

# **PLYRAP S.A.**

**Planta Industrial / Administración y Ventas**

**R. Imperiale 1111 / Parque Industrial “La Victoria”**

**TE (03462) 407005 / 436635 / 15663000**

**E mail [info@plyrap.com.ar](mailto:info@plyrap.com.ar)**

**Web [www.plyrap.com.ar](http://www.plyrap.com.ar)**

**VENADO TUERTO – SANTA FE - ARGENTINA**

**Diseño e implementación de un Sistema de Gestión de la  
Calidad bajo Normas ISO 9001:2000**

## **MANUAL DE CALIDAD**

**Revisión 03 – Mayo de 2008**

**TABLA DE CONTENIDOS**

Descripción de las Secciones	Página
<b>SECCIÓN 1</b>	<b>3</b>
Objeto y campo de aplicación	
Información de la empresa	
Información del manual	
<b>SECCIÓN 2</b>	<b>8</b>
Política y objetivos de calidad	
<b>SECCIÓN 3</b>	<b>9</b>
Organización, responsabilidades y autoridades	
<b>SECCIÓN 4</b>	<b>15</b>
Descripción general del Sistema de Gestión de la Calidad	
<b>SECCIÓN 5</b>	<b>18</b>
Descripción de los procesos principales del SGC	
<b>SECCIÓN 6</b>	<b>21</b>
Anexos	

## **SECCION 1**

### **OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

#### **OBJETO**

Definir los requisitos que debe cumplir el Sistema de Gestión de la Calidad de **PLYRAP S.A.** para demostrar capacidad de controlar los procesos que determinan la aceptabilidad de los productos y servicios suministrados por la empresa.

#### **CAMPO DE APLICACIÓN**

Este manual es de aplicación en **PLYRAP S.A.** para los procesos de Diseño, Desarrollo, Producción y Comercialización de Electrificadores de Alambrados. Este Manual responde a la **Norma ISO 9001 en su versión 2000** para el **Sistema de Gestión de la Calidad.**

Los requisitos adoptados y su aplicación en la empresa están explicitados en este manual.

Cuando corresponda, los requisitos están ampliados y documentados en procedimientos escritos en el **Manual de Procedimientos de Calidad**, según el **Procedimiento de Control (PC 01 01)**.

**INFORMACION DE LA EMPRESA**

---

**Razón social:****PLYRAP S.A.****Dirección:****R. IMPERIALE 1111 / PARQUE INDUSTRIAL “LA VICTORIA”****(2600) VENADO TUERTO – SANTA FE - ARGENTINA****Teléfono:****(03462) 407005 (líneas rotativas)****FAX:****0800 – 555 - 9050****E-mail:****info@plyrap.com.ar**

## ACTIVIDADES Y ANTECEDENTES

---

### HISTORIA DE LA EMPRESA

---

La empresa fue fundada en 1968 por Guillermo Antonio Clérici. Nieto de inmigrantes europeos de actividad agrícola; nacido y criado en el campo buscó en los talleres de entonces el oficio de tornero, de escasa y nula remuneración, que le diera la posibilidad de solventar su pasar.

Su labor comienza fabricando diferentes productos matrizados en fibra y hierro; la metalúrgica y la electrónica por entonces se desarrollaba para trabajos puntuales. Su mora oficiaba de lugar de trabajo.

Don Guillermo Clérici no fue la excepción de estas empresas nacidas como iniciativas de personas jóvenes y productos de una relación familiar. Su correspondencia matrimonial con Elena Guardia selló los cimientos de una empresa típicamente familiar.

Trabajador incansable de fuerte vocación de servicio, disfrutó de momentáneas estabilidades económicas y ocasionales etapas de promoción industrial que le fueron dando impulso para concluir con la construcción de los cimientos básicos de lo que hoy es la empresa.

Evolución generacional mediante, comienzan la fabricación de los primeros electrificadores rurales por medio de terceros; la inserción de sangre nueva en la empresa hizo que en muy poco tiempo se comenzaran a realizar los desarrollos propios de los productos; no deteniéndose en ningún momento los trabajos de prensa de válvulas y boyas de hierro y fibra con matricería propia y de terceros. Simultáneamente la modernización de la empresa se concentraba por el lado de la inclusión de inyección de plástico, principalmente en la fabricación de productos componentes de accesorios de cercos eléctricos.

