

MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD

Realizó: Martín Sánchez

Aprobó: Fernando Andretta



Av. Belgrano 748 Piso 13 Of. 133
C1092AAU Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Argentina

Tel: (54 11) 5031-9800
Fax: (54 11) 5031-9830

www.tmyc.com.ar
servicios@tmyc.com.ar

INDICE

1. *PRESENTACION DE LA EMPRESA*
2. *OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL S.G.C.*
3. *REFERENCIAS NORMATIVAS*
4. *SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD*
 - 4.1 REQUISITOS GENERALES
 - 4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION
5. *RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA GENERAL*
 - 5.1 COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL
 - 5.2 ENFOQUE AL CLIENTE
 - 5.3 POLÍTICA DE LA CALIDAD
 - 5.4 PLANIFICACIÓN
 - 5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN
 - 5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCION
6. *GESTIÓN DE LOS RECURSOS*
 - 6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS
 - 6.2 RECURSOS HUMANOS
 - 6.3 INFRAESTRUCTURA
 - 6.4 AMBIENTE DE TRABAJO
7. *REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS*
 - 7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
 - 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE
 - 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO
 - 7.4 COMPRAS
 - 7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS
 - 7.6 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN
8. *MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA*
 - 8.1 GENERALIDADES
 - 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
 - 8.3 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME
 - 8.4 ANÁLISIS DE DATOS
 - 8.5 MEJORA
9. *ANEXOS*

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 4 de 37

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

▪ INTRODUCCIÓN

TM&C desde su fundación cuenta con personal con más de 15 años de experiencia en medición, transporte y distribución de petróleo y sus derivados, como así también acreditada experiencia en control de procesos.

Contamos con la mayor experiencia en servicios de mantenimiento en todo lo que concierne a Plantas de Despacho de Combustible, ya sea este en forma marítima o terrestre. Desde los viejos sistemas mecánicos hasta los más modernos sistemas integrados, nuestra empresa esta presente en todos los aspectos que hacen a la transacción fiscal de petróleo y derivados, la exactitud en la medición y la seguridad en la calidad y cantidad del producto transferido o transportado.

Nuestras marcas son de reconocida calidad en el mercado: **Liquid Controls** en medición de desplazamiento positivo y másico, **ITUR y Blackmer** en Bombas, y **Hannay Reels** en carreteles automáticos para mangueras.

En automatización y control contamos con personal experimentado en las marcas Allen Bradley, Modicon y ABB.

En software trabajamos con Wonderware, FIX y TMS sobre QNX.

En sistemas de medición y unidades fiscales de medición de petróleo nuestro personal cuenta con la más amplia experiencia en la reparación de todas las marcas presentes en el mercado, así como en la construcción de nuevas Unidades LACT.

Hoy, además de tomar en cuenta los parámetros de control que hacen estrictamente a un proceso, es necesario también tener en cuenta aquellos elementos que hacen a la seguridad de las operaciones y al cuidado del medio ambiente. Por tal motivo, nuestra actividad no sólo se centra en el control de procesos y en la exactitud, sino también en la utilización de, por ejemplo: Brazos de carga marinos en las operaciones de carga de combustible portuarias, Sistemas de recuperación de vapores en plantas de carga de combustible y sistemas de cierre automático mediante precintos electrónicos en transporte de camiones.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 5 de 37

Contamos con todos los productos para desarrollar y montar sistemas de despacho a granel sobre camiones. En este sentido, podemos decir que somos la empresa más reconocida del mercado granelero de combustible, lubricantes y GLP.

Acompañamos la evolución tecnológica de los Sistemas de Medición en la Argentina. Desde las antiguas unidades LACT, con contadores mecánicos y compensadores mecánicos de temperatura, hasta las más modernas tecnologías integradas en SCADA.

En cuanto a las Plantas Terminales de Despacho de Combustible, la evolución ha sido similar, desde los predeterminadores mecánicos, hasta los predeterminadores electrónicos actuales integrados a un Software supervisor central.

En plantas industriales, procesos de fabricación y tratamiento de aguas y efluentes, acreditamos también una vasta experiencia. Nuestro Know How en el campo petrolero y en el transporte, ya sea marítimo, terrestre o por ducto cuenta con los mayores créditos de nuestro mercado.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 6 de 37

▪ SERVICIOS

TM&C a través de su Departamento de Servicio Técnico, ofrece la posibilidad de realizar mantenimiento de tipo preventivo y/o correctivo en Unidades Fiscales de Medición de Petróleo y Gas y en todas las operaciones de plantas terminales. Para tal fin contamos con personal técnico idóneo, altamente capacitado, formado en el campo petrolero y conocedor de sus necesidades y problemas.

Con nuestros antecedentes, estamos en condiciones de brindar los servicios necesarios para el Mantenimiento Integral de Unidades de Medición Fiscal de Petróleo y Gas, Plantas Terminales de Despacho y de Sistemas de Distribución a Granel.

De esta manera, nuestra capacidad nos permite desarrollar proyectos de integración llave en mano tanto en el campo petrolero como en el sector industrial.

Contamos con una amplia gama de equipos de calibración de instrumentos de medición y control, certificados nacional e internacionalmente.

