

# MANUAL DE CALIDAD

MCA01.09



## 1. Índice

2.	<i>Nuestra Organización.....</i>	3
3.	<i>Compromiso con la Seguridad.....</i>	3
4.	<i>Contexto de la organización.....</i>	3
4.1.	<i>Comprensión de la organización y su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas. ....</i>	3
4.2.	<i>Determinación del alcance del SGC.....</i>	3
5.	<i>Liderazgo.....</i>	4
5.1.	<i>Liderazgo y compromiso. ....</i>	4
5.2.	<i>Política.....</i>	4
5.3.	<i>Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.....</i>	4
6.	<i>Planificación.....</i>	5
6.1.	<i>Acciones para abordar riesgos y oportunidades.....</i>	5
6.2.	<i>Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.....</i>	5
6.3.	<i>Planificación de los Cambios.....</i>	6
7.	<i>Apoyo.....</i>	6
7.1.	<i>Recursos.....</i>	6
7.2.	<i>Competencia.....</i>	7
7.3.	<i>Toma de Conciencia y Comunicación.....</i>	7
7.4.	<i>Información Documentada.....</i>	7
8.	<i>Operación.....</i>	8
8.1.	<i>Planificación y Control Operacional.....</i>	8
8.2.	<i>Requisitos para los productos y servicios.....</i>	8
8.3.	<i>Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios.....</i>	8
8.4.	<i>Control de los Procesos, productos y servicios suministrados Externamente.....</i>	8
8.5.	<i>Producción y prestación del Servicio.....</i>	9
8.6.	<i>Liberación de los productos y servicios.....</i>	9
8.7.	<i>Control de las salidas no conformes.....</i>	10
9.	<i>Evaluación de Desempeño.....</i>	10
9.1.	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación.....</i>	10
9.2.	<i>Auditorías Internas.....</i>	10
9.3.	<i>Revisión por la Dirección.....</i>	11
10.	<i>Mejora.....</i>	11
10.1.	<i>No conformidad y acción correctiva.....</i>	11
10.2.	<i>Mejora continua.....</i>	12

## 2. Nuestra Organización.

---

REPALLETS S.A. es una empresa bahiense fundada en el año 1991 que se dedica fabricar, reparar y comercializar pallets, así como también a realizar el proceso de CATEM (Centro de Aplicación de Tratamiento a Embalajes de Madera). Desde hace más de 20 años, proveemos soluciones relacionadas con la estiba de materiales en forma confiable, rápida y eficiente.

Actualmente la Dirección de la empresa está compuesta por Adriana, Daian y Walter Burna tomando decisiones en forma conjunta en reuniones de planificación estratégica periódicas.

Hace unos años, decidimos edificar nuevas instalaciones a fin de innovar la estructura de la fábrica. Es por ello que desde el año 2012 nos encontramos ubicados sobre Ruta 3 Sur Km. 692,5 y Av. Buenos Aires, fuera del casco urbano. En un predio de 13.458 metros cuadrados edificamos un galpón principal de 750 m<sup>2</sup>, un galpón de depósito para el CATEM de 105 m<sup>2</sup> y nuevas oficinas administrativas.

Luego de que nos mudáramos, decidimos incorporar a nuestros servicios el Tratamiento Térmico de pallets, según la Norma Internacional NIMF-15. Tal es así, que a mediados del año 2015 comenzó a funcionar el Horno de Tratamiento CATEM bajo resolución de SENASA, otorgándonos en sus registros el CATEM N° 01084 con una capacidad operativa de 36.000 pallets mensuales.

Repallets S.A. ha invertido mucho en los últimos años generando empleo a muchas personas, tanto en forma directa como indirecta, demostrando que nuestra trayectoria se basa en el trabajo y el crecimiento continuo.

## 3. Compromiso con la Seguridad

---

Nuestra empresa considera esencial el cuidado de las personas y por lo tanto demuestra tal compromiso con la implementación de la Política Empresarial en Materia de Riesgos Laborales (Ver Adjuntos).

