

ORIGINAL

MANUAL DE LA CALIDAD

ISO 9001: 2008

URBINO

Corrientes 1090 (Este) - Capital
San Juan – Argentina
www.urbino.com.ar

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

INDICE

ITEM	TEMAS	PAGINA
1	Reseña Histórica de la Empresa	4
2	Organigrama de la Empresa	5
3	Sistema de Gestión de la Calidad	6
3.1	Alcance	
3.2	Exclusiones	
3.3.a	Política de la Calidad	
3.3.b	Objetivos de la Calidad	
3.4	Enfoque	7
3.5	Mapa de Proceso y sus interacciones	8
3.6	Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad	9
4	Compromiso de la Dirección	
4.1	Representante de la Dirección	10
4.2	Revisión por la Dirección	
4.3	Comunicación	
5	Gestión de Recursos	11
5.1	Recursos Humanos	
5.2	Infraestructura y Ambiente de Trabajo	12
5.2.1	Mantenimiento	
5.3	Compras	
6	Realización del producto	13
6.1	Planificación de la realización del producto	
6.2	Determinación de los requisitos del producto	
6.3	Revisión de los requisitos del producto	

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

ITEM	TEMAS	PAGINA
6.4	Diseño y Desarrollo (DYD)	13
6.4.1	Planificación del DYD	
6.4.2	Elementos de entrada para el DYD	14
6.4.3	Resultados del DYD	
6.4.4	Revisión del DYD	
6.4.5	Verificación del DYD	
6.4.6	Validación del DYD	
6.4.7	Control de cambios del DYD	
7	Producción y prestación del servicio	15
7.1	Control de la producción y del servicio	
7.2	Validación de los procesos de producción y del servicio	
7.3	Identificación y Trazabilidad	16
7.4	Propiedades del Cliente	
7.5	Preservación del producto	
8	Dispositivos de seguimiento y medición	
9	Medición, Análisis y Mejora	17
9.1	Medición Satisfacción del Cliente	
9.2	Auditoria Interna	
9.3	Seguimiento y medición de los procesos	
9.4	Seguimiento y medición del producto	
9.5	Control del producto No Conformes	18
9.6	Análisis de datos	
9.7	Mejora Continua	
9.8	Acciones Correctivas y Preventivas	19
10	Revisiones al Manual de Calidad	

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

1. Reseña Histórica:

Nuestro fundador, **Don Eugenio Benedetti**, nació en Montefelcino-Marche-Italia, en 1911, desarrolló sus primeras tareas en una empresa pequeña dedicada a la metalúrgica, tuvo que dejar dicha actividad para formar parte activa en la Segunda Guerra Mundial, fueron 10 largos años; al finalizar ésta retomo su trabajo.

Al poco tiempo conoce a Doña Albina Scaramucci, con quien contrajo matrimonio y fuera su compañera para toda la vida. Muchos fueron los sufrimientos, pero más grande fue el espíritu emprendedor de estos dos seres extraordinarios "Que bien podrían ser hoy ejemplo de Sacrificio, Honestidad y Amor al Trabajo", al cual le dedicaron horas, sin saber de descanso. Así formaron una hermosa familia de la cual nació su primogénito "Sauro" el que los acompañó en su viaje emprendedor a la Argentina -1949-. No sólo traían baúles con pertenencias y sueños; traían fuerza y ganas de progresar; donde cada uno asumió sus tareas para nada fáciles por que dejaban su tierra y arribaban a un país desconocido sin siquiera saber hablar su idioma.

Don Eugenio comenzó a trabajar en la Antigua Bodega Graffigna y también albergaban en su hogar a cuanto inmigrante llegaba. Para amainar añoranzas y cansancio, cantaban alegres canciones de su bella Italia, al tiempo que nacían sus otros hijos, Fabrizio, Augusto y Fabio. En 1956 funda su empresa particular dedicada a la Metalúrgica liviana y pesada, agrícola y minera. Don Eugenio Benedetti fue un visionario, adicto al trabajo y fiel guardián de su familia.

Sintió la necesidad de incorporar nuevas técnicas, dando comienzo a la historia institucional de **URBINO**. Hasta el fin de sus días estuvo convencido de que darle forma a los metales era su pasión; heredada por sus hijos y nietos, hace de **URBINO** una exitosa empresa familiar.

URBINO S.A. es una empresa líder en la comercialización de productos siderometalúrgicos, en obras de ingeniería metalúrgica, fabricaciones, montajes y reparaciones de equipos y máquinas industriales.

