



Imzama Potes S.A.

MANUAL

DE

CALIDAD

SEGÚN NORMA ISO 9001-2015

REVISIÓN 08
28.07.2020
IMZAMA POTES S.A.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**MANUAL DE CALIDAD**

Página 1 de 32
 Fecha: 28.07.20
 Código: MC01
 Revisión: 08

INDICE		Ref. ISO 9001:2015	Pág .
CAPITULO 0 – INTRODUCCIÓN		----	4
	0.1 Reseña histórica de IMPO s.a.	----	
	0.2 Ubicación geográfica	----	
	0.3 Campo de aplicación	4.3	
	0.4 Alcance	4.3	
	0.5 Equipamiento		
CAPITULO 1 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN		4	6
	1.1 Comprensión de la organización y su contexto	4.1	
	1.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de partes interesadas	4.2	
	1.3 Sistema de gestión de calidad	4.4	
	1.4 Interrelación de los procesos	4.4.1	
CAPITULO 2 – LIDERAZGO		5	8
	2. Liderazgo y compromiso	5.1	
	2.2 Enfoque al cliente	5.1.2	
	2.3 Política de calidad	5.2.	
	2.4 Roles, responsabilidades y autoridades	5.3	
	2.5 Representante de la Dirección	---	
CAPITULO 3 – PLANIFICACIÓN		6	15
	3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1	
	3.2 Objetivos de calidad y planificación	6.2	
	3.3 Planificación de los cambios	6.3	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD



MANUAL DE CALIDAD


Página 2 de 32
 Fecha: 28.07.20
 Código: MC01
 Revisión: 08

INDICE		Ref. ISO 9001:2015	Pág.
CAPITULO 4 – APOYO		7	17
	4.1 Recursos- Personas	7.1/7.1.2	
	4.2 Infraestructura y Ambiente para la operación de	7.1.3/7.1.4	
	4.3 Recursos de seguimiento y medición	7.1.5	
	4.4 Conocimientos de la organización	7.1.6	
	4.5 Competencia	7.2	
	4.6 Toma de conciencia	7.3	
	4.7 Comunicación	7.4	
	4.8 Información documentada	7.5.	
	4.9 Control de la información documentada	7.5.3	
CAPITULO 5 – OPERACIÓN		8	21
	5.1 Planificación y control operacional	8.1	
	5.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2.	
	5.3 Comunicación con el cliente	8.2.1	
	5.4 Determinación de los requisitos para productos y servicios	8.2.2	
	5.5 Revisión de los requisitos para los productos y	8.2.3	
	5.6 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	8.3	
	5.7 Control de los procesos ,productos y servicios suministrados externamente	8.4	
	5.8 Producción y previsión del servicio	8.5	
	5.9 Identificación y trazabilidad	8.5.2	
	5.10 Propiedad perteneciente a clientes o	8.5.3	
	5.11 Preservación	8.5.4	
	5.12 Actividades posteriores a la entrega	8.5.5	
	5.13. Control de cambios	8.5.6	
	5.14 Liberación de productos y servicios	8.6	
	5.15 Control de salidas no conformes	8.7	
CAPITULO 6 -EVALUACIÓN Y DESEMPEÑO		9	28
	6.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1	
	6.2 Satisfacción del cliente	9.1.2	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**MANUAL DE CALIDAD**

Página 3 de 32
Fecha: 28.07.20
Código: MC01
Revisión: 08

	6.3 Análisis y evaluación	9.1.3	
	6.4 Auditoría interna	9.2	
	6.5 Revisión por la dirección	9.3	
	CAPITULO 7 -MEJORA	10	31
	7.1 No conformidad y acción correctiva	10.2	
	7.2 Mejora continua	10,3	

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 4 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPÍTULO 0 – INTRODUCCIÓN

0.1 Reseña histórica

Imzama Potes S.A. (IMPO) fue creada en el año 2006 con el fin de darle marco jurídico adecuado a la labor conjunta que venían realizando sus socios, Imzama Argentina S.A. (Metalúrgica) y Ponciano Potes Construcciones S.A.(Construcción Civil) desde el año 2000, formando un consorcio para la ampliación de la planta de Cementos Avellaneda en Olavarría y posteriormente en el 2005 una UTE para la fabricación completa de una planta cementera (Obra civil y estructura metálica) para Petroquímica Comodoro Rivadavia en la localidad de Pico Truncado, provincia de Santa Cruz.

Inicialmente, adquirió predios en el Parque Industrial Olavarría y desarrolló sus modernas instalaciones con capital de sus socios.

Sus clientes fueron creciendo a medida que se difundieron las prestaciones de sus servicios, así como la responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos asumidos, y como del prestigio aportado por la larga trayectoria de las empresas fundacionales y los profesionales que la integran.

En el año 2008, se inauguró su fábrica de estructuras metálicas completamente automatizada, incorporando tecnología de punta en sus equipamientos y un lay out moderno y eficiente.

En el 2009, IMPO apuesta a ampliar el abanico de productos ofrecidos, e incorpora importante equipamiento para la realización de infraestructura vial con inversión genuina, logrando un parque de maquinaria que le permite firmar contratos para importantes obras de pavimentación en hormigón para la ciudad de Olavarría.

En el año 2015 certifica su sistema de gestión de calidad, basado en la Norma Internacional ISO 9001 y la Auditoria se realizó para el siguiente alcance: Diseño, desarrollo, fabricación y montaje de estructuras metálicas para edificios, plantas y naves industriales.



0.2 Ubicación

- Planta de Fabricación de estructuras metálicas, Oficina administrativa-Técnica y ventas (Parque Industrial Olavarría).
- La Planta Metalúrgica ocupa una superficie cubierta de 8173 m2 y una superficie descubierta de 20.000 m2.



0.3 Campo de aplicación

El sistema descrito en el presente Manual de Calidad es de aplicación en todas las áreas de la empresa Imzama Potes S.A: Dirección, Gerencia, Gestión de la Calidad, Presupuestación, Oficina Técnica, Procesos automatizados, Planificación, Producción y Montajes

0.4 Alcance


Diseño, desarrollo, fabricación y montaje de estructuras metálicas para edificios, plantas y naves industriales

0.5 Equipamiento

- Todos los proyectos se desarrollan en **Tekla Structure**, el cual transmite vía cad-cam la información a las respectivas líneas las operaciones a realizar.
- Tren de armado y soldado por arco sumergido, que le permite la fabricación de vigas 3 placas automáticamente a partir de lonjas de chapa.
- Granalladora para el tratamiento superficial: túnel de granallado (para perfiles de hasta 1200x600 de sección)
- Equipos airless electroestáticos para la aplicación de cobertura.
- Horno de tratamiento de pintura.
- Cortadora de perfiles y perforadora de perfiles - **Peddinghaus PCD 1100**
- Cortadora de perfiles y perforadora de perfiles - **Peddinghaus PCD 1100**
- Cortadora y punzadora de perfiles en ángulo - **Peddinghaus Angle Master**
- Cortadora y perforadora de chapa (pantógrafo plasma) - **Peddinghaus FPB 1800**
- Trazadora de perfiles - **Peddinghaus Peddiwriter**
- Robot de soldadura - **Zeman**
- Túnel de granallado manual - **CYM**

En el plano de los montajes metálicos, la empresa cuenta con importante parque de equipos de elevación y traslado, destacándose:

- 1 grúa móvil todo terreno.
- 1 camión con Hidrogrúa y semirremolque.
- 2 manipuladores telescópicos.
- 4 auto-elevadores de variada capacidad.
- 1 plataforma telescópica.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 6 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPITULO 1 – CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

1.1 -Comprensión de la organización y su contexto

IMPO ha identificado aquellos factores internos y externos que son significativos para su gestión y dirección estratégica, definiendo además aquellos que ha considerado como positivos o negativos y que afectan a su capacidad para lograr resultados previstos para la organización y su sistema de gestión de calidad.