## 4. Contexto de la organización

---

### 4.1. Comprensión de la organización y su contexto, necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La empresa identifica, da seguimiento y mantiene actualizado todas las cuestiones internas y externas pertinentes a su SGC que afecten el propósito y la dirección estratégica adoptada para alcanzar los objetivos planteados por la Dirección.

Dentro de los análisis que se llevan adelante se encuentran aquellos destinados a la identificación y seguimiento de las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas pertinentes en forma periódica.

Con el propósito de identificar los diferentes procesos que forman parte del SGC se encuentra detallado los mismos en un esquema donde se puede observar su secuencia e interacción.

La organización dispone de un sitio web en la Dirección: [www.repallets.com.ar](http://www.repallets.com.ar)

### 4.2. Determinación del alcance del SGC.

El alcance del Sistema de Gestión comprende la:

- Comercialización, Diseño y Desarrollo, Fabricación, Reparación, y Tratamiento Térmico de Pallets, y Tablas de Soporte y Acomodación en Madera.

Aplican para este sistema todos los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Información Documentada asociada:	ICA05 Gestión de Riesgos. ICA06 Análisis Contexto. ICA07 FODA Esquema de Interacción (Ver Anexo)
-----------------------------------	---

## 5. Liderazgo

### 5.1. Liderazgo y compromiso.

La máxima autoridad de la Organización es ejercida por la Dirección quien lidera el proceso de gestión del sistema de Calidad.

El mismo es responsable de rectificar su compromiso público como principal figura de la organización a través de la definición difusión y gestión de las siguientes herramientas:

- Política de Calidad.
- Definición de Objetivos.
- Revisión por la Dirección.

### 5.2. Política

La Política de la Calidad es definida, emitida y comunicada por la Dirección, y compartida a través de su página web para las partes interesadas pertinentes. La misma es revisada a intervalos programados, como mínimo anualmente. Ver documentación adjunta.

### 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización.

La Dirección define y revisa en forma periódica los roles y responsabilidades de los integrantes de la empresa como también su estructura en la cual se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas (Organigrama). Se describen a continuación las principales:

#### Dirección (DI)

Definición de Políticas y Objetivos. Manual de Calidad. Revisiones por la Dirección. Evaluación de Indicadores.

#### Gerente General (GR)

Toma de decisiones estratégicas, teniendo en cuenta los indicadores y diagnóstico de la empresa.

#### Responsable SGC (CA)

Seguimiento de No Conformidades. Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Oportunidades de Mejora. Auditorías Internas. Control de Documentos y Registros. Evaluación Satisfacción del Cliente. Seguimiento de Indicadores. Asesoramiento subcontratado externamente.

#### Seguridad e Higiene (SH)

Seguimiento de normativa vigente relacionada con la seguridad e higiene en la empresa. Asesoramiento subcontratado externamente.

#### Ventas (VE)

Atención al cliente. Licitaciones. Presupuestos. Facturación. Cobranzas.

#### Administración (AD)

Gestión de Bancos, correspondencia, cadetería. Ingreso de facturas de compras al sistema. Contacto con el Contador y Abogado. Remitos. Trámites.

#### Recursos Humanos (HR)

Perfiles de Puesto y Evaluación. Comunicación. Planeamiento y Gestión de los Recursos necesarios. Ausentismo. Pago de sueldos. ART. Seguridad e Higiene. Capacitación del personal.

#### Compras (CO)

Gestión compras de Materia Prima, Materiales, Insumos y Herramientas.

#### Producción (PR)

Recepción y Liberación de Compras. Planificación y control de la producción. Asignación de tareas. Verificación de materiales e insumos para la producción. Control de Calidad del servicio.

#### CATEM Tratamiento Térmico (HT)

Planificación y realización de tratamientos térmicos a Tarimas de madera. Generación de documentación normativa.

#### Ingeniería (IN)

Diseño y Desarrollo de Modelos de Pallets y Bins. Soporte al área de Producción, Catem, Compras y Dirección.

#### Operadores Autoelevador (PR)

Carga y descarga de camiones, y traslado de materia prima e insumos a las mesas de armado. Llenado y vaciado del horno.