Con dilatada trayectoria en el medio y con una experiencia de más de 50 años en actividades dedicadas a la construcción y la industria, ha desarrollado diversos trabajos a lo largo y a lo ancho del territorio nacional argentino.

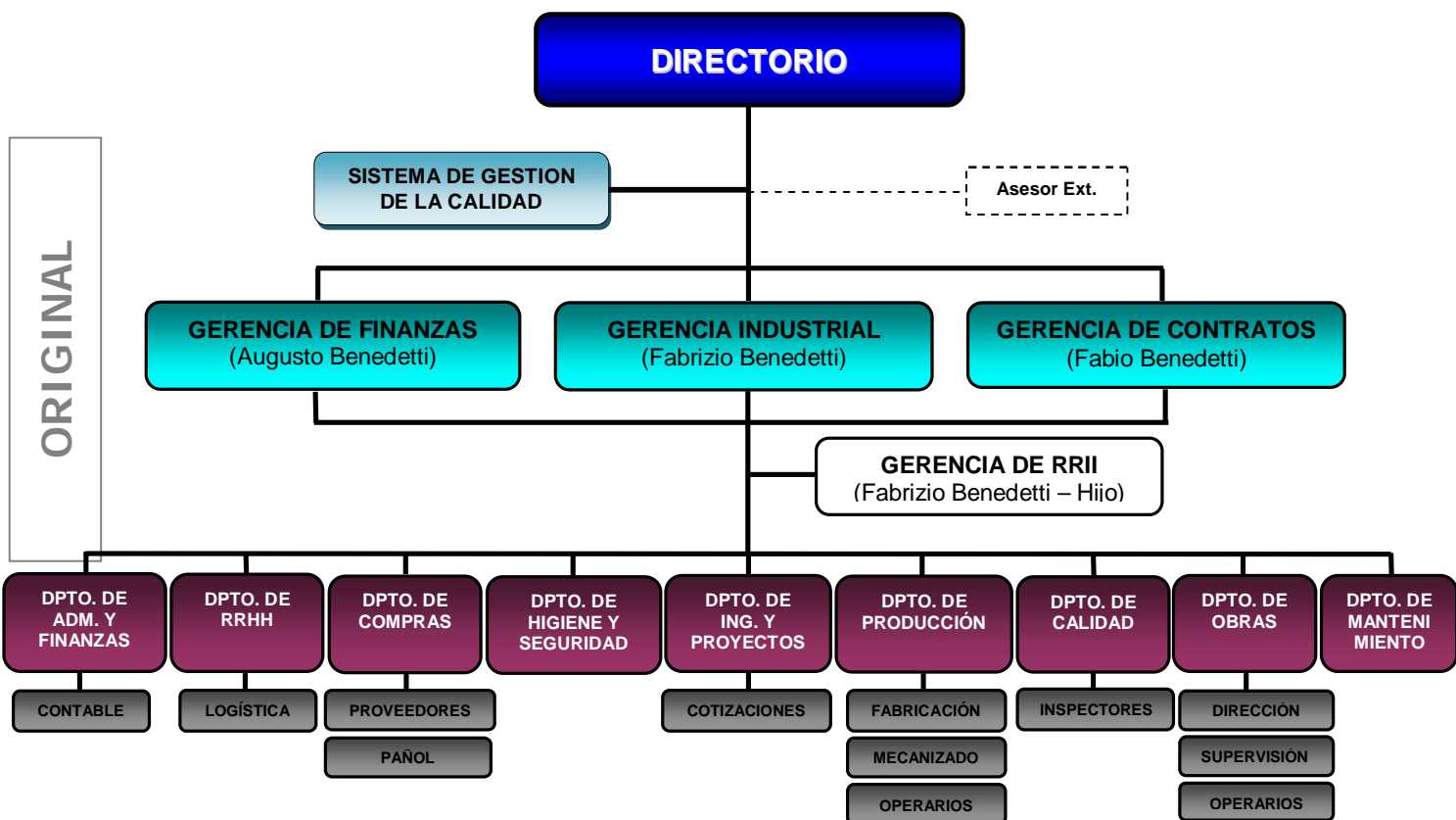
Para sostener nuestro crecimiento y debido a la visión que posee el Directorio respecto a las nuevas exigencias del mercado y con el afán de mejorar nuestra gestión y ofrecer Productos y Servicios de Calidad, lo cual nuestros Clientes así lo requieren, es que decide implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) conforme a la **Norma ISO 9001**, como herramienta de gestión para enfocarse al Cliente, ajustar los procesos y operaciones, tratando así de asegurar la permanencia y la mejora continua en la Organización, a nivel humano como de proceso, estando plenamente convencidos de que ésta es la herramienta más adecuada para lograrlo.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

2. Organigrama de la Empresa:

URBINO S.A. ha definido las funciones y responsabilidades de cada Sector de acuerdo al siguiente Organigrama General, siendo este comunicado a todo el personal, con el objeto de mantener un Sistema de Gestion de la Calidad eficaz.

