

Fecha	Modificación	Revisión
15/04/2009	5.3 Representante de la dirección	01
24/06/2009	2. Objetivos y alcance del Manual de Calidad 3. Exclusiones y su justificación 4.2.1 Mapeo de procesos	02
29/06/2009	4.2.1 Mapeo de procesos 7 Realización de producto	03
28/07/2009	2. Objetivo y alcance del Manual de Calidad	04
11/01/2011	4.2.1 Mapeo de Procesos 5.4 Política de la Calidad 5.7 Organigrama Expomar	05
14/01/2011	2. Objetivo y alcance del Sistema de Gestión de Calidad. 5.1 Compromiso de la Dirección	06

Revisó	Aprobó
Firma	
Cargo	
Fecha	

COPIA CONTROLADA

Item	Detalle
1	Descripción y presentación de la Empresa
2	Objetivo y alcance del Sistema de Gestión de Calidad
3	Exclusiones y su justificación
4	Sistema de Gestión de Calidad
4.1.1	Control de los Documentos
4.1.2	Registros
4.2	Planificación del sistema de calidad de Expomar
4.2.1	Mapeo de Procesos
5	Responsabilidad de la Dirección
5.1	Compromiso de la Dirección
5.2	Enfoque al cliente
5.3	Representante de la Dirección
5.4	Política de la Calidad
5.5	Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad
5.6	Objetivos de Calidad
5.7	Organigrama de EXPOMAR
6	GESTIÓN DE LOS RECURSOS
6.1	Provisión de recursos
6.2	Recursos Humanos.
6.3	Infraestructura
7	Realización del producto
7.1	Planificación de la realización del producto
7.2	Diseño
7.2.1	Planificación del diseño y desarrollo
7.2.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo
7.2.3	Resultados del diseño y desarrollo
7.3	Realización del producto
8	Análisis de medición y mejora
8.1	Satisfacción del cliente
8.2	Auditoria interna
8.3	Seguimiento y medición de los procesos
8.4	Control de productos no conformes
8.5	Acciones correctivas
8.6	Acciones preventivas
8.7	Mejora continua

1. Descripción y presentación de la Empresa

Expomar es una empresa de servicios para eventos, principalmente basada en el diseño y construcción de stands e infraestructuras. Fue creada en la ciudad de Mar del Plata, provincia de Buenos Aires, en el año 1997, donde cuenta con sus depósitos y oficinas principales. Rápidamente se consolidó como el principal proveedor del rubro y extendió sus servicios al resto del país con flota de vehículos propios. En el año 2002 se afianzó en Capital Federal con su primer sucursal, desarrollando un punto operativo con el objetivo de ampliar su horizonte y mejorar sus servicios a los clientes de esa región.

Expomar Stands es líder en el sudeste de la provincia de Buenos Aires; actualmente construye 4900m² de stands artesanales en predios cerrados y a cielo abierto, en ferias, congresos y exposiciones a nivel local, nacional e internacional, y 15.000m² en sistema OCTANORM, material de licencia alemana con el cual trabaja desde sus comienzos.

Un crecimiento sostenido

Un crecimiento sostenido tuvo Expomar en los últimos años, trabajando en la fidelización de clientes, obteniendo nuevas cuentas, asistiendo a capacitaciones, profesionalizando procesos y trabajando intensamente en el desarrollo y crecimiento interno.

El crecimiento de Expomar lleva el sello indiscutido de trabajo intenso, creatividad y flexibilidad para generar respuestas eficientes. Esto es posible gracias a la labor diaria de su gente, que ha sido desde el principio la pieza clave del éxito de la empresa.

Diferenciación

La diferenciación se basa en el servicio, busca transmitir una cultura de trabajo y compromiso con el cliente. La prioridad de la empresa es la atención personalizada y el afán de brindar soluciones.

