



MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001:2015

Julio 2017

INDICE

1	Presentación de la Organización.
2	Política de la Calidad.
3	Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos no aplicables
4	Contexto de la Organización
4.1	Comprensión de la organización y de su contexto
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
5	Liderazgo
5.1	Liderazgo y Compromiso
5.2	Política
6	Planificación
6.1	Acciones para abordar riesgos y oportunidades
6.2	Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
6.3	Planificación de los cambios
7	Apoyo
7.1	Recursos
7.2	Competencia
7.3	Toma de conciencia
7.4	Comunicación
7.5	Información documentada
8	Operación
8.1	Planificación y control operacional
8.2	Requisitos para los productos y servicios
8.3	Diseño y desarrollo de los productos y servicios
8.4	Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
8.5	Producción y provisión del servicio
8.6	Liberación de los productos y servicios
8.7	Control de las salidas no conformes
9	Evaluación de Desempeño
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación
9.2	Auditoría interna
9.3	Revisión por la dirección
10	Mejora
Anexo I	Diagrama de Procesos

Control de Cambios

Ultimas Revisiones				
Rev.	Fecha:	Motivo:	Cr.	Ap.
0	Enero 07	Original	MJB	JMA
1	Julio 10	Adaptación de referencias a ISO 9001: 2008 – Actualización de la Presentación de la Organización.	JC	JMA
2	Septiembre 2013	Actualización presentación de la empresa	JC	JMA
3	Octubre 2016	Revisión general y adaptación a la versión 2015 de la Norma ISO 9001.	JC	JMA
4	Julio 2017	Modificación Diagrama de Procesos y Política de Calidad	JC	JMA

REVISO y APROBO**GERENTE GENERAL**

1- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Repman S.A. es una empresa Argentina de larga trayectoria dedicada a al suministro de equipos industriales para industrias de procesos.

Historia:

1986- Nace **Repman S.A.**, teniendo fuerte participación en los proyectos de Mayor de Conversión en Yacimientos Petrolíferos Fiscales S.E. (**YPF**).

1988- Inicia la relación comercial con **Chemithon** para suministrar una planta de Sulfonación llave en mano.

1989- Inicia la distribución de Bombas Centrífugas **Goulds** para la Argentina.

1990- Comienza la distribución de Bombas de Desplazamiento positivo **Viking** para Argentina.

1992- Inicia los Servicios de Mantenimiento y Reparación de Equipos Rotantes, junto con la adquisición de un depósito ubicado en la Ciudad de Buenos Aires.

1993- Se produce la puesta en marcha del acuerdo con la firma Coopertei, que aporta una mayor capacidad para la reparación de equipos rotantes. Se produce la capacitación de técnicos en Estados Unidos.

1994- Participa en la ampliación de la Refinería La Teja de ANCAP, en la República Oriental del Uruguay.

1995- Incorpora la División Logística.

1998- Incorpora la línea de bombas centrífugas **Ensival**.

1999- Se inaugura el nuevo PRO-CENTER para preparación de equipos de hasta 3 TN en San Martín, Provincia. de Bs. As. Además se incorporan las bombas industriales **Weatherford**. Durante este año ajustamos nuestros sistemas informáticos para evitar los efectos negativos del Y2K.

2000- Se firma el acuerdo con **Euskal Forcing International** para el desarrollo de superpiezas forjadas para el mercado local.

Se efectúan importantes inversiones en el proceso de informatización de la compañía.

2001- Se incorporan las Bombas de doble diafragma **Versa-Matic**.

2002- Se incorporan la nueva línea de productos de Equipos y Bombas de Vacío **Nash-Elmo**.

2003- Se incorporan Tubos y accesorios de Piping **Jannone Tubos**.

2004- Se incorporan Bombas dosificadoras de pistón, diafragma y triple pistón **Seko-Bono**.

2006- Se incorporan Agitadores de entrada superior y lateral **Lightnin-Plenty**.

También Bombas centrífugas plásticas **Fybroc** y Bombas calefaccionadas **Dean**.