La descripción de las Funciones y Responsabilidades asignadas al personal, son establecidas y comunicadas con el objeto de lograr su participación, motivación y compromiso en el logro de los objetivos de calidad, según lo definido en los documentos de Funciones y Responsabilidades.



ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

3. Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**3.1 Alcance:**

El Sistema de Gestión de la Calidad establecido en **URBINO S.A.**, comprende el siguiente campo de aplicación:

“Ingeniería, Fabricación, Reparación, Mantenimiento, Montaje Mecánico y Electromecánico de Productos Metálicos como Tanques, Silos, Recipientes a presión, Piping, Equipos similares y a fines, Hornos, Estructuras reticuladas, tubulares y de perfiles, Cintas Transportadoras, Equipos Pesados y piezas para Plantas Industriales”

3.2 Exclusiones a la Norma:

La Organización no posee exclusiones a los requisitos establecidos por la Norma Internacional **ISO 9001:2008**

3.3 Política y Objetivos de la Calidad:**3.3.a) Nuestra Política de la Calidad**

URBINO S.A. ha definido la siguiente Política de la Calidad como medio para conducir a la Organización hacia la mejora de su desempeño, la misma ha sido comunicada y entendida por el personal, y además es revisada para su continua adecuación.

URBINO S.A. Industria Metalúrgica enfocada en la Ingeniería, Fabricación, Reparación, Mantenimiento, Montaje Mecánico y Electromecánico de Productos Metálicos como Tanques, Silos, Recipientes a presión, Piping, Equipos similares y a fines, Hornos, Estructuras reticuladas, tubulares y de perfiles, Cintas Transportadoras, Equipos Pesados y piezas para Plantas Industriales.

En **URBINO S.A.** estamos comprometidos con la Calidad en todos los niveles de la Organización, con el fin de satisfacer los requisitos del Cliente, legales y reglamentarios aplicables, a través de la Mejora Continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, de los Procesos y Productos, y del desarrollando de nuestro factor humano, actores primordiales en la Gestión de nuestra Calidad.

Con el cumplimiento y desarrollo de estos principios, pretendemos asegurar la satisfacción del Cliente y la sustentabilidad de la Organización en el futuro.

Fabrizio Benedetti

Augusto Benedetti

Fabio E. Benedetti

Rev.01

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

3.3.b) Objetivos de la Calidad

URBINO S.A. fija objetivos de la calidad a modo de una planificación estratégica para conducir a la mejora de su desempeño, teniendo como marco de referencia su Política de Calidad, siendo establecidos en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Organización.

Estos objetivos son medibles a fin de establecer parámetros de control y mejora en las operaciones.

En Reuniones de Revisión por la Dirección, según **PRO-17**, se verifica el desempeño de los procesos de gestión, con sus Objetivos de Calidad e Indicadores estadísticos, y junto con planes de acción para alcanzar las metas propuestas y mejorar la eficacia de la Organización.

3.4 Enfoque:

El Sistema de Gestión de la Calidad (**SGC**) de **URBINO S.A.**, presenta un *enfoque basado en Procesos*, para ello se determinó:

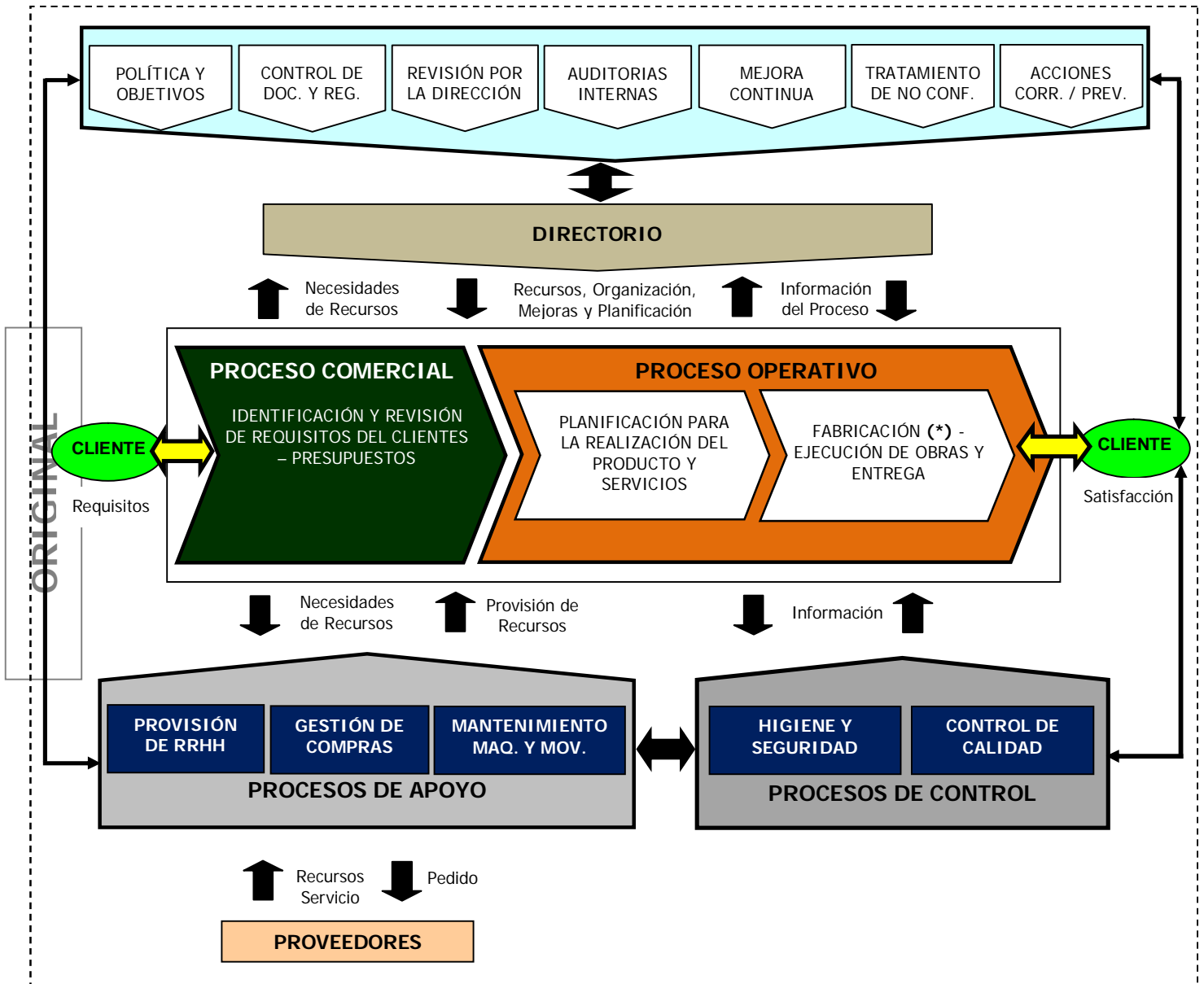
- Cada uno de los procesos necesarios para el SGC.
- La secuencia de interacción entre los procesos.
- Los criterios y métodos necesarios para asegurar el funcionamiento de manera eficaz.
- La disponibilidad de recursos e información necesaria para apoyar la operación, el seguimiento, la medición y el análisis.
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y mejorar continuamente los procesos.

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

3.5 Mapa de Procesos y sus Interacciones:

URBINO S.A. posee el siguiente Mapa de Procesos, donde se establecen los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y sus interacciones, según procedimiento **PRO-03**.



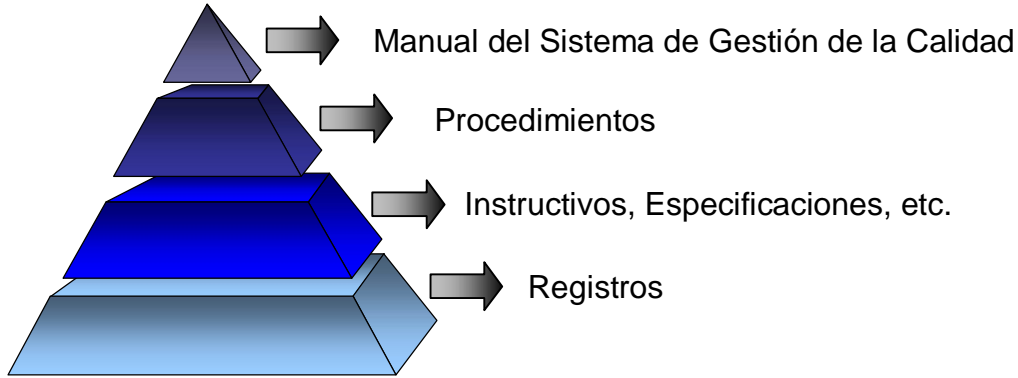
(*) De acuerdo a la capacidad productiva, la Organización podrá tercerizar partes de su Fabricación en Proveedores debidamente evaluados y controlados según lo establece el procedimiento PRO-13.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