De hecho, los destinos de la vida hicieron que Don Guillermo faltara en la conducción de la empresa en forma imprevista; esa circunstancia no impidió su crecimiento. La composición de experiencia y juventud puesta de manifiesto por los actuales directores de la empresa hicieron que rápidamente la empresa adopte conceptos básicos de desarrollo industrial; la decisión de desenvolver una planta en el Parque Industrial de Venado Tuerto fue determinante para comenzar a vivir una nueva historia en la vida empresarial.

Con esta historia de 37 años en el mercado, la empresa promueve la continuidad que se proyecta con un idéntico cometido: ser referente del sector y promover en el mercado nacional e internacional su marca registrada PLYRAP.

**INFORMACION DEL MANUAL**

---

**EMISIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD**

---

**Fecha de Emisión: 01 de Agosto de 2008.**

**Fecha de Vigencia: 01 de Agosto de 2008.**

**Aprobó: COMITÉ DE CALIDAD**

**Firma:**

.....

**Presidente**

## **REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DEL MANUAL DE CALIDAD**

El Comité de Calidad emite el Manual de Calidad y lo presenta a la Dirección de la empresa.

La Dirección, si no hay modificaciones, lo aprueba.

Luego el Comité de Calidad lo distribuye a todas las áreas de la empresa.

La Revisión y Actualización del Manual es responsabilidad del Comité de Calidad, quién evaluará la evolución del Sistema de Gestión de la Calidad y realizará las adaptaciones necesarias del presente.

El Control de este Manual es responsabilidad de la Dirección de la empresa.

La identificación del estado y control de la distribución de este Manual de la Calidad se realiza en base al procedimiento de Control de la Documentación

**PC 01 01**

## **SECCION 2**

### **POLITICA DE CALIDAD**

**Brindar productos de calidad adaptados a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes ofreciéndole resultados comprobables, para lo cual nos esforzamos en implementar y mejorar de manera continua el sistema de gestión de la calidad bajo normas ISO 9001, mantener personal capacitado y realizar el seguimiento del mercado para detectar nuevas necesidades.**

### **OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

- 1. Abastecer la demanda interna con un crecimiento en la producción del 10% en un año y que se mantenga constante en los próximos dos años, resolviendo los problemas críticos de infraestructura.**
- 2. Hacer crecer las exportaciones al 30% de la venta total realizada en el mercado local.**
- 3. Trabajar en el desarrollo de proveedores críticos para que acompañen este crecimiento.**
- 4. Analizar mejoras en la calidad de nuestros productos incorporando demandas específicas de nuestros clientes.**
- 5. Ampliar la cobertura nacional, expandiendo volúmenes de ventas en zonas existentes y generando nuevos mercados.**

**Revisión 03 – Mayo 2008**

**PLYRAP S.A.  
Venado Tuero, Mayo de 2008**

## SECCION 3

## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA



**00- DIRECCION**

**01- ADMINISTRACIÓN**

**01.01- SECRETARÍA**

**01.02- CONTABLE**

**01.02.01 ATENCIÓN AL CLIENTE**

**02- PRODUCCIÓN**

**02.01- INDUSTRIAL (Inyección – Prensa – Metalurgia)**

**02.02- ELECTRÓNICA (arreadores – Electrificadores)**

**03- COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN**

**03.01- VENDEDORES**

**03.02- MARKETING**

**03.03- DESPACHO**

**04-COMITÉ DE CALIDAD**

**04.01. Auditoria Interna**

**04.02 Responsable de la Calidad**

## **FUNCIONES y RESPONSABILIDADES**

### **DIRECCION**

---

Se compromete a cumplimentar y mantener este Sistema de Gestión de la Calidad.

Aprobar los recursos requeridos por el Comité de Calidad para el cumplimiento de sus fines.

Garantizar que las exigencias requeridas por la calidad no sean desplazadas por las decisiones de programación, prestación y costos.