En base a esta determinación, se han definido acciones para minimizar las amenazas y, dentro de lo posible, aprovechar las oportunidades que el medio ofrece.

La identificación de estos factores se ha realizado utilizando la técnica de FODA y formalizada en un formulario del SGC, sobre el que se realiza el seguimiento y revisión con frecuencia pre determinada, para detectar potenciales cambios.

1.2 -Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Se ha realizado un estudio para determinar aquellas partes interesadas que le son pertinentes y como consecuencia, identificar las necesidades y expectativas de las distintas partes interesadas, de tal manera de poder satisfacerlas dentro de la posibilidad de la empresa, para que este apoyo tenga impacto positivo en la capacidad para proporcionar productos que satisfagan los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios aplicables.

Se ha formalizado esta determinación en un formulario del SGC, en el que se indica la fecha de realización y aquella prevista para su revisión y seguimiento

1.3 Sistema de gestión de calidad y sus procesos

Se ha implementado el sistema de gestión de calidad, determinando aquellos procesos necesarios para su operación, determinando la interacción de estos procesos, las entradas y salidas de los mismos y el control a través de indicadores de gestión y calidad.

En cada caso se han detectado riesgos y oportunidades de tal manera de poder operar para su minimización o aprovechamiento.

El sistema se mantiene con información documentada para su operación de acuerdo a:

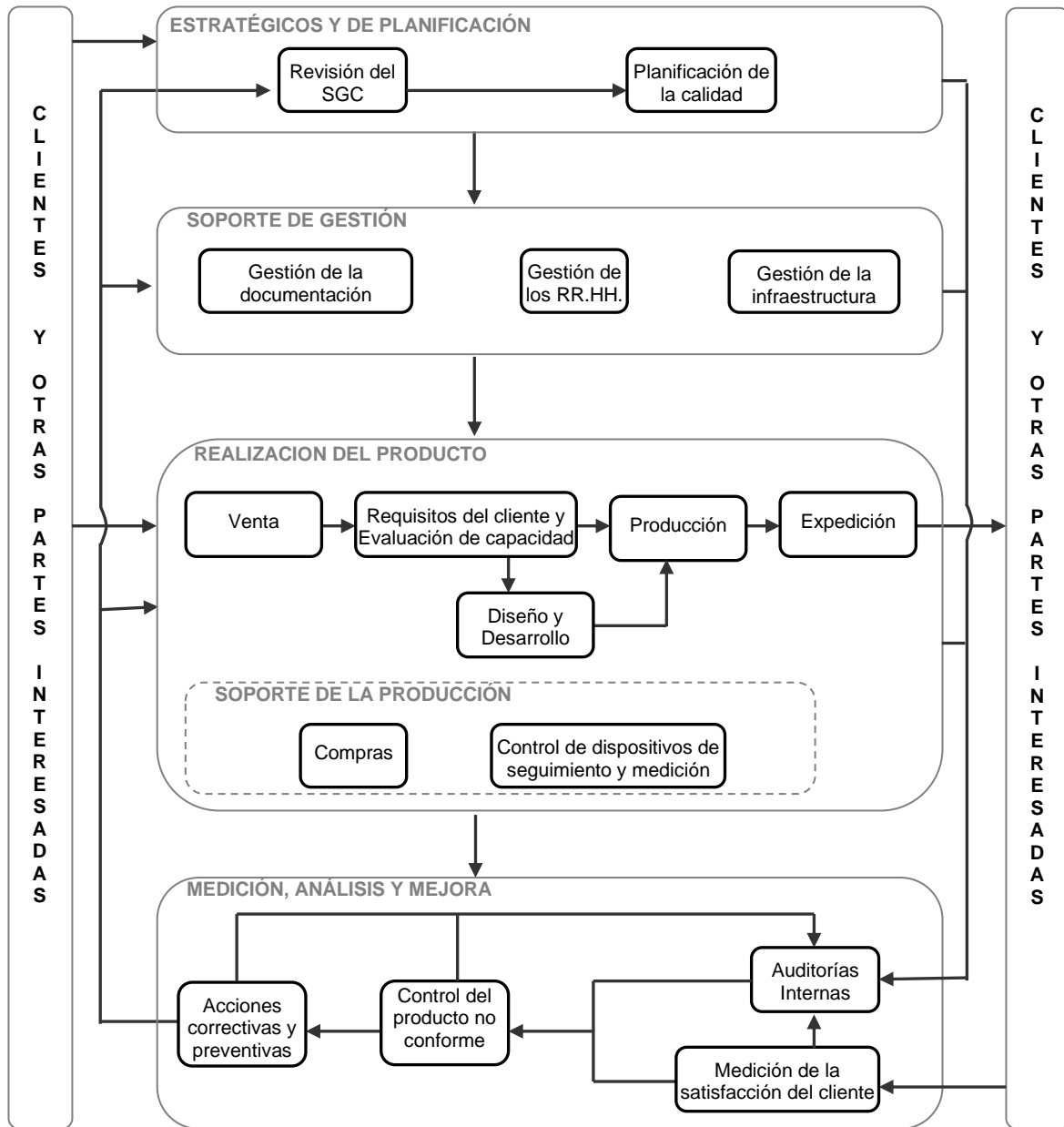
- El presente manual de calidad
- Procedimientos generales
- Procedimientos específicos para procesos operativos o administrativos
- Instructivos de trabajo
- Planos propios
- Registros


Referencias:

ITQ12 “Contexto de la organización”

ITQ13 “Tratamiento de partes interesadas”

1.4- Interacción de procesos



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 8 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPITULO 2 - LIDERAZGO

2.1 Liderazgo y compromiso

La Dirección de IMPO s.a. demuestra su compromiso y liderazgo en base a los siguientes compromisos:

- Mantener y mejorar en forma continua el Sistema de Gestión de la Calidad como un instrumento de desarrollo estratégico y proceso de cambio que involucra a todos los integrantes de la empresa con el objeto de mejorar su competitividad y calidad, teniendo como eje director el aumento de la satisfacción del cliente y demás partes interesadas.
- Definiendo la Política de calidad y los objetivos de calidad para su sistema
- Promoviendo el enfoque a procesos y acciones para abordar riesgos
- Asegurando que el SGC logre resultados previstos
- Asegurando la disponibilidad de recursos necesarios
- Definiendo y apoyando roles

