



UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIAS

TEMA:

DISEÑAR LA METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LOS PROCESOS DE COMPRAS Y SERVICIOS DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA PETREX S.A., PARA LOGRAR ÓPTIMOS RESULTADOS EN SU GESTIÓN.

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO ACADEMICO DE MAGISTER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Con la mención en:
PRODUCTIVIDAD

Autor: Geovana Jarrin B.

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo ELCIE GEOVANA JARRIN BUITRON, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

.....

ELCIE GEOVANA JARRIN BUITRON

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación de fin de carrera, titulado
**DISEÑAR LA METODOLOGÍA DE IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE CALIDAD Y LA
ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO EN LOS PROCESOS DE COMPRAS Y
SERVICIOS DE LA UNIDAD DE LOGÍSTICA EN LA EMPRESA PETREX S.A., PARA LOGRAR
ÓPTIMOS RESULTADOS EN SU GESTIÓN.**

Realizado por la alumna

ELCIE GEOVANA JARRIN BUITRON

Como requisito para la obtención del título de
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

Ha sido dirigido por el profesor

Ing. DIEGO HERRERA MBA

quién considera que constituye un trabajo original de su autor.

.....
Ing. DIEGO HERRERA MBA

Director

Los profesores informantes

Ing. GUIDO MONCAYO MCS, y

Ing. PATRICIO ANDINO MBA

después de revisar el trabajo escrito presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante el tribunal examinador.

.....
Ing. GUIDO MONCAYO MCS

.....
Ing. PATRICIO ANDINO MBA

Quito, a Septiembre de 2012

DEDICATORIA

Dedicado a mi adorada hija Samantha quien a su corta edad me supo dar el ejemplo de luchar por lo que anhelas en la vida sin importar los obstáculos ni el panorama incierto que te depara el destino, a mi esposo por su incondicional amor, fortaleza y cariño durante toda mi carrera profesional. A mis padres por su ejemplo de superación ante cualquier adversidad.

AGRADECIMIENTOS

Primero a Dios, por las oportunidades brindadas en la vida.

A mi familia por su paciencia, apoyo y comprensión en todo momento.

A mis padres por el ejemplo brindado.

A mis hermanos porque sé que se podrá contar con ellos en cualquier momento.

RESUMEN

El presente trabajo tiene como objeto diseñar la metodología de implantación de la gestión de calidad y el mejoramiento continuo para ser aplicado en la unidad de logística de la empresa Petrex S.A, con la finalidad de mejorar el desempeño de la gestión de compras y servicios, acoplándose a la tendencia actual de calidad total.

Capitulo I

En la primera parte se hace planteamiento del problema se mencionan los objetivos propuestos y la justificación que respalda la investigación así como el proyecto a defender. A continuación se detalla la teoría en la cual se sustenta el sistema de gestión de Calidad y el Mejoramiento Continuo.

Capitulo II

Este capitulo se realiza un análisis a los procesos operativos del departamento de logística permitiendo un diagnóstico sobre el cumplimiento actual de los requisitos de la normas ISO 9001:2008, detectando las brechas y fallas en la Unidad con respecto a lo exigido por la Norma.

Capitulo III

Con el desarrollo de este capitulo se aplica, los Procedimientos Obligatorios de la normativa-ISO 9001:2008 mismos que entre otras cosas exigen la formación inicial, equipo del proyecto responsabilidad de la dirección, la documentación del sistema para lo cual se diseño el Manual del Sistema de Gestión de Calidad, Procedimientos de Compras y Servicios, Procedimiento de Calificación de Proveedores, Procedimiento de Bienes de Capital e Instructivos de trabajo estos documentos tienen propuestos indicadores de Gestión los cuales servirán para controlar y darle seguimiento al SGC.

Capitulo IV

En este capitulo se hace la propuesta de la estrategia de mejoramiento continuo de acuerdo a las necesidades que tiene un sistema de gestión de calidad en ir perfeccionando sus procesos a fin de procurar la calidad total para lo cual se toma como referencia la metodología de siete pasos.

Capitulo V

Finalmente están las conclusiones que explican la importancia de aplicar el sistema de gestión de calidad y mejoramiento continuo recomendando su aplicación.

ABSTRACT

The hereby document to design the methodology of implementation of quality management and continuous improvement to be applied to the unit logistics company Petrex SA, in order to improve the performance of procurement management and services, engaging the current trend of total quality.

Chapter I

In the first part of the problem is mentioned approach proposed objectives and rationale that supports research and to defend the project. Below is the theory which is based on the quality management system and continuous improvement.

Chapter II

This chapter is an analysis of the operational processes of the logistics department allowing a diagnosis of current compliance with the requirements of ISO 9001:2008 standards, identifying gaps and flaws in the unit with respect to the requirements of the Standard.

Chapter III

With the development of this chapter applies, to the mandatory rules of the ISO 9001:2008-1 themselves which among other things require initial training, project team responsible for the management system documentation for which the design manual Quality Management System, Purchasing Procedures and Services, Supplier Qualification Procedure, Process Capital Equipment and work instructions are given these documents management indicators which will be used to monitor and track the SGC.

Chapter IV

This chapter's proposed strategy of continuous improvement according to the demands of a quality management system to perfect their processes in order to ensure total quality which is referenced seven-step methodology.

Chapter V

Finally there are the conclusions that explain the importance of implementing the quality management system and continuous improvement recommending its use.

INDICE

CAPITULO I

DESCRIPCION GENERAL

1.1. Introducción	1
1.2. Problema	2
1.3. Objetivos.....	2
1.4. Justificación.....	3
1.5. Proyecto a defender.....	4
1.6. Metodología y fuentes de datos.....	4
1.7. Marco teórico, conceptual y espacial.....	7

CAPITULO II

ANÁLISIS DE SITUACION ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DE LA SUCURSAL ECUADOR

2.1 Generalidad.....	21
2.2. Alcance.....	22
2.3 Compromiso de la Dirección.....	22
2.4 Análisis de procesos	
2.4.1 Análisis de los Procesos de Compras y Servicios.....	23
2.4.2 Análisis de la comunicación y coordinación con los almacenes (bodegas de la empresa)	23
2.4.3 Análisis del flujo de comunicación interna con toda la empresa.....	24
2.4.4 Análisis situacional (Síntomas y causas).....	24
2.4.5 Análisis de clientes y proveedores.....	28
2.4.6 Análisis de estructura organizacional.....	29
2.4.7 Análisis de distribución de funciones.....	31
2.4.8 Análisis del recorrido de las órdenes de compras de bienes y servicios.....	31
2.4.9 Estrategias aplicar una vez determinados los problemas.....	33
2.4.10 Diagrama de Gantt propuesto para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad.....	35

CAPITULO III

IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

3.1 Compromiso inicial.....	36
3.2 La elección de un líder.....	37
3.3 La creación de un equipo de trabajo.....	37
3.4 El diagnóstico inicial.....	38
3.5 La formación y la toma de conciencia.....	59

3.6 La documentación del sistema.....	59
3.6.1 Manual Sistema de Gestión de Calidad	60
3.6.2 Procedimiento de Compras y Servicios	78
3.6.3 Procedimiento calificación de proveedores	96
3.6.4 Procedimiento de Bienes de Capital	146
3.6.5 Instructivo de Trabajo	166
3.6.6 Instructivo de Trabajo Almacenes	178
3.6.7 Instructivo de Trabajo Bienes de Capital	194
3.7 La comunicación.....	204

CAPITULO V

PASOS PARA LA APLICACIÓN DEL MEJORAMIENTO CONTINUO

Mejoramiento Continuo.....	205
Necesidades de Mejoramiento.....	206
Pasos a Seguir.....	210

CAPITULO V

Conclusiones.....	218
Recomendaciones.....	219
Bibliografía.....	221

CAPITULO I

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

1.1. INTRODUCCION

Petrex S.A. es una empresa de servicios petroleros del rubro de la perforación y mantenimiento de pozos petroleros (offshore & onshore).

Fue creada el 7 de Febrero de 1983, el Grupo Thorndike y Río Colorado Drilling Ltd. fundaron Petrex S.A., para brindar servicios de Workover a Occidental Petroleum, una empresa americana concesionaria del Lote 1 AB situado en la selva peruana. En esta primera fase, Petrex S.A. operaba únicamente con 2 equipos de Workover de propiedad de Occidental Petroleum.

En Julio del año 1998, el grupo italiano Saipem adquiere la cuota en posesión del Grupo Thorndike, controlando así el 100 % de Petrex S.A.

En el año 2002 fue creada Petrex Sudamérica como sucursal de Petrex Perú y se da por consiguiente la apertura de las operaciones en Venezuela, comenzando el 2 de Julio del mismo año las actividades de perforación en ENI Dación con el Taladro hidráulico G-200.

Orientados a ser líderes en la prestación de servicios en los ámbitos de la perforación y construcción de los trabajos en la industria del petróleo y el aumento del mercado nacional e internacional, entrando en los diferentes mercados de las actividades que llevan a cabo tanto en tierra como en mar.

Con el propósito de contribuir con el desarrollo organizacional me he basado en los lineamientos de las Normas ISO 9001 las cuales proporcionan elementos para que una organización pueda lograr la calidad del producto, del servicio y que pueda mantenerla en el tiempo, de manera que las necesidades del cliente sean satisfechas permanentemente, permitiéndole a la empresa reducir costos de calidad y destacarse o sobresalir frente a la competencia.

De igual forma en la estrategia de mejoramiento continuo considerando que es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo

El planteamiento es unificar estas dos exitosas herramientas para implantar una Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo y ponerlo en practica en la Unidad de Logística de la empresa Petrex S.A. de esta manera lograr óptimos resultados en su gestión.

1.2. PROBLEMA

En la actualidad el personal la unidad de logística de la empresa Petrex S.A. desconoce las actividades propias del flujo de sus actividades generando retrasos en la atención a requerimientos afectando directamente a la operación por la ausencia de procesos y bajos niveles de calidad

En la unidad de logística se ha detectado que los tiempos de respuesta no son adecuados, sea por el desconocimiento o ausencia de procedimientos y la incorrecta distribución de funciones contribuyen en gran medida a que en la actualidad la gestión departamental sea critica, el control a los materiales recibidos es deficiente, la saturación de los pedidos realizados por medio de correo electrónico impide atención oportuna de estos y en muchos casos no son atendidos, no se da el seguimiento que requiere sobre aquellos pedidos pendientes de entrega o inconclusos. La falta de capacitación al personal contribuye de manera notoria a una gestión poco favorable para la unidad y la organización.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar la metodología de implantación de la gestión de calidad y la estrategia de mejoramiento continuo en los procesos de compras y servicios de la unidad de logística en la empresa Petrex S.A., para lograr óptimos resultados en su gestión

1.3.2 Objetivos Específicos

1. Analizar la situación actual del departamento.
2. Elaborar la documentación que un Sistema de Gestión de Calidad requiere.
3. Proponer la metodología para el mejoramiento continuo.
4. Fomentar el mejoramiento continuo en los procesos.
5. Evaluar los resultados de las soluciones puestas en marcha.

1.4. JUSTIFICACION

La presente investigación se justifica en la necesidad que posee la empresa de implantar procesos de compras y servicios e irlos mejorando continuamente con la finalidad de eliminar encolamiento de pedidos y demora en atención a estos de esta manera lograr productividad, competitividad y calidad teniendo adecuados rendimientos financieros, lo cual requiere óptimos tiempos de respuesta y coordinación con todo el proceso, la eficiente participación y capacitación de los involucrados en cada una de las bases en las que opera la empresa contribuye a mejorar el Proceso de compras y aprovisionamiento de materiales, repuestos, equipos y servicios esto basados en los modelos de investigación con técnicas de investigación de campo y documental.

La investigación propone una alternativa para mejorar los tiempos de reposición y aprovisionamiento de materiales y servicios para que Petrex cumpla con los programas de mantenimiento y operación a fin de mantener los taladros operando al 100% y prestando un servicio de calidad, esto permitirá mitigar la problemática planteada en el punto 1.2

De esta forma, la investigación se justifica ya que pretende reunir en un documento toda la información necesaria para implantar un sistema de gestión de calidad y los lineamientos generales para ponerlos en marcha así como el método de mejorar los procesos, utilizando los escenarios más probables pasando a ser una base de información fundamental para la empresa.

Tomando en cuenta las experiencias escritas en el marco conceptual sobre el mejoramiento de procesos y la gestión de calidad, se trabajará en definiciones que logren la unificación e integración de los procesos de compras y servicios.

1.5. PROYECTO A DEFENDER

Un Sistema de Gestión de Calidad y la estrategia de Mejoramiento Continuo en los procesos de compras y servicios de la unidad de logística en la empresa Petrex S.A., contribuirá en la mejora de resultados en su gestión, permitiendo contribuir en la calidad del servicio prestado tanto por la empresa, a la vez logrando ser eficientes, eficaces y efectivos lo cual implica tener mayor competitividad en el mercado.

1.6. METODOLOGIA Y FUENTES DE DATOS

1.6.1 La metodología

Se aplicara sistemáticamente la siguiente metodología para el Sistema de Gestión de Calidad:

1. Información sobre las normas ISO 9000 y formación de un responsable de Calidad
2. Diagnóstico inicial. Evolución de la empresa desde el criterio de las normas ISO 9000 y 9001.
3. Compromiso y responsabilidades en la dirección.
4. Formación e información a todos los implicados en los procesos
5. Planificación de la implantación. Decisión sobre los recursos que se emplearan y la definición de la Política de Calidad
6. Documentación del sistema, realización de un Manual de Calidad, Procedimientos e Instructivos de trabajo.
7. Implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Para la estrategia de Mejoramiento continuo se aplicara los 7 pasos propuestos por el Ing. Luis Bravo

1. Selección de oportunidades de mejoras
2. Cuantificación y subdivisión
3. Análisis de las causas raíces
4. Nivel de desempeño requerido
5. Definición y programación de soluciones
6. Implantación y evaluación de soluciones
7. Acciones de garantía

1.6.2 Los tipos y herramientas de investigación que se utilizaran son:

La Observación:

Se realiza en el ambiente mismo de la investigación para este caso en la empresa Petrex S.A., centrándose en el Departamento de Logística. El instrumento que se utilizará será una guía de observación.

La Encuesta:

Esta técnica de investigación permitirá obtener información de los elementos de la muestra respecto a los indicadores de las variables y de las hipótesis. El instrumento que se utilizará en esta técnica es el Cuestionario.

La Entrevista:

Esta técnica de investigación permitirá obtener datos para analizar la situación actual de la unidad en relación con la aplicación de los procesos establecidos por las normas ISO.

Diagrama de Causa y Efecto:

Es una de las herramientas más eficaces y más utilizadas en acciones de mejoramiento y control de calidad en las organizaciones, ya que permite, de una forma sencilla, agrupar y visualizar las razones que han de estar en el origen de un cualquier problema o resultando que se pretenda mejorar

Matriz de Priorización:

La Matriz de Priorización es una técnica muy útil a efecto de obtener un consenso sobre un tema específico. La matriz permite clasificar problemas o asuntos (usualmente aportados por una tormenta de ideas) en base a un criterio en particular que es importante para la organización.

Diagrama de Gantt:

Es una herramienta gráfica cuyo objetivo es mostrar el tiempo de dedicación previsto para diferentes tareas o actividades a lo largo de un tiempo total determinado. A pesar de que, en principio, el diagrama de Gantt no indica las relaciones existentes entre actividades.

Tipos de investigación:

Investigación aplicada, dirigida a resolver cada problema que se presenta en la realidad, los procesos de compras en el Departamento de Logística de Petrex con incidencia a los clientes internos (áreas operativas y administrativas) y clientes externos (proveedores).

Investigación bibliográfica, hemerográfica y en ciberespacio. Se analizan libros, folletos, manuales de la empresa, artículos publicados en internet; relacionados con el tema de estudio, que determinan la base de la investigación.

Investigación primaria con instrumentos elaborados para éste propósito se aplicarán en el mismo lugar donde se producen los hechos, en pleno contacto con la realidad y son: observación, entrevistas y procesamientos de datos.

Fuentes secundarias

- ✓ Libros
- ✓ Folletos
- ✓ Revistas
- ✓ Tesis
- ✓ Internet
- ✓ Documentos internos de la empresa

1.7. MARCO TEORICO, CONCEPTUAL Y ESPACIAL

1.7.1 Marco Teórico

Las teorías que se utilizaran en la presente tesis que son una fuente importante en el desarrollo de la misma son:

Keichi Yamaguchi considera que: “la buena calidad no solamente es la calidad de los productos, que es la calidad interpretada de manera estrecha (calidades), sino significa también, el volumen de producción que, cuando se quiere, se obtiene la cantidad necesaria y al costo más bajo posible para que tenga un buen precio, o por lo menos un precio razonable, y además, un servicio de postventa, rápido y bueno para la tranquilidad del comprador, incluyendo todo lo mencionado anteriormente de que su carácter total sea el más propicio” (Yamaguchi, K. 1989, P 33).

Juran (1988), expresa que se entiende por calidad como “la adecuación al uso”, el cual dependiendo del objeto y del destinatario responde a la satisfacción del cliente o de todas las partes interesadas; el autor defiende entonces, que a partir de aquí este será el concepto guía en la investigación.

Moreno Pino (2003) expresa que resulta beneficioso y práctico más que encontrar un concepto, tener conciencia de los diferentes caracteres de la calidad, los cuales son: dual (los fabricantes y prestadores de servicios deben ser capaces de ponerse en el lugar de los clientes y no sólo como productores o prestadores de servicios), relativo (lo que para algunas personas resulta de excelente calidad, para otras no y viceversa), dinámico (lo que es hoy de excelente calidad, en un período posterior, ya sea a largo, mediano o corto plazo, puede que ya no lo sea, debido a las necesidades siempre crecientes del ser humano), participativo (en el logro de la calidad como totalidad, todas las personas en una organización empresarial aportan para alcanzar la misma), multidimensional (calidad, cantidad, oportunidad, precio, servicio de posventa, medioambiental), sistémico y procesal (la calidad como totalidad se obtiene de la interrelación de un conjunto de procesos claves que la aseguran, los cuales forman un sistema de procesos de alta complejidad).

MÜNCH G., Lourdes. (1998). La calidad es la cultura organizacional orientada a la satisfacción integral de las necesidades del cliente mediante la producción de artículos y/o servicios que cumplen con un conjunto de atributos y requisitos.

VARGAS Q., Martha Elena y ALDANA DE VEGA, Luz Ángela. (2007). La Calidad se refiere a cumplir sistemáticamente con los requerimientos, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuario

MEJIA M., Joaquín Emilio (2006) La calidad se entiende por calidad el grado en el que un conjunto de características (inherentes o asignadas, cualitativas, cuantitativas, físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas o funcionales entre otras), propias del producto o servicio, cumplen con los requisito

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACION -ISO-. Norma técnica colombiana NTC-ISO 9001, (2000) El control de Calidad como parte de las garantías que posee un sistema de gestión de la calidad que se mantiene en el tiempo, el control de la calidad tiene como objetivo detectar defectos o fallas que se presenten durante todo el sistema y en cada uno de sus procesos con el fin de reducir costos, ser competitivos y lograr la satisfacción del cliente; este concepto se refleja en el capítulo 8 de la norma ISO 9001

La norma ISO 9000: 2000 define la gestión de la calidad como un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad, entendiendo por un sistema de gestión como un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica

de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul).

L.P. Sullivan (1CC 994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.

El Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Los Catorce Puntos y Siete Pecados Mortales de Deming son los siguientes:

1. Crear constancia en los propósitos
2. Adoptar una nueva filosofía
3. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios
4. Establecer liderazgo
5. Eliminar slogans vacíos
6. Eliminar cuotas numéricas
7. Establecer entrenamiento dentro del trabajo
8. Desechar temores
9. Romper barreras entre departamentos
10. Tomar acciones para lograr la transformación
11. Mejorar constantemente y siempre el proceso de producción y servicio
12. Desistir de la dependencia en la inspección en masa
13. Remover barreras para apreciar la mano de obra
14. Reeducar vigorosamente

Los Siete Pecados Mortales

1. Carencia de constancia en los propósitos
2. Enfatizar ganancias a corto plazo y dividendos inmediatos

3. Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual
4. Movilidad de la administración principal
5. Manejar una compañía basado solamente en las figuras visibles
6. Costos médicos excesivos
7. Costos de garantía excesiva

Ketola (2005), Los proyectos de mejora empiezan con la etapa de diagnóstico que se compone de un estudio de los síntomas, que son teorías sobre las causas que se analizan y se comprueban para establecerse las soluciones respectivas

Damelio (1999), Para controlar el proceso es indispensable hacer un análisis del proceso, para lo cual es conveniente utilizar las herramientas de los diagramas de flujo y de mapeos de procesos, que son herramientas que sirven para visualizar los pasos y funciones de los procesos productivos y ver la manera en que estas se relacionan dentro de la organización.

