

# MANUAL DE GESTION

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
IRAM - ISO 9001:2008

	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Elabora	Sala, Luciano	Gerente Administrativo		
Revisa	Sala, Fernando	Gerente Producción		
Aprueba	Sala, Fernando	Gerente Producción		

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 2 de 15

## 1. INDICE

El presente manual, pretende explicar las características principales de Sistemas Termodinámicos S.R.L., así como sus procesos, y su sistema de realización del producto y servir de guía para comprender la normativa ISO 9001.2008 es aplicable para cada proceso definido, y en que procedimiento del sistema de gestión se definen las entradas, salidas, recursos y controles necesarios para demostrar que el sistema de gestión de Sistemas Termodinámicos S.R.L. cumple con los requisitos normativos. A continuación, se enumeran los puntos del presente manual para una mejor orientación:

### 1 - INDICE

**2 - INTRODUCCIÓN** - Breve descripción de la empresa

**3 - ALCANCE Y EXCLUSIONES** - Se describe el alcance del sistema de gestión y las exclusiones de cumplimiento a la norma ISO 9001.2008.

**4 - PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA** - Misión, Visión, Valores y Política definida por la alta dirección como eje principal y punto de partida del sistema de gestión, cuyos esfuerzos están orientados a cumplirlo.

**5 - PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN** - Se definen los procesos del sistema de gestión, su secuencia e interacción. Así como también como se aplican a través de la organización los procesos.

**6 - ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDAD** - Se define la Estructura, Autoridad y Responsabilidad de la empresa.

**7 - RECURSOS HUMANOS** - Se define las pautas generales para la gestión de los recursos humanos

**8 - COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA** - Se define la metodología y la registración para la gestión de las comunicaciones internas y externas de la empresa.

**9- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN** - Se define la metodología para planificar, realizar y registrar la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 3 de 15

**10 - VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS** - Se define como la organización valida los procesos de realización del servicio para asegurar sean adecuados.

**11 - APLICACIÓN DE LOS PROCESOS** - Tabla en la cual se podrá visualizar que apartado normativo le aplica a cada proceso y en que procedimiento del sistema de gestión se explica el cumplimiento con la norma y que criterios y métodos se llevan a cabo para asegurar la eficacia de los procesos.

**12- REGISTROS** - Registros del Manual de Gestión

**13 - FORMULARIOS Y ANEXOS** - Formularios y anexos del Manual de Gestión.

**14 - HISTORICO REVISIONES** - Registro de los cambios.

## 2. INTRODUCCIÓN

### 2.1. Descripción De La Empresa

Nuestra historia se remonta a 1995, cuando comenzamos un camino de continuidad.

Desde una empresa familiar de nuestro Padre, que debido a su retiro, debimos comenzar a organizar y reestructurar, nace nuestra historia al frente de la fabricación de calefactores y termo tanques, primero como una sociedad de hecho y ya en octubre 1997, se constituye la S.R.L. .

Funcionamos en diferentes ámbitos hasta que en Octubre del 2002, comenzamos a alquilar este predio y en Abril del 2004, lo compramos con capital propio.

Nuestro caminar fue difícil por las diferentes crisis económicas que tuvimos que afrontar, las cuales sorteamos gracias a buenos reflejos, una estructura reducida y un capital humano preparado para sortear temporales económicos.

El know how, de la fabricación de nuestros productos se remonta a mas de 20 años cuando nuestros mayores allá por 1981 comenzaron a fabricar calefactores, y años más tarde los termo tanques.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 4 de 15

Nuestra empresa se encuentra desde hace tiempo inmersa en un proceso de mejora continua en los aspectos administrativos y productivos.

Nuestra estrategia de mercadeo, se basa en un grupo de vendedores, que salen con nuestros productos por diferentes provincias (Buenos Aires, Río Negro, Neuquén, Chubut. Santa Cruz, La Pampa), con una fuerte apuesta al mercado local, con atención al público en la Planta, buscando entrar en la idiosincrasia de los consumidores, que nos conocen y reciben el mejor asesoramiento.