Definir la responsabilidad, la autoridad y las relaciones entre el personal que realiza, dirige y verifica tareas que afectan la calidad.

### **ADMINISTRACIÓN**

---

Es la responsable de la contabilidad de la empresa, liquidación de sueldos, pago a proveedores, etc.

Asimismo tiene a su cargo la atención al cliente (distribuidor) tanto sea para quejas y reclamos, como para atención de pedidos telefónicos.

### **PRODUCCIÓN**

---

Este sector se encarga de la fabricación de los productos que comercializa PLYRAP; tanto sea lo fabricado en el sector industrial (boyas, válvulas, carcasas de electrificadores, etc) como en el sector electrónica: arreadores y electrificadores de alambrado.

### **COMERCIALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN**

---

Tiene a su cargo la promoción de productos, elaboración de estrategias de marketing y comercialización.

Conjuga con los vendedores, y es responsable de la interacción de los mismos con el sector despacho.

### **COMITÉ DE CALIDAD**

---

Presentar a la Dirección para su aprobación los requerimientos de recursos necesarios para la implementación del plan de calidad.

Dirección, planeamiento y control de todas las áreas de producción para todos sus procesos principales.

El Comité de Calidad está integrado por el Representante de la Dirección, la Responsable de Administración, el responsable de Producción y el Responsable Producción Electrónicos. En caso de que así lo decidan estas personas, invitarán a los responsables de otras tareas de los procesos.

## **RESPONSABLE DE CALIDAD**

Asegurar que se establezca, ponga en práctica y mantenga un Sistema de Gestión de la Calidad.

Intervenir en cualquier etapa de la producción por problemas de calidad.

Informar a la Dirección acerca del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad para su revisión y como base para un mejoramiento del mismo.

Es el Representante del cliente (en el o los procesos en cuestión).

Tiene autoridad para verificar la aplicación de la política y procedimientos de aseguramiento de calidad en todas las áreas de la empresa para todos sus procesos principales.

Interpretar los requisitos de calidad definidos por el cliente.

Mejoramiento de calidad. Participación en las definiciones de los objetivos y planes de mejoramiento de calidad.

Preparar instrucciones de trabajo para la verificación de la calidad.

Verificar documentos.

Tratar acciones correctivas.

Analizar indicadores de calidad.

Generación y administración de registros y datos.

Participar en estudios de factibilidad técnica.

Participar en la definición de las características importantes de proceso.

Elaborar de planes de control.

## **AUDITORIAS**

Ajustarse a los requerimientos aplicables a la auditoria.

Actuar éticamente.

Actuar objetivamente.

Comunicar y clarificar los requerimientos de la auditoria.

Documentar las observaciones.

Informar los resultados de las auditorias.

Verificar la efectividad de las acciones correctivas tomadas como resultado de la auditoria.

Retener y resguardar los documentos pertinentes de la auditoria para:

- Suministrarlos cuando les sean requeridos,
- Asegurar la confidencialidad de tales documentos,
- Tratar la información confidencial con discreción.

La descripción de los puestos con sus responsabilidades y requisitos se encuentra detallada en los RC 20 01 según lo define la IT 20 01.

**DECLARACIÓN DE AUTORIDAD**

Formalizando lo que en la práctica realizamos desde la implantación de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, responsabilizando al Arq. Guillermo Merino del proyecto de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Su misión incluye la de detener el proceso, evitar la aplicación defectuosa de procedimientos y aplicar medidas correctivas todas aquellas veces que considere necesario hacerlo a fin de preservar la Calidad del producto final.

.....  
Presidente

#### **SECCION 4**

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado en la empresa sigue los lineamientos de la norma ISO 9001:2000 y su desarrollo abarca tres niveles de procesos referidos a:

- **El control de la gestión**
- **El control documental**
- **El control de las operaciones**



## **EL CONTROL DE LA GESTION**

### **Gestión de los requisitos de la calidad:**

Aportan las definiciones de entrada para el diseño del plan de calidad de la empresa y se componen de:

- La política de calidad.
- Necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- Requerimientos legales y reglamentarios.

