organigrama.

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

La Gerencia General define los roles y responsabilidades de manera de asegurar la implementación, adecuación y mantenimiento del Sistema de Gestión a través de todas las áreas de la organización involucradas y definidas en el mapa de procesos.

Con el objeto de implementar y mantener el Sistema de Gestión eficaz, la dirección define las autoridades en el organigrama y se definen posteriormente las responsabilidades de las Gerencias.

El Área de Calidad tendrá como función la revisión del SGA, detectando oportunidades de mejora y necesidades de cambios, con el objetivo de mejorar el Sistema, los procesos, los productos y detectando necesidades de recursos.

Los aspectos relacionados con el SGA se comunican a todos los miembros de la organización a través de distintos canales: carteleras, reuniones, mails, capacitaciones, intranet, etc.

Anualmente, la Gerencia General junto con los Gerentes y Jefes define los objetivos y planes de acción de la Organización, los cuales se documentan en el Plan Operativo. Cada fin de año se evalúa si los mismos se alcanzaron, si se mantienen y si es necesario definir nuevas metas para el año siguiente.

Por otro lado, se generan, miden y analizan indicadores de los principales procesos, a fin que sirvan de input para la toma de decisiones tendientes al logro de los objetivos de medio ambiente planteados.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al aplicar el Sistema de Gestión de Medio Ambiente, la organización debe considerar las cuestiones referidas en 4.1 y 4.2, teniendo en cuenta el Procedimiento PO-CA-08 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y Análisis de Riesgos.

6.1.2 Aspectos ambientales

Cook Master realiza acciones para determinar y abordar los aspectos e impactos ambientales que surgen de las tareas que la organización realiza. Como consecuencia de esta evaluación e identificación, Cook Master realiza acciones a fin de asegurar la disminución de los mismos alineados a los logros de los resultados previstos. La identificación de aspectos ambientales será realizada y evaluada en FO-AM-01 Aspectos Ambientales

En el análisis, para poder prever acciones de contención ante escenarios que pueden afectar a la organización se determina que, si surgiera la necesidad o expectativa de alguno de ellos, será

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

relevado nuevamente en el PO-CA-08 Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas y Análisis de Riesgos.

6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos

La Dirección asegura que los procesos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente estén enfocados hacia los clientes, el Medio Ambiente y Partes Interesadas, satisfaciendo necesidades, comprendiendo las expectativas y requerimientos propios y legales, según describe el PO-CA-08: Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y análisis de riesgos. Con respecto a las normas legales y regulatorias, Cook Master cuenta por una parte con servicios de asesoría legal externos y por otra parte, controles y asesoría propios de la empresa que selecciona las obligaciones aplicables a la actividad y servicios asociados con la actividad de la empresa.

6.1. 4 Planificación de acciones

Cuando la Organización determine la necesidad de cambios en el Sistema de Gestión, éstos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada mediante el PO-CA-03 Gestión de Cambios, considerando el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales a la integridad del Sistema de Gestión, la disponibilidad de recursos, la asignación o re-asignación de responsabilidades y/o autoridades.

6.2 Objetivos medioambientales y planificación para lograrlos

Los objetivos son revisados periódicamente en las reuniones de seguimiento y en la Revisión por la Dirección.

Cada área tiene metas y objetivos relacionados a Calidad, Medio Ambiente, Satisfacción de Clientes, Sustentabilidad y Proyectos según definición de la Alta Dirección del cual llevan un registro .

Los objetivos son definidos para lograr el cumplimiento de las Políticas:

- Política de Calidad: PL-CA-01
- Política de Medio ambiente: PL-MA-01
- Política de Seguridad y Salud en el Trabajo: PL-RH-03
- Política de Sustentabilidad: PL-RSC-02
- Política de Conflicto de Intereses:PL-RSC-01

7. Apoyo**7.1 Recursos****Personas**

La Organización determina y proporciona los recursos necesarios, según el alcance estipulado en la contratación, para:

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Medio ambiente y Mejorar continuamente su eficacia
- Aumentar la satisfacción del cliente

Infraestructura

La Organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para el desarrollo adecuado de los procesos del SGA, en lo concerniente a espacio físico, equipamiento, hardware y software según lo especificado en PO-OP-07 Mantenimiento

Ambiente para la operación de los procesos

Asimismo, determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto/servicio. Observa las condiciones de seguridad e higiene necesarias a través de los controles efectuados por un especialista en la materia, cuya planificación y registro se encuentran en el Libro de Inspección de Seguridad e Higiene y tablero de puntuación respectivo de cada servicio. Además, se siguen los lineamientos especificados en los procedimientos de Limpieza y Desinfección (PO-OP-06) y Manejo Integrado de Plagas (PO-OP-09)

7.2 Competencia

La Organización se asegura que el personal asignado a trabajos que afectan el medio ambiente del producto/ servicio sea competente en base a la educación, formación, habilidades y experiencia.