## 2.2. Oficina Central y Administración

Dirección: Tacuarí 1080

Tres Arroyos BUENOS AIRES B7500DJV

E-mail: [ventas@trezzo.com.ar](mailto:ventas@trezzo.com.ar)

Tel. / Fax 00 54 (2983) 427 055

## **3. ALCANCE Y EXCLUSIONES**

El alcance del sistema de gestión de la calidad para TREZZO comprende la prestación del servicio de:

**DISEÑO, FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE CALEFACTORES Y  
TERMOTANQUES.**

Se excluye el punto 7.5.4 debido a que la organización no posee bienes de propiedad del cliente en los procesos del alcance.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 5 de 15

#### **4. PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA**

##### **POLITICA DE LA CALIDAD**

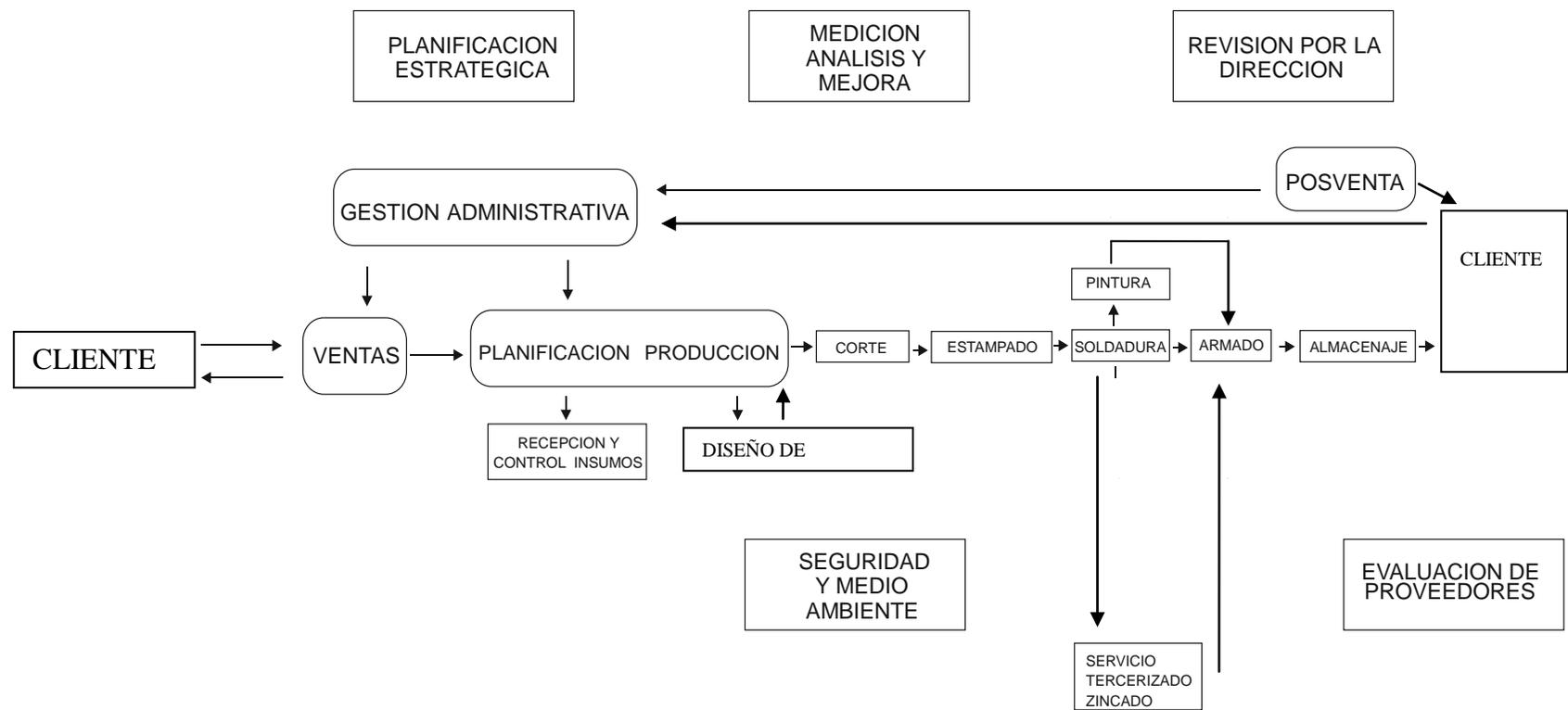
La implementación de un sistema gestión de calidad, se realiza con el compromiso estratégico de identificar y satisfacer los requisitos de los clientes de nuestros productos, termo tanques a gas/eléctricos de uso domiciliario y calefactores a gas de uso domiciliario, marca TREZZO. Producir y comercializar estos productos, manteniendo los estándares de calidad, comprometidos además en la mejora continua de la eficiencia de los procesos y la integración de los clientes internos a este proceso continuo.