Evans (2000), Dice productividad y de la competitividad, que apoyar la premisa de la “economía de la calidad” y dice “los productos y servicios deben de hacerse bien desde la primera vez” y con “cero defectos” lo que significa concentrarse en evitar defectos, y en prevenirlos, más que en localizarlos y corregirlos, para lo cual se necesita la evaluación y la medición de los defectos.

Evans (2000), define la calidad es un concepto que está en relación a diferentes criterios según su papel individual en la cadena de producción y de comercialización, la cual depende de la perspectiva a partir de lo que se visualiza como calidad, que puede ser basado en el juicio de los consumidores, en el criterio basado en el producto o en el criterio basado en el usuario.

Gutiérrez (2004), define la competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y en un menor tiempo de entrega.

Masaki Imai (1986), plantea el kaizen como la conjunción de dos términos japoneses, kai, cambio y, zen, para mejorar, luego se puede decir que Kaizen es "cambio para mejorar", pero haciendo más extensivo el concepto, Kaizen implica una cultura de cambio constante para

evolucionar hacia mejores prácticas, es lo que se conoce comúnmente como "mejoramiento continuo".

La ISO 9000:2000 define la Gestión de la Calidad como las actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad.

En general se puede definir la Gestión de la Calidad como el aspecto de la gestión general de la empresa que determina y aplica la política de calidad

Con el objetivo de orientar las actividades de la Empresa para obtener y mantener el nivel de calidad del producto o el servicio, de acuerdo con las necesidades del cliente.

Con los nuevos paradigmas, el concepto "cliente" va más allá del cliente externo, del cliente final, que tradicionalmente identificamos como el que compra o paga por un producto o servicio. Dentro de una misma empresa, el receptor de un producto o servicio, ya sea terminado o semielaborado, también puede y debe considerarse cliente.

Esta misma filosofía puede aplicarse al concepto "proveedor". Ahora dentro de la empresa, podemos hablar de una relación "cliente-proveedor" continua, donde cada receptor tiene unas necesidades y expectativas, como "cliente interno", que su "proveedor interno" debe satisfacer.

(Dra. Esperanza Carballal del Río) Indicadores Asociados a la Productividad y la Calidad; Existen tres criterios comúnmente utilizados en la evaluación del desempeño de un sistema, los cuáles están muy relacionados con la calidad y la productividad: eficiencia, efectividad y eficacia. Sin embargo a veces, se les mal interpreta, mal utiliza o se consideran sinónimos; por lo que consideramos conveniente puntualizar sus definiciones y su relación con la calidad y la productividad.

Eficiencia Se le utiliza para dar cuenta del uso de los recursos o cumplimiento de actividades con dos acepciones o cumplimiento de actividades con dos acepciones: la primera, como la "relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados"; la segunda, como "grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos".

EFFECTIVIDAD Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea nos permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados.

EFICACIA Valora el impacto de lo que hacemos, del producto o servicio que prestamos. No basta con producir con 100% de efectividad el servicio o producto que nos fijamos, tanto en cantidad y calidad, sino que es necesario que el mismo sea el adecuado; aquel que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado.

La serie ISO 9000

Es un método práctico y probado para gestionar la calidad eficazmente, está constituida por un conjunto de documentos separados, pero relacionados, que definen estándares internacionales para los sistemas de administración de la calidad. Éstos se desarrollaron con la meta de documentar los elementos de un sistema de éste tipo en una organización, con el fin de mantener un sistema de administración de la calidad efectivo. La serie no determina técnicas o tecnologías específicas que deben emplearse.

Las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 9004 forman un par coherente de normas sobre la gestión de la calidad. La Norma ISO 9001 está orientada al aseguramiento de la calidad del producto y a aumentar la satisfacción del cliente, mientras que la Norma ISO 9004 tiene una perspectiva más amplia sobre la gestión de la calidad brindando orientaciones sobre la mejora del desempeño.

Al decir de H. James Harrington. "La serie ISO 9000 no define el mejor sistema de administración de la calidad, pero es un excelente punto de partida y proporciona una base sólida para su construcción".

La familia de Normas ISO 9000 se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad eficaces.

15 Etapas para la Implementación y Desarrollo de un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 (TOTAL.COM, 2012)

Etapa 1. Análisis de la Situación Actual: En esta etapa se plantean algunas preguntas que nos indicarán el estado actual de la empresa para poder planear la implantación. Es muy

importante tener en cuenta en donde se encuentra la empresa en esos momentos para establecer un punto de partida, y de este conocer y planear hacia donde queremos llegar estableciendo los objetivos de calidad y metas para el Sistema de Gestión de Calidad.

Debemos preguntarnos y responder a preguntas como, Cómo y en qué estado se encuentra la empresa? (Está comenzando, con sistemas y procesos o sin ellos, preparados para un cambio, etc.), Qué es lo que está haciendo en el presente? (Para el control de sus operaciones, relación con clientes y otros recursos), Cómo lo está haciendo?, Qué es lo que debe hacer?, Qué es lo que no debe hacer?, Cómo lo debe hacer?, Qué pasos debe seguir?, Hasta dónde quiere llegar?, etc.

Etapa 2. Mapeo de Procesos: En esta etapa se establecen y registran los procesos actuales de la empresa para tener una mejor visión de estos y así conocer su interacción con otros departamentos y áreas, para saber que tipo de información fluye entre ellos.

Estos son analizados para que posteriormente sean modificados y adaptados a las mejores prácticas conocidas en el giro y para el bien común de la organización.

Los procesos nos van a ayudar a tener una visión clara de lo que queremos hacer para establecer sistemas, controles e indicadores de calidad para el óptimo funcionamiento de cada parte del Sistema de Gestión de Calidad.

Etapa 3. Documentación de Política y Plan de Calidad: Debemos tener en cuenta que sin un Plan y sin una Política de Calidad no podríamos implementar un Sistema de Gestión de Calidad. En esta etapa es donde vamos a documentar el plan y la política.

El Plan de Calidad es un documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

La Política de Calidad debe incluir el objetivo de calidad principal, el compromiso que existe con el cliente, y de que manera se va a lograr a través de una mejora continua.

Etapa 4. Elaboración de Procedimientos e Instrucciones de Trabajo: La documentación de los procesos y procedimientos se llevan a cabo en esta etapa y es donde vamos a plasmar todo lo que hacemos, como lo hacemos, los alcances y quienes son los responsables de cada actividad

Algunos procedimientos son obligatorios por la norma ISO 9001:2008. En los siguientes elementos de la norma deben existir procedimientos documentado: Elementos 4.2 Requisitos

de la Documentación, 8.2 Seguimiento y Medición, 8.3 Control de Producto No Conforme, y 8.5 Mejora.

Existen 4 niveles de documentos en un Sistema de Gestión de Calidad:

1er Nivel: Incluye el Manual de Calidad

2do Nivel: Incluye los Procedimientos

3er Nivel: Incluye las Instrucciones de Trabajo

4to nivel: Incluye los Registros o Formatos

Etapa 5. Elaboración del Manual de Calidad: El Manual de Calidad es la descripción de la norma ISO 9001 en los procesos de la empresa. Contiene todos los procedimientos documentados de la organización en todos sus niveles.

El tamaño de este manual puede diferir, dependiendo de la organización, alcance, productos, complejidad de procesos y competencia del personal.

Etapa 6. Capacitación: Esta etapa es la más difícil de todas, ya que significa cambiar la mentalidad del recurso humano hacia un cambio basado en normas y procesos controlados. Siempre existen personas en la empresa que se van a resistir al cambio, pero debemos de ser insistentes y constantes en la concientización para lograr un cambio en donde todos estemos en el mismo barco. Si esto no sucede, simplemente el sistema no va a funcionar.

En esta etapa debemos capacitar a todo el personal sobre el tema ISO 9001 como una herramienta para mejorar las actividades de la empresa y hacerlos conscientes de lo que significa trabajar con un Sistema de Administración de Calidad.

Hacerles ver todo lo que conlleva la certificación, cuales son los objetivos y las nuevas políticas, cuales son las ventajas de trabajar con el nuevo sistema de calidad total, cuales son los controles e indicadores a seguir, cuales son las herramientas que se van a utilizar para las acciones correctivas y preventivas, etc.

Etapa 7. Implementación: Una vez creado, desarrollado y estructura todo, además de la capacitación al personal, llega la etapa de la implementación, en donde se pone en marcha todo el sistema y el personal comienza con el uso de esta herramienta.

Lo que antes de hacia de una manera, en esta etapa se deja de hacer como antes, y se comienza con la nueva estructura.

Etapa 8. Primera Auditoria Interna: En un Sistema de Gestión de Calidad siempre deben de haber revisiones a dicho sistema para ver como esta operando, observar las fallas para corregirlas y detectar oportunidades de mejora para el crecimiento del mismo.

Se deben de realizar auditorias internas periódicamente, pero en este caso, en esta Etapa 8, comenzaremos por la primera, para ver como realmente se ha implementado el sistema y detectar posibles fallas para corregirlas antes de la pre-auditoria externa, que posteriormente nos llevará a la auditoria externa y a la certificación.

Etapa 9. Revisión General: Debemos de hacer una revisión general de cómo esta resultando la implementación y de cómo esta funcionando el nuevo sistema. Debemos revisar las fallas encontradas en la Etapa 8, y ver la manera de corregirlas y evitar que vuelvan a suceder. Para esto vamos a realizar acciones correctivas y preventivas dependiendo del caso (Etapa 10).

Debemos también revisar y observar detenidamente las partes o actividades que están impactando de manera positiva al sistema de calidad total, para reforzarlas e implementarlas en las áreas en donde el sistema este débil y necesite un empuje mayor.

Etapa 10. Acciones Correctivas y Preventivas: Debemos generar las Acciones Correctivas y Preventivas de los resultados de la primera auditoria interna y la revisión general, para comenzar a trabajar sobre las observaciones y/o No Conformidades encontradas en el Sistema de Gestión de Calidad.

Lo recomendable en esta etapa, es crear un sistema que te permita gestionar las solicitudes de las acciones correctivas y preventivas, comúnmente llamado CAR System (Corrective Action Request System) o Sistema SAC (Sistema de Solicitud de Acciones Correctivas), y que te ayudarán a darle un seguimiento a estas solicitudes.

Etapa 11. Segunda Auditoria Interna (Opcional): Para asegura que todo este marchando de la mejor manera antes de la pre-auditoria externa, y que las acciones correctivas y preventivas resultantes de la primera auditoria interna se estén resolviendo desde su causa raíz y en tiempo, una segunda auditoria interna se puede llevar a cabo.

Esta auditoria es opcional, si tú crees que con la primera auditoria interna es suficiente como para saber que tu sistema esta realmente funcionando como debe, entonces no es necesaria esta etapa, pero si ves que a lo mejor le hace falta una pequeña afinación, entonces si te recomiendo que realices esta segunda auditoria.

Etapa 12. Acciones Correctivas y Preventivas (Opcional): Al igual que la etapa 10, estas acciones correctivas y preventivas se generan de la segunda auditoria interna, la cual también puede ser opcional.

Etapa 13. Procesos de Análisis y Mejora: En esta etapa tenemos que analizar los resultados obtenidos durante las auditorias y las acciones correctivas implementadas y completadas. De esta manera vamos a poder identificar que observaciones fueron No Conformidades y que observaciones fueron Oportunidades de Mejora.

Las Oportunidades de Mejora se tienen que agrupar en un sistema a parte, para que posteriormente se le de su debido seguimiento, e ir implementando estas mejoras dentro del Sistema de Gestión de Calidad, incrementando así la madurez del sistema y mejorando cada vez mas su gestión para detectar a mayor detalle nuevas Oportunidades de Mejora o No Conformidades, y que nos ayuden a mejorar la calidad del producto.

Etapa 14. Auditoria Externa: Al llegar a esta etapa del proceso ya debimos haber pasado por una pre-auditoria externa por parte de un organismo externo. Esta pre-auditoria nos va a servir para ver como estamos preparados ante la auditoria externa antes de la certificación por parte del organismo certificador.

Al término de la pre-auditoria, debemos hacer las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se necesiten para trabajar sobre las observaciones encontradas durante esta.

Se programa posteriormente la auditoria externa y se ejecuta. Al término de esta, al igual que la pre-auditoria, se hacen las solicitudes de acciones correctivas y preventivas que se requieran según lo que los auditores externos hayan encontrado como No Conformidades Mayores y/o No Conformidades Menores.

Etapa 15. Certificación: En caso de encontrar No Conformidades, el organismo auditor da un plazo de 30 días para que la empresa trabaje sobre estas No Conformidades solucionándolas desde la causa raíz.

En caso de que la empresa no cierre estas No Conformidades en el tiempo estipulado, la certificación es rechazada por el organismo certificador, y la empresa tendría que pasar nuevamente por todo el proceso.

En caso de que la empresa cierre sus No Conformidades a tiempo, el organismo certificador aprueba la certificación y envía el certificado a la empresa en un plazo no mayor a los 60 días.

Este certificado esta registrado ante los organismos internacionales ANSI, ISO y ASQ.

Se debe hacer una recertificación anual y cada 3 años se hace nuevamente todo el proceso de la certificación.

Espero que esta información les haya sido útil y de su agrado

1.7.2 Marco Conceptual.

Calidad: Satisfacer necesidades y expectativas del cliente (externo o interno)-Mercado de compradores. Fascinar al cliente, entregar cualidades en la forma que superen sus necesidades y expectativas básicas – Mercado de vendedores.

Gestión de Calidad La gestión de calidad es el conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requisitos dados sobre la calidad.

Macroproceso Conjunto de procesos interrelacionados en la organización para el cumplimiento de la misión y el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Proceso Conjunto de actividades interrelacionadas que transforman insumos para el logro de un resultado, producto o servicio

Actividad Conjunto de tareas interrelacionadas que garantizan el resultado esperado.

Tarea Conjunto de acciones simples interrelacionadas para ejecutar una actividad.

Productividad puede definirse como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. En la fabricación la productividad sirve para evaluar el rendimiento de los talleres, las máquinas, los equipos de trabajo y los empleados.

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático decimos que algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos (Insumos) en un periodo de tiempo dado se obtiene el máximo de productos.

Calidad La calidad del producto y del proceso se refiere a que un producto se debe fabricar con la mejor calidad posible según su precio y se debe fabricar bien a la primera, o sea, sin re-procesos.

Productividad = Salida/ Entradas. Es la relación de eficiencia del sistema, ya sea de la mano de obra o de los materiales.

Entradas Mano de Obra, Materia prima, Maquinaria, Energía, Capital, Capacidad técnica.

Salidas Productos o servicios.

La productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.

Proceso. Es una serie de actividades vinculadas que toman materia prima y la transforman en producto. Idealmente, la transformación que ocurre en el proceso debe agregar valor a la materia prima y crear un producto que sea mas útil y efectivo para el receptor corriente arriba o corriente abajo.

Sistema. Es un conjunto de componentes que interactúan para alcanzar algún objetivo, es decir, una reunión de partes o elementos interrelacionados, diseñados para lograr un objetivo particular. Un sistema también puede considerarse como un conjunto de métodos, procedimientos o técnicas unidos por una interacción regulada para formar un todo organizado como un objetivo determinado.

Desagregación. Descomposición, de un proceso en análisis, en actividades y en proceso de menor complejidad hasta llegar al nivel de procedimientos y tareas.

Responsable del Proceso. Persona con un cargo y ubicación organizacional preestablecidos que debe responder por la efectividad de un grupo de tareas.

Enfoque de Sistemas. Es descomponer el sistema en sus partes para entenderlo mejor. Permite analizar los procesos como partes o componentes de un todo.

Factor clave de Éxito. Dentro de las tareas que desarrollan el área clave existe una que determina la calidad del resultado. Esa tarea es considerada como factor clave y se constituye en el punto de control del proceso.

coste-beneficio. Un análisis de coste-beneficio se utiliza para determinar si los beneficios de un proceso o procedimiento dado están en proporción con los costes. Se aplica frecuentemente para determinar cuál de las distintas opciones ofrece mejor rendimiento sobre la inversión.

Productividad = Producción / Insumos = Productos Generados / Recursos Empleados La fórmula señala que se puede mejorar la productividad

Eficiencia Es la razón entre la producción real obtenida y la producción estándar esperada.

Efectividad Es el grado en el que se logran los objetivos.

Eficiencia Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia.

Eficacia Capacidad para obrar o para conseguir un resultado determinado.

Efectividad Capacidad para producir el efecto deseado: cincuenta por ciento de efectividad.

Eficiencia Capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles: no siempre eficacia es sinónimo de eficiencia. (Cualitativo)

Proceso: Conjunto de recursos y actividades interrelacionados que transforman elementos de entrada (input) en elementos de salida (output)

Proceso estratégico: orientan y dirigen los procesos clave y de soporte; por ejemplo: proceso de planificación, de diseño de producto, entre otros.

Proceso clave (operativos): son propios de las actividades de la empresa; por ejemplo: proceso productivo o de manufactura.

Proceso de soporte (apoyo): apoyan uno o más de los procesos clave; por ejemplo: proceso de logística, informático, entre otros.

Subprocesos: son partes bien definidas en un proceso. Su identificación puede resultar útil para aislar los problemas que pueden presentarse y posibilitar diferentes tratamientos dentro de un mismo proceso.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad o del medio ambiente.

Procedimiento: forma específica de llevar a cabo una actividad. Se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; qué debe hacerse y quién debe hacerlo; cuándo, dónde y cómo se debe llevar a cabo; qué materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y cómo debe controlarse y registrarse.

1.2 Características de un proceso

- Se pueden describir las ENTRADAS y las SALIDAS con toda claridad



Fig. 1 Esquema típico de un proceso

1.7.3 Marco Espacial

La metodología de investigación propuesta en esta tesis se aplicara en la unidad de logística de la empresa Petrex S.A. Sucursal Ecuador

CAPITULO II

ANÁLISIS DE SITUACION ACTUAL DEL DEPARTAMENTO DE LOGISTICA DE LA SUCURSAL ECUADOR

2.1 GENERALIDAD

Un Sistema de Gestión de la Calidad es una estructura operacional de trabajo, bien documentada e integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, para guiar las acciones de la fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y la información de la organización de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos para la calidad¹.

En otras palabras, un Sistema de Gestión de la Calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (Recursos, Procedimientos, Documentos, Estructura organizacional y Estrategias) para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyen en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización².

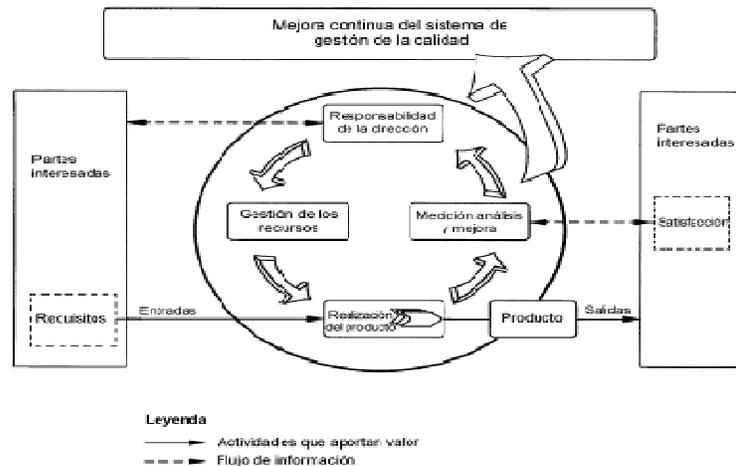


Figura 1. Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

¹ Feigenbaum, A. V. (1991). Defining the Total Quality System. En A. V. Feigenbaum, Total Quality Control (3ra. Edición ed., pág. 78). McGraw-Hill

² [Sistemas de Gestión de la Calidad - Un Camino Hacia la Satisfacción al Cliente](#)

La finalidad de implantar esta metodología es definir y declarar el compromiso de la Alta Dirección, con relación al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a implantarse por la unidad de logística de PETREX S.A., será bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, así como el mejoramiento continuo de acuerdo a la metodología adoptada a fin de lograr óptimos resultados en la gestión de procesos, con el siguiente Alcance:

2.2. ALCANCE

DEPARTAMENTO	BASE	DIRECCION
Logística	Ecuador	Av. 6 de Diciembre N33 - 42 e Ignacio Bossano Torre Seguros Constitución Piso 9 Quito - Ecuador

2.3 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

Este es un punto neurálgico e importante para para el éxito de este proyecto, pues si la alta gerencia no están convencidas de la importancia de la calidad, los esfuerzos generados en los niveles inferiores de la organización serán infructuosos.

Por lo anterior, el compromiso asumido por la Gerencia País es fundamental y deberá suministrar pruebas de la consecución de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad y su mejora continua.