3.6 Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad:

El Sistema de Gestión de la Calidad de **URBINO S.A.** mantiene la siguiente estructura documental, a los fines de obtener la evidencia objetiva necesaria para ejecutar de forma confiable y segura las actividades del sistema de calidad y de toda la Organización.

• **Pirámide Documental:**



ORIGINAL

URBINO S.A. ha definido un sistema de generación y control de los documentos internos y externos, que contempla la forma de emitir, aprobar, actualizar, identificar los cambios y mantenerlos en condiciones adecuadas, cuidando el acceso a los mismos. El procedimiento aplicable que describe tal actividad es el **PRO-01 (Control de Documentos y Registros)**. Se definen además Listados Maestros de Documentos y Registros (Índice de Documentos) a fin de conocer la documentación vigente y mantener un control de las revisiones, para evitar el uso de documentos obsoletos. Dicho índice es actualizado por el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad.

4 Compromiso de la Dirección:

El Directorio de **URBINO S.A.** se comprometió en desarrollar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad, con el objeto de lograr la mejora continua de su eficacia y satisfacer las necesidades y expectativas actuales y futuras de los Clientes.

Para ello desarrolla las siguientes acciones:

- a) Comunica a la Organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del Cliente como los legales y reglamentarios aplicables al producto o servicio.
- b) Establece la Política de la Calidad.
- c) Aprueba los Objetivos de la Calidad y metas a cumplir en base a resultados evidenciados.
- d) Realiza revisiones periódicas del Sistema a partir de la Revisión por la Dirección.
- e) Dispone de recursos monetarios, de infraestructura y humanos.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

Asegurando:

- El planeamiento del SGC con el fin de cumplir con los requerimientos de la Norma **ISO 9001:2008**, así como con los Objetivos de la Calidad.
- La integridad del SGC, cuando los cambios del Sistema son planificados e implementados.

4.1 Representante de la Dirección:

El Directorio de **URBINO S.A.**, designa a un Representante del Sistema de Gestión de la Calidad, el cual posee la responsabilidad y autoridad para:

- a) Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b) Coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- c) Informar al Directorio el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y cualquier necesidad de mejora.
- d) Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de los Clientes en todos los niveles de la Organización.
- e) Comunicarse con los Clientes y otras partes interesadas para asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

Tal designación se hizo efectiva a través del Comunicado Interno **(CI-01)**

4.2 Revisión por la Dirección

El Directorio de **URBINO S.A.** definió necesario realizar Revisiones al Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, a fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC, manteniéndose los registros correspondientes, según se establece en **PRO-17** (Revisión por la Dirección)

4.3 Comunicación:**• Interna:**

URBINO S.A. establece y mantiene un sistema de Comunicación Interno, a partir de charlas avisadores y reuniones periódicas con los Responsables de cada Sector, además de las reuniones correspondientes a la Revisión por la Dirección.

Permitiendo de esta manera involucrar al personal y afirmar la importancia de su participación en el logro de los objetivos de la Organización.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

• Cliente:

URBINO S.A., mantiene distintos canales de comunicación con el Cliente, con el objeto de que la misma sea efectiva, especialmente en lo referido a:

- Información relacionada con el servicio.
- Atención de pedidos.
- Retroalimentación del Cliente, incluyendo sus quejas.

Los canales de comunicación disponible son: Telefónico, E-Mail, Correo Postal y a través de Visitas al Cliente.

5 Gestión de Recursos

El Directorio de **URBINO S.A.** reconoce y asegura la necesidad de proveer en tiempo y forma recursos humanos, infraestructura, información, recursos específicos y financieros necesarios para el mantenimiento de la Organización y del Sistema de Gestión de la Calidad, pretendiendo un ambiente de trabajo acorde a las actividades desarrolladas, con el propósito de asegurar la Calidad de nuestros productos y servicios.