#### Armadores (PR)

Fabricación de Pallets según especificaciones técnicas. Control de calidad de fabricación. Identificación asociada a la mesa de trabajo.

#### Cortador de Tacos (PR)

Cortado de tacos según planificación diaria y especificación técnica.

#### Acomodadores (PR)

Acomodar las pilas de pallets de modo tal que puedan ser trasladados en forma segura. Identificación de pallets con número de lote.

#### Sello y Pintura (PR)

Sellado y pintado de pallets de acuerdo a requisitos del cliente.

#### Mantenimiento (PR)

Mantenimiento preventivo de equipos y herramientas. Generación de registros asociados.

#### Limpieza (PR)

Tareas de limpieza en las instalaciones.

Información Documentada asociada:

Política de Calidad + Organigrama (Ver Anexos).

## 6. Planificación

---

### 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

Teniendo en cuenta los análisis realizados acerca del contexto y las partes interesadas, la organización identifica y evalúa los Riesgos y Oportunidades para asegurarse lograr los objetivos planteados, aumentar los efectos deseables, prevenir o reducir los efectos no deseables y lograr la mejora.

Para ello se llevan adelante una gestión de riesgos donde se plantean acciones y se mide su eficacia en forma sistemática.

### 6.2. Objetivos de la Calidad y planificación para lograrlos.

La Dirección define, emite y comunica los Objetivos a todos los integrantes de la empresa a intervalos programados (anualmente) y, cuando es necesario, se aplican técnicas estadísticas para su caracterización. La Organización los evalúa y revisa en cada Revisión por la Dirección tomando decisiones en función de alcanzar su cumplimiento.

### 6.3. Planificación de los Cambios.

Para los casos cuando la Organización identifique cambios que afectaran al SGC, los mismos serán en forma planificada teniendo en cuenta los propósitos y consecuencias, la integridad del Sistema, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades y autoridades. Para el mismo se tratan como Oportunidades de Mejora. Ver punto 10 Mejora.

Información Documentada asociada:	PCA08 Gestión de Riesgos y Oportunidades IDI01 Objetivos
-----------------------------------	---

## 7. Apoyo

---

### 7.1. Recursos

La Dirección define los recursos necesarios para el cumplimiento de los requisitos del SGC a través de la definición y gestión presupuestaria como la planificación estratégica. Dispone para tal fin de personal altamente calificado para la prestación de un servicio de calidad, identificando las competencias necesarias para los puestos de trabajo y otorga al personal la capacitación necesaria para las actividades que realiza en orden al cumplimiento de los requerimientos del SGC, previa calificación por los responsables de cada área según un criterio preestablecido. Se mantienen los registros de capacitación otorgada por la DIRECCION o su contratada, como de los perfiles de puesto y calificaciones

Información Documentada asociada:	IRH01 Perfil de Puesto IRH02 Evaluación IRH03 Plan de Capacitación
-----------------------------------	--

La Dirección mantiene la infraestructura que dispone para garantizar el desarrollo de las actividades propias, y que reúna las máximas condiciones posibles de protección edilicia para el personal.

Se incluye tanto los Galpones, Horno, Zonas de Acopio como también Oficinas, Taller y dependencias de Depósito.

Relacionado con el equipamiento para desarrollar las actividades de la empresa, la misma cuenta con todas aquellas necesarias en condiciones operables como son las herramientas de mano, equipos de corte y pintado de madera, traslado de materia prima como también Pallets, Bins y Tablas de Soporte y Acomodación, y todos los equipos para el tratamiento térmico de pallets. Los mencionados se encuentran bajo un plan de mantenimiento preventivo tendiente a minimizar las roturas y mantener la operatividad.

La organización garantiza a todos sus empleados, que se controla y mantiene un ambiente de trabajo con el foco en la seguridad del empleado, y orientada a satisfacer a clientes y partes interesadas en toda instancia.

Información Documentada asociada: [IMA01 Mantenimiento Preventivo de Equipos y Herramientas](#)

La organización dispone de los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados que se obtengan mediante dispositivos de medición. Los mismos son identificados, verificados y calibrados de acuerdo a una planificación en función de su utilización y robustez de los mismos.