Por todo lo expuesto, estamos en condiciones de ofrecer los siguientes servicios:

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Sistemas de Control
- SCADA
- Telemetría
- Proyectos llave en mano

Asimismo proveemos repuestos y reparamos distintas marcas de medidores, contadores volumétricos, generadores de pulsos y computadores de flujo.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 7 de 37

▪ CARACTERÍSTICAS DE NUESTRA EMPRESA

Nuestra empresa cuenta con una estructura ágil, capacitada e inserta totalmente en el mercado en el que se desarrolla. Es decir, una dirección compenetrada con el negocio y atenta a las nuevas tendencias y necesidades de aplicación que permanentemente surgen en el mercado.

Para lograr tal objetivo, contamos con la dirección y el personal adecuados, estando ambos comprometidos en un proyecto de desarrollo y crecimiento permanente.

▪ LA CALIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS

Para mantener nuestra política de mejora continua de nuestros procesos y lograr la más alta satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, contamos con:

- Conocimiento de los productos que comercializamos
- Conocimiento del mercado
- Administración y Gestión eficientes.
- Sistema de Gestión de la Calidad

La imagen que proyectamos hacia clientes y usuarios, tiene una importancia vital en nuestro negocio. No sólo se trata de presencia, sino de solidez en los conocimientos, respuestas rápidas y eficientes en el servicio post venta y compromiso del personal con su trabajo y desarrollo.

La magnitud de los proyectos que nos toca enfrentar requiere una estructura flexible con actitud y voluntad para superarse constantemente.

Esta es nuestra garantía y nuestro mayor compromiso con la calidad.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 8 de 37

▪ **LÍNEAS DE REPRESENTACIÓN**

- Liquid Controls (PD Meters)
- Itur (Bombas)
- Blackmer (Bombas)
- Hannay (Reels)



▪ **PÁGINA WEB**

Visite nuestra página web en www.tmyc.com.ar

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 9 de 37

2. OBJETO Y ALCANCE DEL S.G.C.

La implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad por parte de TM&C S.R.L. acorde a la Norma ISO 9001:2008 tiene como objeto:

- demostrar la capacidad de TM&C S.R.L. de proporcionar de forma coherente servicios y productos que satisfagan los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables, y
- aumentar la satisfacción de los clientes a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de los clientes y los reglamentarios aplicables.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad se define para las siguientes actividades desarrolladas por TM&C: ***Diseño, Fabricación, Integración, Comercialización y Servicios asociados a Sistemas de Transporte, Medición y Control de fluidos.***

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 10 de 37

3. REFERENCIAS NORMATIVAS

El Sistema de Gestión de la Calidad se desarrolla de acuerdo a lo establecido por la Norma ISO 9001:2008, Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos.

La Gerencia General de TM&C S.R.L. reafirma el compromiso de cumplimiento con la legislación nacional y provincial vigente, y los reglamentos y normas de los organismos de aplicación, que enmarcan la realización de los servicios desarrollados por la empresa.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 11 de 37

4. SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

4.1. REQUISITOS GENERALES

TM&C S.R.L. establece, documenta, implementa y mantiene su Sistema de Gestión de la Calidad y busca mejorar continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

TM&C S.R.L. adopta el enfoque basado en procesos promovido por ésta Norma, como guía para:

- la comprensión y cumplimiento de los requisitos de los clientes y los reglamentarios,
- considerar los procesos en términos que aporten valor,
- medir el desempeño y la eficacia de los procesos, y
- la mejora continua de los procesos con base en mediciones objetivas.

Los procesos desarrollados por TM&C S.R.L. necesarios para su Sistema de Gestión de la Calidad, así como su secuencia e interacción, quedan establecidos en:

- a) [Mapa de Procesos](#) (Ver anexo MC-0010),
- b) [Proceso Comercial](#) (Ver anexo MC-0011),
- c) [Proceso de Servicios](#) (Ver anexo MC-0012),
- d) [Proceso de Ingeniería y Diseño](#) (Ver anexo MC-0013),
- e) [Proceso de Ejecución de Tareas](#) (Ver anexo MC-0014),
- f) [Proceso de Gestión de los Recursos](#) (Ver anexo MC-0015),
- g) [Proceso de Compras - Materiales](#) (Ver anexo MC-0016),
- h) [Proceso de Compras - Subcontratos](#) (Ver anexo MC-0017) y
- i) [Proceso de Evaluación de Proveedores](#) (Ver anexo MC-0018).

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 12 de 37

Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces, son definidos por la Gerencia General, y documentados o referenciados a lo largo del presente manual.

La Gerencia General se compromete a mantener la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos, como así también, a realizar su seguimiento, la medición y el análisis, e implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los mismos.

TM&C S.R.L. asume la responsabilidad por la realización de los trabajos realizados por terceros, y controla tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente se identifica y establece dentro del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a los capítulos 7.1, 7.4, 7.5 y 7.6 del presente Manual.

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACION

TM&C S.R.L. establece y mantiene para dar cumplimiento a lo solicitado por la Norma ISO 9001:2008 los siguientes documentos:

- a) Política de la Calidad
- b) Objetivos de la Calidad,
- c) Manual de Gestión de la Calidad,
- d) Procedimientos Generales requeridos en la Norma,
- e) Instrucciones Operativas,
- f) Especificaciones Técnicas,
- g) Planes de Calidad,
- h) Formularios y Registros requeridos por la Norma, la legislación vigente, los clientes, o que aportan información útil para las actividades de la empresa.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 13 de 37

4.2.1. CONTROL DE LOS DOCUMENTOS

TM&C S.R.L. controla los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad (excepto los formularios y registros) a través del procedimiento [PG-0010, Control de Documentos](#). En el mismo, se establece la forma de realización, revisión, aprobación, generación, codificación, identificación, administración, distribución y archivo de los documentos relacionados con la calidad.