5.1 Recursos Humanos

El personal de **URBINO S.A.**, cuyo trabajo afecta a la calidad del producto o servicio es Competente en base a la educación, formación, habilidad y experiencia apropiadas. Por lo tanto se:

- Determina la competencia necesaria para el personal.
- Proporciona formación y se toman acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evalúa la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegura que el personal es consciente de la relevancia e importancia de sus actividades y como contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.
- Mantienen Registros apropiados de la educación, formación, habilidad y experiencia, de todo el personal.

URBINO S.A. define Perfiles de Puesto y mecanismos para la Formación del personal a través de Planes de Capacitación, con el propósito de alcanzar la competencia necesaria y lograr la calidad del producto y servicio, según se describe en el procedimiento **PRO-02** (Recursos Humanos)

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

5.2 Infraestructura y Ambiente de Trabajo:

Consciente el Directorio de la importancia de la infraestructura y del ambiente de trabajo necesario para el desarrollo de las actividades, se cuenta con edificaciones, espacios de trabajos adecuados, como así también herramientas, maquinarias y unidades acordes a las necesidades, pretendiendo su mejora continua y actualización tecnológica.

5.2.1 Mantenimiento:**• Infraestructura**

La misma es mantenida por el personal de **URBINO S.A.**, cuidando en todo momento el orden, la limpieza, el medio ambiente y la seguridad necesaria para el correcto funcionamiento de las actividades.

• Movilidades, Herramientas y Sistema Informático

Se realizan Mantenimientos Preventivo y Correctivo, a los efectos de preservar su estado, reducir y prevenir la salida de servicio de las mismas, con el propósito de lograr su plena disponibilidad y aseguren la calidad del producto y servicio, según lo establece el procedimiento **PRO-08** (Mantenimiento).

5.3 Compras:

La Organización asegura un proceso eficaz para la compra de insumos y servicio necesarios para el funcionamiento de **URBINO S.A.**, con el fin de satisfacer sus necesidades y requisitos, y asegurar lo ofrecido al Cliente, según metodología definida en procedimiento **PRO-05** (Compras).

A su vez evalúa y selecciona a sus Proveedores según metodología definida en procedimiento **PRO-13** (Evaluación de Proveedores).

6. Realización del Producto:**6.1 Planificación de la realización del producto**

URBINO S.A. planea y desarrolla los procesos necesarios para la fabricación de productos y prestación de servicios, tal planificación es coherente con los requisitos de los procesos del SGC y del Cliente, según metodologías de trabajo definidas en procedimiento **PRO-06** (Producción).

Durante la planificación se determina, cuando sea apropiado, lo siguiente:

- Los Objetivos de Calidad y requisitos para el producto o servicio solicitado.
- La necesidad de establecer documentos y recursos específicos.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento e inspección.
- Los Registros que sean necesarios para evidenciar que el producto y servicio resultante cumple con los requisitos solicitados por el Cliente.

6.2 Determinación de los requisitos del producto:

URBINO S.A., determina los requisitos del Cliente, según lo establece el procedimiento **PRO-04** (Presupuestos y Contratos), teniendo en cuenta:

- Lo especificado por el Cliente.
- Los requisitos no especificados por el Cliente pero necesarios.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y servicio.
- Cualquier requisito adicional determinado por la Organización.

6.3 Revisión de los requisitos del producto:

URBINO S.A. revisa los requisitos relacionados con los servicios u obras, previo al compromiso con el Cliente, según lo establece el procedimiento **PRO-04** (Presupuestos y Contratos), asegurándose que:

- Los requisitos estén claramente definidos.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y los expresados previamente.
- Se posee la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

En caso de producirse cambios en los requisitos, la Organización asegura que la documentación pertinente se modifica y que el personal correspondiente es informado.

Se mantiene registros de las revisiones correspondientes.

6.4 Diseño y desarrollo:

La metodología para el proceso de diseño y desarrollo se establece en procedimiento **PRO-14** (Diseño y Desarrollo), contemplando:

6.4.1 Planificación del diseño y desarrollo.

La Organización proyecta, verifica y valida los procesos de diseño y desarrollo de sus productos, considerando todos los aspectos que hacen a su funcionamiento, a su desempeño y los factores que contribuyen con a los mismos.

Durante la planificación se establecen las etapas del diseño y desarrollo, las responsabilidades y autoridades, y las interfaces con otros sectores de la Organización.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

6.4.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo.