La gerencia es consiente que los principios de calidad deberán ser comprendidos a todos los niveles de la unidad, pues en el enfoque de la Calidad Total, cada miembro es importante, por lo que se debe resaltar la importancia de satisfacer los requisitos de ley previstos por las normativas para los clientes, a través de establecer la política y los objetivos de calidad; para dicho fin se propone realizar revisiones periódicas tan frecuentemente como sea necesario acorde a las necesidades del departamento.

El primer paso para lograr un involucramiento definitivo por parte de la Dirección será la creación de un equipo especial liderado por el gerente país, sub gerente de operaciones, gerente de logística, jefes, coordinadores y asistentes de la unidad.

La planificación del proyecto implica asegurarse de que los recursos estén disponibles. Ésta es una de las responsabilidades de la Dirección General exigidas por la norma ISO 9001:2008. Asimismo al equipo se le asignara responsabilidades para la proyección del proceso y la definición de la política de calidad.

Para lo cual la gerencia País se compromete en lo siguiente:

1. Presentará evidencias de su compromiso con el desarrollo, la aplicación y el mejoramiento del SGC:
2. Comunicara a la empresa la importancia de cumplir los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios
3. Estableciendo la Política de la Calidad;
4. Garantizando que se definan los Objetivos de la Calidad
5. Realizando la Revisión de la Dirección; y
6. Garantizando la disponibilidad de los recursos

2.4 ANALISIS DE LOS PROCESOS

2.4.1 Análisis de los Procesos de Compras y Servicios

Al realizar el análisis de los procedimientos de compras y servicios se constato que no los tienen por lo que no fue posible hacer el una análisis del valor agregado

2.4.2 Análisis de la comunicación y coordinación con los almacenes (bodegas de la empresa)

De acuerdo al análisis realizado la comunicación principalmente se lo realiza vía mail, este procedimiento se llevo a determinar que muchas veces por la saturación de información con el departamento de logística provoca demora en la atención de pedidos ocasionando muchas veces por errores sean involuntarios u omisiones tener criticidades en los almacenes no

pudiendo atender como deberían los requerimientos de acuerdo a las necesidades operativas para la prestación del servicio.

Adicional la falta de manuales de procedimientos y el desconocimiento de procesos provoca la generación de mas problemas no solo a los usuarios internos si no a los externos.

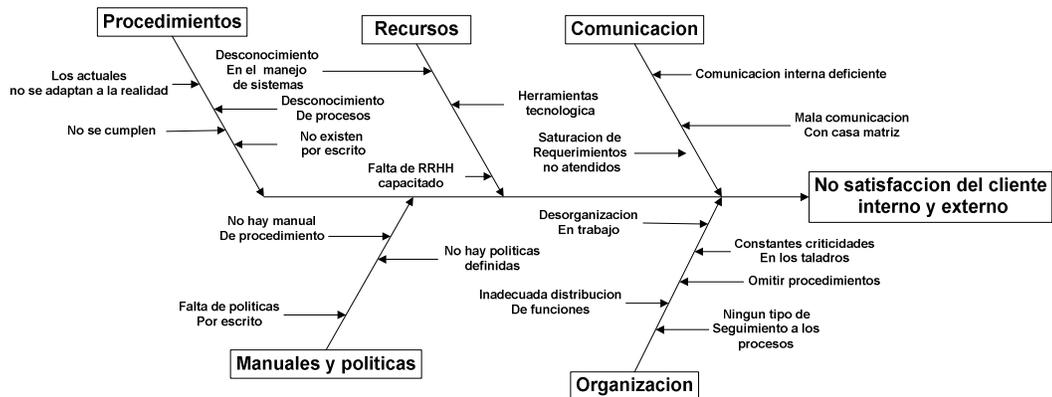
2.4.3 Análisis del flujo de comunicación interna de la empresa.

La comunicación interna se lo realiza principalmente vía correo electrónico o telefónica sin embargo se observo la falta de procedimientos por escrito es decir no están documentados como se requiere para el caso de una organización orientada a la aplicación de un Sistema de Gestión de Calidad.

De acuerdo a revisiones, análisis, entrevistas se determino que por la saturación de información en correos electrónicos en muchas ocasiones no se dé el seguimiento o la importancia que merece la resolución de temas que a la larga se convierten en problemas mayores.

2.4.4 Análisis situacional (Síntomas y causas)

Grafico No. 1



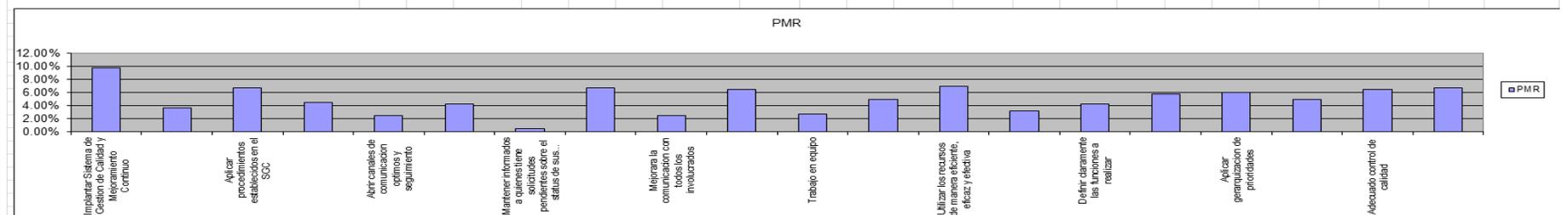
Cuadro No. 1

PROBLEMA	No de Causas	No de Efectos	TOTAL
Retraso en la atencion de requerimientos	0	1	1
Inadecuada organizacion en el departamento	1	10	11
Falta de capacitacion	1	4	5
Falta de procedimientos	1	2	3
Falta de Recursos Humanos	1	2	3
Dependencia de la casa matriz	1	1	2
Instructivos desactualizados	1	1	2
Falta de informacion a clientes internos y externos sobre status de requerimientos	1	1	2
Fallas en la comunicacion	0	1	1
Saturacion de solicitudes	0	1	1
Descoordinacion con los demas departamentos	0	1	1
Falta de seguimiento a temas pendientes	0	1	1
Inadecuada utilizacion de recursos	0	1	1
Desinteres en aprender el manejo del sistema SAP	0	1	1
Falta de asignacion de funciones responsabilidad	0	1	1
Inadecuada gestion	0	1	1
Falta de priorizacion	0	1	1
Desconocimiento de actividades propias del departamento	0	1	1
Falta de control del material o servicio entregado por el proveedor	0	1	1
Continuas solicitudes de mareas en estatus critico	0	1	1

Cuadro No. 2

	PROBLEMA	No de Causas	No de Efectos	TOTAL	Acciones estrategicas
1	Inadecuada organizacion en el departamento	1	10	11	Implantar Sistema de Gestion de Calidad y Mejoramiento Continuo
3	Falta de capacitacion	1	4	5	Capacitacion continua
2	Falta de procedimientos	1	2	3	Aplicar procedimientos establecidos en el SGC
4	Falta de Recursos Humanos	1	2	3	Proporcionar el recurso humano idoneo
14	Dependencia de la casa matriz	1	1	2	Abrir canales de comunicacion optimos y seguimiento
16	Instructivos desactualizados	1	1	2	Aplicar oportunidades de mejora en procedimientos
20	Falta de informacion a clientes internos y externos sobre status de requerimientos	1	1	2	Mantener informados a quienes tiene solicitudes pendientes sobre el status de sus requerimientos
5	Retraso en la atencion de requerimientos	0	1	1	Atender los requerimientos y darles la importancia que requieren
6	Fallas en la comunicacion	0	1	1	Mejorara la comunicacion con todos los involucrados
7	Saturacion de solicitudes	0	1	1	Organizar tiempos para despacho de requerimientos
8	Descoordinacion con los demas departamentos	0	1	1	Trabajo en equipo
9	Falta de seguimiento a temas pendientes	0	1	1	Dar seguimiento a temas pendientes para una pronta solucion o respuesta
10	Inadecuada utilizacion de recursos	0	1	1	Utilizar los recursos de manera eficiente, eficaz y efectiva
11	Desinteres en aprender el manejo del sistema SAP	0	1	1	Capacitacion en el manejo para que el sistema sea una herramienta de gestion
12	Falta de asignacion de funciones responsabilidad	0	1	1	Definir claramente las funciones a realizar
13	Inadecuada gestion	0	1	1	Mejorar la gestion de compras y servicios
15	Falta de priorizacion	0	1	1	Aplicar gerarquizacion de prioridades
17	Desconocimiento de actividades propias del departamento	0	1	1	Capacitacion en las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos
18	Falta de control del material o servicio entregado por el proveedor	0	1	1	Adecuador control de calidad
19	Continuas solicitudes de marentales en estatus critico	0	1	1	Controlar con almacen sobre stock de materiales

MATRIZ DE PRIORIZACION																						
VARIABLE	Implantar Sistema de Gestion de Calidad y Mejoramiento Continuo	Capacitacion continua	Aplicar procedimientos establecidos en el SGC	Proporcionar el recurso humano idoneo	Abrir canales de comunicacion optimos y seguimiento	Aplicar oportunidades de mejora en procedimientos	Mantener informados a quienes tiene solicitudes pendientes sobre el status de sus requerimientos	Atender los requerimientos y darles la importancia que requieren	Mejorara la comunicacion con todos los involucrados	Organizar tiempos para despacho de requerimientos	Trabajo en equipo	Dar seguimiento a temas pendientes para una pronta solucion o respuesta	Utilizar los recursos de manera eficiente, eficaz y efectiva	Capacitacion en el manejo para que el sistema sea una herramienta de gestion	Definir claramente las funciones a realizar	Mejorar la gestion de compras y servicios	Aplicar gerarquizacion de prioridades	Capacitacion en las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos	Adecuado control de calidad	Controlar con almacen sobre stock de materiales	Suma	PMR
Implantar Sistema de Gestion de Calidad y Mejoramiento Continuo	0.5	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	19.5	9.75%
Capacitacion continua	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	1.0	1.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	0.5	0.0	1.0	0.5	0.0	7.5	3.75%
Aplicar procedimientos establecidos en el SGC	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	1.0	0.5	0.5	1.0	13.5	6.75%
Proporcionar el recurso humano idoneo	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0	0.5	0.5	9.0	4.50%
Abrir canales de comunicacion optimos y seguimiento	0.0	0.5	0.5	0.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.5	5.0	2.50%
Aplicar oportunidades de mejora en procedimientos	0.0	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.0	1.0	0.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	8.5	4.25%
Mantener informados a quienes tiene solicitudes pendientes sobre el status de sus requerimientos	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.50%
Atender los requerimientos y darles la importancia que requieren	0.0	0.0	0.5	0.5	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	13.5	6.75%
Mejorara la comunicacion con todos los involucrados	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.0	0.0	0.5	0.0	0.5	1.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	5.0	2.50%
Organizar tiempos para despacho de requerimientos	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	0.5	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	0.5	13.0	6.50%
Trabajo en equipo	0.0	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0	1.0	0.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	5.5	2.75%
Dar seguimiento a temas pendientes para una pronta solucion o respuesta	0.0	1.0	0.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.5	0.0	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0	0.0	0.0	10.0	5.00%
Utilizar los recursos de manera eficiente, eficaz y efectiva	0.0	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	14.0	7.00%
Capacitacion en el manejo para que el sistema sea una herramienta de gestion	0.0	0.5	0.0	0.5	1.0	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	6.5	3.25%
Definir claramente las funciones a realizar	0.0	0.5	0.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.5	0.0	1.0	0.5	0.5	0.0	0.5	0.0	0.0	8.5	4.25%
Mejorar la gestion de compras y servicios	0.0	1.0	0.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	1.0	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	11.5	5.75%
Aplicar gerarquizacion de prioridades	0.0	0.0	0.0	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	0.0	1.0	1.0	0.5	0.5	1.0	1.0	0.0	12.0	6.00%
Capacitacion en las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos	0.0	0.5	0.5	1.0	0.5	1.0	1.0	0.0	1.0	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.0	0.5	0.5	0.0	10.0	5.00%
Adecuado control de calidad	0.0	1.0	0.5	0.5	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	1.0	0.5	0.0	0.5	0.5	0.5	13.0	6.50%
Controlar con almacen sobre stock de materiales	0.0	1.0	0.0	0.5	1.0	1.0	1.0	0.5	1.0	0.5	0.5	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	1.0	1.0	0.5	0.5	13.5	6.75%
Tot																					200.0	100.00%



2.4.5 Análisis de Clientes y Proveedores

En este análisis se determinó quienes dependen directamente de la gestión de la unidad y podemos mencionar que los principales clientes son:

Clientes Internos

- Operaciones

Son los principales clientes de este departamento ya que en la operación nace las necesidades de compra de bienes y servicios que requieren para la prestación del servicio de perforación.

- Administración, Finanzas y Control es otro cliente interno que depende de la información generada por el departamento de logística.

Clientes Externos

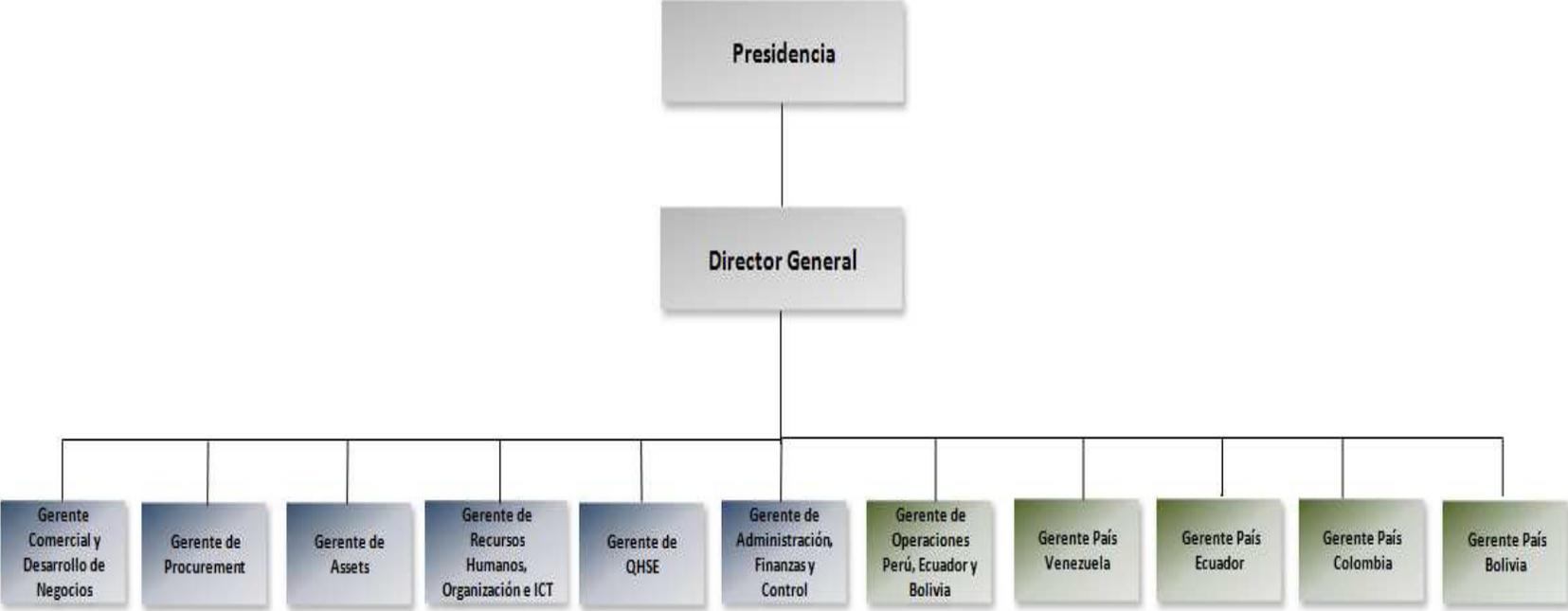
- Proveedores

Al realizar el análisis de la gestión de proveedores se evidenció que no hay una adecuada selección de los mismos, algo fundamental en un Sistema de Gestión de Calidad ya que permite optimizar tiempos y mejorar costos.

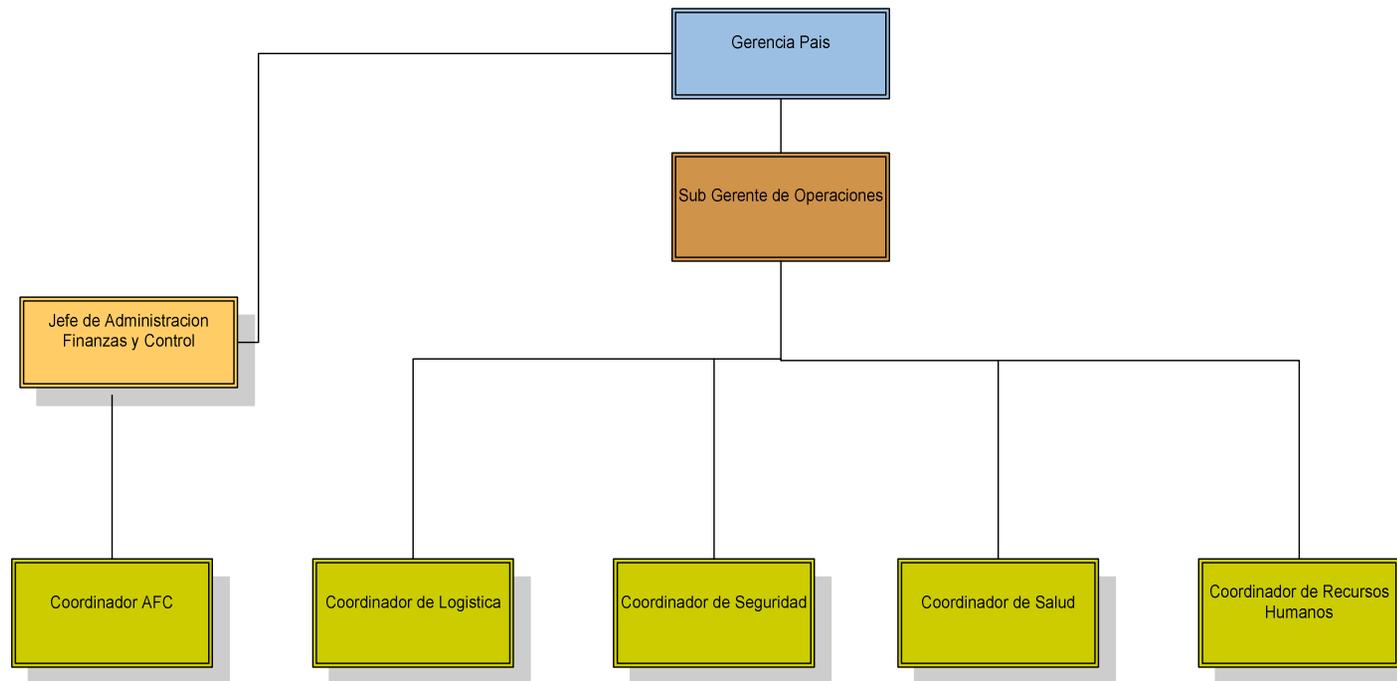
2.4.6 Análisis de Estructura Organizacional

ESTRUCTURA NIVEL 1

PETREX ORGANIZACIÓN



ESTRUCTURA NIVEL 2

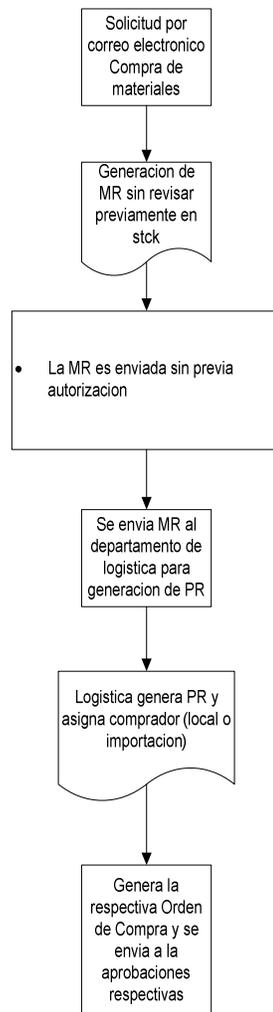


2.4.7 Análisis de distribución de funciones.

No existe una distribución de funciones se puede observar fácilmente que en ciertos procesos existe una sobrecarga de trabajo además no hay una asignación de tareas definidas y claras.