NOTA: El presente Manual de Gestión de la Calidad también se controla según el PG-0010, Control de los Documentos.

4.2.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

TM&C S.R.L. controla los Registros requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad a través del procedimiento [PG-0020, Registros de la Calidad](#). En dicho procedimiento, se establece la forma de realizar el control para asegurar la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 14 de 37

5. RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA GENERAL

5.1. COMPROMISO DE LA GERENCIA GENERAL

La Gerencia General de TM&C S.R.L. asume el compromiso con el desarrollo, la implementación y el manejo de su Sistema de Gestión de la Calidad, y con la mejora continua de su eficacia, mediante:

- a) la búsqueda permanente de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de todas las reglamentaciones vigentes,
- b) estableciendo la política de la calidad,
- c) estableciendo los objetivos de la calidad,
- d) llevando a cabo las revisiones por la dirección, y
- e) asegurando la disponibilidad de recursos.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Gerencia General de TM&C S.R.L. controla que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (ver capítulos 7.2 y 8.2 del presente manual).

Para ello TM&C S.R.L. considera vital:

- Presentar propuestas adecuadas a las necesidades y expectativas del cliente.
- Revisar las propuestas para comprobar que los requisitos están bien definidos y que la empresa tiene capacidad de cumplirlos.
- Atender con rapidez y eficiencia los reclamos de los clientes.
- Evaluar el nivel de satisfacción alcanzado.
- Analizar los resultados obtenidos y realizar propuestas de mejora.
- Fidelizar a los buenos clientes.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 15 de 37

5.3. POLÍTICA DE LA CALIDAD

La Gerencia General establece la Política de Calidad de TM&C S.R.L. basada en:

- a) la Misión y la Visión de la Empresa, y
- b) el compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

La Política de Calidad de TM&C S.R.L. es comunicada por la Gerencia General a los proveedores y a los clientes, y debe ser revisada para su continua adecuación, durante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (ver capítulo 5.6 del presente manual).

MISION

Brindar soluciones tecnológicas integrando de manera eficaz productos y servicios en procesos de transporte, medición y control de fluidos.

VISION

Ser reconocidos en el mercado regional por:

- Ser flexibles a las necesidades de nuestros clientes.
- Brindar soluciones tecnológicas confiables.
- Garantizar la excelencia de nuestros productos y servicios.

POLITICA DE CALIDAD

Quienes formamos parte de TM&C S.R.L., basados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, estamos plenamente comprometidos con:

- Cumplir los requerimientos acordados con nuestros clientes.
- Actualizarnos, Capacitarnos y Perfeccionarnos en forma permanente en aplicaciones tecnológicas.
- Integrarnos con proveedores calificados.
- Lograr la más alta satisfacción de nuestros clientes.

Aplicando eficazmente esta política alcanzaremos el reconocimiento por la mejora continua de los estándares de nuestros productos y servicios.

5.4. PLANIFICACION

5.4.1. OBJETIVOS DE CALIDAD

En función de la Política de Calidad y la búsqueda de la mejora continua de los procesos, con el fin de darles la mayor satisfacción a los clientes, la Gerencia General establece anualmente los Objetivos de Calidad (ver anexo [Objetivos de Calidad](#)).

Los objetivos de la calidad deben ser medibles, y la Gerencia General durante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (ver capítulo 5.6 del presente manual) debe verificar si los mismos han sido alcanzados y de qué manera; y en el caso de no alcanzarse, las motivos que determinaron que así fuera. Asimismo, durante dicha Revisión, la Gerencia General establece los Objetivos de Calidad para el próximo período.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 17 de 37

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad es elaborada y revisada anualmente durante la Revisión del Sistema, por la Gerencia General, con propósito de:

- a) cumplir los requisitos citados en el capítulo 4.1 de la Norma ISO 9001:2008, así como los objetivos de la calidad, y
- b) mantener la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra establecida en el anexo [MC-0030, Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad](#), tomando como base la Norma ISO 9001:2008, y desarrollando para cada capítulo de la misma: cuales son los correspondientes documentos que se necesitan, su interrelación con los puntos del presente manual, y los registros que se requieren para dar cumplimiento con lo solicitado por la norma, o que la Gerencia General crea conveniente para sus fines operativos.

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

La estructura organizacional de TM&C, queda determinada en el [Organigrama Funcional](#), donde se observan las diferentes áreas y funciones dentro de la empresa. Las demás funciones con decisión se establecen en las respectivas Descripciones de Tareas (ver [PG-0030, Formación](#)).

El Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad es el Sr. Martín Sánchez designado por la Gerencia General de TM&C S.R.L. para cumplir la función de Representante de la Dirección.