2007- Se incorpora líneas de bombas centrífugas plásticas de servicio simple **Finish Thompson**.

Acuerdo de representación con el grupo **Colfax**, que posee bombas de 2 y 3 tornillos.

Imo Pump, bombas centrífugas y de cavidad progresiva **Allweiler Pumps**, bombas de 2 tornillos **Warren Pump/Houttuin** y bombas dosificadoras de engranajes **Zenith Pumps**.

2008- Se incorporan las líneas de mezcladores y secadores Charles **Ross & Son Company**.

Certificación de la empresa bajo las normas de calidad **ISO 9001**.

2009- Desarrollo de talleres especializados en reparación integral de bombas en general.

2010- Desarrollo de un taller especializado y equipado para reparar bombas de vacío Nash (y otras marcas) de gran porte, de hasta 15 toneladas.

2011- Se integró la línea **Marelli Pumps** a los proveedores representados por Repman SA, lo que amplía la oferta de equipos al incorporar las bombas API.

Participación en la **Oil & Gas 2011**.

2013- Se completa la provisión de bombas para las baterías de Vaca Muerta.

Mejoras en las instalaciones de los talleres y adquisición de un equipo de alineación laser para los montajes.

2014- Concretamos nuestra participación en importantes proyectos de YPF, principal productor de hidrocarburos de la Argentina, con la provisión de bombas de cavidad progresiva (API 676) para las baterías de Vaca Muerta.

2016- Adquisición de un predio en el Polo Industrial General Rodríguez, donde se incorporará un taller de reparación y montaje propio.

2- POLÍTICA DE CALIDAD

Nuestro objetivo es ser líder regional, proveyendo consistentemente la más alta calidad en equipos industriales para el movimiento de fluidos y en servicios de asistencia técnica, que satisfagan las necesidades y requisitos de nuestros clientes y partes interesadas pertinentes y cualquier otro requisito aplicable a las actividades de la organización.

Este objetivo se alcanza:

- ✓ Involucrando a todo el personal en la necesidad de establecer una organización sostenible en el tiempo, mediante el cumplimiento de requisitos y expectativas de las partes interesadas y la mejora continua de los procesos de la organización.
- ✓ Trabajando en equipo con clientes y proveedores para cumplimentar efectivamente sus requisitos y expectativas y alcanzar así su satisfacción.
- ✓ Manteniendo un clima organizacional que fomente la motivación.
- ✓ Enfocando nuestros esfuerzos en la prevención de errores.
- ✓ Mejorando permanentemente la eficacia de nuestro sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Asegurando el cumplimiento de los requisitos legales asociados a nuestras actividades.
- ✓ Anticipando nuevas necesidades del mercado al desarrollar nuevos servicios.

La dirección de **Repman S.A.** se compromete a liderar personalmente el desarrollo, implementación y mejora de estos objetivos y a asignar los recursos necesarios para cumplir con esta Política.

Gerente General de **Repman S.A.**

Julio de 2017

3- ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

EL Sistema de Gestión de la Calidad de RepMan, basado en los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se aplica a la comercialización, asistencia técnica y servicio posventa de equipos para movimiento de fluidos.

REQUISITOS NO APLICABLES

La operatoria de gestión de la calidad de **RepMan** no contempla la aplicación de los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:2015:

- Punto 7.1.5 Recursos de Seguimiento y Medición, dado que la organización no utiliza recursos de seguimiento y medición en sus procesos
- punto 8.3 Diseño y Desarrollo de los Productos y Servicios, ya que la organización comercializa equipos de empresas proveedoras, por tanto no realiza actividades de diseño y desarrollo.

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Comprensión de la organización y de su contexto.

La Dirección de la organización establece y documenta las cuestiones externas e internas que afectan o pueden afectar a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad y que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica.

En esta evaluación se analizan fortalezas, debilidades, riesgos y oportunidades para la planificación e implementación de los procesos del sistema de gestión de la calidad. Este análisis se realiza mediante técnica FODA o similar.