Información Documentada asociada: IHT01 Lista de Instrumentos  
IPR06 Dispositivos de Medición – Producción

## 7.2. Competencia

La Dirección está comprometida a disponer de personal altamente calificado y competente para la prestación de un servicio de calidad y tiene identificados las competencias necesarias para los puestos de trabajo y otorga al personal la capacitación necesaria para las actividades que realiza en orden al cumplimiento de los requerimientos del SGC, previa calificación por los responsables de cada área según un criterio preestablecido.

Se mantienen los registros de capacitación otorgada por la DIRECCION o su contratada, como de los perfiles de puesto y calificaciones.

Información Documentada asociada: **IRH 01 PERFILES DE PUESTO**  
**IRH 02 EVALUACIÓN**

## 7.3. Toma de Conciencia y Comunicación.

La Organización mediante capacitaciones y charlas permanentes genera el espacio propicio de comunicación interna y para la toma de conciencia de la política de calidad, los objetivos, su contribución para alcanzar los objetivos y las consecuencias de la falta de cumplimiento de los requisitos del SGC.

Relacionado con la comunicación externa la misma se focaliza mediante la página web y el contacto personalizado de la Dirección con los clientes.

## 7.4. Información Documentada

La Información Documentada es controlada a través de un procedimiento con el fin de garantizar el uso de documentación vigente.

Los documentos que contienen instrucciones modificadas en nuevas revisiones o que dejan de ser aplicables, son identificados de modo de prevenir su uso involuntariamente.

Los documentos mantienen una identificación unívoca en toda la Organización, independiente de su ámbito de aplicación.

La Dirección controla la documentación externa (técnica (como requisitos de aplicación), legal, contractual, etc.) a través de la identificación de estos documentos y su incorporación en los respectivos listados de documentación externa.

La organización mantiene resguardo de los registros electrónicos, sistemas y bases de datos. Estas tareas se encuentran controladas por un área externa al SGC.

Información Documentada asociada: PCA01 Control de la documentación  
ICA01 Listado de Documentos vigentes  
ICA03 Listado de Documentos externos

Los registros son información documentada del SGC que contiene datos y reciben un tratamiento particular a través de un procedimiento, definiendo para cada uno de ellos:

- Identificación.
- Modo de archivo y búsqueda.
- Tiempo de archivo.
- Disposición final.

Información Documentada asociada:	PCA05 Control de los registros ICA02 Control de los registros
-----------------------------------	--

## 8. Operación

### 8.1. Planificación y Control Operacional

Los procesos de la DIRECCION y las áreas afectadas a la prestación de servicios tienen definidos instrucciones y criterios para la planificación de la realización de los productos y servicios.

Esto incluye:

- Planes de prestación de servicios.
- Procedimientos, instrucciones y registros.

Los requisitos específicos de servicio y producto se encuentran definidos a lo largo de los procedimientos de la organización. Éstos incluyen los requisitos normativos de cada actividad correspondiente si es necesario, los deberes y derechos del personal más todos aquella documentación a entregarse.

Se lleva adelante también una constante revisión de su capacidad para satisfacer los requerimientos de los clientes.

### 8.2. Requisitos para los productos y servicios.

La organización dispone de múltiples canales de comunicación con el cliente y partes interesadas. Estos canales se encuentran disponibles para la recepción de respuesta de consultas varias, quejas y reclamos.

A intervalos programados, para todos los servicios de la empresa, se realiza la medición de satisfacción del cliente.

### 8.3. Diseño y desarrollo de los Productos y Servicios.

Relacionado con el Diseño y Desarrollo de Pallets y Bins, la empresa cuenta con una metodología definida donde se identifican las entradas, salidas y los controles a llevar adelante en las etapas correspondientes previa una planificación de todo el proceso.

Información Documentada asociada:	PCA07 Diseño y Desarrollo
-----------------------------------	---------------------------

### 8.4. Control de los Procesos, productos y servicios suministrados Externamente.



Las actividades relacionadas con el control de procesos y productos suministrados externamente, la misma se realiza bajo diferentes modalidades definidas en los procedimientos correspondientes al área de Compras.