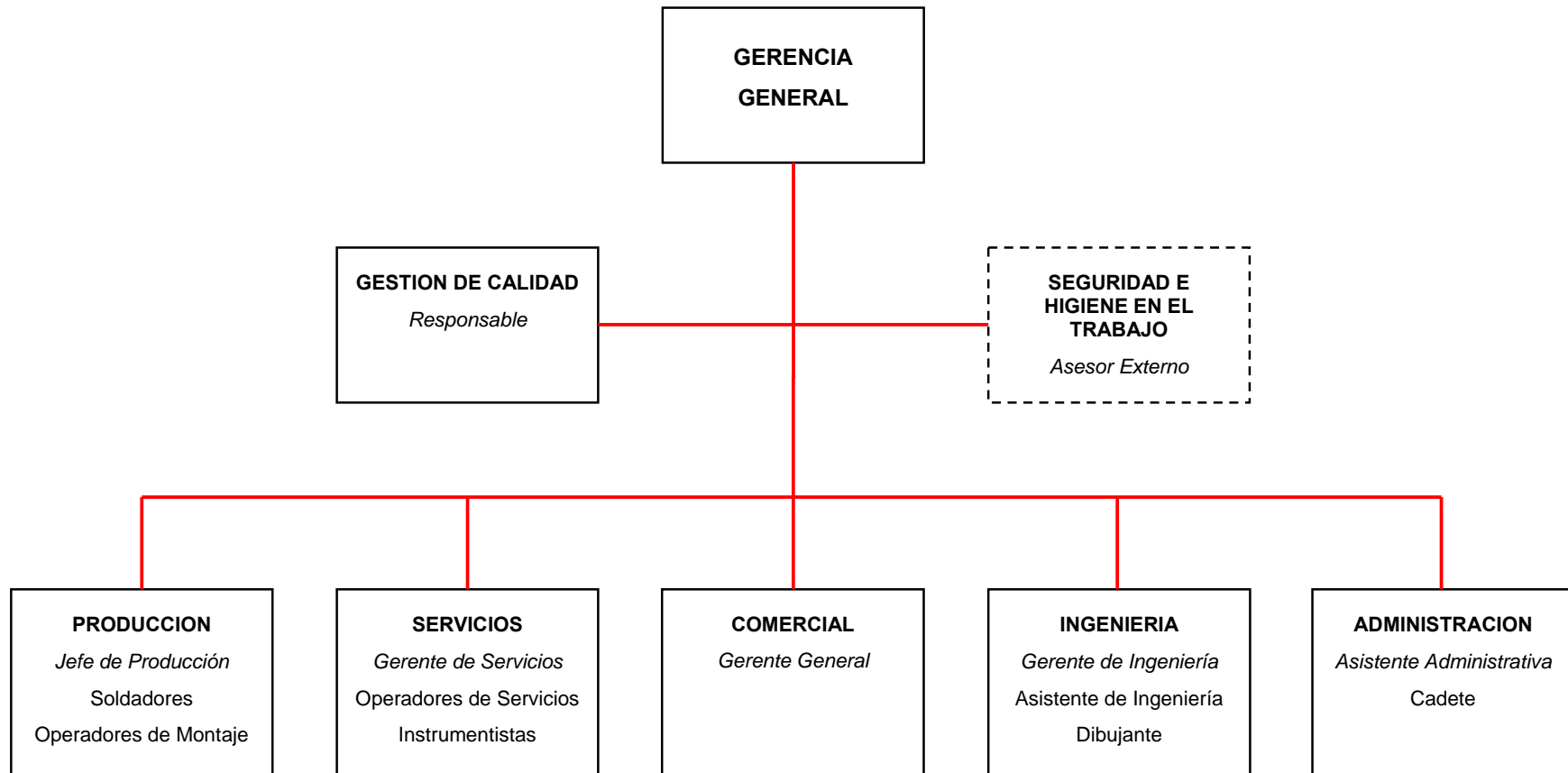
El Representante de la Dirección es quien asume la responsabilidad de:

- a) asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad,
- b) controlar el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad e implementar de crearlo factible, cualquier necesidad de mejora,
- c) atender los requisitos del cliente, y

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 18 de 37

- d) manejar las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad.

5.5.1 ORGANIGRAMA FUNCIONAL



	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 20 de 37

5.6. REVISION POR LA DIRECCION

La Gerencia General junto con los responsables de cada área (ver Organigrama Funcional), anualmente, revisa el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad.

La información de entrada que la Gerencia General analiza durante la misma, incluye:

- a) los resultados de auditorias,
- b) la retroalimentación del cliente,
- c) el desempeño de los procesos y conformidad del producto,
- d) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- e) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- f) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad,
- g) las condiciones de Higiene y Seguridad en el trabajo, y
- h) las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de la Revisión, así como las decisiones y las acciones propuestas a partir de la misma, son registrados por la Gerencia General en el F-070, Revisión por la Gerencia General del Sistema de Gestión de la Calidad. Tomando como guía para la selección de dichas acciones posteriores:

- i) la mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
- ii) la mejora del servicio en relación con los requerimientos del cliente,
- iii) la salud ocupacional de quienes forman parte de TM&C S.R.L.,
- iv) la seguridad en la realización de los trabajos,
- v) el cuidado del medio ambiente, y
- vi) las necesidades de recursos.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 21 de 37

6. GESTION DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISION DE RECURSOS

La Gerencia General, durante la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, identifica y proporciona los recursos humanos, tecnológicos y financieros, necesarios para:

- a) implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia,
- b) aumentar la satisfacción del cliente, mediante el cumplimiento de sus requisitos, y
- c) cumplir con la legislación y reglamentos vigentes, prestando especial atención sobre las conductas seguras en la realización de los trabajos.

6.2. RECURSOS HUMANOS

TM&C está convencida que la formación permanente de sus recursos humanos es la base para brindar confiabilidad, seguridad y calidad en todos sus servicios.

El desarrollo del proceso de formación de los recursos humanos de la empresa, queda establecido en el procedimiento general [PG-0030, Formación](#).