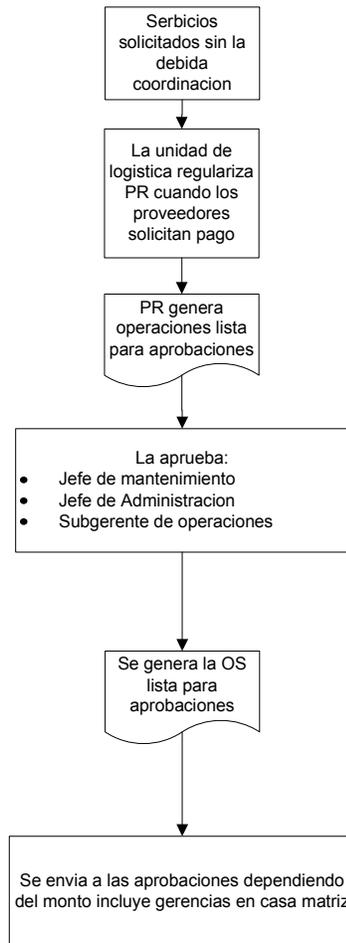
2.4.8 Análisis del recorrido de las órdenes de compras de bienes y servicios.

Grafico No. 2 Ordenes de compra materiales



En este análisis se puede evidenciar la falta de control y coordinación entre los involucrados

Grafico No. 3 Ordenes de servicios



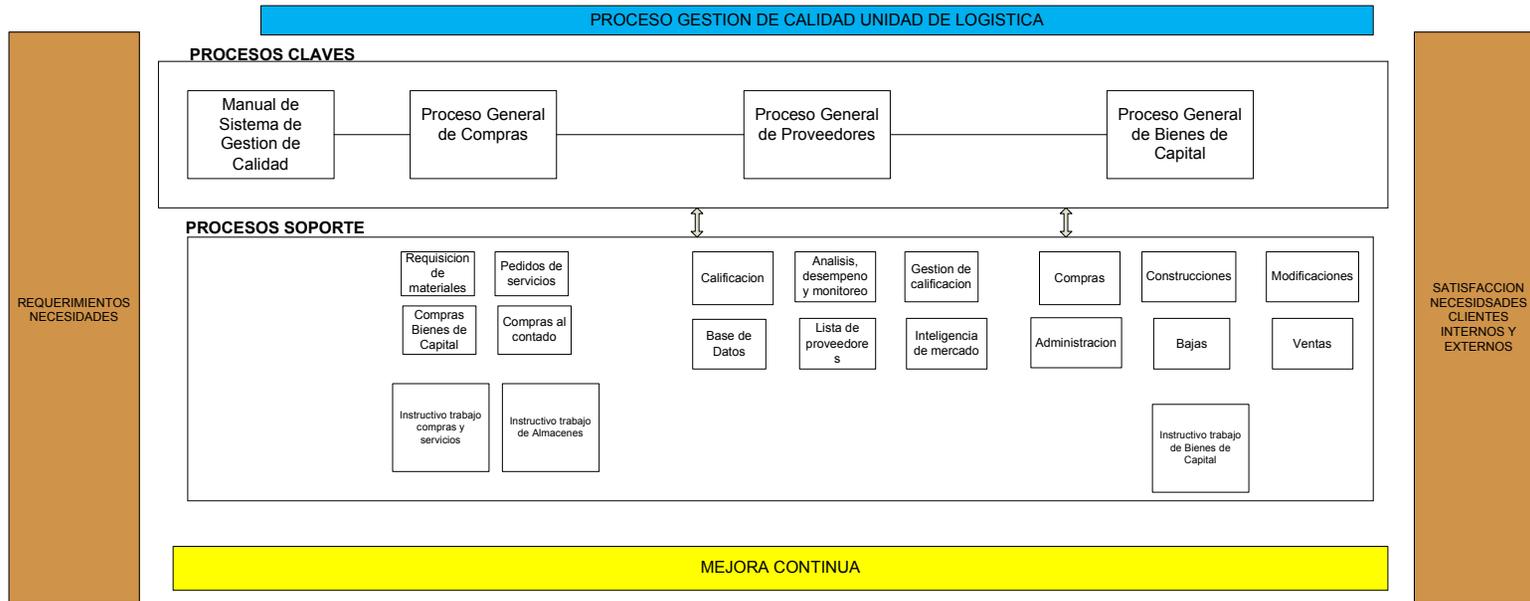
En este análisis se evidencio la descoordinación entre el jefe de mantenimiento y el departamento de logística puesto que las órdenes de servicios son generadas cuando el proveedor solicita el pago.

2.4.9 Estrategias aplicar una vez determinados los problemas

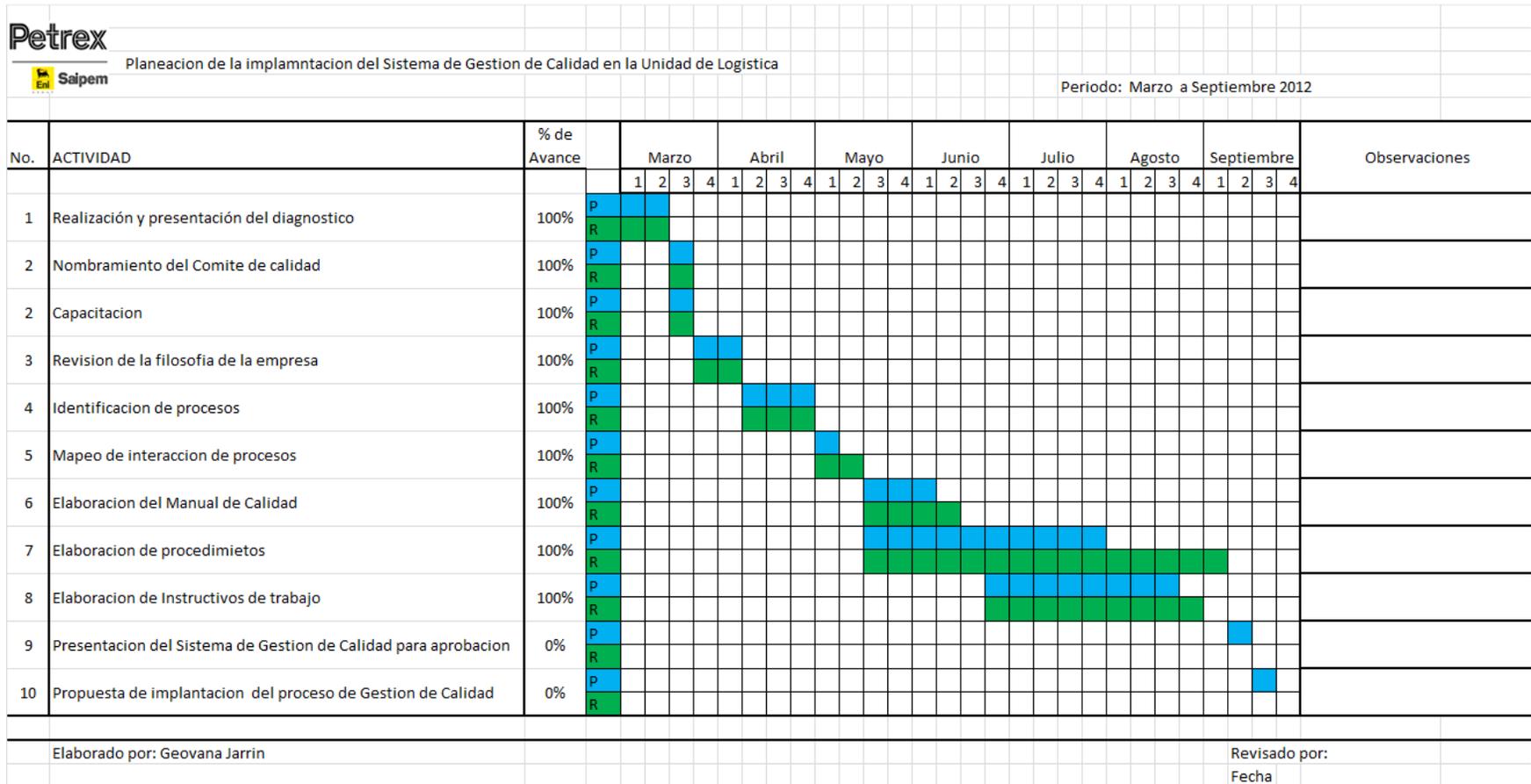
Una vez realizado estos análisis utilizadas las herramientas necesarias se llego a determinar que se deberá dar prioridad a las siguientes acciones estratégicas las cuales permitirán abarcar el mayor porcentaje de la problemática proponiendo una cadena de valor:

VARIABLE	PMR	PRIORIDAD
Implantar Sistema de Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo	9.75%	1
Utilizar los recursos de manera eficiente, eficaz y efectiva	7.00%	2
Aplicar procedimientos establecidos en el SGC	6.75%	3
Atender los requerimientos y darles la importancia que requieren	6.75%	4
Controlar con almacén sobre stock de materiales	6.75%	5
Organizar tiempos para despacho de requerimientos	6.50%	6
Adecuado control de calidad	6.50%	7
Mejorar la gestión de compras y servicios	5.75%	8
Dar seguimiento a temas pendientes para una pronta solución o respuesta	5.00%	9
Capacitación en las funciones y responsabilidades de cada uno de los procesos	5.00%	10
	65.75%	

CADENA DE VALOR



2.4.10 Diagrama de Gantt propuesto para la implantación del Sistema de Gestión de Calidad



CAPITULO III

IMPLANTACION DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

3.1 COMPROMISO INICIAL

Una de las claves para que el sistema de gestión de calidad de la calidad sea capaz de producir resultados radica en definir una Política clara que incluya principios y compromisos concretos.

La Gerencia País y la Gerencia de Logística deben transmitir y mantener el compromiso de satisfacer las necesidades y expectativas del cliente a todos los niveles de la organización.

Una vez tomada la decisión, el compromiso y el liderazgo continuo de la dirección son factores imprescindibles para la implantación y mantenimiento del sistema de gestión de la calidad. Para garantizar el éxito del proyecto es preciso un compromiso firme del resto de directivos.

Participación del personal: El personal, a todos los niveles de la unidad son la esencia de esta y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización, por lo tanto el personal deberá:

- Comprender la importancia de su papel y su contribución en la unidad.
- Identificar las limitaciones en su trabajo.
- Aceptar sus competencias y la responsabilidad en la resolución de problemas.
- Evaluar su actuación de acuerdo a sus objetivos y metas personales.
- Búsqueda activa de oportunidades para aumentar sus competencias, conocimiento y experiencias.
- Compartir libremente conocimientos y experiencias

3.2 LA ELECCIÓN DE UN LÍDER

Un proyecto de implantación requiere de una persona con experiencia en proyectos similares, y altamente motivado y esta persona no será necesariamente la misma que asuma posteriormente la responsabilidad sobre el sistema de gestión de calidad.

Es por este motivo que se deberá designar como líder moral del proyecto al Gerente país. Sólo así es posible demostrar a todos los niveles un compromiso firme. Debe existir por otro lado un responsable que dirija día a día las cuestiones relacionadas con la calidad que para el efecto se considerara en un principio un asesor externo a fin de ir formando a un líder que pertenezca a la unidad.

El líder o coordinador del proyecto debe ser una persona capaz de planificar, negociar, alcanzar metas y dirigir personas. Además debe poseer la formación y experiencia adecuadas y tener un buen conocimiento de las actividades y de la cultura de la empresa.

3.3. LA CREACIÓN DE UN EQUIPO DE TRABAJO

Implantar un sistema de gestión de calidad no debe ser la misión de una sola persona. Es conveniente crear un equipo de trabajo, conocido como Comité de Calidad, que participe en las actividades diarias y en las decisiones a largo plazo.

Los integrantes de dicho equipo deben ser formados y sensibilizados para el desarrollo de sus tareas. La gerencia de Petrex debe participar activamente en este equipo de trabajo.

Dentro de este equipo se decidió designar como persona responsable al Gerente País como el coordinador del proyecto. El será el responsable último de diseñar, desarrollar e implantar el sistema de calidad.

El equipo directivo de la empresa deberá hacer durante todo el proyecto un seguimiento exhaustivo del proyecto, realizando reuniones periódicas con el equipo del proyecto y apoyándoles en todos los problemas que pudieran surgir.

Entre las labores fundamentales del equipo está el garantizar el cumplimiento del calendario establecido durante la fase evaluación y planificación, elección de grupos de trabajo en la fase de documentación del proyecto y el control de todo el proyecto. La elaboración de un presupuesto para el proyecto además del compromiso de cumplimiento con el mismo también es un aspecto importante que no debe descuidarse.

Por último se encargarán de identificar las necesidades de formación de cara a la implantación del sistema y diseñar el mejor sistema para garantizar que todos los miembros de la organización reciben a lo largo del proyecto la necesaria información según niveles sobre el sistema de gestión de la calidad.

3.4. EL DIAGNÓSTICO INICIAL

Antes de empezar a diseñar un sistema de gestión de calidad es necesario conocer la situación de partida de la unidad lo cual una parte ya fue realizada al utilizar las técnicas de investigación permitiendo conocer los problemas reales y diseñar un sistema de gestión de la calidad más ajustado a la realidad.

Para lo cual también se aplicó los cuestionarios que a continuación se muestran:

ESCALA	SIGNIFICADO
1	No existe, no se hace
2	En proceso, sé esta elaborando.
3	Borrador
4	Borrador validado
5	Documento aprobado
6	Documento divulgado y siendo cumplido.
7	Tema y documento auditado
8	Mejora realizada por el personal como consecuencia de una auditoria
9	Mejora realizada por el personal como consecuencia de su iniciativa
10	0 Auditado y sin comentarios.
1	Mejora realizada por el personal como consecuencia de su iniciativa
9	Auditado y sin comentarios.
10	

No.	REQUISITO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	OBSERVACION
1	ALCANCE Y LIMITACIONES	X										Se desconoce sobre el proceso
3	POLITICA CALIDAD					X						A pesar de estar aprobado no se lo a considerado
4	OBJETIVOS DE CALIDAD MEDIBLES				X							A pesar de estar aprobado no se lo a considerado
5	CONTROL DE DOCUMENTOS	X										No existe pese a tener un sistema integrado en la organizacion
6	CONTROL DE REGISTROS	X										No existe pese a tener un sistema integrado en la organizacion
7	ORGANIGRAMA, DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y NIVEL DE RESPONSABILIDAD		X									Esta en borrador en proceso de aprobacion
8	ORGANIGRAMA Y RESPONSABILIDADES EN PROCESOS DE COMPRA	X										Hay desconocieminto en la responsabilidad las cosas lo realizan empiricamente
9	PRESUPUESTO DE LOGISTICA	X										no aplican
10	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	X										solamente aplican procesos de casa matriz mismas que en muchos casos no se ajusta a la realidad del pais
11	CONFIABILIDAD		X									Mientras no se aplique es poco confiable el proceso
12	GESTION DE COMPRAS	X										No existe por escrito ninguna clase de lineamientos
13	GESTION DE PROVEEDORES			X								No existe por escrito ninguna clase de lineamientos
14	GESTIOS DE ACTIVOS FIJOS		X									No existe por escrito ninguna clase de lineamientos
15	PLANEACIÓN DEL PROCESO DE LOGISTICA	X										No existe por escrito ninguna clase de lineamientos
16	DETALLE DE LA GESTION	X										No hay
17	GESTIÓN CONTRATISTAS Y PROVEEDORES	X										No existe por escrito ninguna clase de lineamientos
18	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE INTERNO		X									No hay una adecuada comunicacion
19	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE INTERNO	X										deficiente no se hace el seguimiento respectivo de las solicitudes realizadas por ellos
20	INTERVENTORIA	X										Ninguna
21	DISEÑO	X										no se aplica por no tener un sistema
22	MEDICIÓN DE PROCESOS	X										no existe
23	MEDICIÓN DE SERVICIO	X										no existe
24	MEDICIÓN DE LA EFICACIA	X										no existe
25	MEDICIÓN DE CONFORMIDAD	X										no existe
26	MEDICIÓN PROVEEDORES	X										No se realiza ningun tipo de medicion pese a tener algunos inconvenientes
27	AUDITORIA INTERNAS	X										no existe
28	DIAGRAMA DE MEJORA CONTINUA	X										no existe
29	ACCIÓN CORRECTIVA	X										no existe
30	ACCIÓN PREVENTIVA	X										no existe
31	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	X										no existe
	ROMEDIO DEL SISTEMA DE GESTIÓN.....	23	4	1	0	2	0	0	0	0	0	

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

1.1	Requisitos Generales					
	Se ha establecido un Sistema de Gestión de la Calidad	x				
	Se realiza el mejoramiento continuo de la operación	x				
	Se han identificado los procesos que afectan la calidad	x				
	Se ha determinado la secuencia e interacción de los procesos que afectan la calidad	x				
	Se han determinado los criterios y métodos para asegurar la operación y control de los procesos que afectan a la calidad	x				
	Se dispone de los recursos e información para soportar la operación y el seguimiento de los procesos que afectan a la calidad	x				
	Se realiza seguimiento, medición y análisis de los procesos lque afectan a la calidad	x				
	Se implementan acciones para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de los procesos que afectan a la calidad	x				
	Se controlan los procesos contratados externamente que afectan a la calidad	x				

1.2	Requisitos de la documentacion					
1.2.1	Generalidades					
	Existe una declaración documentada de la Política y Objetivos de	x				
	Existe un Manual de Calidad	x				
	Existen procedimientos documentados	x				
	Existen los documentos necesarios para asegurar la eficacia de la	x				
	Existen registros requeridos	x				

1.2.2	Manual de Calidad					
	El Manual de la Calidad describe el alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo la justificación de cualquier exclusión	x				
	El Manual de la Calidad hace referencia a los procedimientos establecidos por el sistema de gestión de la calidad, o referencia a estos	x				
	El Manual de la Calidad describe la interacción entre los procesos del sistema de gestion de calidad	x				

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

1.2.3 Control de los Documentos

Existe un procedimiento para el control de los documentos

	x					
--	---	--	--	--	--	--

Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emision

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y luego son aprobados nuevamente

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos

x						
---	--	--	--	--	--	--

Las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los untos de uso

x						
---	--	--	--	--	--	--

Los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables

	x					
--	---	--	--	--	--	--

Se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se previene el uso de documentos obsoletos y son identificados cuando son mantenidos

x						
---	--	--	--	--	--	--

1.2.4 Control de Registros

Se ha establecido y mantiene evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestion de calidad

x						
---	--	--	--	--	--	--

Los registros son legibles, identificables y recuperables

x						
---	--	--	--	--	--	--

Hay un Procedimiento para identificar, almacenar, proteger, recuperar, definir tiempo de retención y disposición de registros

x						
---	--	--	--	--	--	--

2 Responsabilidad de la Direccion

2.1 Compromiso de la Direccion

La alta Dirección evidencia su compromiso con el desarrollo e implantación del sistema de gestión de la calidad

	x					
--	---	--	--	--	--	--

La alta Dirección evidencia su compromiso con la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad

	x					
--	---	--	--	--	--	--

La alta Dirección comunicala importancia de satisfacer los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios

	x					
--	---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	Escala					OBSERVACION
	1	2	3	4	5	
La alta Dirección ha establecido la Política de la Calidad	x					
La alta Dirección asegura que se establecen los objetivos de la calidad	x					
La alta Dirección lleva a cabo revisiones del Sistema de Gestion de la calidad	x					
La alta Dirección asegura la disponibilidad de los recursos		x				

2.2 Enfoque al Cliente interno

La alta Dirección asegura que los requisitos del cliente interno se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción de éste.