2.2 Enfoque al cliente

La Dirección demuestra su compromiso con respecto al cliente en base a:

- Cumplimiento estricto de los requisitos de nuestros clientes y legales o reglamentarios aplicables.
- Enfoque permanente a la satisfacción del cliente
- Considerando los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de productos o servicios
- Analizando necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Teniendo en cuenta el entorno de la empresa

2.3 Política de Calidad

IMZAMA POTÉS SA, empresa dedicada al diseño, proyecto, fabricación y montaje de estructuras metálicas para edificios, plantas industriales y galpones, utilizando perfiles comerciales y/o de alma llena y/o secciones variables, con uniones abulonadas, asume el compromiso de desarrollar sus actividades manteniendo altos estándares de calidad y satisfacción de los requisitos y expectativas de cliente y demás partes interesadas, basado en los siguientes objetivos macro:

- Mantener y mejorar en forma continua el Sistema de gestión de calidad, para alcanzar altos niveles de eficiencia y eficacia en nuestros procesos y productos.
- Evaluar las competencias del personal y efectivizar la capacitación de los mismos en aspectos técnicos, normativos y de gestión, potenciando su participación.
- Fortalecer el uso eficiente y eficaz de recursos, manteniendo y mejorando los equipos e infraestructura de trabajo.
- Mantener fluida comunicación con los clientes

- Cumplimiento estricto de los requisitos del cliente y demás partes interesadas, legales y reglamentarios aplicables.
- Evaluar los riesgos de cada uno de nuestros procesos.
- Mantener atención y acción sobre las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas.
- Determinar, analizar y actualizar los factores internos y externos que afecten a los resultados definidos por Imzama Potes S.A.

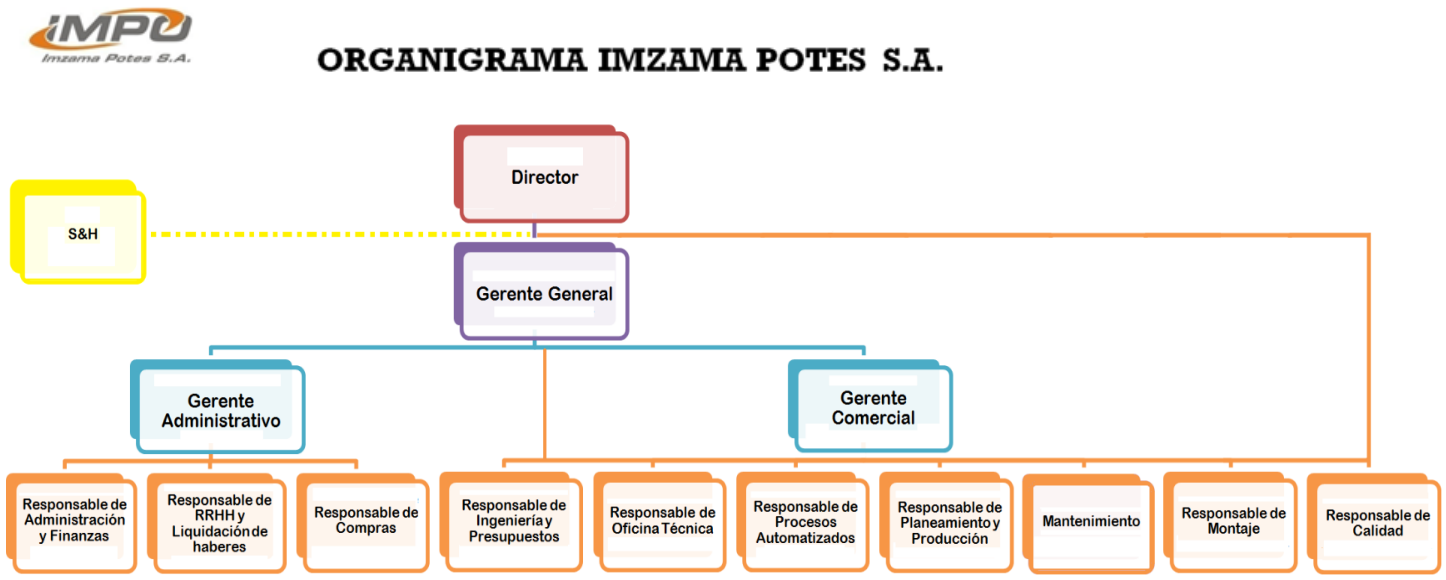
La dirección considera a esta política como elemento integral de sus negocios y se encarga de su difusión, comprensión y cumplimiento.


Fecha: 12.12.17

Gonzalo Atchugarry
Presidente

Revisión: 02

2.4 Roles, responsabilidades y autoridades



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 10 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Dirección

- Definición de planes de inversión y mejoras.
- Revisiones por la Dirección.
- Asignación de recursos
- Planes estratégicos.
- Definición de objetivos e indicadores de calidad y gestión.
- Definición de funciones y responsabilidades
- Definición del representante de la Dirección.

Gerencia General


- Aprobación de planes de capacitación.
- Aprobación de Cronograma de auditorías.
- Planes estratégicos y de inversión.(en forma conjunta con Dirección)
- Aprobación de procedimientos, instructivos de trabajo y demás documentos del Sistema de Gestión de Calidad
- Participar en reuniones de Revisión por la Dirección.
- Aprobación de Cotizaciones.
- Definición de proyectos-Aprobación.
- Aprobación órdenes de compra.
- Definición de necesidad de Ingresos de personal.
- Perfiles de puestos
- Coordinación general de la empresa.

Gerencia Comercial

- Desarrollar nuevos nichos de negocio
- Ofrecer servicios de la empresa y mantener la relación comercial con el cliente durante la ejecución de las obras.
- Venta directa, construcción de cartera de clientes, promoción comercial,
- Delinear estrategias comerciales.
- Organización integral de exposiciones.
- Marketing (confección de folletería, página web, diseño, contenido, stocks de folletería, identificación necesidades).
- Negociación con proveedores mayoristas
- Representación de IMPO ante cámaras y otros organismos

Gerencia Administrativo

- *Planificar, organizar, gestionar y controlar los procesos y sistemas administrativos*
- *Establecer mecanismos de control en compras*

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 11 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08


- *Análisis financieros y monitoreo de cuentas bancarias, cajas, cuentas corrientes. Confección de flujos de fondos, informes y proyecciones periódicas.*
- *Análisis y gestión de costos.*
- *Control del cumplimiento de normas internas y externas que regulan el sector*
- *Conocimiento de las necesidades y requerimientos para la norma ISO*
- *Generación de reportes referidos al área.*

Gestión de Calidad:

- Elaboración, revisión, distribución y control de procedimientos e instructivos de trabajo.
- Control y archivo de documentación de terceros.
- Control, registro y archivo de planos propios.
- Emisión de Cronograma de auditorías internas
- Realización de Auditorías Internas
- Tratamiento de No conformidades / Acciones Correctivas
- Mantenimiento y mejora del SGC
- Evaluación de proveedores (en forma conjunta con Compras)
- Revisión y verificación de proyectos
- Recepción de técnica de compras
- Preparación de reunión de Revisión por la Dirección
- Seguimiento de objetivos e indicadores
- Productos No Conformes
- Reuniones mensuales de Calidad.
- Control de identificación y evaluación de riesgos