A través de la implementación y mantenimiento de lo allí desarrollado, la empresa establece las bases para:

- a) determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto,
- b) proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades,
- c) evaluar la eficacia de las acciones tomadas,
- d) asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, y
- e) mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia de cada integrante de la empresa.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 22 de 37

6.3. INFRAESTRUCTURA

La Gerencia de Servicios es el responsable de mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura de TM&C S.R.L. incluye:

- a) espacio de trabajo (oficina y taller de la empresa, e instalaciones de los clientes),
- b) equipo para los procesos, (entre los que se incluyen herramientas de trabajo, equipos, sistemas de información), y
- c) servicios de apoyo (transporte y comunicaciones).

El mantenimiento de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios, se realiza de acuerdo a lo establecido en el [PG-0070, Mantenimiento](#).

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

TM&C S.R.L. desarrolla todas sus actividades conforme a la legislación y reglamentación vigente en todo lo referido a la seguridad e higiene en el trabajo, al cuidado de las instalaciones de nuestros clientes y al cuidado del medio ambiente, para poder brindar seguridad, confiabilidad y calidad en todos nuestros servicios.

Dentro de la legislación y reglamentación vigente de referencia, se incluyen la Ley 19587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, con sus respectivos decretos reglamentarios 351/79 y 911/96, y la Ley 24557 de Riesgos del Trabajo.

Con tal objetivo, TM&C establece los siguientes procedimientos generales:

- a) [PG-0130, Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos,](#)
- b) [PG-0140, Planes de Emergencia,](#)
- c) [PG-0150, Acciones frente a Disposiciones y Leyes,](#)
- d) [PG-0160, Ejercitación para la Respuesta ante Emergencias, y](#)
- e) [PG-0170, Incidentes y Accidentes.](#)

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 23 de 37

7. REALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

7.1. PLANIFICACION DE LA REALIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

TM&C S.R.L. planifica y desarrolla los procesos necesarios para la realización de los productos y para la prestación de sus servicios, de acuerdo a lo establecido en los diferentes diagramas de procesos (ver capítulo 4.1 del presente manual).

La planificación de la realización, incluye, cuando sea apropiado:

- a) los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto/servicio;
- b) la necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto/servicio;
- c) las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para los productos que se llegaran a utilizar, así como los criterios para la aceptación de los mismos;
- d) los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto/servicio resultante cumplen los requisitos.

El resultado de esta planificación es desarrollado por TM&C en los correspondientes Planes de Calidad.

La Gerencia General, junto con el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad y el Gerente de Servicios, elaboran para el proceso de “Servicios - Ejecución de Tareas”, su respectivo [Plan de Calidad – Servicios](#).

Asimismo, se podrán elaborar Planes de Calidad para un proyecto, proceso, producto o servicio determinado; ya sea por una solicitud contractual o por que la Gerencia General, o la Gerencia de Servicios lo consideren apropiado para el mejoramiento del desarrollo de las actividades de la empresa.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 24 de 37

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

El proceso comercial de la empresa, se desarrolla según el diagrama de flujo [MC-0011, Proceso Comercial](#).

La determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios comercializados por TM&C, se realiza de acuerdo a lo establecido en el [PG-0050, Elaboración y Revisión de las Ofertas Comerciales](#).

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

La revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios comercializados por TM&C, se realiza de acuerdo a lo establecido en el [PG-0050, Elaboración y Revisión de las Ofertas Comerciales](#).

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Con objeto de responder a las necesidades de los clientes y brindarle una mayor satisfacción en cada servicio prestado, es vital mantener la comunicación en lo relativo a:

- a) la información sobre los servicios y los productos comercializados por la empresa,
- b) las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones, y
- c) la retroalimentación del cliente.

Para lo cual, TM&C S.R.L establece la comunicación con sus clientes a través de visitas, comunicaciones telefónicas, página Web (www.tmyc.com.ar), e-mail (servicios@tmyc.com.ar) y fax; con el objeto de acceder a sus sugerencias, inquietudes y quejas. En todos los casos, la empresa busca implementar las sugerencias, responder las inquietudes y resolver las quejas, conforme a lo desarrollado en el presente manual.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 25 de 37

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Todos los diseños realizados por TM&C, se desarrollan bajo las normas de aplicación correspondientes, con objeto de brindarle a nuestros clientes seguridad, confiabilidad y calidad en sus instalaciones.

El proceso de Diseño, ejecutado dentro de la empresa por el área de Ingeniería y Diseño, cuyo responsable es el Gerente de Ingeniería, se encuentra desarrollado en el diagrama de flujo [MC-0013, Ingeniería y Diseño](#).

El proceso de Diseño se realiza de acuerdo al [PG-0080, Diseño](#), donde se establece todo lo relativo a: la Planificación, los Elementos de Entrada, los Resultados, la Revisión, la Verificación, la Validación y los Cambios Posteriores del Diseño.

7.4. COMPRAS

El Proceso de Compras queda establecido en los diagramas de flujo anexos al presente manual (ver [MC-0015, Proceso de Gestión de los recursos](#); [MC-0016, Proceso de Compras - Materiales](#); [MC-0017 Proceso de Compras - Subcontratos](#) y [MC-0018, Proceso de Evaluación de Proveedores](#)).

TM&C S.R.L controla que los productos adquiridos y los servicios contratados a terceros cumplan con los requisitos de compra especificados, y que estos cumplan con todos los requisitos solicitados por el cliente, la legislación y la reglamentación vigente.

TM&C S.R.L. establece el procedimiento general [PG-0060, Compras](#), el cual se aplica para la compra de todos los servicios y productos necesarios para la realización de los propios servicios prestados por TM&C SRL, y para la compra de productos finales que integra y/o comercializa TM&C SRL.