La organización identifica, determina y registra los elementos de entrada para el proceso de diseño de un producto. Estos elementos o datos definen las características del producto para cumplir con los requisitos especificados y son obtenidos tanto externamente como internamente, incluyendo aquellos relativos a su funcionalidad y desempeño, legales y reglamentarios aplicables, información de diseños previos similares, y cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Estos datos son revisados para verificar si son adecuados, si están claramente establecidos y en forma completa, libres de imprecisiones y que no induzcan a confusiones.

6.4.3 Resultados del diseño y desarrollo.

Los resultados del proceso de diseño y desarrollo (datos de salida) son documentados y verificados para constatar si se cumplen los requisitos de entrada y son aprobados antes de ser emitidos para su utilización.

6.4.4 Revisión del diseño y desarrollo.

La organización revisa metódicamente el proceso de diseño y desarrollo para evaluar si los datos de salida son suficientes claros, completos y precisos para satisfacer los requisitos del cliente (datos de entrada) y para identificar posibles dificultades en una etapa temprana.

El resultado de las revisiones es realizado y registrado por el equipo de personas que participó en el diseño y desarrollo, al igual que las acciones generadas.

6.4.5 Verificación del diseño y desarrollo.

La organización verifica si los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos establecidos en los elementos de entrada, manteniendo el registro correspondiente.

6.4.6 Validación del diseño y desarrollo.

La validación del diseño y desarrollo permite asegurar que el producto tiene la capacidad de satisfacer los requisitos para el que fue especificado o para su aplicación prevista. Este proceso se lleva a cabo, cuando sea posible, antes de su entrega o uso, o en su aplicación, manteniendo el registro correspondiente.

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

6.4.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo.

Cuando se detecte la necesidad de realizar un cambio en el diseño y desarrollo, tales cambios son identificados y registrados. Todos los cambios deben ser revisados, verificados, validados y aprobados, antes de su implementación.

7 Producción y prestación del servicio**7.1 Control de la producción y de la prestación del servicio:**

URBINO S.A. planifica y lleva a cabo las operaciones bajo condiciones controladas, verificando y supervisando en todo momento los procesos productivos, tomando las acciones necesarias con el objeto de lograr obtener un producto o servicio confiable, seguro y acorde a las necesidades del Cliente, según lo establece el procedimiento **PRO-07** (Calidad).

Las condiciones controladas incluyen, cuando sea aplicable:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- La disponibilidad de instrucciones de trabajo.
- El uso de equipos apropiados.
- La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.
- La implementación del seguimiento y de la medición.
- La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.

ORIGINAL

7.2 Validación de los procesos de producción y prestación del servicio:

URBINO S.A. valida todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio.

La validación demuestra la capacidad de estos procesos denominados “especiales” para alcanzar los resultados planificados, de acuerdo a lo establecido en procedimiento **PRO-10** (Validación de Procesos Especiales) en el mismo se identifican los procesos especiales y el método de validación.

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

7.3 Identificación y Trazabilidad:

URBINO S.A., cuando sea apropiado, identifica los productos por medios adecuados a través de toda la realización del producto, incluyendo las partes constitutivas de un producto realizado por la organización y que puedan afectar la calidad del suministro, con el objeto de mantener la trazabilidad.

Los procesos de identificación de los productos, su control y registro se describen en el procedimiento **PRO-11** (Identificación y Trazabilidad de Productos).

7.4 Propiedad del Cliente:

En caso de proveer el Cliente bienes para ser incorporados al producto o para ser utilizados en su realización, son cuidados por la organización mientras se encuentran en su poder.

Los mismos se los identifica, verifica, protege y salvaguarda, si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y se toman las acciones correspondientes.

7.5 Preservación del producto:

Todos los productos o partes constituyentes del mismo que cumplen con los requisitos especificados son resguardados durante todo el proceso de realización hasta su entrega al Cliente.

La preservación a que se hace referencia, esta descrita con más detalle en el procedimiento **PRO-12** (Preservación del Producto Conforme).

8 Dispositivos de Seguimiento y de Medición:

Con el objeto de asegurarse que las características del producto cumplen los requerimientos especificados y al mismo tiempo dejarlo demostrado, las operaciones de medición y seguimiento son registradas y llevadas a cabo con equipos apropiados, debidamente identificados y calibrados o verificados con una periodicidad definida o antes de ser utilizados.

Por lo tanto se define el procedimiento **PRO-09** (Instrumentos de Medición), donde establece la metodología para la identificación, control, protección y ajuste de los instrumentos de medición. Manteniéndose registros de los resultados de las calibraciones.