Planeamiento

- Planificación de la secuencia de Armado y Soldado
- Planificación de la secuencia de Conformadora de perfiles
- Planificación de la secuencia de Granallado y Pintura
- Planificación de la secuencia de Compras
- Definición de fechas de entrega de estructuras
- Coordinar acción entre Oficina Técnica, Corte y Producción
- Stock Intermedio
- Producto terminado
- Control de cumplimiento de la Planificación con Strumis
- Logística de Despachos y envío - Coordinación de transportes
- Comunicación con el cliente. Avances de producción, cumplimientos de entrega


SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 12 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Producción

- Atención y seguimiento de requerimientos de obras y montajes
- Planificación y seguimiento de listas de armado de proyectos
- Comunicación con clientes
- Coordinación con áreas de servicios de la producción
- Coordinación con áreas de producción
- Evaluación de personal a su cargo
- Definición de necesidades de capacitación
- Coordinación con gestión de Calidad necesidad de documentación de trabajo
- Coordinación de mantenimientos preventivos y correctivos
- Seguimiento del cumplimiento de la Programación diaria y semanal (desde corte hasta despacho)
- Gestión de Recursos
- Distribución de personal para cumplimiento del Programa
 - ✓ Distribución operativa de Materiales
- Control de Indicadores de su sector
- Evaluación de competencias del personal operativo
- Definición capacitaciones al personal
- Registro en StruMIS de avances de Producción.
- Coordinación de mantenimientos preventivos y correctivos
- Entrega y recepción de planos de armado.
- Coordinación y control de conjuntos a pintar.
- Distribución del personal
- Control de disciplina
- Controles internos.

Procesos Automatizados

- Programar cortes de perfiles en PCD 1100, ángulos en Angle Master y chapas en FPB 1800 y Pantógrafo.
- Control de Stock de materias primas
- Nesting manual de perfiles y automatizado en Lantek.
- Distribución de trabajos a los operarios, seguimiento de cortes con listas de partes.
- Registro en StruMIS de avances de Producción
- Organizar la playa de acopio y carga de materiales en mesas de corte.
- Coordinación de mantenimientos preventivos y correctivos
- Evaluación de personal a su cargo
- Definición de necesidades de capacitación

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 13 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Oficina Técnica


- Diseño, rediseño de uniones y cambio de materiales.
- Recepción e impresión de planos para dibujo.
- Lista de materiales para Compras.
- Supervisión de dibujantes.
- Dibujo en Tekla Structures.
- Listas de armados, cortes y bulones; planos de armado y montaje de estructura.
- CN para los programas de corte.
- Diseño y desarrollo de proyectos.

Compras

- Recepción de pedidos de compras de producción (herramientas, insumos, consumibles) y materiales estructurales pedidos por oficina técnica (perfiles, planchas, etc.).
- Solicitud de materiales a proveedores.
- Generación de Ordenes de Compras para que Gerencia dé su aprobación.
- Seguimiento de proveedores en plazos de entrega.
- Selección de proveedores
- Evaluación de proveedores (en conjunto con calidad)
- Listado de proveedores aprobados
- Logística (movimientos de materiales y maquinaria, coordinación y contratación de servicios).

Ingeniería - Presupuestación

- Recepción de solicitudes de clientes.
- Recepción de planos y requerimientos específicos
- Cálculo y dimensionado de estructuras.
- Cómputos de materiales y mano de obra
- Estimación de costos
- Registro y envío de Presupuestos previa aprobación de la Gerencia.
- Ejecutar los certificados de obras para su cobro
- Analizar la comparación de costos cotizados versus costos insumidos
- Indicadores y objetivos de calidad y gestión
- Definición de fechas de entrega de estructuras
- Atención y seguimiento de requerimientos de obras y montajes
- Comunicación con clientes
- Comparación final entre presupuesto y gastos reales

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 14 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Administración

- Proveedores
- Facturación
- Cash flow
- Cobranzas
- Liquidación de sueldos.

RRHH

- Control de ausentismo y envío de horas para su liquidación
- Registro de capacitaciones
- Reclutamiento y selección de personal
- Evaluaciones de desempeño Registros.
- Legajos de personal
- Perfiles de puestos, en forma conjunta con Dirección y Gerencia General
- Liquidación y pago de sueldos

Coordinador de montajes


- Control de tareas en obras
- Cronograma de montaje
- Control presupuestario y de gastos
- Comparación final entre presupuesto y gastos reales
- Trámites administrativos ante entes municipales / provinciales/ específicos

Jefe de obra

- Contratación de equipos y mano de obra in situ Alquileres/fletes
- Control de mano de obra
- Control de recepción de materiales para armado y/o montaje.
- Coordinación con gestión de Calidad necesidad de documentación de trabajo

2.5 Representante de la Dirección

Se ha designado al responsable de Gestión de Calidad como representante de la Dirección, cuyas principales funciones son la de implementar y mantener los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad y las potenciales necesidades de incorporación de mejoras, así como promover la toma de conciencia del personal respecto al cumplimiento de los requisitos del cliente

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 15 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPITULO 3 –PLANIFICACIÓN

3.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La empresa ha definido un método para la identificación y cuantificación de riesgos y oportunidades que debe abordar, de tal manera de:

- Asegurar que el SGC cumpla con los objetivos y resultados previstos
- Aprovechar, dentro de lo posible, las oportunidades detectadas
- Prevenir, reducir o eliminar efectos no deseados
- Mantener el concepto de la mejora continua de los procesos , productos y servicios

Los resultados de la identificación, cuantificación y acciones determinadas para la minimización, se registran en el formulario F90, donde constan los participantes del análisis, la fecha de realización, la forma de control de la eficacia de la acción prevista, el responsable y la fecha de próxima revisión.

La planificación implica implementar acciones en los distintos procesos o productos de la empresa y la verificación de la eficacia de las acciones tomadas

Referencia

ITQ14 “Identificación y evaluación de riesgos”

3.2 Objetivos de calidad y planificación para alcanzarlos

La Dirección de IMPO, en forma conjunta con responsables de áreas, ha determinado distintos indicadores y objetivos de calidad y gestión, para los distintos procesos administrativos u operativos de la empresa

El análisis histórico de indicadores junto con los planes de acción determinan las bases para la determinación de los objetivos a alcanzar en cada uno de los procesos definidos


Los objetivos definidos son coherentes con la Política de calidad, teniendo en cuenta los requisitos aplicables y significativos para la conformidad de los productos y servicios, estableciendo la metodología para la forma de cálculo y evaluación de resultados, planificación de acciones y recursos involucrados , responsables de ejecución y metas en un instructivos específico

Asimismo, la empresa dispone de indicadores que representan el funcionamiento de los distintos procesos definidos bajo el Sistema de Gestión de la Calidad.