Este procedimiento incluye la generación de la solicitud interna de los productos y/o servicios a comprar; la evaluación, selección y re-evaluación de los proveedores; el control de la información relacionada con las compras y el control de los productos comprados.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 26 de 37

7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TM&C planifica la realización de las actividades de Ingeniería y de Servicios, incluyendo el proceso de comercialización, con objeto de ejecutar las mismas bajo condiciones controladas. Esta planificación de cada actividad en particular, se ajusta a lo establecido en el capítulo 7.1, del presente manual. En los diagramas de flujo [MC-0012, Proceso de Servicios](#); [MC-0013 Proceso de Ingeniería y Diseño](#); y [MC-0014, Proceso de Ejecución de Tareas](#) se representa el desarrollo de los mismos. Asimismo, los controles de la producción y de la prestación del servicio se realizan de acuerdo a lo establecido en los Planes de Calidad correspondientes.

a) Planificación de la realización de las actividades

Previo a la realización de cada actividad, el Responsable de Servicios o de Ingeniería elabora la correspondiente Orden de Trabajo, F-080. La apertura de ésta se efectúa una vez recibida la confirmación del cliente para realizar la actividad. Las Ordenes de Trabajo deben contener: el nombre del Cliente; el número de Presupuesto **en caso de que haya sido emitido uno** y, en caso de ser emitida, el número de Orden de Compra del Cliente; la descripción de las actividades a realizar (de acuerdo a los requisitos establecidos, ver capítulos 7.2.1 y 7.2.2 del presente manual); el lugar y fecha de realización; el responsable por parte del cliente; los documentos, equipos y personal requerido para su ejecución, y los responsables a cargo por parte de TM&C.

b) Control sobre la realización de las actividades

Durante la planificación y el desarrollo de cada actividad; el Responsable de Servicios o de Ingeniería, según corresponda, controla la conformidad del servicio con los requisitos establecidos; asentando el resultado del control final sobre cada actividad, en el cuadro de control ubicado en la parte inferior de la Orden de Trabajo y al completar los remitos respectivos.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 27 de 37

c) Instrucciones Operativas

En el caso de considerarse de utilidad disponer de información particular para la realización de determinadas tareas, el Responsable de Servicios elaborará las correspondientes Instrucciones Operativas, en donde se describe cómo desarrollar las mismas.

d) Servicio de Calibraciones

TM&C brinda servicio de calibraciones de medidores volumétricos, cómo así también de otro tipo de instrumentos. La realización de este tipo de actividades exige mantener registros adicionales necesarios para su desarrollo, como así también, para poder demostrar conformidad con los requisitos previos solicitados. Es por eso, que el responsable de realizar cada calibración, debe registrar los resultados que se vayan obteniendo durante la misma, en la Planilla de Calibración de Medidores Volumétricos ó en la Planilla de Calibración de Instrumentos, según el tipo de Equipo o Instrumento a calibrar. Una vez realizada la actividad de calibración, el Responsable de Servicios emite el correspondiente Certificado de Calibración, en donde constan el Solicitante, el N° de Certificado, la fecha de calibración, la fecha de emisión, la identificación del equipo calibrado, la identificación del patrón utilizado para la calibración, los valores de referencia obtenidos durante la calibración y un sector destinado a Observaciones.

e) Informes Técnicos

En caso de ser necesario, se elabora y entrega al cliente un Informe Técnico, donde se describe la naturaleza de los trabajos realizados y las observaciones que correspondieran a los mismos, como así también las recomendaciones que fueran necesarias. Los Informes Técnicos pueden ser emitidos tanto por Ingeniería como por Servicios.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 28 de 37

7.5.2. VALIDACION DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCION Y DE LA PRESTACION DEL SERVICIO

El único proceso especial que TM&C realiza es el de Soldadura por Arco con Electrodo Revestido (SMAW), para el cual la empresa cuenta con:

- las correspondientes Especificaciones de Procedimientos de Soldadura, para los diferentes Códigos de Soldadura de acuerdo al producto a soldar,
- el personal calificado de acuerdo al Código de Soldadura de aplicación para el producto a soldar, y
- los equipos de soldadura apropiados y en condiciones para ejecutar estos procesos.

7.5.3. IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD

TM&C mantiene identificado el estado de los productos y servicios, respecto a los requisitos de seguimiento y medición, según lo establecido en el [PG-0180, Identificación y Trazabilidad](#), a través de las Ordenes de Trabajo. En las mismas, se registra cualquier hecho relevante que afecte su ejecución; como así también, el resultado del control final sobre la conformidad del producto o servicio. El Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad conserva estos registros, con objeto de mantener el historial de los servicios prestados por la empresa.

Para los casos en que la trazabilidad de un producto comercializado por TM&C sea un requisito; el Responsable de Gestión de Calidad abre la correspondiente carpeta del Proyecto e informa al Encargado de Compras para que éste solicite a los proveedores la documentación necesaria para mantener la trazabilidad del Producto, como ser los Certificados de los materiales y/o los Números de Lote, Certificados de Equipos e Instrumentos.