	1	2	3	4	5	OBSERVACION
		x				

2.3 Política de la Calidad

La Política de la Calidad es adecuada al propósito de la
 La Política de la Calidad incluye el compromiso de mejorar
 La Política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad
 La Política de la Calidad es comunicada y atendida dentro de la organización
 La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación

	1	2	3	4	5	OBSERVACION
La Política de la Calidad es adecuada al propósito de la	x					
La Política de la Calidad incluye el compromiso de mejorar	x					
La Política de la Calidad proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad	x					
La Política de la Calidad es comunicada y atendida dentro de la organización	x					
La Política de la Calidad es revisada para su continua adecuación	x					

2.4 Planificación

2.4.1 Objetivos de la Calidad

La alta Direccion asegura que los objetivos de la Calidad son establecidos y revisados en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización
 Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad

	1	2	3	4	5	OBSERVACION
La alta Direccion asegura que los objetivos de la Calidad son establecidos y revisados en todas las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización	x					
Los Objetivos de la Calidad son medibles y coherentes con la Política de la Calidad	x					

2.4.2 Planificacion del Sistema de Gestion de la Calidad

La Planificacion del sistema de Gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad
 Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios a éste

	1	2	3	4	5	OBSERVACION
La Planificacion del sistema de Gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos del sistema de gestión y los objetivos de la calidad	x					
Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implantan cambios a éste	x					

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

2.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las responsabilidades y autoridades estan definidas y son comunicadas dentro de la organización

	x					
--	---	--	--	--	--	--

2.5.2 Representate de la direccion

Se ha designado a un miembro de la dirección como Encargado de Calidad

		x				
--	--	---	--	--	--	--

El Encargado de Calidad asegura que establezcan, implementen y mantengan los procesos del Sistema de Gestion de la Calidad

x						
---	--	--	--	--	--	--

El Encargado de Calidad informa a la alta Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestion de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora

	x					
--	---	--	--	--	--	--

El Encargado de Calidad asegura que se promueva a la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de organización

x						
---	--	--	--	--	--	--

2.5.3 Comunicación Interna

La Dirección asegura que se establezcan los procesos de comunicación dentro de la organización

x						
---	--	--	--	--	--	--

La comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

x						
---	--	--	--	--	--	--

2.6 revision por la dirección

2.6.1 Generalidades

La alta Dirección realiza a intervalos planificados revisiones al sistema de gestión de la calidad para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia

x						
---	--	--	--	--	--	--

Las revisiones incluyen la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de oestión de la calidad

x						
---	--	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

- Las revisiones incluyen las politica y objetivos de la calidad
- Se mantienen registros de las revisiones de la alta Direccion

x					
x					

2.6.2 Informacion para la revision

- La revision del sistema de gestion incluye los resultados de auditorias
- La revision del sistema de gestion incluye la retroalimentacion del cliente interno

x					
x					

- La revision del sistema de gestion incluye el desempeno de los procesos y conformidad del servicio
- La revision del sistema de gestion incluye el estado de las acciones correctivas y preventivas
- La revision del sistema de gestion incluye las acciones de seguimiento de revisiones por la direccion previas
- La revision del sistema de gestion incluye los cambios que podrian afectar al sistema de gestion de la calidad

x					
x					
x					
x					

2.6.3 Resultados de la Revision

- Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar la eficacia del sistema de gestion de la calidad y sus procesos
- Se documentan todas las decisiones y acciones para mejorar el servicio en relacion con los requisitos del cliente
- Se documentan todas las decisiones y acciones respecto de las necesidades de recursos

x					
x					
x					

3 Gestion de los Recursos

3.1 Provision de los recursos

- La organizacion proporciona los recursos necesarios para implementar y mantener el sistema de gestion de la calidad y la mejora continua de este

					x
--	--	--	--	--	---

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	
				x	

3.2 Recurso Humanos

3.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

3.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

Se determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

Se proporciona la formación necesaria para lograr las competencia del personal que realiza actividades que afectan procesos de logistica

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

Se evalúa eficacia de las acciones de formación y educación

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

Se asegura que las personas estén conscientes de la pertinencia importancia de sus actividades para el logro de los objetivos de la calidad

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

Se mantienen los registros de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal que realiza actividades que afectan la calidad del servicio

1	2	3	4	5	OBSERVACION
x					

3.3 Infraestructura

Se ha determinado, proporcionado y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del proceso de logistica

1	2	3	4	5	OBSERVACION
				x	

Se han identificado los edificios, espacio de trabajo y servicios asociados que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del proceso de logistica

1	2	3	4	5	OBSERVACION
				x	

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

Se han identificado los equipos para los procesos (tanto hardware como software) que son necesarios para lograr la conformidad del proceso

				x	
--	--	--	--	---	--

Se han identificado los servicios de apoyo tales como transporte o comunicación que son necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del proceso

				x	
--	--	--	--	---	--

3.4 Ambiente de Trabajo

Se han determinado y gestionan los ambientes de trabajo necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del producto

x					
---	--	--	--	--	--

3.5 Realizacion del servicio

3.5.1 Planificacion de la realizacion del servicio

Los procesos necesarios para la realización del servicio son desarrollados en forma planificada

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación es coherente con el sistema de gestión de la calidad

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación incluye los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación incluye el establecimiento de los procesos, documentos y la proporción de los recursos específicos para el servicio

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación incluye las actividades de verificación, validación e inspección de los bienes y materiales comprados

	x				
--	---	--	--	--	--

La planificación incluye los criterios para la aceptación del servicio

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de los procesos realizados

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación incluye los registros para proporcionar evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación es documentada

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

3.5.2 Procesos relacionados con el cliente Interno

3.2.1 Determinacion de los requisitos relacionados con el servicio

Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo aquellos relacionados con la entrega de materiales, servicios e información

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se determinan los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o previsto del servicio

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se determinan los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio

	x					
--	---	--	--	--	--	--

Se determina cualquier requisito adicional requerido por la organización

x						
---	--	--	--	--	--	--

3.5.2.2 Revision de los requisitos relacionados con los servicios

Se revisa que los requisitos del servicio contratado estén definidos

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se resuelven todas las diferencias entre los requisitos del contrato expresados previamente

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se verifica que el proveedor tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se mantiene registros de las revisiones de los contratos

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se asegura que cualquier modificación del contrato sea conocida por el personal correspondiente al interior de la organización

x						
---	--	--	--	--	--	--

3.5.2.3 Comunicación con el cliente Interno

Se informa sobre el servicio a los equipos o personal relacionado

	x					
--	---	--	--	--	--	--

Se atiende en forma eficaz las consultas e informa sobre modificaciones a los equipos

x						
---	--	--	--	--	--	--

Se recoge la retroalimentación del cliente interno, incluyendo sus quejas

x						
---	--	--	--	--	--	--

3.6 Diseño y Desarrollo del proceso de Logística

3.6.1 Planificación del proceso y desarrollo

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

Se planifica y controla los procesos y desarrollo del servicio

x					
---	--	--	--	--	--

Se establecen las etapas del proceso y desarrollo

x					
---	--	--	--	--	--

Se establecen las revisiones, verificaciones y validaciones para cada etapa

x					
---	--	--	--	--	--

Se establecen las responsabilidades y autoridades para cada proceso

x					
---	--	--	--	--	--

Se gestionan las interfaces entre los diferentes grupos involucrados en el diseño y desarrollo

x					
---	--	--	--	--	--

los resultados de la planificacion son actualizados a medida que se generan los procesos

x					
---	--	--	--	--	--

3.6.2 Elementos de entrada para el proceso de logistica y su desarrollo

Se determinan los elementos de entrada del proceso de compras de bienes y servicios y su desarrollo

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos de entrada incluyen los requisitos funcionales y de desempeño

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos de entrada incluyen los requisitos legales y reglamentarios aplicables

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos de entrada incluyen la información proveniente de diseño previos similares

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos de entrada incluyen cualquier otro requisito esencial para el proceso de compras de bienes y servicios y su desarrollo

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos son revisados para verificar su adecuación

x					
---	--	--	--	--	--

Los elementos están completos y sin ambigüedades

x					
---	--	--	--	--	--

3.6.3 Resultados del proceso de logistica

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios permiten la verificación respecto a los elementos de entrada

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios son aprobados antes de su liberación

	x				
--	---	--	--	--	--

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios cumplen los requisitos de los elementos de entrada

x					
---	--	--	--	--	--

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios proporcionan información apropiada para la compra de estos

x					
---	--	--	--	--	--

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios contienen los criterios de aceptación del servicio

x					
---	--	--	--	--	--

Los resultados del proceso de compras de bienes y servicios especifican las características del servicio o materiales o que son esenciales para el uso seguro y correcto

x					
---	--	--	--	--	--

3.6.4 Revisión del proceso de logistica

Las etapas del proceso de compras de bienes y servicios y su desarrollo son revisadas de acuerdo a lo planificado

x					
---	--	--	--	--	--

Las revisiones incluyen la evaluación de la capacidad de los proveedores para cumplir los requisitos que necesita la operación

x					
---	--	--	--	--	--

Las revisiones identifican cualquier problema y proponen las acciones necesarias

x					
---	--	--	--	--	--

Las revisiones incluyen a las funciones relacionadas con las etapas de cotizacion y calificación

x					
---	--	--	--	--	--

Las revisiones son registradas

x					
---	--	--	--	--	--

3.6.5 Verificación de los procesos de compras materiales y servicios

Se realizan verificaciones planificadas para asegurar que los resultados del proceso de compras cumplen los requisitos

x					
---	--	--	--	--	--

Las verificaciones son registradas

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

3.6.6 Validación de los procesos de logistica

Se realizan validaciones planificadas para asegurar que los resultados del diseño y desarrollo cumplen con los requisitos

x						
x						

Las validaciones son registradas

3.6.7 Control de los cambios de prcedimientos y desarrollo

Los cambios de procedimiento y desarrollo son identificados y documentados

x						
x						
x						
x						

Los cambios de procesos son revisados, verificados y validados

La revisión de los cambios del proceso y desarrollo incluyen la evaluación del efecto en las partes constitutivas y en los materiales y servicios ya entregado

Las revisiones de las modificaciones son registradas

4 COMPRAS

4.1 Proceso de compras

Se asegura que los productos adquiridos cumplan con los requisitos de compra especificados.

El alcance del control aplicado al proveedor depende del impacto de los productos sobre el producto final

Los proveedores son seleccionados en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización

Existen criterios para la selección, evaluación y la reevaluación de proveedores

Se mantienen registros de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción emprendida

	x					
	x					
x						
x						
x						

4.2 Información de las compras

La información para las compras incluye los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos

x						
---	--	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

La información para las compras incluye los requisitos para la calificación del personal

x					
---	--	--	--	--	--

La información para las compras incluye los requisitos del sistema de gestión de la calidad

x					
---	--	--	--	--	--

Se asegura la adecuación de los requisitos de compra antes de comunicárselos al proveedor

x					
---	--	--	--	--	--

4.3 Verificación de los productos comprados

Se inspecciona o comprueba por otro medio que los productos comprados cumplen con las especificaciones

x					
---	--	--	--	--	--

La información de compra contiene los requerimientos de verificación en las instalaciones del proveedor

x					
---	--	--	--	--	--

5 Producción y prestación del servicio

5.1 Control de la de la interaccion de los procesos de compras,

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos son realizadas en forma planificada y bajo condiciones controladas

x					
---	--	--	--	--	--

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye la disponibilidad de información que describa las características del producto o servicio

x					
---	--	--	--	--	--

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye la disponibilidad de instrucciones de trabajo

x					
---	--	--	--	--	--

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye el uso del equipo apropiado

x					
---	--	--	--	--	--

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye la disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye la implementación del seguimiento y medición

x					
---	--	--	--	--	--

La interaccion de los procesos de compras, almacenes, bienes de capital y clientes internos incluye las actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega

x					
---	--	--	--	--	--

5.2 Validación del proceso de prestación del servicio

Se validan aquellos procesos de prestación del servicio donde los productos resultantes no pueden verificarse por seguimiento o medición posteriores

x					
---	--	--	--	--	--

La validación incluye la demostración de la capacidad de los procesos de producir los resultados planificados

x					
---	--	--	--	--	--

Se han establecido los criterios para la revisión y aprobación de los procesos

x					
---	--	--	--	--	--

Se han aprobado los recursos y calificación del personal

x					
---	--	--	--	--	--

Se han establecido el uso de métodos y procedimientos

x					
---	--	--	--	--	--

Se han establecidos los requisitos de los registros

x					
---	--	--	--	--	--

Se han establecido las revalidaciones

x					
---	--	--	--	--	--

5.3 Identificación y trazabilidad

Cuando es adecuado se identifica el producto a través de

Se identifica el estado de producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición

x					
---	--	--	--	--	--

5.5 Control de los dispositivos de seguimiento y de medición

Cuando se requiere trazabilidad se controlan que la identificación de los productos sea única

x					
---	--	--	--	--	--

5.4 Preservación de los materiales

Se verifica la conformidad de los materiales durante el proceso interno y la entrega al destino previsto

x					
---	--	--	--	--	--

Los materiales que requieren mayor cuidado son identificado

x					
---	--	--	--	--	--

Se ha establecido la correcta forma de manipular los materiales

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

Se ha establecido la correcta forma de embalar los materiales

x					
---	--	--	--	--	--

Se ha establecido la correcta forma de almacenar los materiales

x					
---	--	--	--	--	--

Se ha establecido la forma de proteger los materiales sobre todo por las condiciones climaticas en las que se encuentran

x					
---	--	--	--	--	--

Esta definido el seguimiento y las mediciones que se deben realizar para proporcionar la evidencia de conformidad del material o servicio

x					
---	--	--	--	--	--

Existen los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de conformidad del material o servicio

x					
---	--	--	--	--	--

Se asegura que el seguimiento y las mediciones son realizados de manera coherente con los requisitos establecidos

x					
---	--	--	--	--	--

Se mantienen registros de los resultados de las mediciones de confoirmidad

x					
---	--	--	--	--	--

Se confirma la capacidad de los programas informáticos usados para el seguimiento y medición de los requisitos especificados

x					
---	--	--	--	--	--

6 Medición, análisis y mejora

6.1 Generalidades

Se han planificado e implementado los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora

x					
---	--	--	--	--	--

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora demuestran la conformidad del servicio

x					
---	--	--	--	--	--

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la conformidad del sistema de gestión de la calidad

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

Los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora aseguran la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad

x					
---	--	--	--	--	--

Se han determinado los métodos de seguimiento, medición, análisis y mejora, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.

x					
---	--	--	--	--	--

6.2 Seguimiento y medición

6.2.1 Satisfacción del cliente Interno

Se determina la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto sean materiales, servicios o informacion

x					
---	--	--	--	--	--

Existen métodos para obtener la información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos del producto sean materiales, servicios o informacion

x					
---	--	--	--	--	--

Se utiliza la información sobre la percepción del cliente en mejorar el servicio.

x					
---	--	--	--	--	--

6.2.2 Auditoría interna

Se llevan a cabo a intervalos planificados auditorías internas

x					
---	--	--	--	--	--

La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con las disposiciones planificadas

x					
---	--	--	--	--	--

La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad

x					
---	--	--	--	--	--

La auditoría interna determina la conformidad del sistema de gestión de la calidad con el sistema de calidad establecido por la organización

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

Escala					OBSERVACION
1	2	3	4	5	

La auditoría interna determina si el sistema de gestión de la calidad se ha implementado y se mantiene de manera eficaz

x					
---	--	--	--	--	--

La planificación del programa de auditorías considera el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas

x					
---	--	--	--	--	--

La auditoría se realiza con criterios, alcance, frecuencia y metodologías definidas

x					
---	--	--	--	--	--

Los auditores son independientes de las áreas que auditan para asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría

x					
---	--	--	--	--	--

Han sido definidas las responsabilidades para planificar, realizar e informar los resultados de las auditorías

x					
---	--	--	--	--	--

La Dirección del área auditada asegura que las no conformidades detectadas y sus causas sean eliminadas

x					
---	--	--	--	--	--

Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones correctivas tomadas y el informe de los resultados de la verificación

x					
---	--	--	--	--	--

6.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento y las mediciones demuestran la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados

x					
---	--	--	--	--	--

Cuando no se alcanzan los resultados planificados se llevan a cabo acciones correctivas para asegurar la conformidad del producto.

x					
---	--	--	--	--	--

6.2.4 Seguimiento y medición del servicio

Se realiza el seguimiento de las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos establecidos

	x				
--	---	--	--	--	--

Se registra la conformidad con respecto a los criterios de aceptación. Los registros indican la(s) persona(s) que las realizan

x					
---	--	--	--	--	--

La liberación del producto y la prestación del servicio se lleva a cabo una vez se completan satisfactoriamente las disposiciones planificadas

x					
---	--	--	--	--	--

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	Escala					OBSERVACION
	1	2	3	4	5	
Se han definido las personas con autoridad pertinente o cuando el cliente puede realizar una liberación del producto antes de completar las disposiciones planificadas	x					

6.3 Control del servicio no conforme

Los productos no conformes con los requisitos son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencional

x						

Las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme están definidas

x						

Los productos no conformes pueden ser reprocesados para eliminar el problema detectado

x						

Los productos no conformes pueden ser liberados o aceptados bajo concesión por una autoridad pertinente

x						

Los productos no conformes pueden ser inutilizados para impedir su uso o aplicación originalmente previsto

x						

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente

x						

El producto corregido es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos

x						

Al detectar una no conformidad después de la entrega del producto se toman las acciones apropiadas a los efectos potenciales

x						

6.4 Análisis de datos

Se han determinado los datos a recopilar y analizar para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

x						

Se evalúa el sistema de gestión de la calidad para determinar las mejoras de la eficacia que se pueden realizar

x						

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	Escala					OBSERVACION
	1	2	3	4	5	
El análisis entrega información sobre la satisfacción del cliente	x					
El análisis entrega información sobre la conformidad de los productos	x					
El análisis entrega información sobre las características y tendencias de los procesos y productos	x					
El análisis entrega información sobre las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	x					
El análisis entrega información sobre los proveedores	x					

6.5 Mejora

6.5.1 Mejora Continua

- Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política y objetivos de la calidad
- Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante los resultados de las auditorías
- Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el análisis de datos
- Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante las acciones correctivas
- Se mejora en forma continua la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante la revisión por la dirección

x						
x						
x						
x						
x						

6.5.2 Acción correctiva

- Se toman acciones para eliminar la causa de no conformidades
- Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no-conformidades encontradas
- Las no conformidades son revisadas para determinar sus causas y evaluar la necesidad de adoptar acciones para evitar que vuelvan a ocurrir

x						
x						
x						

ESCALA SIGNIFICADO

- 1 No se realiza
- 2 Se realiza parcialmente
- 3 se realiza generalmente
- 4 se realiza en casi todas las areas
- 5 Se realiza siempre en forma total

SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

	Escala					OBSERVACION
	1	2	3	4	5	
Se determinan las acciones necesarias para implementar la acciones y registrar los resultados de las acciones tomadas	x					

6.5.3 Acción preventiva

Se determinan las no-conformidades potenciales y sus causas

x						
Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades potenciales	x					
Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no-conformidades	x					
Son determinadas e implementada las acciones necesarias	x					
Son registrados los resultados de las acciones tomadas	x					
Se revisan las acciones preventivas tomadas	x					

3.5. LA FORMACIÓN Y LA TOMA DE CONCIENCIA

Una de las exigencias de la norma ISO 9001 es que todo el personal de la empresa reciba una formación adecuada. En el momento inicial es fundamental formar al personal directivo y técnico encargado de diseñar y poner en marcha el sistema. Esta formación debe incluir los requisitos de la norma ISO 9001.

Las empresas que implantan este sistema de calidad, deben esforzarse en dar a conocer el proyecto a todos los colaboradores de una forma adecuada para captar su atención y despertar su interés.

Los integrantes de la unidad de logística y todos los miembros de la empresa a nivel general deben estar sensibilizados en el enfoque de la norma para lograr un correcto funcionamiento del sistema y la satisfacción de los clientes.

3.6. LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA

La documentación del sistema debe ser ágil y fácil de utilizar. Adaptarlo a la documentación existente y no burocratizar el sistema haciéndolo ineficaz.

3.6 DOCUMENTACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA

3.6.1 Manual Sistema de Gestión de Calidad

3.6.2 Procedimiento de Compras y Servicios

3.6.3 Procedimiento de Calificación de Proveedores

3.6.4 Procedimiento de Bienes de Capital

3.6.5 Instructivo de Trabajo de Compras y servicios

3.6.6 Instructivo de Trabajo de almacenes

3.6.7 Instructivo de Trabajo de Bienes de Capital

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

PETREX S.A MANUAL DE GESTION DE CALIDAD

DEPARTAMENTO LOGISTICA SUCURSAL ECUADOR

CSGC-PTX-LGT-G/01

15 enero 2011	01	Emitido para aprobacion	Geovana Jarrin	Gerente de QHSE	Gerente Pais
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
		Pag.	

ÍNDICE

1. ALCANCE Y OBJETIVO
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
3. DEFINICIONES
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 4.1 PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA
 - 4.1.1 Perfil Organizacional
 - 4.1.2 Misión
 - 4.1.3 Visión
 - 4.1.4 Política QHSE
 - 4.1.5 Objetivos de la Calidad
 - 4.1.6 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad
 - 4.1.7 Estructura Organizacional
 - 4.1.8 Interacción entre los Procesos
 - 4.1.9 Clasificación de los Procesos
 - 4.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
 - 4.2.1 Generalidades
 - 4.2.2 Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos
 - 4.3 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCIÓN
 - 4.3.1 Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (RED)
 - 4.3.2 Revisión por la Alta Dirección
 - 4.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS
 - 4.5 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO O SERVICIO QUE BRINDAMOS
 - 4.5.1 Requisitos Especificados por el Cliente, incluyendo los Requisitos para las Actividades de Entrega y las Posteriores a la Misma
 - 4.5.2 Requisitos no Establecidos por el Cliente pero Necesarios para el Uso Especificado o para el Uso Previsto, cuando sea Conocido
 - 4.5.3 Requisitos Legales y Reglamentarios Relacionados con el Producto
 - 4.5.4 Cualquier Requisito Adicional determinado por la Compañía Petrex S.A.
 - 4.6 Satisfacción del Cliente
 - 4.7 MEJORA
 - 4.7.1 Medición y Análisis
 - 4.7.2 Mejora Continua
 - 4.7.3 Acciones Correctivas y Preventivas
5. DIAGRAMA DE FLUJO
6. ANEXOS (FORMATOS)

1. ALCANCE Y OBJETIVO

La finalidad de este Manual, es definir y declarar el compromiso de la Alta Dirección, con relación al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) implementado por PETREX S.A. en el departamento de logística, bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2008, con el siguiente Alcance¹:

DEPARTAMENTO	BASE	DIRECCION
Logística, Assets y almacenes	Ecuador	Av. 6 de Diciembre N33 - 42 e Ignacio Bossano Torre Seguros Constitución Piso 9 Quito - Ecuador

Este documento, establece el compromiso del departamento de logística para:

- a) Demostrar la capacidad en proporcionar de forma coherente los requerimientos y la información que generan que satisfagan los requisitos del cliente interno y externo;
- b) Incrementar la Satisfacción del Cliente, a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos de mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad, con los requisitos del cliente.