Los requisitos de la calidad son relevados, documentados y revisados conforme a la metodología definida en el Procedimiento de Gestión **PG 01 01**.

### **La gestión de los planes de la calidad:**

El plan de calidad se desarrolla a nivel general y de cada proceso principal, incluyendo:

- La definición del modelo de procesos de la empresa.
- La definición de los objetivos de los procesos principales con sus correspondientes indicadores de control de gestión.
- Los requerimientos y objetivos de las actividades de apoyo:
  - Adiestramiento y capacitación
  - Abastecimiento
  - Administración de los recursos
  - Medición, análisis y mejoramiento
  - Registro y control de datos
  - Mantenimiento de maquinas y equipos
  - Inspección y ensayo
  - Otros ídem

La descripción del contenido de los planes de calidad para los procesos operativos principales y actividades de apoyo se amplían en las secciones correspondientes de este manual.

Los planes de la calidad son elaborados, documentados y revisados conforme a la metodología que se describe en el Procedimiento de Gestión **PG 02 01**.

### **La gestión de los resultados de la calidad:**

Se considera la revisión de la calidad como una actividad bajo la directa responsabilidad de la dirección de carácter permanente y continuo que abarca la revisión de los procesos de:

- Los requisitos de la calidad.
- La planificación de la calidad.

- El control documental y operativo del Sistema de Gestión de la Calidad.

En función de los indicadores de gestión establecidos para controlar el cumplimiento de los objetivos.

El proceso de revisión de la calidad y cada uno de sus componentes son así mismo verificados, validados y revisados conforme a la metodología que se describe en el procedimiento **PG 03 01**.

### **EL CONTROL DOCUMENTAL**

El sistema de gestión de la calidad se controla a través de los siguientes procedimientos:

**PC 01 01:** Describe como se elabora, controla y mantiene la documentación y los registros del Sistema de Gestión de la Calidad

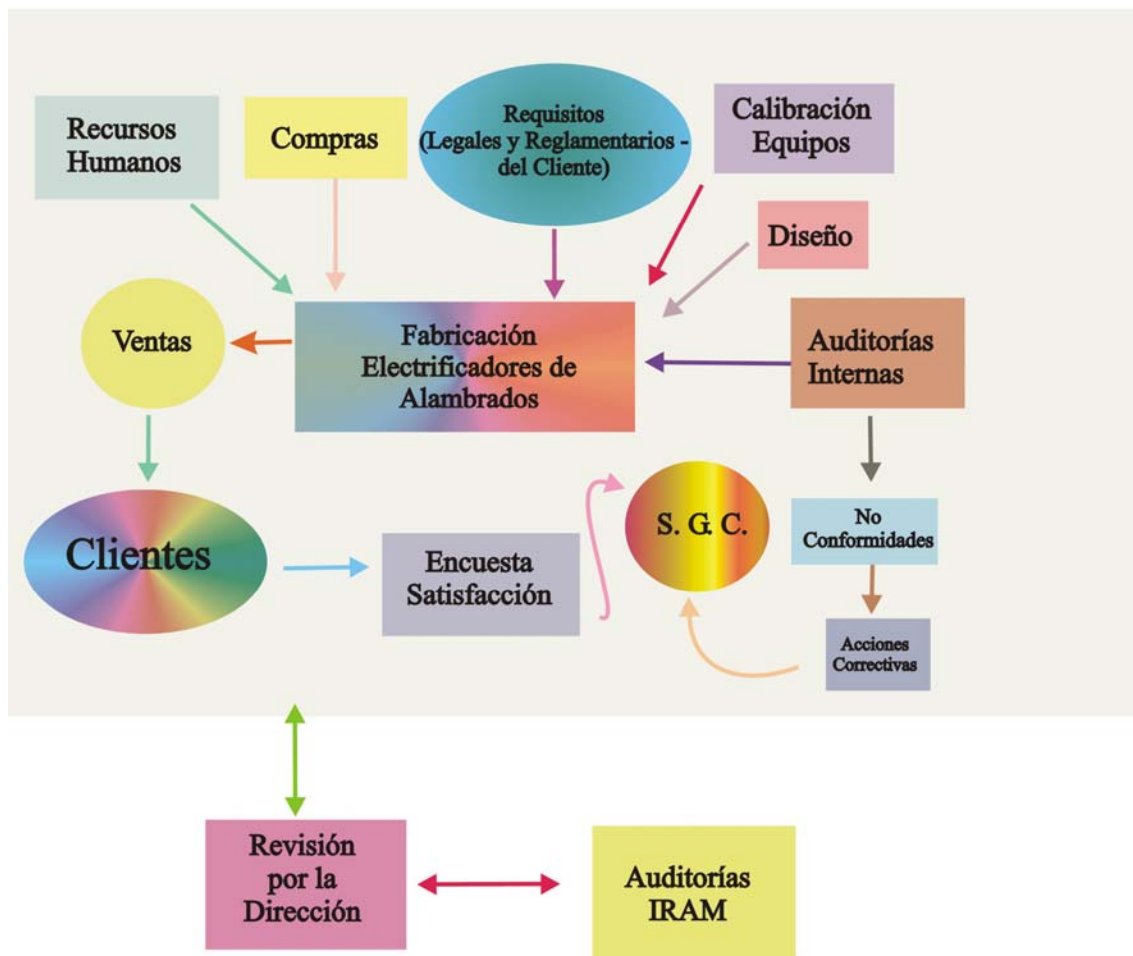
**PC 02 01:** Describe el desarrollo de las auditorías internas del Sistema de Gestión de la Calidad y del Sistema de Gestión Ambiental