EL MEJOR SISTEMA

Octanorm es un sistema de panelería de origen alemán utilizado para el montaje de exposiciones. Consiste básicamente en placas de multilaminado que son adosadas mediante perfiles de aluminio. La multiplicidad de placas y perfiles permite construir una extensa variedad de complejas estructuras, cuyas principales ventajas son la rapidez en el montaje y la calidad de la terminación.

Nuestros Servicios

En Expomar somos conscientes de las **necesidades y contingencias** a las que se enfrentan los **organizadores y expositores** a la hora de planificar y realizar una feria, congreso o evento de cualquier tipo. Es por eso que brindamos **soluciones integrales a medida**, y tenemos la convicción que esto se logra trabajando conjuntamente con nuestros clientes en todas las etapas del proceso.

- **Diseño y proyección:** Un grupo de arquitectos y diseñadores reciben e interpretan su idea, generando una propuesta que maximice la imagen corporativa y contemple las necesidades de quien nos contrate. Para esto, contamos con tecnología y soportes necesarios para materializar el proyecto.

El mismo se entrega junto a un presupuesto en un formato digital, o en láminas impresas.

Una vez aceptada nuestra propuesta, se realizan planos constructivos y la estructura se comienza a construir. Se prioriza la calidad de los materiales y los detalles que hagan a una excelente terminación.

- **Asesoramiento profesional:** el **conocimiento** y la **experiencia** de nuestro equipo de trabajo son elementos claves para asistir a nuestros clientes en el diseño de su evento con el objetivo de un eficiente aprovechamiento del espacio y maximización de sus posibilidades.

- **Infraestructura:** utilizamos sistema Octanorm para el montaje de exposiciones, reconocido mundialmente por su calidad y funcionalidad.

El mismo nos permite generar una variedad de espacios tales como cerramientos acústicos y visuales, stands modulados, salas de trabajo, auditorios, áreas de acreditaciones, soportes de posters y una delicada línea de muebles.

- **Mobiliario y accesorios:** sillas, sillones, taburetes, puffs, mesas, escritorios, mostradores, vitrinas, plasmas, plantas, iluminación, alfombras, pisos, tarimas y demás elementos para la ambientación del espacio.

- **Soluciones gráficas:** contamos con una unidad de negocios propia que nos permite ofrecer impresiones de gran formato para proveer a nuestros clientes de banners, cartelería, señalética, plotters, corpóreos, entre otros. Por ser Grafica Extrema una unidad de negocios que pertenece

a expomar, contamos con una agilidad sorprendente a la hora de realizar impresiones de último momento.

- **Logística integral:** poseemos una flota de vehículos propia que nos permite entregar en tiempo y forma los materiales para su posterior armado, adaptándonos mejor a los tiempos especiales de las exposiciones.

- **Asistencia continua:** estamos presentes durante todo el proceso, dispuestos a brindar nuestra ayuda ante cualquier inconveniente. Ante una solicitud, siempre habrá un teléfono abierto de expomar a su disposición.

2. Objetivo y alcance del Sistema de Gestión de Calidad

El Sistema de Gestión de Calidad de EXPOMAR tiene por objeto asegurar la calidad en la empresa y en él se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en sus servicios, para prevenir la aparición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas para evitar su repetición, y para, a través de la gestión de sus procesos, alcanzar la mejora continua del sistema así como la satisfacción de sus clientes.

El alcance del sistema de Gestión de Calidad queda limitado al *diseño, construcción, montaje y alquiler de stands e infraestructuras para eventos, congresos, ferias y exposiciones.*

3. Exclusiones y su justificación

Requisitos 7.5.1 Validación de los procesos de producción y de prestación de servicio (ISO 9001: 2008)

Debido a que todos los servicios que presta Expomar son factibles de evaluarse permitiendo asegurar el cumplimiento de los requerimientos del cliente, no es necesaria la validación de los procesos de las operaciones de producción y servicio, excluyéndose así del punto 7.5.1. Tal exclusión no afecta el producto/servicio final que la empresa presenta a sus clientes.