PETREX S.A. establece y mantiene el presente Manual, como soporte para la implementación del SGC al departamento de logística, el cual incluye:

1. Alcance del SGC, con las justificaciones de las exclusiones.
2. Referencia de los procedimientos requeridos por el SGC.
3. Descripción de la interacción entre los procesos del SGC.

¹ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 4.2.2.a.- Alcance del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

“Estructura y Gestión del Sistema Documentario” (GL-PTX-SDL-001-G), Norma ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos.

3. DEFINICIONES

Cliente: Organización o persona que recibe un producto (bien o servicio).

Organización: Conjunto de personas e instalaciones, con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones. Nuestra Organización Petrex S.A. es parte del Grupo Saipem.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

El departamento de logística de Petrex S.A. ha identificado a los siguientes procesos principales:

1. Compra de bienes o servicios
2. Procedimiento de proveedores
3. Procedimiento de Bienes de Capital

El departamento de logística de Petrex S.A. ha identificado también a los siguientes procesos secundarios:

1. Instructivo de trabajo de Compra de Bienes y Servicios
2. Instructivo de trabajo de Bienes de Capital
3. Instructivo de trabajo de Almacenes

Producto Se define como resultado de un proceso².

² Requisito de la Norma ISO 9000:2005, párrafo 3.4.2.- Producto.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

Producto puede significar también servicio³

PROCESO	PRODUCTO
Compra de bienes o servicios	Atención a los requerimientos de la operación (Taladros, operaciones y administración)
Calificación de proveedores	Proveedores calificados de acuerdo a los requerimientos de la organización
Procedimiento de Bienes de Capital	Atención a los requerimientos de inversión (Taladros, operaciones y administración)
Instructivos de trabajo	Descripción detallada de los procesos
Control de proceso de almacenes	Almacenes organizados

Proveedor Organización o persona que proporciona un producto, (bien o servicio) a Petrex S.A.

Requisitos Relacionados con la Norma ISO 9001:2008 Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, de acuerdo a lo estipulado en la Norma ISO 9001:2008, que forman base principal para obtener una Certificación en Calidad, en el proceso identificado.

Requisitos Relacionados con el Producto (Bien o Servicio) que Brindamos⁴ Práctica común o habitual para la Organización, sus Clientes u otras partes interesadas contenidas o declaradas contractualmente o en algún documento específico correspondiente o para tal fin. Éstos pueden derivar en requisitos del servicio, del proceso, del cliente o para la gestión de la calidad, de igual modo este pueden ser generados por las diferentes partes interesadas. Se deberá tener en consideración los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y cualquier otro requisito adicional.

SGC Sistema de Gestión de la Calidad.

³ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, capítulo

⁴ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 7.2.1.- Determinación de los Requisitos relacionados con el Producto.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

4. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

4.1 Presentación de la Compañía

Petrex S.A. fue creada el 7 de Febrero de 1983⁵

El Grupo Thorndike y Río Colorado Drilling Ltd. fundaron Petrex S.A., para brindar servicios de Workover a Occidental Petroleum, una empresa americana concesionaria del Lote 1 AB situado en la selva peruana

En esta primera fase, Petrex S.A. operaba únicamente con 2 equipos de Workover de propiedad de Occidental Petroleum

En Julio del año 1998, el grupo italiano Saipem adquiere la cuota en posesión del Grupo Thorndike, controlando así el 100 % de Petrex S.A.

En el año 2002 fue creada Petrex Sudamérica como sucursal de Petrex Perú y se da por consiguiente la apertura de las operaciones en Venezuela, comenzando el 2 de Julio del mismo año las actividades de perforación en ENI Dación con el Taladro hidráulico G-200.

En la zona Nor Oriental del Peru , con el rig 5824 se perforó en el año 2005 el Pozo Situche Norte 1X de 18,300 pies.

En Marzo del 2006 Petrex empezó a operar en Ecuador para la firma AGIP.

En Setiembre del 2008 Petrex empezó a operar en Colombia para Ecopetrol.

Actualmente, nuestra compañía cuenta con 68 Rigs en Peru, Venezuela, Ecuador, Colombia y Bolivia, para realizar los procesos de Perforación (Off – Shore / On - Shore), Workover y Pulling helitransportables, con helicóptero de 10 toneladas de capacidad tipo “Chinook”.

La confidencialidad con nuestros clientes y su fidelidad, es para nosotros, de primordial importancia, motivo por el cual, nos preocupamos por mantener una tecnología adecuada a la flexibilidad ofrecida y buscando el mejoramiento continuo y sostenible”

⁵ www.PETREX.COM.PE

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

4.1.1 Perfil Organizacional

Somos una compañía especializada en la Perforación de Pozos de hidrocarburos, para lo cual contamos con un personal altamente calificado compuesto por ingenieros, técnicos y operarios especialistas en nuestras actividades y procesos principales, así como en los procesos auxiliares que ayudan en la interrelación del trabajo que realizamos.

4.1.2 Misión

Somos una organización dedicada a la prestación de servicios de perforación y mantenimiento de pozos petroleros.

4.1.3 Visión

Ser líderes en la prestación de servicios de Perforación, Workover y Pulling, en la industria petrolera y ampliar el mercado nacional e internacional, incursionando en los diferentes mercados de la actividad que realizamos en tierra y operaciones en el mar.

4.1.4 Política QHSE⁶

En Petrex S.A., Compañía perteneciente al Grupo SAIPEM, nos dedicamos al servicio de perforación, reactivación y mantenimiento de pozos de petróleo y de gas; con el compromiso de brindar un servicio de Calidad, con estándares de Salud, Seguridad y Medio Ambiente, para satisfacer a nuestros clientes, trabajadores y grupos de interés, a través de la Alta Dirección de Petrex S.A., de acuerdo a los siguientes principios:

⁶ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 5.3.- Política de la Calidad

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

1. Establecer y revisar periódicamente, los Objetivos del Sistema de Gestión de la Organización, asegurándonos de la disponibilidad de los recursos prioritarios y asignando responsabilidades, con especial atención a los que satisfacen los requisitos del cliente, para identificar y desarrollar nuevas estrategias de mejora.
2. Prevenir lesiones y enfermedades ocupacionales, reduciendo los riesgos en todas nuestras actividades, para evitar la ocurrencia de incidentes en concordancia con la visión de seguridad y salud ocupacional del grupo Saipem.
3. Prevenir la contaminación, reduciendo los impactos ambientales en todas nuestras actividades, para la conservación del medio ambiente.
4. Cumplir con la legislación vigente local, contractual y otros suscritos e implementar estándares y procedimientos, relacionados con la gestión de la calidad, los peligros de seguridad y salud ocupacional, los aspectos ambientales y los requisitos del cliente, a seguir por todos nuestros trabajadores y grupos de interés.
5. Mejorar continuamente la gestión y el desempeño del proceso de QHSE, para alcanzar los niveles de eficacia en nuestras operaciones a través de la planificación, implementación, verificación, revisión y mantenimiento del Sistema de Gestión QHSE.
6. Proporcionar la competencia necesaria a todos los trabajadores a través de capacitación, entrenamiento u otra herramienta que garantice un correcto desempeño en su puesto de trabajo.
7. Capacitar a nuestros trabajadores y a los que trabajan bajo nuestro nombre con el enfoque de que, así como una operación puede ser importante y un requerimiento urgente de

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

atender, se debe tener el cuidado necesario para realizar el trabajo de una manera segura y saludable, lo cual implica una labor bien ejecutada.

8. Involucramiento de todos nuestros trabajadores y efectuar su capacitación en cascada.
9. Lograr un clima organizacional saludable, como parte de la conducta de la Compañía.
10. Alcanzar niveles de eficacia en nuestras operaciones, mediante la prevención de Eventos No Deseados y de No Conformidades.

Para lograr estos principios, Petrex S.A. ha implementado su Sistema de Gestión QHSE de acuerdo con los requisitos de la Norma de Calidad ISO 9001:2008 como instrumento guía, para la Gestión de la Compañía, la Norma de Gestión Ambiental ISO 14001, la Norma de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001, normas complementarias al proceso que realizamos y los lineamientos establecidos por el Grupo Saipem.

La Alta Dirección tiene la responsabilidad de mantener y actualizar la Política QHSE, los Objetivos y programas relacionados a ella; las Gerencias, Superintendencias y todo el personal involucrado debe de difundirlos y aplicarlos en todos los niveles, para tomar las principales decisiones consecuentes de cumplir y hacer cumplir esta política y los trabajadores en general, de ponerla en práctica como parte de su labor diaria en la Organización.

4.1.5 Objetivos de la Calidad⁷

La Gerencia País de PETREX S.A., establece los Objetivos del Sistema de Gestión los mismos que serán revisados anualmente incluyendo aquellos para cumplir con los requisitos, para el servicio.

⁷ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 5.4.1.- Objetivos de la Calidad

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

Para que los Objetivos de la Calidad sean medibles, se establecen Metas de la Calidad, y se designan responsables y plazos de ejecución.

El cumplimiento de los Objetivos de la Calidad, se revisa en las reuniones del Comité de la Calidad.

4.1.6 Exclusiones del Sistema de Gestión de la Calidad⁸

Cláusula 7.3 “Diseño y Desarrollo”.- Petrex S.A. no ha diseñado los procesos de Perforación, Workover y Pulling, sin embargo el desarrollo de un proyecto se efectúa teniendo en consideración los requerimientos y actividades del cliente. La ejecución de los proyectos se efectúa mediante las siguientes cláusulas:

7.1 Planificación de la Realización del Producto.

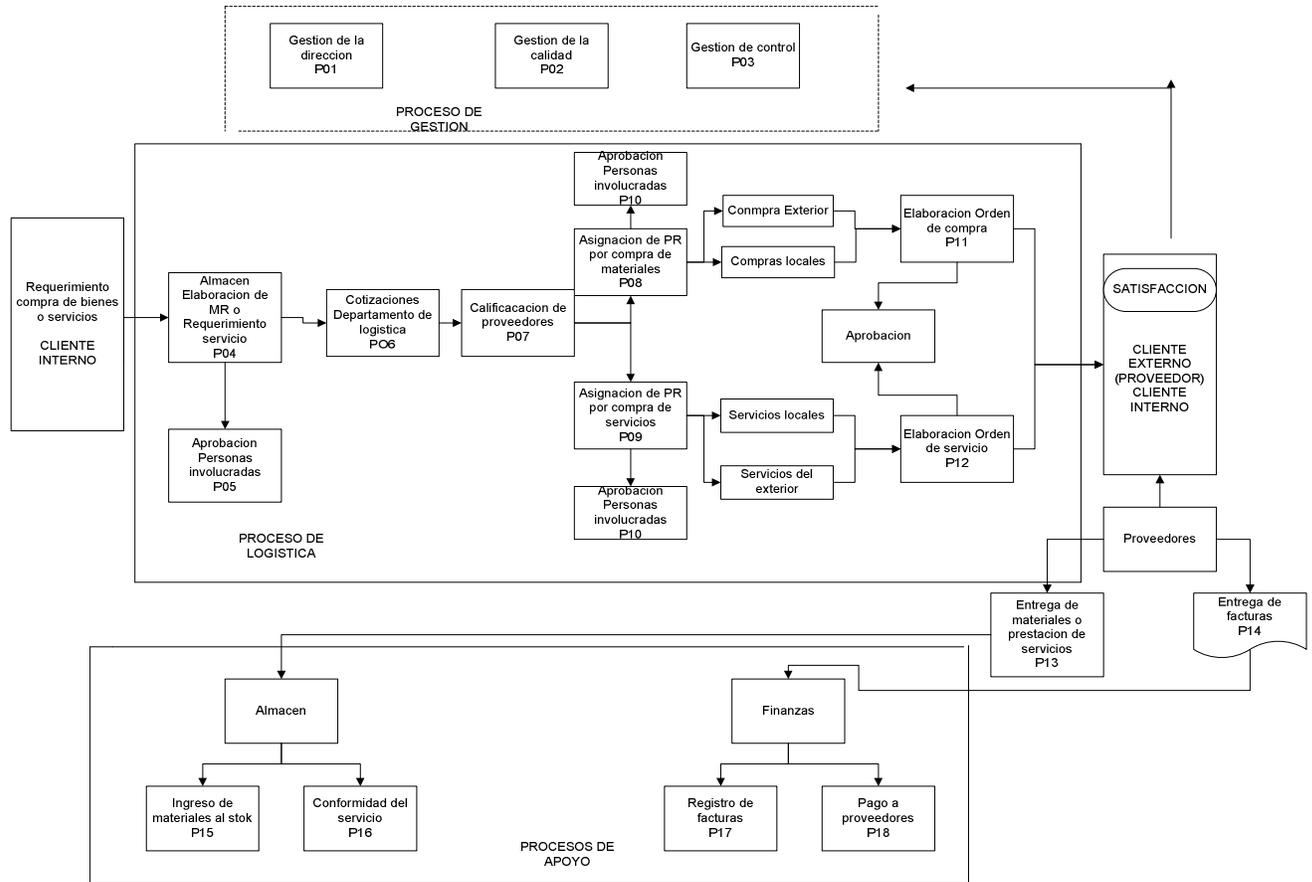
7.5.2 “Validación de los Procesos de Producción y de la Prestación de Servicio”: Todas las actividades se validan (control de calidad del servicio) durante el proceso y antes de la entrega al cliente.

4.1.7 Estructura Organizacional

La Gerencia País de PETREX S.A., ha establecido las responsabilidades y autoridades, dentro de la organización, determinando perfiles de puestos.

⁸ Requisito de la cláusula 4.2.2.a (norma ISO 9001:2008).- Justificación de cualquier Exclusión

4.1.8 Interacción entre los Procesos⁹



4.1.9 Clasificación de los Procesos

PROCESOS DE GESTIÓN

1. Gestión de la Dirección (P01).

⁹ Requisito de la cláusula 4.2.2.c.- Descripción de la Interacción entre los Procesos del SGC de la norma ISO 9001:2008.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD	MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
		Pag.	

2. Gestión de la Calidad (P02).
3. Control (P03)

PROCESOS LOGISTICOS

1. Elaboración de MR o pedido de servicio (P04)
2. Aprobación personas involucradas (P05)
3. Cotizaciones departamento de logística (P06)
4. Calificación de proveedores (P07)
5. Asignación de PR por compra de materiales (P08)
6. Asignación de PR por servicios (P09)
7. Aprobación de PR (P10)
8. Elaboración de Órdenes de compra (P11)
9. Elaboración de Ordenes de servicios (P12)
10. Aprobación de gerencias (P13)
11. Entrega de bienes o servicios (P14)
12. Entrega de facturas (P15)

PROCESOS DE APOYO

1. Recepción de materiales (P16)
2. Certificación recepción de servicio (P17)
3. Recepción y registro de facturas (P18)
4. Pago a proveedores (P19)

4.2 SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

4.2.1 Generalidades

PETREX S.A., establece, documenta, implementa y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que comprende los Procesos de su departamento de logística incluyendo los proceso de gestión y apoyo: Almacenes, Administración, Finanzas y Control, asimismo mejora continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, a través de las siguientes actividades¹⁰:

1. Identifica los procesos necesarios, para el SGC y su aplicación a través de toda la organización.
2. Determina la secuencia e interacción, de estos procesos.
3. Determina los criterios y métodos necesarios, para asegurarse de que tanto la operación y el control de estos procesos, sean eficaces, a través de los Documentos de la Calidad.

¹⁰ Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 4.1.- Requisitos Generales

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

4. Asegura la disponibilidad de recursos e información necesarios, para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
5. Realiza el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos, a través de Indicadores de Gestión de los Procesos.
6. Implementa las acciones necesarias, para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

Sistema de Gestión Documentario:

Petrex S.A. Sucursal Ecuador aplica el sistema de gestión documentario establecido por la casa matriz en la cual establecen la manera de llevarlo incluido formatos, archivos, etc.

4.2.2 Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos¹¹

a. Procesos de Gestión

PROCESO	OBJETIVO	RESPONSABLE	DESARROLLO
Gestión de la Dirección (P01)	Asegurar el Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de la Eficacia y Eficiencia del Sistema de Gestión con el fin de cumplir con los Objetivos y lineamientos de Petrex S.A.	Gerente País	Registro de la Revisión por la Dirección Comité del Sistema de Gestión
Gestión de la Calidad (P02)	Establecer y mantener un Sistema de Gestión que garantice la mejora continua y estandarización de los procesos a través del Control de Documentos y Registros, Auditorías Internas, Control del servicio No Conforme (Reporte de Eventos), Acciones Correctivas y Acciones Preventivas. Garantizar a nuestros clientes la Calidad del servicio, cumpliendo con la información técnica establecida.	Coordinador de Calidad	Registro y control de documentos
Control (P03)	Proveer de los recursos de control general necesarios para ejecutar el control de la gestión de los procesos de la compañía	Supervisor de Administración, Finanzas y control	Registro Control de documentos

¹¹ Requerido en la cláusula 4.2.2.b (Norma ISO 9001:2008).- Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia de los mismos.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011		
	Pag.			

4.3 RESPONSABILIDAD DE LA ALTA DIRECCION

La Alta Dirección, se ha asegurado de que las responsabilidades del personal de PETREX S.A., estén definidas en los “Perfiles de Puestos”, dentro del proceso de Recursos Humanos y comunicadas dentro de la organización. Del mismo modo, los procedimientos internos, hacen referencia a los responsables de cada proceso.

4.3.1 Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (RDSGC)

La Alta Dirección de PETREX S.A., ha designado al Gerente País como Representante de la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de gestionar, dar seguimiento, evaluar y coordinar el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). El propósito de esta designación, es aumentar la eficacia en los procesos y de la mejora del Sistema de Gestión de la Calidad en el departamento de logística de PETREX S.A.

4.3.2 Revisión por la Alta Dirección¹²

La Alta Dirección (Gerente General), realiza revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), por lo menos una (1) vez al año, y cada vez que la Alta Dirección o el (RDSGC) lo consideren necesario. Asisten a estas revisiones la Alta Dirección, el (RDSGC) y todo aquel personal que se considere conveniente.

Estas reuniones de Revisión por la Dirección son registradas en el Acta de Revisión por la Dirección y / o en el registro (en el programa Power Point): “Reunión de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)”.

La Revisión por la Dirección considera la siguiente información de entrada para la agenda de la reunión:

1. Acciones de Seguimiento de Revisiones por la Dirección Previas,
2. Resultados de Auditorías,
3. Retroalimentación del Cliente,
4. Desempeño de los Procesos y Conformidad del Producto (Bien o Servicio que brinda la Compañía),
5. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas,
6. Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad,
7. Recomendaciones para la Mejora.

¹² Requisito de la Norma ISO 9001:2008, cláusula 5.6.- Revisión por la Dirección.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

Asimismo, los resultados de la Revisión por la Dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

1. La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos,
2. La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, y
3. Las necesidades de recursos.

4.4 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Es responsabilidad de la Alta Dirección determinar y proporcionar los recursos necesarios para implementar y mantener el SGC, mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos.

La Gestión de los recursos (Presupuesto) se establece en las oportunidades y plazos determinados por la Gerencia País, incluyendo sus reformulaciones.

Antes de iniciar un proyecto se efectúa la Gestión de los Recursos del Proyecto; en los que se incluye la gestión de los Recursos Humanos, de Infraestructura y cuando se requiera del ambiente de trabajo.

En caso una Unidad requiera una solicitud, será atendida dentro de los alcances facultados a la gerencia respectiva.

4.5 REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO QUE BRINDAMOS

4.5.1 Requisitos Especificados por el Cliente, incluyendo los Requisitos para las actividades de entrega y las Posteriores a la misma

1. Condiciones del Transporte: El medio de transporte, debe ser seguro, coordinado y planificado.
2. Tolerancia en la cantidad de entrega: Establecidos por cada cliente en los distintos taladros.
3. Horarios de recepción: Dependiendo de las políticas de las operadoras y ubicación de la locación en la que se encuentre operando el RIG.
4. Condiciones de pago: Establecidos con cada proveedor sea este local o del exterior.
5. Cumplimiento de Disposiciones del Cliente interno y externo.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
	Pag.			