**PC 03 01:** Desarrolla el control y tratamiento de las no conformidades, acciones preventivas y correctivas

## EL CONTROL DE LAS OPERACIONES

### Modelo de procesos operativos identificando los procesos principales y las actividades de apoyo

**PLYRAP**  
MAPA DE PROCESOS



**SECCION 5**

**PLANIFICACIÓN DE LA CALIDAD**

**Modelo de procesos del servicio:**

Anexo: Diagrama de flujo de procesos

**SECCION 6****INTERFACES**

Desde		Hacia		Descripción
Proceso	Actividad	Proceso	Actividad	
DDPyC	Todas	Compras	Todas	Especificaciones para pedido de materiales. Solicitud de compras.
DDPyC	Diseño	DDPyC	Comercialización	Requerimientos de clientes para nuevos diseños.
DDPyC	Diseño	DDPyC	Producción	Requerimientos de producción para el diseño.
DDPyC	Diseño	Revisión Dirección	Todas	Definiciones estratégicas y legales y reglamentarias para el diseño.
DDPyC	Todas	Revisión por la Dirección	Todas	Informes sobre cumplimiento de planes y objetivos.
DDPyC	Todas	Auditoria Interna	Todas	Resolución de hallazgos planteados por AI.
DDPyC	Todas	Capacitación	Todas	Requerimientos de capacitación, evaluación de la capacitación realizada.
DDPyC	Todas	Control de Equipos y Medición	Todas	Requerimientos de medición y control de equipos.
Compras	Todas	DDPyC	Todas	Informe de evaluación de proveedores y compras.
Auditoria Interna	Todas	Todos	Todas	Informe de hallazgos realizados por la AI
Revisión por la Dirección	Todas	Todos	Todas	Asignación de recursos, definición de políticas y estrategias, aprobación de planes
Capacitación	Todas	Todos	Todas	Ejecución de planes de capacitación, evaluación y registro.

## **EVOLUCION DE LAS VARIACIONES DEL MANUAL DE CALIDAD**

---

### **Revisión 01. Octubre 2006**

- Modificación texto historia de la empresa.
- Adecuación política de calidad

### **Revisión 02. Agosto 2007**

- Modificación alcance SGC.
- Modificación de objetivos de la calidad para adecuarlos a indicadores cuantitativos.
- Adecuación del mapa de procesos.
- Adecuación de la interrelación de procesos.

### **Revisión 03. Mayo 2008**

- Adecuación de objetivos de la calidad para adecuarlos a indicadores cuantitativos.