Esta evaluación se revisa como mínimo anualmente o cuando se perciban cambios significativos en el contexto interno y/o externo.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Dirección establece:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- b) los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de la calidad.
- c) los riesgos y oportunidades asociados a los requisitos de las partes interesadas.

En función de los requisitos que se hayan determinado como pertinentes, se establecen objetivos de gestión de calidad de la organización.

Esta información se revisa como mínimo anualmente.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y Compromiso

La Dirección de Repman asume el compromiso de asegurar que se establezcan la política y los objetivos de la calidad, la integración de los requisitos del sistema de gestión de la calidad en los procesos de negocio de la organización, que los recursos necesarios para el sistema de gestión de la calidad estén disponibles, promoviendo una

gestión de la calidad eficaz para alcanzar los resultados previstos y promoviendo la mejora.

La Dirección se compromete a alcanzar y aumentar la satisfacción del cliente, asegurándose que los integrantes de la organización comprenden y cumplen los requisitos del cliente. Además, se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.

5.2 Política

La Dirección ha establecido la Política de la Calidad de la organización (Cap 2).

La Dirección se asegura de que dicha Política sea comunicada, entendida y aplicada por la organización y esté disponible para las partes interesadas.

La Política de Calidad es revisada anualmente al momento de la Revisión por la Dirección para verificar que sigue siendo adecuada a las necesidades de la organización.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades.

La organización establece los riesgos y oportunidades asociados a su análisis de contexto, a los requisitos de las partes interesadas y a la capacidad de brindar productos y servicios con la calidad requerida, para asegurarse de que el sistema de gestión de la calidad pueda lograr los resultados previstos.

Los riesgos y oportunidades así determinados se gestionan como posibles acciones de mejora acordes al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

La evaluación del impacto de un riesgo determinado y la necesidad de implementar acciones se establece mediante el procedimiento documentado "**Gestión de Riesgos**".

Las acciones para gestionar los riesgos determinados pueden incluir:

- a. evitar riesgos,
- b. eliminar la fuente de riesgo,
- c. cambiar la probabilidad o las consecuencias,
- d. mantener riesgos mediante decisiones informadas.

Como mínimo anualmente la organización revisa los riesgos establecidos documentalmente para verificar su control y actualización.

6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos.

La Dirección establece anualmente al momento de la Revisión por la Dirección, objetivos medibles de la calidad que regirán para el período anual, para cada uno de los procesos del sistema de gestión de la calidad, asociados a la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción del cliente interno y externo.

Para cada objetivo establecido se determinará:

- a. la meta a alcanzar en el período,
- b. qué recursos se requerirán,
- c. el responsable de su implementación
- d. frecuencia de seguimiento

Los resultados de los objetivos establecidos se evaluarán al finalizar el período en la Revisión por la Dirección subsecuente.

6.3 Planificación de los cambios.

Cuando la organización determine la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, la Dirección documentará:

- a) el propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del sistema de gestión de la calidad;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) las responsabilidades asociadas.

La evaluación del impacto del cambio en el sistema de gestión de calidad se evaluará de acuerdo a las pautas establecidas en el procedimiento documentado "**Gestión de Cambios**".

7. RECURSOS

7.1 Recursos

La Dirección de la organización planifica y proporciona por medio de un presupuesto anual, los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Al considerar los recursos necesarios se analizan las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes y en función de ello, qué se necesita obtener de los proveedores externos.

La Dirección establece la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios y asegura su mantenimiento adecuado para contar con la capacidad necesaria para la gestión eficaz de los procesos.

También se establecen los recursos necesarios para asegurar la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

La Dirección determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera los conocimientos actuales y determina cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

7.2 Competencia

La Dirección determina la competencia necesaria del personal de la organización que realiza actividades que afectan al desempeño y eficacia del sistema de gestión de la calidad.

Esta competencia se basa en la educación, formación o experiencia apropiadas de cada persona involucrada.