4.5.2 Requisitos No Establecidos por el Cliente, pero Necesarios para el Uso Especificado o para el Uso Previsto, cuando sea Conocido

1. Informaciones Técnicas, entregada a cada cliente.
2. Planificación.
3. Tiempo Ejecución del Proyecto.

4.5.3 Requisitos Legales y Reglamentarios Relacionados con el Producto

1. Disposiciones Emitidas por El servicio de Rentas Internas (SRI)
2. Disposiciones Emitidas por La secretaria Nacional de Aduanas (SENAE)
3. Ley General del Ambiente.
4. Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.
5. Los que correspondan a cada país relacionados a las actividades que realizamos.

4.5.4 Cualquier Requisito Adicional determinado por la Compañía Petrex S.A.

1. Sistema de Gestión para Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente (QHSE).
2. Cuando corresponda cumplimiento de las Políticas y Sistemas de Gestión de nuestros clientes.

4.6 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

El departamento de Logística de Petrex S.A. se asegura de que los requisitos del cliente interno y externo se determinen antes del inicio del proyecto y que estos se cumplan con el firme propósito de aumentar su satisfacción, comprometiéndonos a mantenerla y superar sus expectativas.

Es así que como una de las medidas de desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, se efectúa el seguimiento de la información relacionada a la percepción del cliente, con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte del departamento de logística de PETREX S.A., habiéndose determinado los métodos para obtener y utilizar dicha información.

Es por ello que el departamento de Logística de Petrex S.A. se compromete en mantener y superar las expectativas de la satisfacción de sus clientes a través del seguimiento de la información relativa a su percepción, con respecto al cumplimiento de sus requisitos a través de métodos para obtener y emplear dicha información.

El proceso que se va a seguir para monitorear la Satisfacción del Cliente respecto a la Calidad de los Servicios provistos es el siguiente:

  Saipem	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

1. Realizar una reunión con el Cliente para efectuar la retroalimentación de la Satisfacción del Cliente y revisar las Oportunidades de Mejora.
2. Analizar los Reclamos y Quejas del Cliente y hacer los respectivos Cuadros Estadísticos, para su información a la Coordinación de Calidad, Sub-Gerencia de Operaciones, Gerencia de Logística y Gerencia País.
3. Realizar el Análisis de Satisfacción del Cliente.
4. Elaborar el Ranking de Valores de acuerdo a las incidencias encontradas en el Análisis de Satisfacción del Cliente.
5. Hacer el respectivo F.O.D.A. para el Análisis de las Oportunidades de Mejora (en caso sea requerido por la Alta Dirección).

Las áreas críticas del Servicio que proveemos se identifican por procesos y se analizan por medio de las oportunidades de Mejora que se proponen y las acciones de mejoramiento que se toman de acuerdo a la actividad involucrada en este análisis. Para ello contamos con el “Registro de Oportunidades de Mejora” (PTX-QUAL-041-S).

Las acciones que se toman en el acto para mejorar la Satisfacción del Cliente, se realizan mediante la “Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva y Producto No Conforme” (PTX-QHSE-008-S) y el “Registro de Hallazgos del Cliente” (PTX-QUAL-039-S).

La fidelización del Cliente se evidencia con el Valor Agregado que brinda el departamento de logística de Petrex S.A. a sus Clientes y con la atención a ellos mediante el correo electrónico:

Logística.SatisfacciondelCliente@petrex.com.ec

Todo este Análisis de la Satisfacción del Cliente es informado en la Reunión de Revisión por la Dirección a todas las Gerencias de la compañía y a la Gerencia País, para su respectiva atención, toma de decisiones y mejoramiento continuo.

4.7 MEJORA

4.7.1 Medición y Análisis

Los procesos internos del departamento de logística de PETREX S.A., se planifican e implementan de acuerdo a criterios de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

1. Demostrar la conformidad del servicio.
2. Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad y
3. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

Los métodos aplicables y el alcance de su utilización, se describen en los distintos documentos que controlan las diversas etapas y procesos del departamento de logística de PETREX S.A.

Se cuenta con métodos para efectuar la medición del comportamiento de los procesos, servicios y productos para su posterior análisis, concluyendo con las recomendaciones para la mejora.

 	PETREX S.A MANUAL MANUAL DE GESTION DE CALIDAD		MSGC-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

4.7.2 Mejora Continua

PETREX S.A., mejora continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante el uso de:

1. La Política de la Calidad, Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente.
2. Los Objetivos de la Calidad.
3. Los Resultados de las Auditorías.
4. Los Reclamos de los Clientes.
5. El Análisis de las No Conformidades.
6. El Análisis de datos.
7. Las Acciones Correctivas y Preventivas.
8. La Revisión por la Dirección.

4.7.3 Acciones Correctivas y Preventivas

El tratamiento de las acciones correctivas y preventivas se encuentra detallado en el Procedimiento General “Solicitud de Acción Correctiva, Preventivas y Producto No Conforme (SACP)” (GP-PTX-QUAL- 003-S).

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Requerimiento de compras y servicios
Proceso básico de compras y servicios
Proceso de almacenes y bienes de capital
Proceso de compras locales y de importación

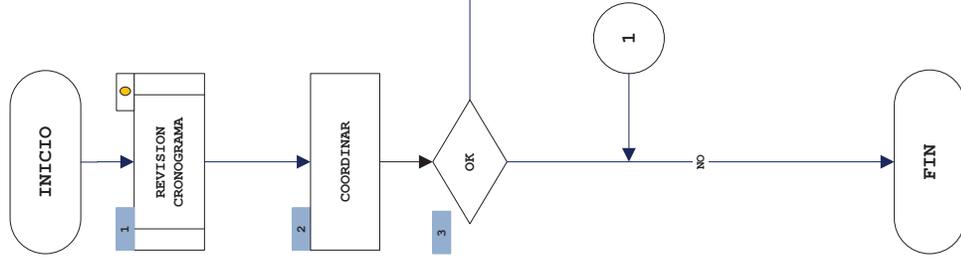
6. ANEXOS (FORMATOS)

No Aplica.

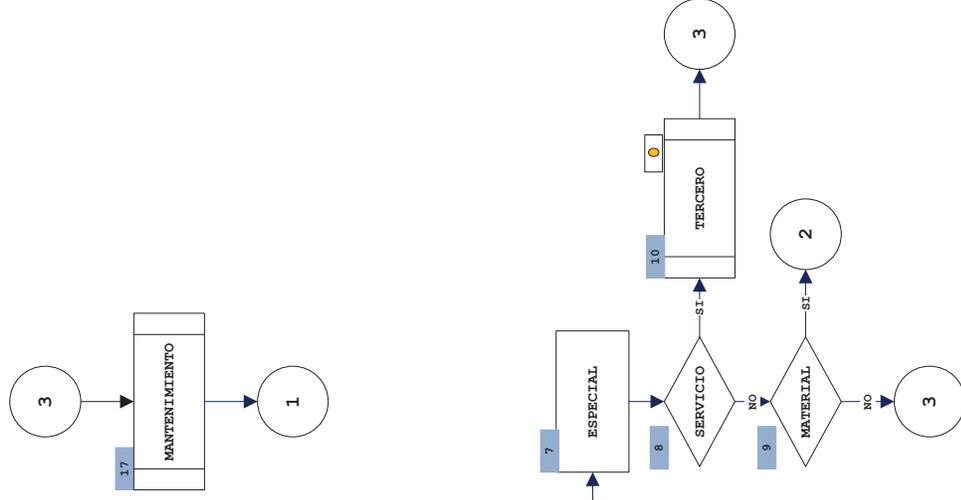
PROCESO REQUERIMIENTO MATERIALES Y SERVICIOS

OPERACIONES

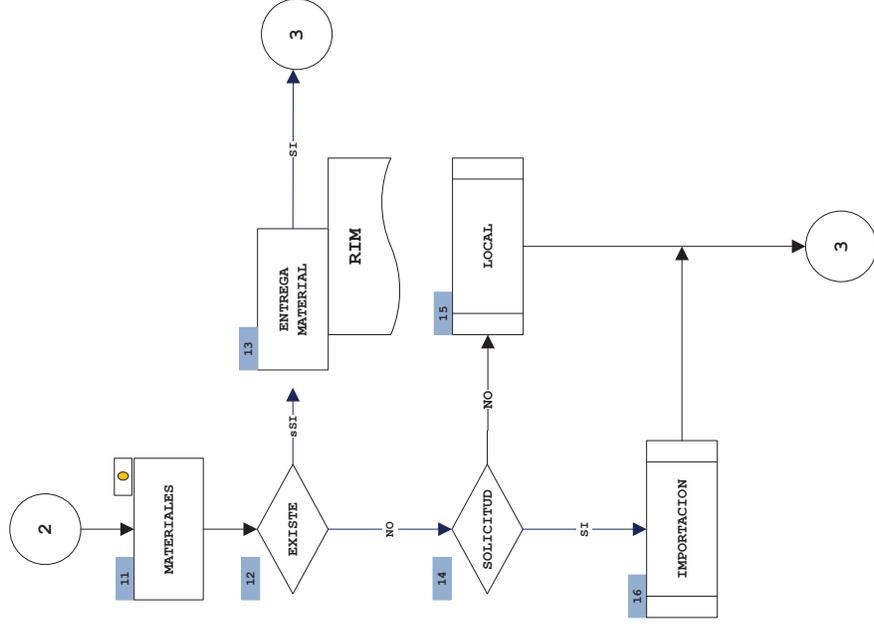
BASE



CAMPO



ALMACEN



REALIZADO POR: GEOVANA JARRIN

APROBADO POR:

FECHA:

PROCESO REQUERIMIENTO MATERIALES Y SERVICIOS

LUGAR	CODIGO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	SIGUIENTE	MARCA
DEPARTAMENTO	INICIO				
MANTENIMIENTO	1	REVISION CRONOGRAMA	ANALIZAR EL CRONOGRAMA ANUAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	2	
MANTENIMIENTO	2	COORDINAR	COORDINAR CON EL JEFE DE EQUIPO PARA MANTENIMIENTO PREVENTIVO	3	
OPERACIONES	3	REVISAR	PLAN DE OPERACIONES PARA VERIFICAR DISPONIBILIDAD DE TIEMPO		A
OPERACIONES		NO	TERMINAMOS EL PROCESO	FIN	
OPERACIONES		SI	REALIZAR LA INSPECCION INICIAL PARA DETERMINAR EL TIPO DE MANTENIMIENTO		
OPERACIONES	4	INSPECCION	DIAGNOSTICO JEFE DE MANTENIMIENTO		
MANTENIMIENTO	5	TIPO	CON EL DIAGNOSTICO DETERMINAR QUE TIPO DE MANTENIMIENTO HACER		B
OPERACIONES	6	BASICO	SI NO AMERITA REPARACIONES MAYORES	FIN	
OPERACIONES	7	ESPECIAL	PROGRAMAR QUE SE REQUIERE PARA EL MANTENIMIENTO		
OPERACIONES	8	SERVICIOS	SI EL MANTENIMIENTO REQUIERE SERVICIOS DE UN TERCERO CONTRATAR	3	C
OPERACIONES	9	MATERIALES	SI EL MANTENIMIENTO REQUIERE MATERIALES		D
OPERACIONES		SI	ACUDIR AL ALMACEN	2	
OPERACIONES		NO	REALIZAR EL MANTENIMIENTO	3	
MANTENIMIENTO	10	SERVICIO TERCERO	COORDINAR CON EL PROVEEDOR PARA PRESTAR EL SERVICIO EN EL EQUIPO O EN SU TALLER	3	
ALMACEN	12	EXISTE	VERIFICACION DE STOCK		
ALMACEN	13	SI	ENTREGA MATERIALES	3	
ALMACEN	14	NO	REALIZAR LA MR REQUERIMIENTO DE MATERIALES		
ALMACEN	15	LOCAL	TIPO DE MATERIAL QUE SE PUEDE ADQUIRIR EN EL MERCADO LOCAL	3	
ALMACEN	16	IMPORTADO	TIPO DE MATERIAL ESPECIALIZADO QUE SE REQUIERE IMPORTAR	3	

PROCESO REQUERIMIENTO MATERIALES Y SERVICIOS

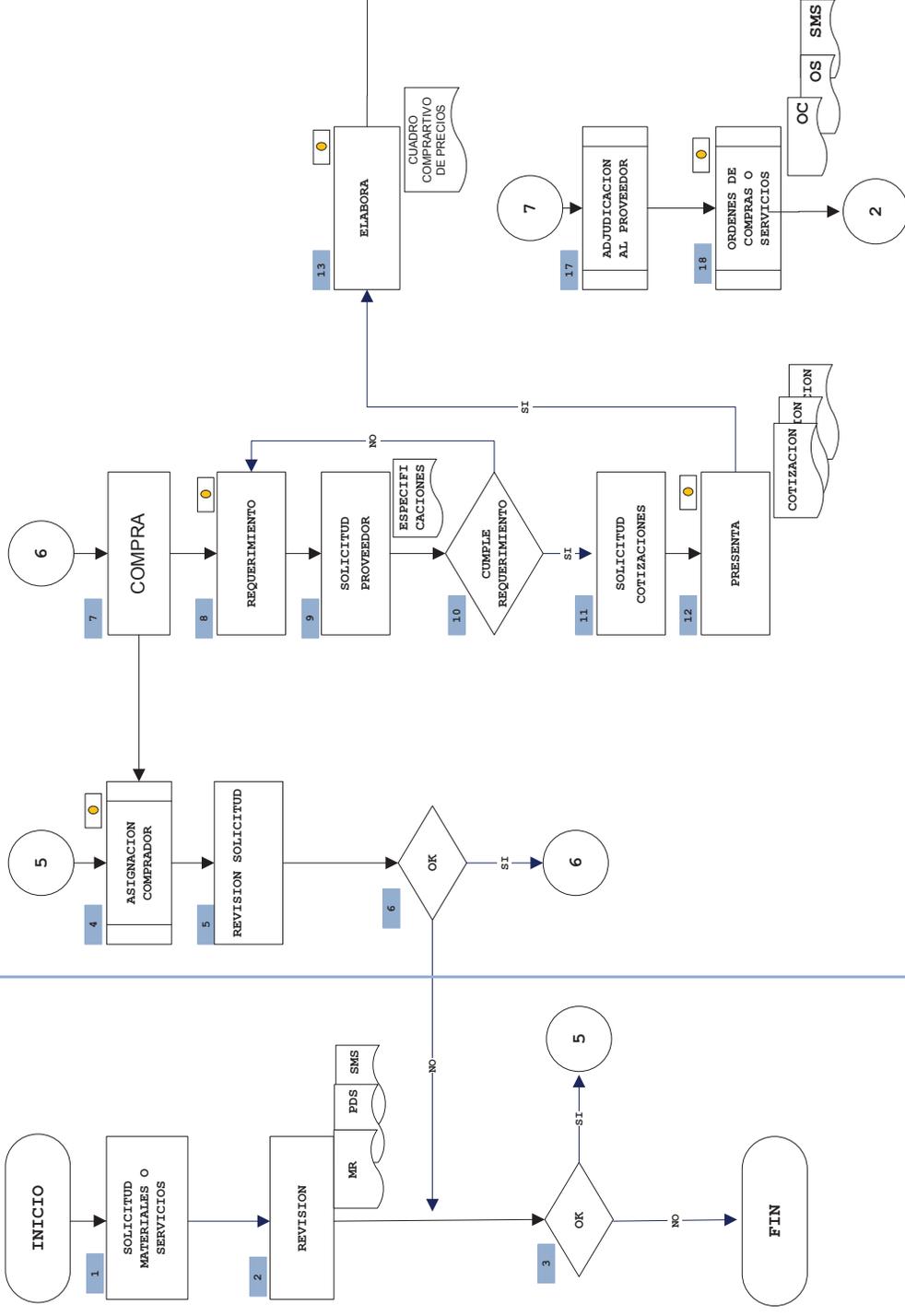
A	REVISAR	TIEMPO		1
				2
				5
B	TIPO DE MANTENIMIENTO	CLASE		PREDICTIVO
				PREVENTIVO
				CORRECTIVO
C	SERVICIOS	RECIBIDO		PERSONAL PROPIO
				TERCEROS LOCALES
				TERCEROS EXTERIOR
D	MATERIALES	DISPONIBILIDAD		STOCK
				COMPRA LOCAL
				COMPRA IMPORTACION

PROCESO BASICO COMPRAS Y SERVICIOS

BASE
0
LOGISTICA

DEPARTAMENTO
SOLICITANTE

GERENCIA PAIS



REALIZADO POR: GEOVANA JARRIN

APROBADO POR:
FECHA:

PROCESO BASICO DE COMPRAS Y SERVICIOS

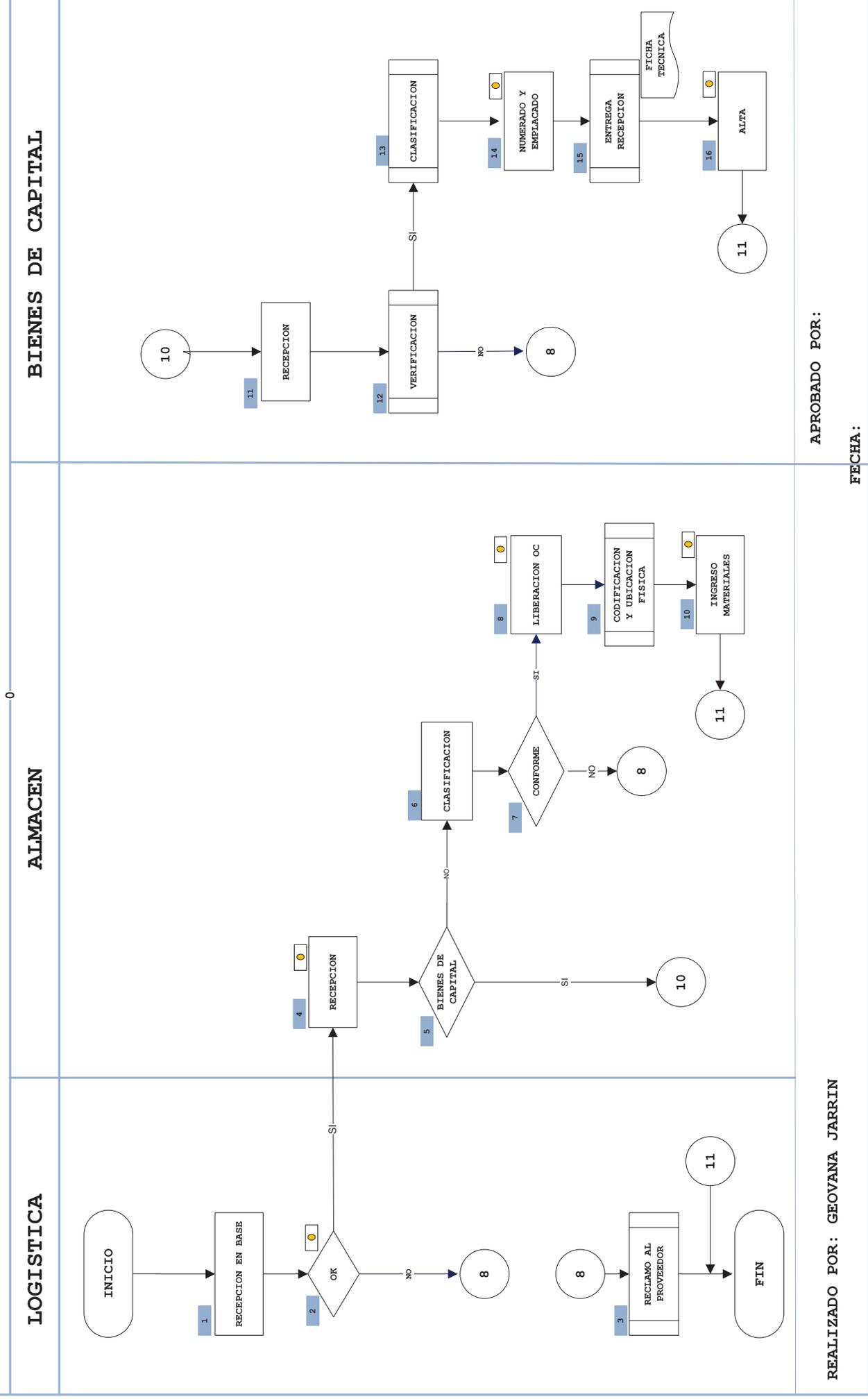
LUGAR	CODIGO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	SIGUIENTE	MARCA
DEPARTAMENTO	INICIO				
DEP. SOLICITANTE	1	SOLICITUD DE MATERIALES	ELABORAR EL DOCUMENTO CON EL REQUERIMIENTO COMPRA DE BIENES O SERVICIOS		
DEP. SOLICITANTE	2	REVISION	REVISION DE LOS REQUERIMIENTOS ASI COMO DOCUMENTACION INICIAL		
DEP. SOLICITANTE	3	APROBACION	VERIFICADOD EL REQUERIMIENTO CONFORME		
DEP. SOLICITANTE		SI	ENVIAR REQUERIMIENTO PARA SER ATENDIDO	5	
DEP. SOLICITANTE		NO	FIN DEL PROCESO		
LOGISTICA	4	ASIGNACION DE COMPRADOR	DEPENDIENDO DE LA COMPRA ASIGNA AL COMPRADOR ESPECIALISTA		A
LOGISTICA	5	REVISION DE SOLICITUD			
		SI	INICIA PROCESO DE COMPRA	6	
		NO	REGRESA AL DEPARTAMENTO SOLICITANTE JUSTIFIQUEN OBSERVACIONES		
LOGISTICA	6	CONFORMIDAD	CUMPLE CON LOS REQUISITOS PARA INICIAR COMPRA		
		SI	SOLICITUD A PROVEEDORES	6	
		NO	REGRESA AL DEPARTAMENTO SOLICITANTE JUSTIFIQUEN OBSERVACIONES		
	7	COMPRA	VERIFICACION BASE DE DATOS DE PROVEEDORES		
	8	REQUERIMIENTO	ARMA PROPUESTA DE COMPRA		B
LOGISTICA	9	SOLICITUD	ENVIA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A PROVEEDORES CON CARACTERISTICAS		
	10	CUMPLE	CUMPLE CON CARACTERISTICAS Y TIEMPOS		
		SI	CUMPLE CONTINUA EL PROCESO DE COMPRA	8	
		NO	REGRESA VERIFICAR REQUERIMIENTOS		
LOGISTICA	11	SOLICITUD DE COTIZACIONES	RECEPCION DE LAS COTIZACIONES DE LOS PROVEEDORES SELECCIONADOS		
LOGISTICA	12	COTIZACIONES			C
		SI	CALIFICA LA COTIZACION	9	
		NO	FIN DEL PROCESO		
LOGISTICA	13	CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS	DE LAS COTIZACIONES SELECCIONADAS ELABORA CUDRO COMPARATIVO DE PRECIOS		D
GERENCIA PAIS	14	REVISION	SE ENVIA A GERENCIA RESPONSABLE DE APROBACION PARA REVISION EL CUADRO COMPARATIVO		
GERENCIA PAIS	15	CORRECTO	REvisa PRESUPUESTO		
		SI	OFERTAS ACEPTADAS		
		NO	RETORNA AL PROCESO	5	
GERENCIA PAIS	16	AUTORIZA	LAS OFERTA SELECCIONADAS AUTORIZA LA COMPRA	7	E
LOGISTICA	17	ADJUDICACION DEL PROVEEDOR	PROVEEDOR ELEGIDO PARA COMPRA		
LOGISTICA	18	ELABORACION DE ORDENES	INICIA EL PROCESO DOCUMENTAL DE ORDENES	2	F