Teniendo la convicción que la implantación permitirá mantener y optimizar el desempeño global de la Empresa.

#### **5. PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN**

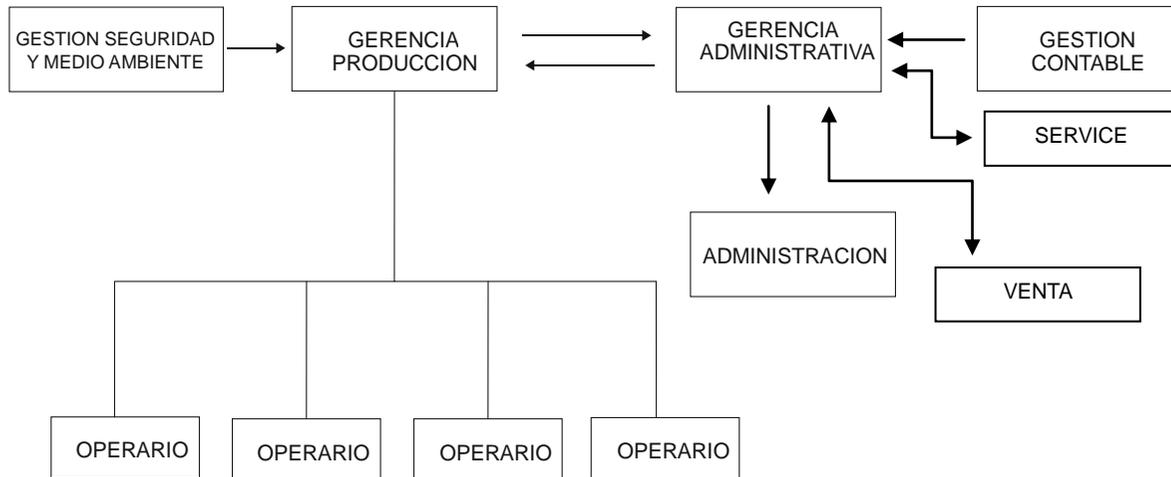
A continuación, se describe la interacción de los procesos del sistema de gestión en el siguiente Mapa de procesos:

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 6 de 15



	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 7 de 15

## 6. ORGANIGRAMA



	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 8 de 15

### 6.1. Responsabilidades

Las responsabilidades de cada puesto las define cada Gerencia con la colaboración del Gerente de RRHH, según el documento PO-RH-PA-00.

El diseño de puestos sirve de punto de partida para mejorar el desarrollo de nuestros equipos de trabajo. Nos permite a su vez, determinar responsabilidades y asegurarnos que todas las funciones estén asignadas.

A través de los mismos podemos detectar necesidades de formación y capacitación, establecer políticas salariales y optimizar los tiempos en la búsqueda e inducción del personal.

### 6.2. Representante de la dirección

Independientemente de sus tareas habituales, la Gerencia Administrativa, será el representante de la dirección, con las siguientes funciones y responsabilidades:

- asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad,
- informar a la dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora, y
- asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

## 7. RECURSOS HUMANOS

La empresa posee un procedimiento PO-RH-PA-00 Recursos Humanos, donde se describen todo lo relacionado con la gestión de las competencias, el entrenamiento y la concientización.

La función del entrenamiento es potenciar y mejorar el presente y ayudar a construir un futuro en el que las personas estén formadas y preparadas para superarse continuamente.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 9 de 15

Todas las capacitaciones tienen la convicción de acompañar a las personas en su desarrollo y en la adaptación de los cambios propuestos por la Organización.

Es responsabilidad de la empresa generar oportunidades de formación y desarrollo acordes a los desafíos planteados y será responsabilidad de nuestro equipo aprovechar las mismas para enriquecerse y a su vez contribuir con los planes estratégicos de la Organización.

## 8. COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

### 8.1. Comunicaciones internas Ascendentes:

Todo el personal tiene el derecho y el deber de comunicar a quienes reporta sus observaciones sobre los aspectos que considere conducentes a la mejora continua o a una desviación del sistema.

La comunicación se realizara en la forma ascendente a través buzón de ideas, en las diferentes charlas que se brindan, sea por Seg, e Higiene, de implementación de SGC, o informativas de la empresa, allí se tomaran las inquietudes de los empleados.