La contratación de servicios y compra de materiales se realiza a proveedores calificados y evaluados periódicamente.

La evaluación de los proveedores es realizada por el área de Compras o quien designe la Dirección, con el consejo de los responsables de área asociados al uso del servicio/material.

Cada adquisición de materia prima lleva asociada los detalles de las características del producto y de la operación comercial. Cuando sea necesario, los servicios contratados van acompañados por una especificación de servicio.

Todos los productos y servicios suministrados externamente a la empresa, son verificados en diferentes instancias del proceso y con un grado de inspección definido, para garantizar los criterios mínimos de aptitud que esperan nuestros clientes.

Información Documentada asociada:	PCO01 Gestión de Compras y Calificación de Proveedores
-----------------------------------	--

## 8.5. Producción y prestación del Servicio.

La organización a lo largo de sus áreas responsables del servicio, tiene definidos los métodos de control y de gestión de los servicios que presta.

Los procesos son validados en forma continua por los clientes del servicio mediante la aceptación de la información y el grado de utilización generados en los diferentes servicios.

En forma puntual los desvíos o mejoras son registrados en el SGC por los responsables de área y en forma general los resultados de validación de los procesos de las áreas se obtienen de las encuestas de satisfacción a los clientes.

La trazabilidad de los productos se mantiene a través del número de lote y la identificación de los Pallets, Bins o Tablas de Soporte y Acomodación de madera tratadas que se envían a cada cliente. Cada unidad que se fabrica posee un código único donde se asocia la materia prima y metodología de trabajo.

La organización mantiene criterios de preservación de la materiales bajo su custodia controlando las condiciones de almacenaje y estado general.

Cada producto es almacenado de acuerdo a los criterios definidos por la Dirección y la legislación vigente, previendo disponibilidad de acceso, conforme procedimientos aplicables a la actividad.

Información Documentada asociada:	PPR01 Procedimiento Planificación de la producción diaria PPR02 Armado de pallets
-----------------------------------	--

## 8.6. Liberación de los productos y servicios

La empresa posee implementado una metodología de control en las diferentes etapas que se lleva adelante la producción y la liberación tendiente a verificar que se cumplan todos los requisitos comprometidos con el cliente.

En forma diaria se dejan constancia en documentos la liberación de los responsables asignados.

### 8.7. Control de las salidas no conformes.

De los controles y liberación indicados es de donde se detectan proactivamente aquellos productos que no cumplen con los requisitos, los no conforme. Los mismos son segregados en un área determinada por la parte operativa e identificada la misma tendiente a ser usada involuntariamente. La Organización en función de los hallazgos no conforme implementa y registra las acciones en función de su impacto sobre el SGC.

## 9. Evaluación de Desempeño.

---

### 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

A lo largo de todos los procesos, la organización mantiene registros de la información necesaria para garantizar el cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión.

La DIRECCION mide la satisfacción del cliente a través de sistema de encuestas, como también recomendaciones, quejas, sugerencias o toda aquella manifestación que genere el cliente. La población encuestada se encuentra direccionada a los principales clientes que posee la empresa. La evaluación de la encuesta está a cargo de la Dirección. También mantiene un seguimiento de los reclamos mediante el tratamiento definido en el SGC.

Información Documentada asociada:	RCA04 Encuesta de Satisfacción de Clientes
-----------------------------------	--

### 9.2. Auditorías Internas

El objeto de estos controles es evaluar el cumplimiento de los requerimientos aplicables a cada instancia de la DIRECCION, abarcando sistemas, procesos y actividades, en orden al alcance definido.

Son realizadas a intervalos programados en los diferentes ámbitos de la DIRECCION, abarcando la totalidad de los procesos y requerimientos vinculados con el SGC conforme el modelo ISO 9001.

Son llevadas a cabo por auditores internos calificados por la organización.