Requisito 7.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición (ISO 9001:2008)

Debido a que la organización no utiliza elementos de medición, ya que trabaja con un sistema modulado y en el caso de necesitar cortes de maderas terciariza los mismos, Expomar se excluye del punto 7.6. Tal exclusión no afecta al producto/servicio final que la empresa presenta a sus clientes.

4. Sistema de Gestión de Calidad

La estructura documental del sistema de Gestión de Calidad de Expomar esta compuesto de la siguiente forma:



4.1.1 Control de los Documentos

La Dirección de EXPOMAR ha definido las directrices, en un procedimiento documentado, en el que se establece un sistema de control y distribución de documentación para evitar el empleo de documentos no válidos u obsoletos y lo relacionado con la preparación, revisión, aprobación, modificación, distribución y archivo de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad incluyendo la documentación suministrada externa.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-01 CONTROL DE DOCUMENTOS

4.1.2 Registros

Son aquellos documentos que brindan la evidencia objetiva de cumplimiento de una actividad o de cumplimiento con un requisito.

EXPOMAR establece y mantiene registros de la calidad para proporcionar evidencia objetiva de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad. Asimismo define en un procedimiento documentado las responsabilidades por el archivo y tiempo de resguardo de los registros

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-02 CONTROL DE REGISTROS**4.2 Planificación del sistema de calidad de Expomar**

Para una correcta planificación de su Sistema de Gestión de la Calidad EXPOMAR ha identificado sus procesos y su interrelación.

EXPOMAR definió una metodología, basada en indicadores de gestión, para el seguimiento y control de los procesos. De este seguimiento y de acuerdo a los resultados obtenidos se generan las acciones para corregir y/o mejorar el desempeño de los mismos.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-10 SEGUIMIENTO, MEDICION Y MEJORA.**4.2.1 Mapeo de Procesos**

Nota: ver anexo 1

En documento anexos Manual de calidad.

Los procesos Esenciales son los siguientes:

PR - Proceso comercial

PR - Proceso de diseño

PR - Proceso de producción

PR - Proceso de montaje

PR – Carga y Descarga

Los procesos de apoyo son los siguientes:

PR - Proceso de compras

PR – Gestión de recursos Humanos

PR – Mantenimiento

Expomar dispone de la gestión de las acciones correctivas y preventivas con objeto de adoptar dichos procesos a la línea de la mejora continua.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR- 5 PRODUCTO NO CONFORME ACCION CORRECTIVA Y PREVENTIVA.

5. Responsabilidad de la Dirección**5.1 Compromiso de la Dirección** ←

La Dirección de EXPOMAR mantiene un compromiso constante con el desarrollo, mantenimiento y mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad, este compromiso se pone en evidencia por medio de las siguientes acciones desarrolladas en forma sistemática:

- Estableciendo una política de la calidad, asumiendo el compromiso de la difusión de la misma en todos los sectores y su comprensión y adherencia por parte de todo el personal de la organización.
- Fijando objetivos de la calidad en cada uno de los sectores involucrados, de forma tal que los mismos contribuyan para conducir a la mejora del desempeño y a satisfacer las necesidades actuales y futuras de la organización.
- Comunicando a todos los sectores involucrados de la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, cumpliendo con todos los requisitos legales y reglamentarios.
- Realizando semestralmente la revisión del sistema de gestión de la calidad, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continúa. Esta revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema.
- Asegurando la disponibilidad de recursos para llevar a adelante el Sistema de Gestión de Calidad.

5.2 Enfoque al cliente

La Dirección de EXPOMAR se asegura de determinar las necesidades y expectativas del cliente a través del contrato que los vincula o a través de cualquier medio que considere conveniente.

La satisfacción del cliente es para EXPOMAR el objetivo primordial a cumplir. Para alcanzarlo convierte las necesidades y expectativas del cliente en los requisitos a cumplir.