### 8.2. Comunicaciones internas Descendentes:

Serán conducidas por los responsables de administrar los procesos del Sistema de Gestión a través de los diferentes elementos que emite el sistema, Ordenes de Producción y Notas de Ventas, entre otras.

Además utilizando las charlas como vehículo efectivo de comunicación entres las diferentes partes, de manera horizontal.

### 8.3. Comunicaciones externas

Existen diferentes tipos de comunicaciones en las cuales la empresa puede interactuar con el cliente, en general se clasifican en:

- De atención por productos, las cuales son canalizadas de acuerdo a los procedimientos correspondientes.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 10 de 15

- De atención a reclamos, quejas, incidentes o consultas, las cuales son tratadas según el procedimiento PO-NoC-GE-00 Tratamiento de Producto-Servicio No Conforme.
- De retroalimentación, las cuales se realizan siguiendo el procedimiento PO-PMEAM-GE-00 Planificación, medición, análisis y mejora.

## 9. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 9.1. Frecuencias

Las reuniones de revisión del sistema de gestión se realizan como mínimo de forma anual, en ellas se tratarán temas de carácter obligatorio y optativo de acuerdo a las necesidades puntuales del momento, los cuales serán propuestas por los participantes en la preparación de la reunión.

### 9.2. Datos de entrada a la reunión de revisión por la dirección

Los siguiente temas de información de entrada para la revisión por la dirección deberán verse cada uno por lo menos una vez al año:

- Los resultados de auditorias
- La retroalimentación del cliente
- El desempeño de los procesos y la conformidad del producto
- El estado de las acciones correctivas y preventivas
- Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad
- Las recomendaciones para la mejora
- La política de la calidad y los objetivos de la calidad .

### 9.3. Informe de resultados de la Revisiones

Algún miembro del grupo en representación de la dirección, el Gerente o quién ellos designen, deberá completar el registro REVISION POR LA DIRECCION

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 11 de 15

con todas las acciones y decisiones tomadas. Dicho registro deberá ser de fácil acceso a todos los participantes. En él se consignan decisiones y acciones tendientes a:

- Mejorar la eficacia del Sistema de Gestión, los procesos y el control sobre los aspectos significativos.
- Mejorar el producto/servicio terminado en base a los requisitos del cliente.
- Las necesidades de recursos y otras necesidades.

Además se deberá registrar quien es/son el/los responsable/s de llevar adelante las acciones requeridas y la fecha estimada para dar cumplimiento a dicha acción.

#### 9.4. Seguimiento de resultados de la Revisiones

Todos los temas que queden relacionados con alguna acción pendiente, se mantendrán en el registro RE-ON de forma permanente y serán revisados en futuras revisiones por la dirección.

## 10. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS

Las actividades en las cuales las deficiencias se hacen aparentes después de que el servicio se haya prestado, como por ejemplo soldadura, se gestionan de la siguiente manera para asegurar su validación y re-validación:

- Revisión y aprobación de procedimientos que apliquen.
- Aprobación de los equipos e insumos de soldadura.
- Utilización de métodos y procedimientos específicos de soldadura si fuera necesario.
- Todo el personal que interviene en dichos procesos es calificado y cumple con requisitos probados de acuerdo al PERFIL DE PUESTO.
- Se realizan ensayos destructivos para validar los puntos antes mencionados.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 12 de 15

## 11. APLICACION DE LOS PROCESOS

En la tabla presentada a continuación se describe como los procesos del sistema de gestión, mencionados en los diagramas anteriores, interactúan con la norma de aplicación (ISO 9001.2008) y se hace referencia a los procedimientos aplicados en cada uno de ellos.