Con este objetivo identifica los perfiles necesarios para su Sistema de Gestión de Medio Ambiente y los documenta en las descripciones de puestos respectivas.

Realiza la selección de acuerdo al Procedimiento de Incorporación de Personal (PO-RH-04)

Asimismo, evalúa el desempeño del personal y establece un plan de capacitación acorde a las necesidades detectadas, según lo especificado en el procedimiento de Gestión de Desempeño (PO- RH-05) y en el de Capacitación (PO-RH-03).

En las descripciones de puesto, se observan los requisitos relacionados al Medio Ambiente.

7.3 Toma de conciencia

La Dirección:

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

- Difundirá la Política y los Objetivos de Medio Ambiente a todos sus miembros a fin de crear una conciencia de trabajo orientada a cumplir los mismos.
Cada Gerente, Jefe o Encargado es responsable de asegurar que su personal sea consciente de la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los Objetivos.
- A través del Departamento de Recursos Humanos, mantendrá los registros apropiados de los entrenamientos, formación, habilidades y experiencias.

7.4 Comunicación

La Dirección de la organización define e implementa un proceso eficaz para las comunicaciones internas y externas de manera de asegurar la eficacia del Sistema de Gestión del Medio Ambiente documentado en los procedimientos PO-CE-01 Comunicaciones Externas y PO-RH-13 Comunicaciones Internas. Como canal para comunicaciones externas, la organización cuenta un sitio web y redes sociales que permite a quien considere oportuno realizar observaciones y/o reclamos que son recibidos y gestionados por el Área de Comunicaciones quien deriva a los responsables.

7.5 Información documentada

Se establecen las pautas a seguir para la elaboración, emisión, aprobación, publicación y control del conjunto de normativas que competen al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Estas Normativas tienen como propósito:

- Sistematizar y normalizar las actividades de los distintos sectores de la organización para el cumplimiento de sus objetivos, ya que se utilizan como guía de trabajo, como elemento de consulta y como parámetro de control interno.
- Posibilitar una ordenada revisión y mejora de los procesos que regula PO-CA-01 Elaboración, Administración y Control de Normativas.

8. Operación**8.1 Planificación y control operacional**

La Organización planifica y desarrolla todos los procesos necesarios para la realización del producto/servicio, basado en los requisitos del cliente y proporcionando los recursos adecuados; según lo

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

especificado en el Procedimiento de Propuestas y Presupuestos (PO-CO-04).

Asimismo, establece las actividades de verificación, validación, seguimiento e inspección específicos para el producto/servicio, así como los criterios para la aceptación del mismo y los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto/servicio resultante cumplen con los requisitos identificados.

Dicha planificación se evidencia en la documentación de todos sus procesos operativos, de acuerdo a lo definido en los procedimientos.

Se establece una metodología para asegurar que los cambios que afecten requisitos de calidad, medio ambiente, salud, seguridad ocupacional (prevención de riesgos), requisitos legales e inocuidad de los alimentos, relacionados con las operaciones, insumos, productos, proveedores, equipos, layout y parámetros de proceso sean evaluados, aprobados y gestionados para su implementación según indica PO-CA-03 Gestión de Cambios

8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

Se define como emergencia a todo evento no planeado que por su magnitud o extensión asume una gravedad que requiere la intervención concentrada de esfuerzo y recursos, pudiendo afectar el ambiente y/o la seguridad de la personas e instalaciones. Se define el IN-RH-02-Plan de Emergencias Cook Master. Con el objetivo de responder eficazmente ante cualquier situación de emergencia, Cook Master establece y mantiene los procedimientos de preparación y respuestas ante emergencias, detallando las especificaciones y procesos en cada sitio dónde opere. En el caso de prestar servicio en locaciones de sus clientes, adoptará las medidas locales para los casos de emergencia. Si el estándar definido por Cook Master es mayor al del cliente, definirá sus propias medidas para actuar ante emergencias.

La organización realiza simulacros periódicos para evaluar la eficacia de los procedimientos, así como un análisis de los resultados después de ocurrida una emergencia con el objetivo de mejorar los procedimientos y el desempeño.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1 Generalidades

La Organización planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para demostrar la conformidad del servicio, asegurar la conformidad del sistema de Gestión de Medio Ambiente y mejorar continuamente su eficacia.

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

Satisfacción del cliente

Para determinar el desempeño del Sistema de Gestión de la Medio ambiente, la Organización mide anualmente la percepción del Cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos mediante la "Encuesta de Satisfacción del Cliente" (FO-CA-09)

Los métodos para obtener y utilizar dicha información son descriptos en el PO-CA-02 Satisfacción de Clientes.

Análisis y evaluación

La Organización determina, recopila y analiza los datos relevantes para demostrar la eficacia de su Sistema de Gestión de Medio Ambiente e identificar oportunidades de mejora.