Cada indicador/ objetivo es gestionado por el área responsable mensualmente en forma nominal y cuando corresponda acumulativa anual, se soportan en bases informatizadas y se publican según su grado de accesibilidad en carteleras internas de la empresa.


Referencias:

F59 –Calculo de indicadores.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
 <i>Imzama Potes S.A.</i>	MANUAL DE CALIDAD	Página 16 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

3.3 Planificación de cambios

Ante la necesidad que determine la implementación de cambios en el sistema de gestión de calidad, los mismos se realizan en forma planificada y registrados de tal manera que estos se encuentran debidamente identificados y definidas las nuevas responsabilidades y recursos asociados

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 17 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPITULO 4 – APOYO

4.1- Recursos Personas

La dirección de IMPO s.a. proporciona los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de gestión de calidad, definiendo aquellos técnicos, equipos, hardware y software, administrativos y humanos, así como los correspondientes a la infraestructura necesaria para la correcta operación de sus procesos

4.2 – Infraestructura y Ambiente para la operación de los procesos

La Dirección de la empresa, a través de sus planes estratégicos, requerimientos de clientes y acciones de mejora de servicios y productos implementa y aprueba planes de inversión para la incorporación de distintos medios técnicos, instalaciones, equipos, sistemas informáticos, bienes muebles y vehículos.

La incorporación de éstos medios tiene como finalidad lograr en forma permanente la mejora de los procesos utilizados para la fabricación de los productos, el cumplimiento de los requerimientos de los clientes y una adecuada y cómoda operatoria del personal.

El ambiente de trabajo es considerado por la Dirección en forma permanente, determinándose condiciones necesarias para la correcta prestación de las actividades de la empresa, tanto en aspectos físicos como sociales y psicológicos

4.3- Recursos de seguimiento y medición

Gestión de la Calidad ha establecido un procedimiento para identificar, verificar y realizar el mantenimiento de los dispositivos y equipos de seguimiento y medición.

El personal que utiliza los equipos de medición y dispositivos de seguimiento tiene acceso a la información sobre la incertidumbre de la medición y ésta es siempre compatible con la medición requerida.

Gestión de la Calidad mantiene un registro y certificados de calibración y/o verificación de los equipos de medición bajo control del sistema.


Las calibraciones se realizan en forma externa en centros SAC, utilizando patrones trazables a organismos nacionales o internacionales reconocidos, y las verificaciones se realizan en forma interna mediante el método de comparación con elementos calibrados

Referencias:

PQ07- Identificación y control de elementos de seguimiento y medición.

ITQ08- Control de cintas métricas

ITQ 09-Control de elementos de medición.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 18 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

4.4- Conocimientos de la organización

El conocimiento de la organización se encuentra resguardado a través de los distintos procedimientos que gestionan su sistema de gestión de calidad, los administrativos y por instructivos de trabajo específicos para sus procesos de fabricación y montaje

4.5 –Competencia

La dirección de la empresa ha determinado las competencias necesarias para las personas que realizan tareas que afecten al desempeño y eficacia del SGC.

Estas competencias se definen en los perfiles de puestos, fundamentados en base a la educación, formación o experiencia apropiadas.

Se ha documentado un procedimiento que rige la metodología de determinación de las necesidades de capacitación de la totalidad del personal de IMPO s.a., la necesidad definición de los Planes de Capacitación, su implementación en tiempo y forma y la evaluación de la efectividad lograda.

Es responsabilidad la Dirección y de los responsables de áreas la preparación y cumplimiento de este plan, la gestión y asignación de los recursos necesarios para su implementación y el correspondiente registro de las capacitaciones impartidas.

Asimismo se llevan registros para calificar las aptitudes y competencias del personal para el desarrollo de las tareas operativas o administrativas, realizada por los responsables directos, definiendo en base a los resultados, la necesidad de formación interna.

Las capacitaciones incluyen a aquellas relacionadas con la seguridad en las operaciones y la toma de conciencia de la importancia del respeto a los procedimientos del SGC y de la norma ISO 9001 vigente

Referencias:


PQ04 - Formación y Competencia.

Manual de seguridad

4.6 Toma de conciencia

Es compromiso de los responsables de áreas, asegurarse que el personal a su cargo tome conciencia de:

- La política de calidad
- Los objetivos de la calidad pertinentes
- Su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 19 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

En todas las capacitaciones impartidas se realizan referencias a la toma de conciencia del personal en la realización de sus actividades específicas y su implicancia para la eficacia del SGC

4.7- Comunicación

La empresa ha definido como realizar comunicación interna y externa significativa a su SGC como un proceso, de tal manera de que la misma sea fluida, eficaz y eficiente

Para la comunicación interna ha determinado distintos canales, tales como publicaciones en carteleras generales y específicas de calidad, comunicación formal e informal, reuniones periódicas con personal, boletines de capacitación y fundamentalmente la comunicación en cascada.

La empresa pone a disposición de sus clientes líneas de comunicación que le permiten realizar pedidos, solicitudes, reclamos o quejas.

Esta comunicación se realiza a través de:

- ✓ Líneas telefónicas de atención.
- ✓ Oficinas de atención personalizada.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Reuniones de directivos con clientes.
- ✓ Página WEB


Los principales responsables de la comunicación son la Gestión de calidad y los responsables de las distintas áreas operativas y administrativas.

4.8 Información documentada

La empresa ha definido la información documentada requerida por la norma ISO 9001 y aquella definida internamente para la eficacia del Sistema de gestión de calidad

Esta información se puede sintetizar en:

- Definición de la Política de la Calidad y los objetivos relacionados.
- El Manual de Calidad
- Los Procedimientos
- Los Instructivos de Trabajo
- Las Normas y Especificaciones
- Documentos externos aplicables
- Los registros

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 20 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

4.9- Control de la información documentada

La empresa ha documentado e implementado un procedimiento para el tratamiento de la información documentada, que incluye la secuencia para la elaboración, revisión, aprobación y distribución de documentos del sistema, así como para el control de los registros, garantizando que se encuentren disponibles en su última versión en los lugares donde su utilización sea necesaria.

Los documentos obsoletos son destruidos archivándose sólo una copia de la anterior versión.

Los cambios son identificados y comunicados a los responsables de su utilización

Se incluye el tratamiento y mantenimiento de documentación de origen externo, que la organización ha definido como necesaria para la planificación y operación de su sistema

La evidencia objetiva del cumplimiento de los distintos procedimientos, instrucciones de trabajo, normas o especificaciones, se encuentran documentadas en los formularios de registros de la calidad correspondientes a cada uno de ellos. Estos se mantienen en forma legible y de fácil localización. Los lugares, formas y tiempos de archivo se encuentran determinados en los procedimientos.

Se resguardan los documentos que se encuentran en formato digital, mediante la realización de back up, según condiciones definidas en IT correspondiente.


Los documentos que se encuentran en forma digital en las distintas PC de la empresa, son solo los vigentes y se encuentran en condición de solo lectura.