ISO 9001.2008	PROCESO	DOCUMENTOS
<b>4.1 - Requisitos generales</b>		
4.2.1 - Requisitos de la documentación	Todos los procesos	DG-MSGC-GE-00 - Manual de SGC
4.2.2 - Manual de la calidad		DG-MSGC-GE-00 - Manual de SGC
4.2.3 - Control de documentos		PO-CAD-GE-00 - Control de documentos y registros
4.2.4 - Control de registros		PO-CAD-GE-00 - Control de documentos y registros
<b>5.1 - Compromiso de la dirección</b>		
5.2 - Enfoque al cliente	Planificación estratégica	DG-MSGC-GE-01 - Manual de SGC
5.3 - Política de la calidad		DG-MSGC-GE-01 - Manual de SGC
5.4.1 - Objetivos de la calidad		PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, Análisis y Mejora
5.4.2 - Planificación del sistema		PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, Análisis y Mejora
5.5.1 - Responsabilidad y autoridad		DG-MSGC-GE-01 - Manual de SGC
5.5.2 - Representante de la dirección		DG-MSGC-GE-01 - Manual de SGC
5.5.3 - Comunicación interna		DG-MSGC-GE-00 - Manual de SGC
5.6.1 - Revisión por la dirección	Revisión por la dirección	DG-MSGC-GE-01 - Manual de SGC
5.6.2 - Información para la revisión		
5.6.3 - Resultados de la revisión		
<b>6.1 - Provisión de los recursos</b>		
6.2.1 - Recursos humanos	Recursos	PO-RH-PA-00 - Recursos Humanos

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 13 de 15

6.2.2 - Competencia, toma de conciencia y formación	humanos	
6.3 - Infraestructura	Mantenimiento	PO-MANT-PA-00 - Mantenimiento
6.4 - Ambiente de trabajo		
<b>7.1 - Planificación de la realización del producto</b>		
7.2.1 - Determinación de los requisitos relacionados con el producto	Ventas	PO-VENTAS-PP-00 Ventas
7.2.2 - Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
7.2.3 - Comunicación con el cliente		
7.3 - Diseño y desarrollo	Diseño	PO-DIS-PP-00 Diseño
7.4.1 - Proceso de compras	Evaluación de proveedores	PO-COMP-PP-00 - Compras PO-EVPROV-PA-00 Evaluación de Proveedores
7.4.2 - Información de las compras		
7.4.3 - Verificación de los productos comprados		
7.5.1 - Control de la prestación del servicio	Planificación de la producción Recepción y control de insumos Fabricación Postventa	PO-PLANFP-PP-00 - Planificación de la producción PO-POSVTA-PP-00 - Postventa PO-EINS-PP-00 - Evaluación Entrada Insumos Zona A B
7.5.2 - Validación de los procesos		
7.5.3 - Identificación y trazabilidad		
7.5.4 - Propiedad del cliente (No aplica)		
7.5.5 - Preservación del producto		
7.6 - Control de los dispositivos de seguimiento y medición	Mantenimiento	PO-MANT-PA-00 - Mantenimiento
<b>8.1 - Medición, análisis y mejora</b>		
8.2.1 - Satisfacción del cliente		PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, análisis y mejora

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 14 de 15

8.2.2 - Auditoría interna	Medición, análisis y mejora	PO-AUDI-GE-00 - Auditoría interna
8.2.3 - Seguimiento y medición de los procesos		PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, análisis y mejora
8.2.4 - Seguimiento y medición del producto		PO-NoC-GE-00 Tratamiento de Producto-Servicio No Conforme PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, análisis y mejora
8.3 - Control del producto no conforme		PO-NoCDF-00 material no conforme destino final PO-NOCREP-00 Material no conforme -reproceso
8.4 - Análisis de datos		PO-PMEAM-GE-01 - Planificación, Medición, análisis y mejora
8.5.1 - Mejora continua		PO-ACCP-GE-00 Acciones correctivas y preventivas
8.5.2 - Acción correctiva		
8.5.3 - Acción preventiva		

Nota 1: Los títulos de la norma de aplicación han sido excluidos solo mencionando los apartados que describen requisitos.

	ORGANIZACIÓN GENERALIDADES	Código	DG-MSGC-GE-01
		Fecha	27/06/2016
MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD		Revisión	01
		Página	Página 15 de 15

## 12. REGISTROS

RE-RPDIR-GE-00 Revisión por la dirección. Digital, permanente. C:\CALIDAD DOCUMENTOS\Z-ORIGINALES ACCESO RESTRINGIDO\1.GENERALES ORIGINALES\FORMULARIOS ORIGINALES

## 13. FORMULARIOS Y ANEXOS

RE-RPDIR-GE-00 Revisión por la dirección.

## 14. HISTORICO REVISIONES

Fecha	Rev.	Autor	Descripción
16/07/2015	00	Gerente Adm.	Procedimiento nuevo
27/06/2016	01	Gerente Adm.	Mod. diagrama proceso-pol. Calidad