El Responsable de Gestión de la Calidad controla estos certificados, verificando que los mismos se correspondan con los requisitos requeridos y archiva los mismos en la carpeta correspondiente a cada proyecto.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 29 de 37

7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE

TM&C presta el mayor cuidado a los bienes e instalaciones de los clientes durante la realización de los servicios. Todo los bienes de los clientes que se encuentren en poder de TM&C son identificados según lo establecido en el [PG-0190, Bienes propiedad del cliente](#), con su correspondiente Tarjeta de Identificación, donde constan el nombre del cliente; la marca, modelo y número de serie del producto; y el estado en que se encuentra. Además, cualquier bien propiedad del cliente que se encuentre bajo control y/o utilización de TM&C; y que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso, es registrado en la correspondiente Orden de Trabajo por el Responsable a cargo de la ejecución de la misma, *y comunicado al cliente dentro de las 48 hs. de registrado el hecho.*

7.5.5. PRESERVACION DEL PRODUCTO

TM&C preserva la conformidad de los productos comercializados por la empresa, durante el proceso interno y la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección; siendo el Responsable de Servicios el encargado de la misma.

Todo producto original comercializado por la empresa, conserva el embalaje original de fábrica para garantizar su protección. En caso de no ser un producto original, el producto se embala previendo que no sufra daños durante su transporte y manipulación.

Todo bulto o caja enviada al cliente debe tener la correspondiente etiqueta con los datos del destinatario y los datos de TM&C. A su vez, el envío debe ir acompañado por su correspondiente remito emitido por TM&C, ó por la guía de envío, emitida por el transportista; de acuerdo al tipo de transporte. El remito contiene la identificación y número de serie del producto, el número de Orden de Compra del cliente (en caso que corresponda), el transporte por el que se realiza el envío, la cantidad de bultos que componen el envío, y el valor declarado para el seguro correspondiente. En caso de que éste no acompañe a los bultos o cajas, el Responsable de Servicios lo envía vía fax o **correo electrónico** al cliente para su posterior recepción, junto a la guía emitida por el transportista.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 30 de 37

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN

TM&C S.R.L. controla sus equipos e instrumentos de medición a través de la aplicación del procedimiento general [PG-0040, Control de Instrumentos y Equipos de Medición](#).

En el caso en que se llegase a detectar, durante la realización de un servicio, que un equipo o instrumento de medición se encuentra fuera de calibración, TM&C S.R.L. se compromete a tomar las acciones necesarias para evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores que puedan haber sido afectados por tal condición.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 31 de 37

8. MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

8.1. GENERALIDADES

TM&C planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora, necesarios para:

- demostrar la conformidad de los productos y servicios,
- asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, y
- mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

A lo largo de los siguientes capítulos, se desarrollan los métodos aplicables con objeto de alcanzar lo anteriormente expuesto, como así también, el alcance de los mismos.

8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICION

8.2.1. SATISFACCION DEL CLIENTE

TM&C realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos y expectativas por parte de la empresa. Para lo cual, la Gerencia General, establece los siguientes métodos de medición y seguimiento:

a) Encuesta de Satisfacción

En forma continua, TM&C realiza encuestas de satisfacción con los clientes (diferenciando entre los posibles distintos clientes dentro de una empresa), acerca de los servicios y productos brindados por la empresa. El Responsable de Gestión de la Calidad y/o el Responsable de Servicios solicitan, por lo menos una vez al año, a todos los clientes que completen la Encuesta de Satisfacción. La solicitud puede darse tanto en forma personal, como vía mail o fax, pero priorizando la primera alternativa. Una vez completadas y recepcionadas las mismas, el Responsable de Gestión de la Calidad, analiza los resultados, y en caso de hallarse índices negativos (puntos considerados como Malos en la encuesta), considerará los mismos como una Queja, dándoles el mismo

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 32 de 37

tratamiento. Asimismo, aquellos puntos considerados Regulares deben ser objeto de posibles acciones preventivas que permitan mejorar su apreciación por parte del cliente.

b) Quejas

Las quejas por partes de los clientes, pueden llegar por cualquier vía, y deben ser comunicadas al Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad, quien registra la naturaleza de las mismas en el F-180, Informe de No Conformidad, tratándose toda queja por parte del cliente como una No-conformidad, e iniciándose así las posibles Acciones Correctivas que correspondieran (ver capítulo 8.5.2 del presente manual).

c) Contacto Directo

El personal de Servicios y de Ingeniería se encuentra capacitado para atender las inquietudes, sugerencias o quejas de los clientes, consciente que cada contacto es una oportunidad de saber acerca de cómo perciben los servicios y productos de la empresa, permitiendo detectar posibles mejoras de los procesos, con el objetivo final de aumentar la satisfacción de los clientes. El resultado de este contacto directo con el cliente, es canalizado a través de la toma de acciones de mejora, incluyendo las acciones preventivas que correspondiesen (ver capítulo 8.5 del presente manual).

d) Evaluaciones de Desempeño por parte de los Clientes

Las evaluaciones de desempeño que pudieran elaborar y entregar los clientes, acerca de la prestación de los servicios y de los productos brindados por TM&C, es otra de las formas en que la empresa puede saber cuál es la percepción del cliente. Toda evaluación de desempeño que sea entregada por el cliente es analizada por el Responsable de Gestión de la Calidad, quien en caso de hallar índices negativos considerará los mismos como una Queja, dándoles el mismo tratamiento. Asimismo, aquellos puntos considerados regulares deben ser objeto de posibles acciones preventivas, que permitan mejorar la apreciación por parte del cliente.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 33 de 37

8.2.2. AUDITORIA INTERNA

TM&C realiza anualmente, las correspondientes auditorías internas para determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se definen en el [PG-0090, Auditorías Internas](#), los criterios y el alcance de las mismas, su frecuencia, su metodología y la selección de los auditores.

La realización de las auditorías debe asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

La Gerencia responsable de cada área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se toman acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y los resultados de la verificación.