Referencia

PQ01- Control de información documentada

MC 01- Manual de Calidad

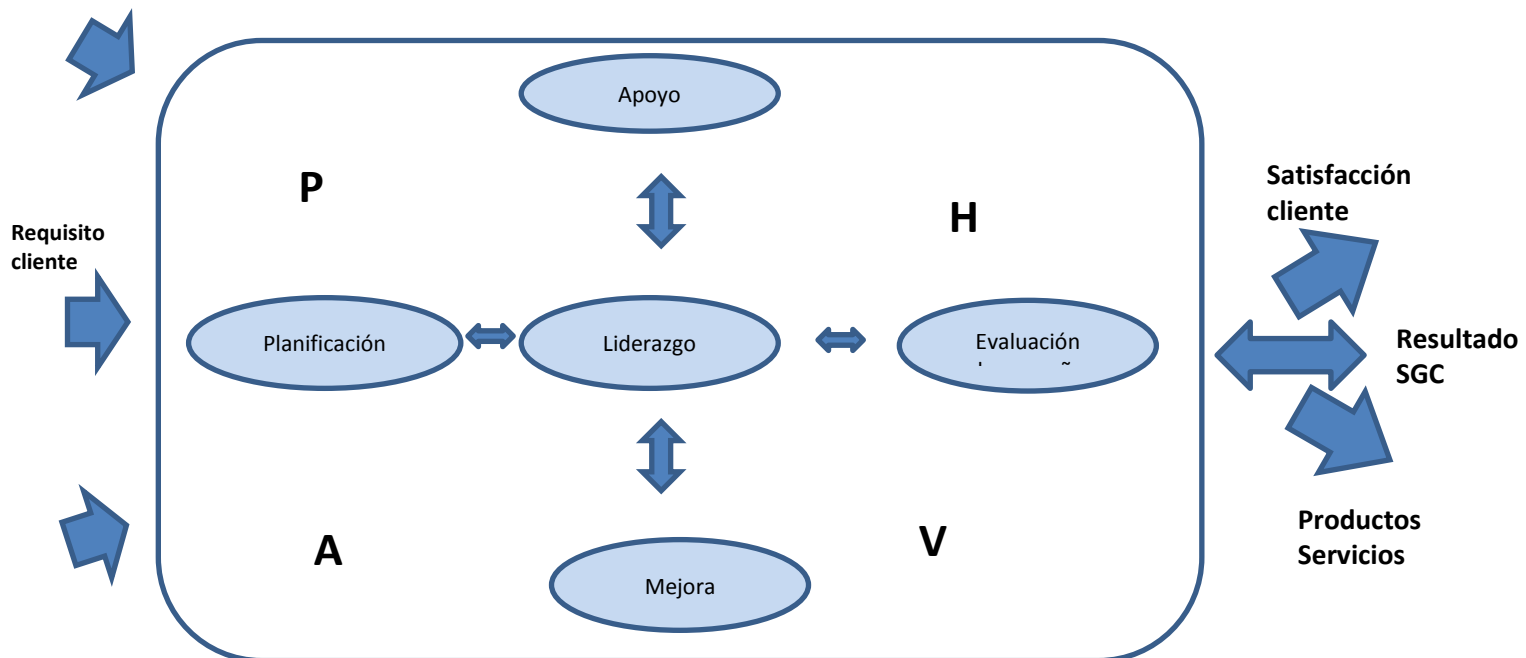
ITM03- Copia de seguridad de documentos

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 21 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPITULO 5 – OPERACIÓN


5.1 Planificación y control operacional

La empresa ha adoptado el modelo de gestión de la realización de sus productos y servicios basado en procesos como que se muestra en la figura, en donde se pone especial énfasis el seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas y el cumplimiento de los requisitos de entrada y salida a lo largo de toda la cadena de producción, clientes y proveedores externos, implementando el concepto del ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar



En ese sentido han determinado los requisitos para los productos, estableciendo criterios para:

- La definición de la información documentada en base a procedimientos, los instructivos de trabajo, especificaciones o planos considerados necesarios para los procesos de fabricación y montaje
- Los procesos con información documentada determinan los pasos a seguir desde el momento de la recepción de las materias primas e insumos hasta su disposición como producto terminado.
- Definición de recursos para lograr la conformidad con los requisitos de los productos, sean estos económicos, de infraestructura o de personal

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 22 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

- Se mantienen registros de la información documentada , de tal manera, de demostrar confianza en que los procesos se implementan como han sido planificados y demostrar la conformidad de los productos resultantes
- Se registran y controlan cambios planificados
- Así mismo, se han establecido controles y sus correspondientes registros para cada paso de los procesos, definiendo su frecuencia y responsables de ejecución.

5.2 Requisitos para productos y servicios

5.3 Comunicación con el cliente

La empresa pone a disposición de sus clientes líneas de comunicación que le permiten realizar pedidos, solicitudes, reclamos o quejas.

Esta comunicación se realiza a través de:

- ✓ Líneas telefónicas de atención.
- ✓ Oficinas de atención personalizada.
- ✓ Encuestas de satisfacción.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ Reuniones de directivos con clientes.
- ✓ Reuniones en obra
- ✓ Página WEB

5.4 Determinación de los requisitos para los productos y servicios

Los requisitos de los clientes y de los productos y/o servicios que se desarrollan en la empresa se encuentran determinados en forma fehaciente por medio de los contratos y/u órdenes de compra, en donde se determinan las especificaciones, uso previsto, condiciones del trabajo, formas y tiempos de entrega, así como los requisitos legales aplicables.


En todos los casos, se realizan análisis de riesgos sobre los procesos involucrados

5.5 Revisión de los requisitos para los productos y servicios

Previo a la aceptación de una solicitud por parte de un cliente, la empresa realiza un estudio de factibilidad para determinar si tiene la capacidad para cumplir con los requisitos específicos, los legales y reglamentarios aplicables, y la entrega tiempo y forma de los productos o servicios solicitados

Este análisis es realizado por la Dirección y Presupuestación

Toda vez que surgen desviaciones o diferencias de los pedidos, son comunicadas y consensuadas con los clientes, manteniéndose los registros correspondientes bajo control.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 23 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Referencias.

PG02- “Cotizaciones”.

5.6 Diseño y desarrollo de productos y servicios

Cuando un proyecto implica el diseño de la fabricación y/o instalación, se realiza a planificación del mismo, con la definición de responsabilidades del proyecto, la determinación de las distintas etapas de elaboración y en consecuencia los puntos de revisión y verificación para certificar que las entradas de requisitos solicitados por los clientes son consistentes con los resultados obtenidos.

Se ha formalizado en un procedimiento específico para su ejecución.

Para cada orden de trabajo de clientes se abre un registro de proyecto, numerado de tal manera de lograr su identificación inequívoca, donde se registran todas las actividades del mismo incluyendo las potenciales diferencias o cambios surgidos durante el desarrollo del proyecto y el tratamiento de los mismos.

La validación de los proyectos se materializa con la aprobación del cliente y con la entrega de un Data Book como registro y trazabilidad de los productos fabricados.

Referencia: PG01 –Diseño y desarrollo

5.7- Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

El proceso de compras se encuentra documentado y es de cumplimiento obligatorio.