Lo cual queda demostrado según el procedimiento de referencia: PR – 09
Relacion con el cliente.

5.3 Representante de la Dirección

La Dirección de EXPOMAR ha designado, al Responsable de producción y montaje como representante de la Dirección para que independientemente de sus funciones y responsabilidades tenga responsabilidad y autoridad para:

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

5.4 Política de la Calidad

La Dirección de EXPOMAR estableció la Política de la Calidad asegurándose de la divulgación y comprensión de la misma por todos los involucrados en el Sistema de gestión de la calidad.

NOTA: Ver Anexo 2 – Manual de Calidad

5.5 Revisión del Sistema de Gestión de la Calidad

Semestralmente la Dirección de EXPOMAR realiza la revisión del Sistema de Gestión de la calidad de EXPOMAR para asegurarse que el sistema se mantiene conforme a lo planificado y que su desempeño es eficaz.

Como elemento de entrada para la revisión del sistema se debe incluir la siguiente información:

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

Asimismo en dicha revisión se incluye la revisión de la Política, Manual, Objetivos y de todo aquello que resulte de significancia para el eficaz desarrollo del Sistema de Gestión de la calidad de EXPOMAR.

Como resultado de esa revisión, la Dirección, puede disponer de asignar recursos a aquellas áreas donde se estime necesario, disponer de acciones encaminadas a corregir desviaciones o para la mejora continua del sistema.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-04 REVISION POR LA DIRECCION

5.6 Objetivos de Calidad

Con compromiso en la mejora continua, Expomar, establece, implementa, y mantiene Objetivos de Calidad cuantificables y congruentes con la política de calidad.

La difusión de los Objetivos de la Calidad al personal de la organización esta a cargo del Representante de la Dirección.

5.7 Organigrama de EXPOMAR

Nota: Ver Anexo 3 – Manual de Calidad

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 Provisión de recursos

La Dirección de EXPOMAR identifica y provee los recursos necesarios para la adecuada implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

Con el objeto de asegurar la oportuna provisión de los recursos, se elabora anualmente un presupuesto, en las reuniones de Dirección se monitorea la evolución del mismo.

6.2 Recursos Humanos.

La Dirección de EXPOMAR asegura la competencia de todo el personal de la organización involucrado en los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Para ello y en función de las responsabilidades de cada uno, se han determinado los perfiles de puesto para cada una de las funciones.

Mediante la evaluación de desempeño se determina la adecuación del perfil definido y del cumplimiento del personal con los requerimientos de competencia.

Esto da a lugar a que se detecten necesidades de capacitación del personal lo que se materializa en actividades ya sea externas o internas con lo que se asegura el mantenimiento del nivel de competencias requerido por toda la organización, así como la evolución permanente de las capacidades del personal.

6.3 Infraestructura

EXPOMAR determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad de los requisitos de los procesos y la satisfacción de los clientes.

Esta infraestructura comprende tanto a las instalaciones donde se realizan las tareas de fabricación como a los equipos necesarios para desarrollar adecuadamente todos los procesos de la organización.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-08 GESTION DE LOS RECURSOS.

7. REALIZACION DEL PRODUCTO

7.1 Planificación de la realización del producto

La realización del servicio es la secuencia de procesos de las actividades requeridas para la prestación del servicio.

(Ver Anexo: MAPEO DE PROCESOS)

La planificación de los procesos de realización es consistente con los otros requisitos del sistema de Gestión de la Calidad y estarán documentados en una forma adecuada a los métodos operativos de EXPOMAR

EXPOMAR planifica las actividades y los criterios para la aceptación y los registros que son necesarios para proporcionar confianza con la conformidad de los procesos y de los productos resultantes.

7.2 Procedimientos relacionados con el cliente

Expomar debe determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y posteriores a la misma.

Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto. Y cualquier otro requisito adicional.