Los resultados de las auditorías son divulgados por medio de informes que detallan las no conformidades y oportunidades de mejora detectadas, así como la conformidad de los requisitos. A su vez, el diagnóstico de cumplimiento de requisitos por medio de una auditoría interna, se origina a través de la planificación y/o las necesidades propias de la DIRECCION.

Los Auditores internos cumplen con los requisitos de formación necesarios para comprender la organización y la adaptación del sistema de gestión de calidad al modelo ISO 9001 a los procesos de la DIRECCION.

Se asegura la independencia de las tareas a auditar efectuando el control sobre sectores y/o procesos donde no tienen participación directa.

Nota importante. Para los casos de contratación de auditores externos para llevar a cabo el plan de auditorías, la DIRECCION asegura que los mismos cumplen con los criterios de calificación para la provisión del servicio.

Información Documentada asociada:	RCA03 INFORME DE AUDITORIA INTERNA PCA06 Auditorías internas ICA04 Plan de Auditorías Internas
-----------------------------------	--

### 9.3. Revisión por la Dirección.

Es realizada a intervalos programados por la Dirección. A través del informe se gestiona la necesidad de recursos para cumplir con los requisitos de las normas de los sistemas integrados. La información de entrada contenida en la revisión contiene datos relevantes para la gestión del sistema conforme lo indicado en las normas de aplicación, los procedimientos propios u otras informaciones críticas para la gestión.

Se utiliza como testimonio de información para la Revisión:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la Dirección previas;
- b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
  - a. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
  - b. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
  - c. Las no conformidades y acciones correctivas.
  - d. Los resultados de seguimiento y medición.
  - e. Los resultados de las auditorías.
  - f. El desempeño de los proveedores externos
- d) La adecuación de los recursos.
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades (véase el apartado 6.1);
- f) Las oportunidades de mejora.  
La Dirección define las acciones y los recursos para garantizar el cumplimiento de los requisitos del SGC.

La información que resulta de la revisión es:

- a) Las oportunidades de mejora;
- b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad
- c) Las necesidades de recursos.

Información Documentada asociada:	PDI01 Procesos de la Dirección RDI01 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
-----------------------------------	---

## 10. Mejora

### 10.1. No conformidad y acción correctiva.

La DIRECCION define la naturaleza del producto no conforme en las diferentes actividades/etapas del servicio. Pueden ser detectadas como existentes y/o potenciales, y estar originadas por:

- Incumplimiento de requisitos del sistema.
- Incumplimiento de requisitos reglamentarios.
- Reclamos de clientes.
- Análisis de encuestas, indicadores, análisis de datos.
- Incumplimiento de procedimientos de la DIRECCION.

Conforme su origen y el alcance e impacto del evento no conforme, la DIRECCION define si el evento es gestionado a través del sistema de registro para el tratamiento de no conformidades. Los no conformes gestionados a través del registro, tienen asociado un análisis de causa raíz y acciones de disposición, correctivas o preventivas con el fin de tratar la NC y eliminar su repetición y mitigar sus efectos.

En el momento de detectarse una NC, la organización direcciona sus recursos con el fin de eliminar o mitigar los efectos inmediatos a través de acciones de disposición.

Los servicios o productos más la documentación asociada no apta para ser incorporados a los procesos son segregados y se mantienen criterios de identificación para garantizar que no sean utilizados hasta cumplir con los requerimientos y/o su disposición final.

Se mantienen registros asociados con el tratamiento del producto No Conforme.

Información Documentada asociada:	PCA03 Gestión de No Conformidades.
-----------------------------------	------------------------------------

Las acciones correctivas son las acciones definidas con el fin de eliminar las causas raíces asociadas a una no conformidad.

Son gestionadas a través de registros donde se define la acción, sus plazos de implementación y los responsables de la organización que deben llevarlas a cabo.

Una vez completada la acción, se verifica su efectividad en base a la naturaleza del no conforme y su causa raíz.