El **Manual de Funciones** de la organización establece la competencia de todo el personal y la planilla de Polivalencias su experticia.

El procedimiento de Capacitación de la organización establece las directivas para adquisición, mantenimiento y mejora de las competencias del personal.

7.3 Toma de conciencia

La Dirección de la organización asegura que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad asociados;
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

7.4 Comunicación

La Dirección y el personal de la organización comunican todas sus novedades internas por medio de contacto personal o por mail, vía equipos fijos o móviles.

La comunicación con las empresas representadas la realiza la Dirección en todo lo que hace a las condiciones contractuales y el personal del área Comercial en cuanto a las cuestiones técnicas.

El personal del área Comercial mantiene comunicación con los clientes, en cuanto a asesoramiento técnico, gestión de ventas y posventa.

La organización ha establecido y mantiene una página web como forma de comunicación general con todas las personas interesadas en su gestión.

7.5 Información documentada

La organización asegura que los documentos y registros del Sistema de Gestión de la Calidad son aprobados, emitidos, mantenidos, actualizados y sustituidos de acuerdo con las siguientes directivas.

El Gerente General revisa y aprueba toda la documentación del sistema de gestión de la calidad.

El Coordinador de Calidad controla la emisión y distribución de la documentación del sistema de gestión de la calidad.

El Coordinador de Calidad mantendrá archivados todas las versiones impresas de los documentos originales.

Después de aprobado el documento, el Coordinador de Calidad lo difunde a la organización insertando una versión digital en la intranet de la organización. La versión digital de cada documento lo será en una modalidad que impida su alteración parcial o total por inadvertencia.

Si en alguna circunstancia el procedimiento debe ser revisado para su actualización, se procede en la secuencia indicada para su redacción original. El Coordinador de Calidad archiva el procedimiento original caduco, o su versión magnética, por el término mínimo de **dos años**, identificando claramente que es una versión no vigente.

Como mínimo anualmente se realiza una revisión general de todos los procedimientos del sistema de gestión, para evaluar su estado de actualización.

El Coordinador de Calidad mantiene una planilla actualizada, con la identificación de todos los procedimientos vigentes del sistema de gestión y su estado de revisión.

La organización establece qué documentación externa que implique requisitos para el servicio debe mantenerse actualizada dentro de la organización, las áreas que deben tener acceso a la misma y las responsabilidades para su actualización en caso que corresponda.

La organización establece los registros necesarios para la implementación y mejora del sistema de gestión de calidad, acorde a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 y a los propios de la organización.

El Coordinador de calidad mantiene una planilla donde se establecen todos los registros de la organización, el lugar de archivo de cada uno, el período de retención y la disposición final.

La organización ha establecido una **Política de Resguardo de Información y Recuperación**.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización se asegura la planificación, implementación y control de los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios mediante la implementación de procedimientos documentados, la experiencia del personal que realiza dichos procesos y los registros asociados que permiten evidenciar un control adecuado de los procesos.

Para cada proceso se han establecido y documentado:

- a. sus actividades relevantes,
- b. las entradas necesarias y recursos para realizar dichas actividades,
- c. los proveedores de dichas entradas,
- d. las salidas relevantes del proceso y los clientes internos y externos del proceso,
- e. los indicadores que evalúan la efectividad de cada proceso,
- f. los riesgos asociados a las actividades del proceso, y
- g. la caracterización de dichos riesgos.

8.2 Requisitos para los productos y servicios.

Cuando se determinan los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes, el área Comercial de la organización se asegura que:

- a) se hayan definido los requisitos para los productos y servicios incluyendo, cualquier requisito legal y reglamentario aplicable y aquellos considerados necesarios por la organización;
- b) la organización puede cumplir con las declaraciones acerca de los productos y servicios que ofrece.