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

9 Medición, Análisis y Mejora

URBINO S.A. planifica e implementa procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora para:

- Demostrar la conformidad de los requisitos del producto o servicio.
- Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

9.1 Medición de la Satisfacción del Cliente:

URBINO S.A. monitorea la percepción de sus Clientes con respecto al cumplimiento de sus requisitos, a través de encuestas, reclamos, visitas a Cliente, felicitaciones recibidas, información comercial, etc., según lo definido en procedimiento **PRO-19** (Satisfacción de Clientes) siendo luego analizado, evaluado y se toman las acciones necesarias con el objeto de atender y mejorar la Satisfacción del Cliente y el desempeño de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

9.2 Auditorías Internas:

URBINO S.A. mantiene el procedimiento **PRO-18 (Auditorías Internas)** estableciendo la metodología para la planificación e implementación de auditorías internas, con el objeto de verificar que el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la Norma ISO9001, con los requisitos internos del SGC y evaluar el mantenimiento de forma eficaz para cumplir con los objetivos de la Organización. Dicho procedimiento define la creación de un programa de auditorías, el criterio, alcance, frecuencia y métodos utilizados para las auditorías, así como las responsabilidades y requerimientos para planear y conducir la auditoría.

Los resultados de las auditorías son registrados y archivados adecuadamente.

9.3 Seguimiento y medición de los procesos:

URBINO S.A. aplica métodos apropiados para el seguimiento y la medición de los procesos del SGC, a partir de Indicadores de Gestión, los cuales muestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados y su evolución.

Cuando no se alcanzan los resultados ó metas se llevan a cabo correcciones ó acciones correctivas, además de evaluar su comportamiento, con el objeto de establecer oportunidades de mejora.

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

9.4 Seguimiento y medición del producto o servicios:

URBINO S.A. efectúa el seguimiento y medición de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas. Se mantienen evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. Según lo establece el procedimiento **PRO-07 (Calidad)**.

La liberación del producto y la prestación del servicio al Cliente no se llevan a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el Cliente.

9.5 Control del producto No Conformes:

URBINO S.A. asegura que el producto no conforme con los requisitos establecidos, se identifican, se controlan y se efectúan las acciones correspondientes para evitar que el problema llegue al Cliente y/o que se repita en el tiempo, generándose registros de la naturaleza y del tratamiento de las no conformidades, según lo establece el procedimiento **PRO-15 (Tratamiento de No Conformes)**.

9.6 Análisis de datos:

URBINO S.A. determina, recopila y analiza los datos apropiados en cada proceso para demostrar la adecuación, la eficacia y mejorar el SGC, a partir del análisis de Indicadores de Gestión, siendo estos evaluados con una determinada frecuencia y analizados en la correspondiente Revisión por la Dirección.

9.7 Mejora continua:

URBINO S.A. realiza la mejora continua de su SGC, mediante el uso de la Política de Calidad, Objetivos de la Calidad, Resultados de Auditorías, Análisis de datos (Indicadores), Participación del personal, Reclamos de Clientes, Acciones Correctivas y Preventivas, y a través de la Revisión por la Dirección.

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11

9.8 Acciones Correctivas y Preventivas:

URBINO S.A. aplica Acciones Correctivas para eliminar las causas de no conformidades, con el objeto de prevenir su recurrencia.

Además se aplican Acciones Preventivas para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

Como herramienta para la mejora, la Organización define el procedimiento **PRO-16 (Acciones Correctivas/Preventivas)** estableciendo la metodología para la implementación y seguimiento de Acciones Correctivas y Preventivas.

Las Acciones Correctivas y Preventivas implementadas son apropiadas a los efectos de las “no conformidades” encontradas, manteniéndose registros de los resultados de las acciones tomadas, siendo revisadas y evaluadas para determinar su efectividad.

10. Revisiones al Manual de la Calidad:

Revisión 01 (04/02/11): Se actualiza Organigrama de la Empresa.

Revisión 02 (08/09/11): Se realizaron las siguientes modificaciones:

- Organigrama (posición del SGC) (pto.2)
- Se identifica en Mapa de Proceso la tercerización de trabajos (pto.3.5)
- Se modifica Alcance (pto.3.1) y Política de Calidad (pto.3.3)
- Se incorpora en el punto de mantenimiento el sistema informático (pto.5.2.1)
- Se establece más claramente el proceso de validación (7.2)

ORIGINAL

PREPARO	REVISO	APROBO	F. EMISION	REV.	F. REVISION
Carlos Nuñez	Francisco Álvarez	Fabrizio Benedetti	20/12/10	2	08/09/11