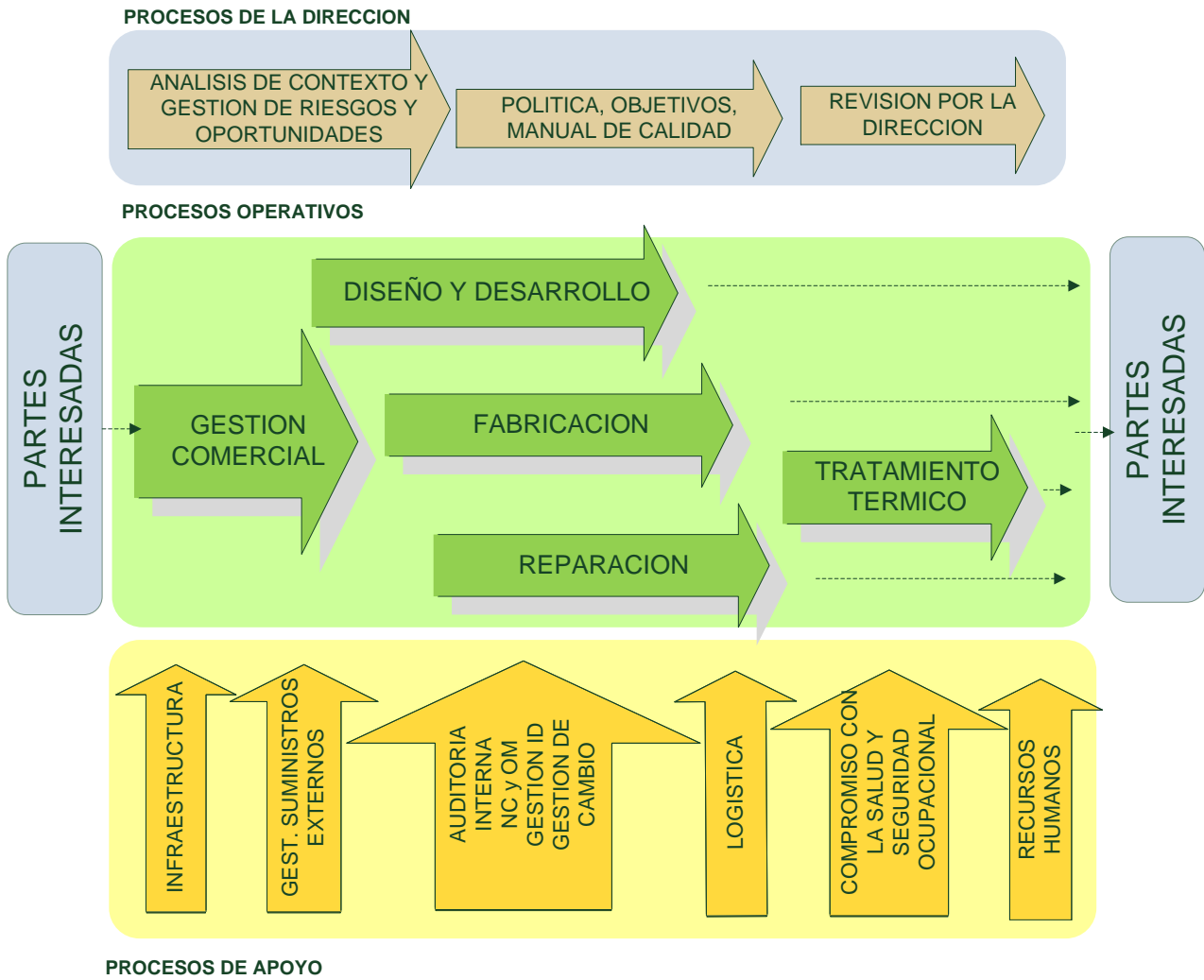
Información Documentada asociada:	PCA04 Acciones Correctivas
-----------------------------------	----------------------------

## 10.2. Mejora continua.

Es liderada en la organización por la Dirección y canalizada a través de cambios y acciones en los procesos, los requerimientos y los servicios con el fin de ser eficientes y garantizar la satisfacción continua de los clientes.

Las acciones de mejora son documentadas a través de las revisiones por la Dirección y el tratamiento de acciones.

## ANEXOS DIAGRAMA DE INTERACCIÓN



## ORGANIGRAMA FUNCIONAL