La comunicación con los clientes incluye:

- a) proporcionar la información relativa a los productos y servicios;
- b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios;
- c) obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes;
- d) manipular o controlar la propiedad del cliente;

La organización lleva a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente, para asegurar que:

- a) los requisitos especificados por el cliente, estén claramente definidos; y sean alcanzables por la organización,
- d) los requisitos legales y reglamentarios aplicables a los productos y servicios;
- e) las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.

Esta operatoria está documentada en los siguientes procedimientos:

- **Procedimiento de Ventas, y**
- **Procedimiento de Compras.**

Si se modificaran los requisitos para los productos y servicios, la documentación involucrada será revisada y modificada y el personal pertinente comunicado acerca del cambio.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios.

No aplica.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización se asegura de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos. Para lo cual determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.

El procedimiento documentado de **Compras**, establece la relación con las firmas representadas con las cuales además existen acuerdos contractuales que definen la interrelación.

Los proveedores locales de servicios de armado y reparación son auditados anualmente para verificar que su sistema de gestión es capaz de cumplimentar los requisitos de Repman.

Se han establecido y se aplican criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.

Estos criterios se establecen en el procedimiento documentado **Evaluación y Selección de Proveedores**.

La organización asegura comunicar adecuadamente a los proveedores externos las especificaciones de los productos y servicios a proporcionar por parte de los mismos, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas prestadoras.

8.5 Producción y provisión del servicio.

La organización se asegurará de identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes suministrada para su utilización o incorporación dentro de los servicios o temporalmente para su ajuste/reparación.

Cualquier anomalía con una propiedad de cliente será informada al mismo y se conservará la información documentada sobre lo ocurrido.

La organización asegurará cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios comprometidas con el cliente en el marco de las garantías y obligaciones contractuales.

8.6 Liberación de los productos y servicios.

La organización planifica e implementa disposiciones, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no se lleva a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas.

La organización mantiene información documentada sobre la liberación de los productos y servicios, evidenciando que se han conformado los criterios de aceptación e identificando a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes.

Repman se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización gestionará las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios;
- c) información al cliente;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Toda no conformidad será gestionada, documentada y analizada adecuadamente de acuerdo a lo establecido en procedimiento documentado **Gestión de No Conformidades y Acciones de Mejora**.

9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

Repman ha determinado para sus procesos y actividades relevantes:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo, analizar y evaluar el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

A partir de las actividades de seguimiento y medición, la organización analiza y evalúa:

- a) la conformidad de los productos y servicios;
- b) el grado de satisfacción del cliente;
- c) el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad;
- d) si lo planificado se ha implementado de forma eficaz;
- e) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
- f) el desempeño de los proveedores externos;
- g) la necesidad de mejoras en el sistema de gestión de la calidad.

9.2 Auditoría interna.

La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información acerca de si el sistema de gestión de la calidad es conforme con:

- 1) los requisitos propios de la organización para su sistema de gestión de la calidad;
- 2) los requisitos de esta Norma Internacional;

Y si el mismo se implementa y mantiene eficazmente.

La planificación, realización y documentación de la auditoría interna se establece en el procedimiento documentado **Gestión de las Auditorías Internas**.

9.3 Revisión por la Dirección

La alta dirección revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización con una periodicidad anual, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización.

Durante la revisión por la dirección se analizan:

- 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, incluida las tendencias relativas a:
 - 1) la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - 2) el grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;
 - 3) el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - 4) las no conformidades y acciones correctivas;
 - 5) los resultados de seguimiento y medición;
 - 6) los resultados de las auditorías;
 - 7) 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;
- f) las oportunidades de mejora.

En función de este análisis se emite un Informe donde además de los temas analizados se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

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

10. MEJORA

La organización establece y gestiona las oportunidades de mejora para cumplir los requisitos del cliente y aumentar la satisfacción del mismo, mediante mejora en productos y servicios, corrigiendo, previniendo o reduciendo los efectos riesgos y mejorando el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

La gestión y documentación de las oportunidades de mejora se establece en el procedimiento documentado **Gestión de No Conformidades y Acciones de Mejora**.

Anexo I – Diagrama de Procesos