El análisis de estos datos proporciona información sobre:

- la satisfacción del cliente
- la conformidad con los requisitos del producto, a través de reclamos / notas formales / partes diarios de facturación
- características y tendencias de los procesos y productos/servicios incluyendo las oportunidades de realizar acciones preventivas, a través de las auditorías internas del SGC
- los proveedores, a través de la evaluación a proveedores

Los datos se presentan a través de Indicadores propios de cada departamento, que serán enviados al área de Control de Gestión del 1 al 10 de cada mes, con el cierre de la información del mes anterior.

Además, el Departamento de Calidad presentará los datos referentes a auditorías internas de Medio Ambiente, Auditorías de Seguridad e Higiene y seguimiento de la medición de la satisfacción de clientes a través de reuniones periódicas inter-departamentales para analizar y definir acciones en caso de desvíos de objetivos.

9.2 Auditoría interna

La Organización define y documenta el Procedimiento de Auditorías Internas (PO-CA-07) con el fin de determinar si su Sistema de Gestión de Medio Ambiente es conforme con las disposiciones planificadas para la realización del servicio, los requisitos de la Norma ISO 14001:2015, los requisitos del cliente, los requisitos legales y de la organización; y si se encuentra implementado y se mantiene en forma eficaz.

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

El Área de Calidad establece el Programa de Auditoría Interna, que es aprobado por la Gerencia General, teniendo en cuenta:

- los procesos y áreas a auditar
- los resultados de Auditoría previas
- los criterios de auditoría definidos
- el alcance, la frecuencia y la metodología a aplicar

Los resultados de las Auditorías se registran en informes de Auditoría Interna, que son revisados por la Gerencia General. (Procedimiento de Auditorías Internas PO-CA-07).

Los hallazgos de las auditorías internas son tratados según el procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos PO-CA-06

Con el fin de demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los objetivos planteados, se establecen metodologías de seguimiento y medición para cada proceso del Sistema de Gestión de Medio Ambiente. La Organización establece objetivos y metas, en los niveles pertinentes, para la medición de los procesos, que se analizan periódicamente a fin de detectar desvíos y establecer las acciones correctivas necesarias.

9.3 Revisión por la dirección

El Área de Calidad se reúne como mínimo, anualmente, en el cuarto trimestre del año con Gerencia General a fin de realizar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Medio Ambiente para asegurar el cumplimiento del mismo y definir los mecanismos de corrección necesarios en caso de detectar desvíos. Deja como registro de la revisión, la presentación utilizada en la misma, con el detalle de los temas tratados y las decisiones y acciones definidas en la misma.

Entradas de la Revisión por la Dirección

Los elementos de entrada para la revisión son los siguientes:

a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;

b) los cambios en:

- 1) las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión Ambiental;
- 2) las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos;
- 3) sus aspectos ambientales significativos;
- 4) los riesgos y oportunidades;

c) el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales;

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

d) la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a:

- 1) no conformidades y acciones correctivas;
- 2) resultados de seguimiento y medición;
- 3) cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- 4) resultados de las auditorías;

e) adecuación de los recursos;

f) las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas;

g) las oportunidades de mejora continua;

Salidas de la Revisión por la Dirección

Los resultados de la Revisión por la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Sistema de Gestión Ambiental;

- las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua;

las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el Sistema de Gestión Ambiental, incluidas los recursos;

- las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales;
- las oportunidades de mejorar la integración del Sistema de Gestión Ambiental a otros procesos de negocio, si fuera necesario;
- cualquier implicación para la dirección estratégica de la organización.

10. Mejora

Las revisiones por la Dirección, el análisis de indicadores, riesgos y oportunidades, aspectos ambientales y las auditorías internas, así como las evaluaciones de proveedores y clientes, constituyen el input para la mejora del SGA.

La Organización define y documenta el procedimiento de Registro y Seguimiento de Hallazgos (PO- CA-06), donde establece las actividades y medidas necesarias para corregir una situación no conforme, evitar su repetición o prevenir su ocurrencia y proponer acciones de mejora, con el objetivo de implementar un proceso de Mejora Continua.

Estas actividades incluyen:

MANUAL**Título: Manual de Medio Ambiente**

- No conformidades existentes y potenciales (incluyendo las quejas de los clientes)
- Identificación de las causas de las no conformidades existentes y potenciales
- Evaluación de la necesidad de acciones que aseguren la no repetición de las no conformidades y para prevenir la ocurrencia de las potenciales, su definición e implementación.
- Registro de los resultados de las acciones tomadas para la verificación de su efectividad
- Revisión de las acciones correctivas tomadas.

10.3 Mejora continua

La Organización utiliza la siguiente información:

- Política de Medio Ambiente.
- Objetivos de Medio Ambiente.
- Seguimiento de planes de acción
- Resultados de las auditorías
- Análisis de datos
- Acciones correctivas
- Revisión por la Dirección

con el objetivo de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.

IV. REGISTROS

N/A

V. CONTROL DE CAMBIOS

Al ser ésta la primera versión, no hay cambios.

VI. ANEXOS

No hay anexos correspondientes al presente documento.