Se ha reglamentado desde la necesidad de una compra por parte de un área solicitante hasta la entrega y recepción de la materia prima, material comercial y/o material auxiliar. Involucra también la reposición de stock y trabajos de terceros.

Las compras son realizadas en forma centralizada por el Área de Compras dependiente de la Administración.

Las especificaciones de compra para los distintos materiales son determinados por las respectivas áreas técnicas o administrativas de la empresa, según corresponda.

Referencias:


PC01- “Compras y Recepción”.

Se ha definido un procedimiento para la selección, calificación y evaluación de proveedores, utilizando para ello el Formulario de evaluación.

La calificación se realiza teniendo en cuenta el impacto del producto o servicio prestado por el proveedor en el producto de la Empresa.

Se mantienen registros de los indicadores y sus resultados.

Cuando se define la contratación externa de cualquier proceso que afecte a la conformidad del producto con los requisitos, la empresa selecciona al proveedor definiendo las características del mismo y lo controla entregando el proceso con las

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 24 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

especificaciones de operatoria perfectamente determinadas, así como los controles y registros que deben acompañar a las partidas entregadas y es evaluado en base a los resultados obtenidos.

Referencias:

PQ09 – “Selección y Evaluación de Proveedores”.

Verificación de los Productos Comprados

IMPO s.a cuenta con un procedimiento en el que se especifica la forma de la realización de las recepciones de los distintos productos o servicios comprados.

Los resultados de la recepción son registrados en formularios que se mantienen bajo control y los productos identificados

En función de estos resultados el área de recepción emite los informes de recepción y cuando correspondiere la suscripción de la documentación que acompaña a los productos o servicios comprados.

Referencias:

PC01 – “Compras y Recepción”.

5.8- Producción y prestación del servicio


Todos los procesos de producción de la empresa se encuentran documentados a través de Procedimientos, Instructivos de Trabajo y/o Especificaciones, para permitir de esta forma la verificación de la eficacia de la operatoria prevista.

La planta cuenta con instalaciones adecuadas y equipamiento para una correcta fabricación de los diversos productos y consecuentemente para lograr los resultados esperados, o sea, productos de alta calidad integral que satisfagan las necesidades de los clientes.

Para el sostenimiento de la operatividad y con el propósito de garantizar a nuestros clientes la entrega en los términos solicitados, se ha documentado e implementado un procedimiento de mantenimiento que involucra planes de mantenimiento preventivo por máquina y correctivos según contingencia.

Se mantienen registros bajo control de todas las actividades de mantenimiento. Simultáneamente se mantiene e implementa un Plan de Capacitación y Gestión en Higiene y Seguridad Industrial.

El personal operativo se encuentra entrenado y capacitado para la correcta realización de sus tareas siguiendo lineamientos de buenas prácticas de manufactura y seguridad personal.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 25 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Los procesos de fabricación de productos son monitoreados a través de planes de control determinados por Control de Calidad, de acuerdo a la evaluación de características significativas.

IMPO S.A valida sus diferentes procesos de tal manera de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar resultados planificados y correctos, habiendo definido:

- La capacitación del personal interviniente
- La formalización de estos procesos en forma de procedimientos ,instructivos y métodos operativos
- Operatoria para la aprobación y revisión de los procesos
- La aprobación y control de equipos de trabajo
- Los registros que permiten la evidencia del cumplimiento de lo definido

Además, se ha definido formalmente los criterios y responsables para la redacción, aprobación y revisión de los procedimientos y métodos específicos de regulan los distintos procesos, así como el registros de los distintos controles realizados y la aprobación de los equipos utilizados en la fabricación y control

Referencias:

ITQ02. Inspecciones de calidad
ITQ 04. Control espesores pintura.
PQ10. Ensayo por ultrasonido.
PQ12. Ensayo tinta penetrante.
ITQ03. Proceso de pintura
ITQ10. Reparación pintura en obras.
ITP01. Instructivo soldadura.
ITP02. Puesta en marcha y control FPB
ITP03. Operatoria de Maquinas de Corte
PM01. Mantenimiento preventivo y correctivo.
PP01. Planificación y control de la producción.
PQ11. Hojas de prueba


5.9- Identificación y trazabilidad

Se ha documentado un procedimiento para identificar materiales, y materias primas, así como, cuando corresponda, productos en proceso. De igual manera se identifican antes de su despacho los productos terminados certificando se esta manera la realización del control final.

Se identifican claramente los productos aptos, retenidos o rechazados.

La trazabilidad está garantizada a través de los registros documentados

Referencias:

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 26 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

Archivo de proyectos
Data book
ITQ06. Trazabilidad del producto.
PQ08. Identificación y estado de inspección.

5.10- Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La Empresa realiza el tratamiento de bienes del cliente bajo los mismos procedimientos y controles que le competen a los bienes propios, ya sean elementos comerciales que se introducen en el producto final o especificaciones de productos protegidas por propiedad intelectual e industrial.

Ante caso eventual de propiedad de bienes o datos de proveedor utilizados por la empresa, actúa de igual manera que con los correspondientes a clientes.

5.11- Preservación

Se mantienen registros de todos los proyectos desarrollados en la empresa, sus planos de terminación y cálculos de diseño (cuando corresponda) y revisiones, en las carpetas de proyectos y en copias de seguridad, resguardadas fuera de las oficinas de la empresa. Las copias de seguridad se realizan en frecuencias predeterminadas.

Los productos finales se encuentran preservados de la oxidación u otro deterioro mediante la aplicación de pinturas anti-óxido en forma general y de terminación, de acuerdo a especificaciones propias del cliente, cuando este es un requisito especificado en la Orden de Compra.

La forma de estacionamiento, estoqueo y carga se define para la generalidad de los productos, mediante instructivos generales.

Se realiza planificación de carga de camiones para la entrega a clientes, de tal manera de mantener un correcto aprovechamiento y evitar deterioros en la carga

Referencias


ITD01 "Seguimiento de piezas en pintura"

5.12- Actividades posteriores a la entrega

La empresa cumple con los requisitos definidos formalmente o informalmente con los clientes en distintos aspectos tales como garantías, cumplimiento de requisitos legales, consecuencias no deseadas del uso de sus productos, manteniendo contacto de realimentación con los mismos

5.13 - Control de cambios

Ante potenciales cambios en la producción o las instalaciones en obra, se mantienen registros que certifican los controles realizados para asegurar el cumplimiento de requisitos involucrados y el personal que lo autoriza

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 27 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

5.14-Liberación de productos

La liberación final de productos se encuentra formalizada inspección final, a cargo de Gestión de calidad.

Para la liberación de distintas etapas de fabricación, se utilizan registros específicos, junto a identificaciones de estado de inspección, siendo Producción responsable de su ejecución.

Referencias

PQ08- Identificación estado de inspección

5.15 Control de salidas no conformes

La empresa ha desarrollado un proceso documentado para el tratamiento, segregación, análisis y comunicación de productos no conformes, tanto en la ejecución de los proyectos como en la producción o montaje


A los efectos de registrar adecuadamente las no conformidades ha implementado formularios de Informe de No Conformidad para procesos y productos donde se determinan las acciones ante las no conformidades detectadas y las responsabilidades de acción.