8.2.3. SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS

TM&C realiza el seguimiento, y cuando es aplicable, la medición de los procesos de su Sistema de Gestión de la Calidad. Para lo cual, el Responsable del Sistema de Gestión de la Calidad elabora y mantiene actualizadas las siguientes bases de datos, para los procesos claves:

- Listado de Ordenes de Trabajo, donde se realiza el seguimiento de todos los servicios prestados por la empresa, y se controla la eficacia de los servicios a través del indicador “No Conformes Clientes – OT Totales”.
- Listado de Proveedores, donde se evalúan los mismos,
- Listado de No Conformes, donde se realiza el seguimiento de las No Conformidades, incluyendo sus posteriores acciones correctivas, y

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 34 de 37

- Listado de Encuestas, donde se realiza el seguimiento y la medición de la satisfacción del cliente.

El objetivo del seguimiento y del posterior análisis de esta información (ver Capítulo 8.4 del presente manual, Análisis de Datos), es demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. En el caso de no alcanzarse tales resultados, el Responsable de Gestión de la Calidad debe iniciar la apertura del correspondiente Informe de No Conformidad, por Servicio, con objeto de tomar las acciones correctivas que correspondieran (ver capítulo 8.5.2 del presente manual).

8.2.4. SEGUIMIENTO Y MEDICION DEL PRODUCTO

TM&C realiza el seguimiento de las características de los servicios y productos para verificar que se cumplen los requisitos de los mismos. Este seguimiento se lleva a cabo en las etapas apropiadas del proceso de realización, de acuerdo con las disposiciones planificadas en los respectivos Planes de Calidad (ver capítulo 7.1 del presente manual).

La conformidad de los servicios con los criterios de aceptación, es registrada por el Responsable de Servicios o de Ingeniería, según corresponda; en el cuadro de Control de la correspondiente Orden de Trabajo. En éste, se registra además, la persona que autoriza la liberación del servicio o del producto.

La liberación de la prestación del servicio o producto, no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (ver capítulo 7.1), a menos que sean aprobados de otra manera por Responsable de Servicios o de Ingeniería, según el caso; y, cuando corresponda, por el cliente; registrando dicha acción en el cuadro de Control de la correspondiente Orden de Trabajo.

A su vez, el seguimiento y medición de los productos y servicios, se complementan con los Informes de No Conformidad posteriores que pudiesen surgir como consecuencia de la entrega o realización de los mismos.

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 35 de 37

8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

TM&C mantiene controlados los productos que comercializa, y aquellos a utilizar en la prestación de los Servicios que no sean conformes con los requisitos; con objeto de prevenir su uso o entrega no intencional. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de los productos no conformes se definen el procedimiento general [PG-0100, Control de No Conformes](#). Estableciéndose en éste, las posibles disposiciones inmediatas ante la detección de un producto no conforme, las cuales comprenden:

- a) el tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada;
- b) el autorizar su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente; y/o
- c) el tomar acciones para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

8.4. ANALISIS DE DATOS

TM&C determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad, y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos comprende:

- a) la satisfacción del cliente (ver capítulo 8.2.1),
- b) la conformidad con los requisitos del producto (ver capítulo 7.2.1),
- c) las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas (ver capítulo 8.2.3), y
- d) los proveedores (ver capítulo 7.4).

Para la realización de este análisis, la Gerencia General, junto con los Responsables de cada área, establecen una serie de Indicadores de Gestión, donde constan: el Título, el

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 36 de 37

Objetivo, la Metodología, la Técnica Estadística y la Evaluación de Resultados para cada indicador.

La adopción de nuevos indicadores, y la supresión de otros en uso, es determinada por consenso entre la Gerencia General y los Responsables de Área, durante la Reunión de Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad, de acuerdo a las necesidades, y a las posibilidades de obtener un mejor análisis de la información.

El seguimiento de los Indicadores es registrado en el Informe de Gestión, por cada responsable de Área, donde se vuelcan los resultados obtenidos; los cuales se complementan con los gráficos que correspondieran, con objeto de poder analizar los estados pasados y actuales, como así también posibles tendencias.

Los resultados anuales de los indicadores son analizados por la Gerencia General y los Responsables de Área durante la Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad (ver capítulo 5.6 del presente manual).

8.5. MEJORA

8.5.1. MEJORA CONTINUA

TM&C busca mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante el uso de la Política de la Calidad, los Objetivos de la Calidad, los Resultados de las Auditorías, el Análisis de Datos, las Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión por la Dirección.

Los respectivos métodos utilizados para alcanzar la mejora continua se desarrollan a lo largo del presente manual.

8.5.2. ACCION CORRECTIVA

TM&C establece el procedimiento general [PG-0110, Acciones Correctivas](#). El objetivo del mismo es establecer la manera de tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

En el procedimiento se definen los requisitos para:

- a) revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes),

	MANUAL DE GESTION DE LA CALIDAD	MC-0001
		Rev. 6
		Fecha: 02/10/09
		Página 37 de 37

- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir,
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- f) revisar las acciones correctivas tomadas.

8.5.3. ACCION PREVENTIVA

TM&C establece el procedimiento general [PG-0120, Acciones Preventivas](#). El objetivo del mismo es establecer la manera de determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales y prevenir su ocurrencia.

En el procedimiento se definen los requisitos para:

- a) determinar las no conformidades potenciales y sus causas,
- b) evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades,
- c) determinar e implementar las acciones necesarias,
- d) registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- e) revisar las acciones preventivas tomadas.