7.2.1 Revisión de los requisitos

Expomar revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse a proporcionar el producto/servicio al cliente. Se mantendrán registros de los resultados de las revisiones y de las acciones originadas por la misma. También cuando se cambien los requisitos del producto la organización se asegura que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente consciente de los requisitos modificados.

7.2.2 comunicación con el cliente

Expomar debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR – 9 RELACION CON EL CLIENTE**7.3 Diseño**

De acuerdo con los requisitos definidos por el cliente, el proceso de diseño es realizado para la materialización de los requisitos solicitados. Se reciben los requisitos de los clientes, suministrados por el proceso de Comercialización y se transforman en las especificaciones internas para el resto de los procesos involucrados con las cuales se construirá el producto solicitado.

7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo

Expomar planifica y controla el diseño. La planificación establece las etapas de los procesos, las actividades de revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y las responsabilidades para dichas actividades.

7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

En el área Comercial se determinan los elementos relacionados con los requisitos del cliente, los cuales incluyen los de carácter funcional y los requerimientos legales y reglamentarios aplicables a la actividad.

7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo

Los resultados del diseño se proporcionan de tal manera que permiten ser verificados respecto a los elementos de entrada.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-07 DISEÑO**7.4 Compras**

Expomar debe asegurarse de que el producto comprado cumple con los requisitos de compra especificados. Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los requisitos de la organización. Se establecerán criterios para la selección, evaluación y re-evaluación.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR – 06 COMPRAS**7.5 Realización del producto**

EXPOMAR planifica y realiza la fabricación de sus productos, a través de procedimientos e instructivos de trabajo y la controla a través de la utilización y el mantenimiento de equipo apropiado.

Para la fabricación de los productos solicitados por los clientes se cuenta con los equipos necesarios en correcto estado de funcionamiento y con el personal formado para el eficaz desempeño de sus tareas para cumplir en tiempo y forma con lo requerido por los clientes.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA:

PR-11 MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y PREVENTIVO DE MATERIALES

PR-12 MOSTAJE DE STANDS EN EXPOSICIONES

PR-13 CARGA / DESCARGA

PR-14 PRODUCCIÓN

8. MEDICION, ANÁLISIS Y MEJORA**8.1 Satisfacción del cliente**

EXPOMAR realiza un seguimiento de la información sobre la satisfacción y/o insatisfacción del cliente como una de las medidas de las esenciales del sistema de Gestión de la Calidad.

8.2 Auditoria interna

EXPOMAR realiza auditorias internas para determinar si el sistema de Gestión de la Calidad es conforme a los requisitos establecidos y ha sido implementado y mantenido efectivamente.

En un procedimiento documentado se establece la metodología para la planificación del programa de auditorias.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR-03 AUDITORIA INTERNA**8.3 Seguimiento y medición de los procesos**

EXPOMAR aplica métodos apropiados para el seguimiento de los procesos de realización necesarios para satisfacer los requisitos del cliente.

Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo acciones tendientes a corregir dichos desvíos.

8.4 Control del producto no conforme

EXPOMAR se asegura que el producto que no sea conforme con los requisitos, es identificado y controlado para prevenir una utilización o entrega no intencionada.

Los productos no conformes que son corregidos, son sometidos a una nueva verificación después de su corrección para demostrar su conformidad.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR- 05 PRODUCTOS NO CONFORMES ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS

8.5 Acciones correctivas

EXPOMAR toma las acciones correctivas para eliminar la causa de las No conformidades con el objeto de prevenir su repetición.

8.6 Acciones preventivas

EXPOMAR identifica acciones preventivas para eliminar las causas de las No conformidades Potenciales para evitar su ocurrencia.

PROCEDIMIENTO DE REFERENCIA: PR- 05 PRODUCTOS NO CONFORMES ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS

8.7 Mejora continua

EXPOMAR considera las distintas alternativas que brinda nuestro sistema de calidad, para generar la toma de acciones que posibiliten la mejora continúa de nuestro sistema