Así mismo, la empresa ha desarrollado un proceso documentado que determina la metodología para el análisis en equipo de las no conformidades.

Se ha definido la forma de identificación de productos aptos, retenidos y rechazados basados en código de colores y áreas de estoqueo, incorporando el principio para cada área de fabricación el de Pasa / No pasa, de tal manera de garantizar que sólo los productos aptos pases a la etapa siguiente

Referencias:

PQ04 salidas No Conforme -Productos No Conformes

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 28 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPÍTULO 6- EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

6.1-Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La empresa realiza el seguimiento de los procesos para mantener bajo control la capacidad de los mismos para alcanzar los objetivos y resultados planificados.

Para ello ha implementado sistemas de monitoreo en las cada una de las etapas previstas para la fabricación, definiendo los recursos necesarios para el seguimiento y la medición, así como indicadores de eficiencia operativa, retrabajos o rechazos, que permiten evaluar el desempeño de los procesos y por ello del sistema de gestión de calidad implementado

6.2- Satisfacción del cliente

IMPO S.A. ha implementado un proceso de medición de la percepción de los clientes respecto al cumplimiento de los requisitos por parte de la organización. Este proceso se basa en la realización periódica de Encuestas de Satisfacción, tanto en forma general como específica relativa a un determinado proyecto y a entrevistas personales

Las encuestas abarcan un amplio espectro de preguntas abiertas y cerradas, de tal manera de poder evaluar el grado de satisfacción de los clientes y permitir la toma de decisiones tendientes a la mejora continua en los procesos.

Los resultados de las encuestas son analizados por la Dirección y la Gerencia y se mantiene registro en Gestión de Calidad de los resultados.

Referencias


- ✓ Medición Satisfacción del Cliente
- ✓ ITQ01-Recepción y tratamiento de reclamos

Los resultados de las encuestas son analizados por la Dirección Gerencia General, Gestión de Calidad y las áreas operativas y administrativas; de este análisis se desprenden distintas acciones para permitir mejorar los procesos y productos y la percepción que los clientes tienen de los mismos.

6.3-Analisis y evaluación

La empresa realiza en forma mensual el análisis de los distintos indicadores y objetivos definidos para el monitoreo de sus procesos operativos y administrativos.

Los indicadores incluyen aquellos referidos a la conformidad de productos u obras, la satisfacción de los clientes, el desempeño del sistema de gestión de calidad, el cumplimiento de los esquistos, la eficacia de las acciones tomadas para el abordaje de riesgos y oportunidades y el desempeño de los proveedores externos.

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 29 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

6.4- Auditorías internas

La empresa cuenta con un procedimiento documentado de auditoría interna y es responsabilidad del Responsable de Gestión de la Calidad la emisión de un “Cronograma de Auditoría”, la implementación del mismo, la emisión de los respectivos informes, el acuerdo con los responsables auditados de las potenciales acciones correctivas y su verificación.

Toda auditoría está realizada por personal que no pertenece al sector auditado. Cuando las circunstancias así lo indiquen, la Gerencia tiene la facultad de designar auditores externos o especialistas tanto como para liderar las auditorías, como para formar parte del equipo auditor.

La aprobación del “Cronograma de Auditorías” es responsabilidad de la Gerencia.

Los resultados de las auditorías son analizados por la Gerencia y los responsables de las distintas áreas de la empresa y forman parte de las Revisiones por la Dirección.

Las auditorías involucran a la totalidad de los procesos, procedimientos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad, para verificar la eficacia y eficiencia del mismo para alcanzar los objetivos de la organización y la satisfacción de los clientes.

Referencias

PQ06-Auditorías Internas de Calidad

6.5 Revisión por la dirección

La Dirección de la Empresa realiza, con frecuencia anual, una reunión de revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. Estas revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC.


La revisión tiene entradas previstas de acuerdo a:

El estado de las acciones de revisiones previas

Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC

La información sobre el desempeño y la eficacia del SGC, incluidas las tendencias relativas a:

- ✓ La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes
- ✓ El grado en que se han logrado los objetivos de calidad
- ✓ Resultados de auditorías internas o externas.
- ✓ Desempeño de los distintos procesos y conformidad de los productos y servicios
- ✓ Las No Conformidades y acciones correctivas

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 30 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

- ✓ Los resultados del seguimiento y medición
- ✓ El desempeño de los proveedores externos

La adecuación de los recursos

La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades

Las oportunidades para la mejora para la mejora.


Los resultados de las revisiones incluyen las decisiones adoptadas y las acciones relacionadas con la mejora del SGC y son comunicados a los responsables de áreas según corresponda para su implementación y seguimiento.

Los resultados se encuentran registrados en los informes y respectivas actas de reunión.

Se ha documentado un procedimiento que determina la frecuencia de la realización de reuniones formales de revisión del sistema de gestión de la calidad por parte de la dirección

Referencias

PD01 .Revisión por la dirección

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		
	MANUAL DE CALIDAD	Página 31 de 32 Fecha: 28.07.20 Código: MC01 Revisión: 08

CAPÍTULO 7- MEJORA

7.1 Acciones correctivas

La empresa ha documentado un procedimiento que determina el registro, operatoria, método de análisis, responsabilidades y toma de acción correctiva cuando es detectada una falla o no conformidad en cualquier etapa de los procesos de la empresa.

Cuando la acción correctiva no es implementada en forma inmediata, se prevé la implementación de una acción contingente (corrección) para solucionar los efectos en forma inmediata de una no conformidad detectada.

Toda No conformidad detectada conlleva un análisis de las causas que la generan, para detectar su causa raíz, la definición de acciones a tomar, su implementación y la verificación de la eficacia de las acciones implementadas y de ser necesario actualizar riesgos y oportunidades identificados.

Gestión de calidad incentiva al personal de las áreas involucradas en la detección de no conformidades reales para su participación en las reuniones de análisis de problemas y en la definición de soluciones y seguimiento.

Todas las no conformidades, las acciones contingentes y correctivas son registradas en formularios bajo control, mantenidas y archivadas por Gestión de la Calidad.

Las acciones tomadas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad como consecuencia de no conformidades o resultados no óptimos, derivan en planes de acción y seguimiento para asegurar la eficacia de estos.

Referencias

PQ 04 - Tratamiento de salidas no conformes -Producto No Conforme

PQ 05 -Tratamiento de No Conformidades -Acciones correctivas

7.2- Mejora

La Dirección de la empresa tiene como premisa la mejora continua de los procesos, controles y registros como objetivo para lograr la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad implementado y a través del mismo, lograr la plena satisfacción de los clientes y demás partes interesadas

Para tal fin realiza análisis de datos surgidos de los indicadores de las distintas operaciones, el resultado de las inspecciones internas, auditorías internas y externas, los resultados de las revisiones por la Dirección y la realimentación de los clientes y demás partes interesadas, así como la incorporación de tecnologías de trabajo, la capacitación del personal, y considerar oportunidades para incorporarlos como mejoras



MANUAL DE CALIDAD

Página 32 de 32
Fecha: 28.07.20
Código: MC01
Revisión: 08