PROCESO BASICO DE COMPRAS Y SERVICIOS

A	ASIGNACION DE COMPRADOR	TIEMPO		1
				2
				4
B	REQUERIMIENTO	TIEMPO		1
				2
				4
C	COTIZACION	CARACTERISTICAS		CUMPLE
				PARCIALMENTE
				NO CUMPLE
D	CUADRO COMPRARATIVO DE PRECIOS	COSTO		ECONOMICO
				RAZONABLE
				COSTOSO
E	AUTORIZA	PRESUPUESTO		CONSIDERADO
				JUSTIFICA
				DESVIACION
F	ELABORACION DE ORDENES	TIEMPO		3
				5
				8

PROCESO DE ALMACENES Y BIENES DE CAPITAL

TALADROS DE PERFORACION



PROCESO DE ALMACENES Y BIENES DE CAPITAL					
LUGAR	CODIGO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	SIGUIENTE	MARCA
DEPARTAMENTO	INICIO				
LOGISTICA	1	RECEPCION	RECEPCION DE MATERIALES Y BIENES DE CAPITAL		
LOGISTICA	2	CUMPLE	CANTIDAD, CARACTERISTICAS ESTAN DE ACUERDO A LOS SOLICITADO		
LOGISTICA	SI	ENVIO	ENTREGA A SOLICITANTE		A
LOGISTICA	NO	DEVOLUCION	RECLAMO AL PROVEEDOR	8	
LOGISTICA	8	RECLAMO	CONTACTO CON EL PROVEEDOR POR MATERIALES O BIENES DE CAPITAL INCONFORMES	11	
ALMACEN	5	RECEPCION	VERIFICACION GUIAS DE REMISION CANTIDADES Y CARACTERISTICAS		B
ALMACEN	5	BIENES DE CAPITAL	ENTREGA ENCARGADO DE ADMINISTRACION	10	
ALMACEN	6	CLASIFICACION	DE ACUERDO A LA NATURALEZA DEL REPUESTO Y COMPONENTE AL QUE PERTENECE		
ALMACEN	7	CONFORME	SI NO HAY NINGUNA NOVEDAD EN CANTIDADES Y CARACTERISTICAS		
ALMACEN		SI	CONTINUA PROCESO		
ALMACEN		NO	REALIZA RECLAMO	8	
ALMACEN	8	LIBERACION ORDEN DE COMPRA	SOLICITAR A LA PERSONA ENCARGADA DE ORDENES LA CONFORMIDAD PARA LIBERACION DE OC EN SISTEMA		C
ALMACEN	9	CODIFICACION Y UBICACION FISICA	CODIFICACION Y UBICACION FISICA EN LAS ESTANTERIAS		
ALMACEN	10	INGRESO AL SISTEMA	ENVIA SOLICITUD DE REQUERIMIENTO A PROVEEDORES CON CARACTERISTICAS	11	D
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	11	RECEPCION	RECIBE ENCARGADO DE BIENES DE CAPITAL		
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	12	VERIFICACION			
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL		SI	SEGUN REQUERIMIENTO		
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL		NO	RECLAMO	8	
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	13	CLASIFICACION	DE ACUERDO AL TIPO DE BIEN DE CAPITAL	11	
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	14	NUMERADO Y EMPLACADO	ASIGNACION NUMERO DE IDENTIFICACION Y EMPLACADO CON EL NUMERO ASIGNADO		E
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	15	ENTREGA/RECEPCION	ENTREGA A UNIDAD SOLICITANTE		
UNIDAD DE BIENES DE CAPITAL	16	ALTA	FORMALIZACION DE LA FICHA TECNICA POR ALTA DE BIENES DE CAPITAL EN SISTEMA		F

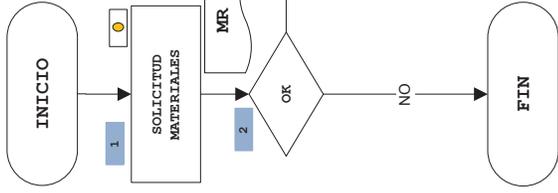
PROCESO DE ALMACENES Y BIENES DE CAPITAL

A	ENVIO MATERIALES	TIEMPO	↑	2	DIAS
				3	
				5	
B	RECEPCION	TIEMPO	↓	1	HORAS
				3	
				6	
C	LIBERACION ORDENES DE COMPRA	TIEMPO	↑	1	HORAS
				4	
				8	
D	INGRESO AL SISTEMA	TIEMPO	↓	1	DIAS
				2	
				4	
E	NUMERADO Y EMPLACADO	TIEMPO	↑	1	DIAS
				2	
				5	
F	ALTA	TIEMPO	↑	1	HORAS
				2	
				3	

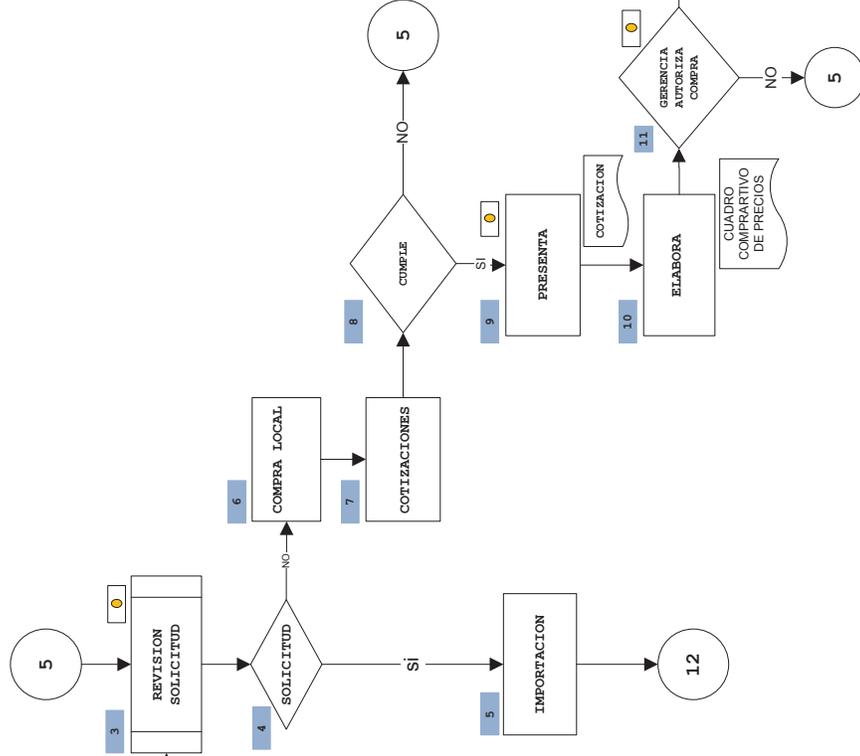
PROCESO DE COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES

BASE 0

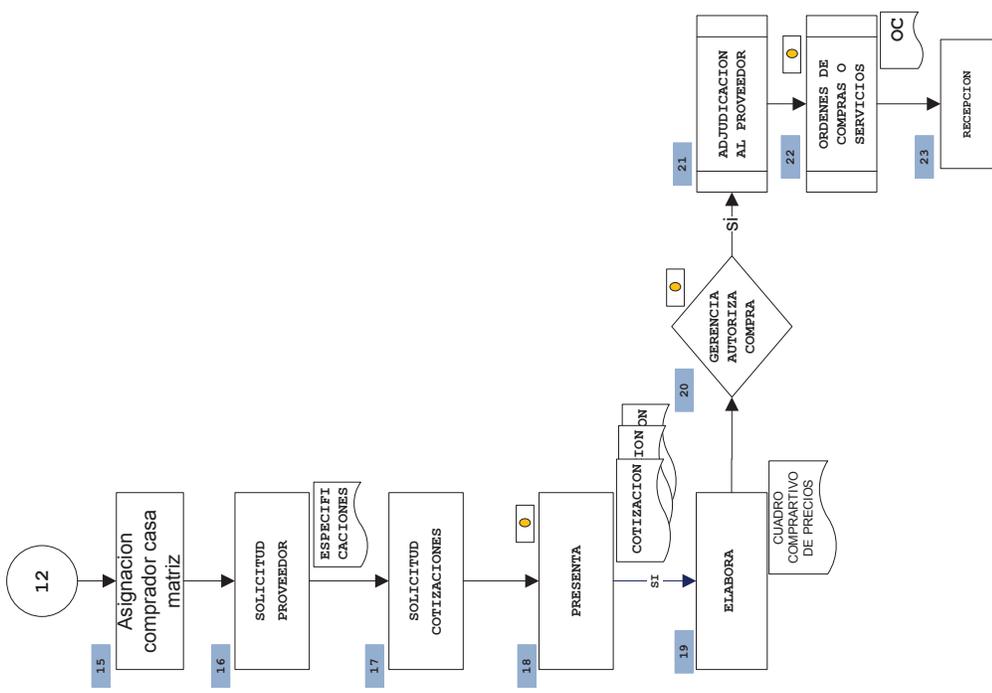
ALMACEN



LOGISTICA



DEPARTAMENTO COMPRAS CASA MATRIZ



REALIZADO POR: GEOVANA JARRIN

APROBADO POR:

FECHA:

PROCESO DE COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES

LUGAR	CODIGO	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	SIGUIENTE	MARCA
DEPARTAMENTO	INICIO				
ALMACEN	1	SOLICITUD PROVEEDOR	ELABORACION DOCUMENTO CON ESPECIFICACIONES DE REPUESTOS		A
ALMACEN	2	REVISION	REVISION Y APROBACION TOOLPUSHER Y QUIEN SOLICITA		
ALMACEN		OK	ENVIA REQUERIMIENTO DEPARTAMENTO DE LOGISTICA	5	
ALMACEN		NO	FIN PROCESO		
LOGISTICA	3	REVISION	REVISION SOLICITUD PARA VERIFICAR LUGAR DE COMPRA		B
LOGISTICA	4	LOCAL	MATERIAL SE LO COMPRA LOCALMENTE		
LOGISTICA	5	IMPORTACION	MATERIAL SE LO IMPORTA	12	
LOGISTICA	7	COTIZACIONES	SOLICITUD DE COTIZACIONES		C
LOGISTICA	8	CUMPLE	CON LOS REQUISITOS Y CARACTERISTICAS		
		NO	REGRESA PROCESO INICIAL DE COMPRAS		
LOGISTICA	9	SI	PROVEEDOR PRESENTA COTIZACIONES		
LOGISTICA	10	CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS	PRESENTA EL CUADRO COMPARATIVO PARA APROBACION		
GERENCIA PAIS	11	AUTORIZA	GERENCIA PAIS REvisa PRESUPUESTO		D
		SI	AUTORIZA CONTINUA PROCESO DE COMPRA		
		NO	REGRESA PROCESO INICIAL DE COMPRAS	5	
LOGISTICA	12	ADJUDICACION PROVEEDOR	SI APRUEBA LA COMPRA SE ADJUTICA PROVEEDOR		E
LOGISTICA	13	ORDEN DE COMPRA	ELABORA EL DOCUEMTO DE LA ORDEN DE COMPRA		
LOGISTICA	14	RECEPCION	RECEPCION DE MATERIALES PARA VERIFICACION		F
LOGISTICA	15	COMPRADOR	ASIGNACION DEL COMPRADOR EN CASA MATRIZ		
LOGISTICA	16	SOLICITUD PROVEEDOR	ELABORACION DOCUMENTO CON ESPECIFICACIONES DE REPUESTOS		
LOGISTICA	17	SOLICITUD COTIZACION	SOLICITUD AL PROVEEDOR COTIZACION DE ACUERDO A REQUERIMIENTO		
LOGISTICA	18	PRESENTA	PROVEEDOR PRESENTA COTIZACIONES		G
LOGISTICA	19	CUADRO COMPARATIVO DE PRECIOS	ELABORA CUADRO COMPARATIVO PRECIOS PARA APROBACION		
GERENCIA GENERAL	20	AUTORIZA	GERENCIA GENERAL REvisa PRESUPUESTO		H
		SI	AUTORIZA CONTINUA PROCESO DE COMPRA		
		NO	REGRESA PROCESO INICIAL DE COMPRAS	5	
LOGISTICA	21	ADJUDICACION PROVEEDOR	SI APRUEBA LA COMPRA SE ADJUTICA PROVEEDOR		
LOGISTICA	22	ORDEN DE COMPRA	ELABORA EL DOCUEMTO DE LA ORDEN DE COMPRA		I
LOGISTICA	23	RECEPCION	RECEPCION DE MATERIALES PARA VERIFICACION		

PROCESO DE COMPRAS LOCALES E IMPORTACIONES

A	SOLICITUD PROVEEDORES	TIEMPO		1	2	4	DIAS
B	REVISION	TIEMPO		1	3	6	HORAS
C	COTIZACIONES	COSTO		BAJO	MEDIO	ALTO	HORAS
D	AUTORIZA	PRESUPUESTO		CONSIDERADO	JUSTIFICA	DESVIACION	DIAS
E	ORDEN DE COMPRA	TIEMPO		1	2	5	DIAS
F	ASIGNACION COMPRADOR	TIEMPO		1	3	6	HORAS
G	PRESENTA PROVEEDOR COTIZACIONES	COSTO		BAJO	MEDIO	ALTO	HORAS
H	AUTORIZA	PRESUPUESTO		CONSIDERADO	JUSTIFICA	DESVIACION	DIAS
I	ORDEN DE COMPRA	TIEMPO		1	2	5	DIAS

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

PETREX S.A PROCEDIMIENTO GENERAL

COMPRAS Y SERVICIOS

CSGC-PTX-LGT-G/02

15 enero 2011	01	Emitido para aprobación	Geovana Jarrin	Coordinador de QHSE	Gerente País
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS	PP-PTX-LGT-G/02	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
		Pag.	

INDICE

- 1 ALCANCE Y OBJETIVO
- 2 DOCUMENTOS DE REFERENCIA
- 3 DEFINICIONES
- 4 INDICADORES DE GESTION
- 5 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 5.1 REQUISICIÓN DE MATERIALES
 - 5.1.1 Órdenes de Compras Locales
 - 5.1.2 Órdenes de Compras de Importación
 - 5.1.3 Órdenes de Compras Directa Local o Importado
 - 5.1.4 Compras al Contado
 - 5.2 PEDIDOS DE SERVICIOS
 - 5.2.1 Órdenes de Servicios Locales
 - 5.2.2 Órdenes de Servicios para / del Exterior
 - 5.2.3 Órdenes de Servicios Directa
 - 5.2.4 Servicios al Contado
 - 5.3 COMPRAS Y SERVICIOS LOCALES AL CONTADO SMS
 - 5.4 BIENES DE CAPITAL
- 6 _DIAGRAMA DE FLUJO
- 7 ANEXOS (FORMATOS)

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
	Pag.			

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El alcance del presente procedimiento de compras y servicios es para el departamento de Logística de la Sucursal Ecuador

El objetivo es establecer las disposiciones principales para realizar las compras en PETREX S.A., en lo que respecta:

1. Pedidos de Materiales locales y de importación
2. Pedidos de Servicios
3. Compras y Servicios Locales / Importación al Contado / Crédito
4. Bienes de Capital

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Estructura y Gestión del Sistema Documentario (GP-PTX-DSSM-001-S)

3. DEFINICIONES

Compras

Compra es la acción de posesión o dominio de materiales, máquinas o cosas, útiles para el trabajo a desarrollar por la Compañía.

Servicio

Servicio es la acción que realizan organismos, empresas o personas para satisfacer las necesidades de la Compañía.

Compras en base Ecuador

Para todos los casos las compras de materiales realizadas localmente, los encargados de expediting deberán hacer un control de los materiales comprados a fin de confirmar que estos estén de acuerdo a las características técnicas establecidas en las órdenes de compra y que a su vez hayan sido despachadas en forma total, si de ser el caso la orden fue atendida de manera parcial elaboraran el documento de control y seguimiento a fin de cerrar la orden de

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
	Pag.			

compra o puede darse el caso cancelarla, una vez confirmado que los materiales están de acuerdo a la OC el encargado los enviará a la empresa transportista con la respectiva guía de remisión que deberá ser devuelta debidamente recepcionada y firmada de parte del encargado del almacén.

Generalmente en caso de que los materiales, cuyas medidas y pesos no son de fácil manipuleo, el encargado del expediting se dirigirá al lugar de despacho del material “bodegas de los proveedores o aduanas” junto con la empresa transportista controlará “in situ” los materiales y confeccionara la guía de remisión correspondiente.

Para todos los casos, el proveedor entregará al transportista o al representante de Petrex lo indicado en la respectiva guía de remisión.

Compras de Importación

La compra de material de importación se hace por intermedio de Agentes de Compra (Procurement Agent) ubicado en el extranjero quienes reciben en su Almacenes los materiales provenientes de los diversos proveedores, una vez reunidos los materiales y controlados (Expediting), - de ser necesario – y posteriormente embalan y despachan de acuerdo a la instrucción de la orden de compra al forwarder indicado por PETREX S.A. o directamente con su propio forwarder.

Compras de Servicios

La compra de servicios se lo hará en base a las necesidades operativas y en coordinación con el jefe de mantenimiento y toolpusher una vez definido el servicio requerido se coordinara con logística para la contratación de empresas o personas que presten el servicio.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

4. INDICADORES DE GESTION

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-01	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo de atención de solicitud	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO		Sistema de Gestión de Calidad	
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	Elaboración ordenes de compras, servicios y SMS
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Mantener estandar en tiempo de entrega de solicitudes
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		Tiempo promedio elaboracion solicitud/Tiempo estandar de elaboracion solicitud	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de fecha entrega de pedidos	ESCALA	Numero de dias

ESTADO	2	VALOR MEDIO	2.5	SOBRESALIENTE	1	
META	1.5			ATENCION	1.3	
LIMITE SUPERIOR	3			ALERTA	2.5	
LIMITE INFERIOR	1	TOLERANCIA	.5			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-02	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Numero de ordenes de compra elaboradas	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Mantener estandar del numero de pedidos diarios
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	Numero de pedidos elaborados por dia/Numero de pedidos estandar por dia		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de pedidos elaborados	ESCALA	numero

ESTADO	40	VALOR MEDIO	20	SOBRESALIENTE	60	
META	60			ATENCION	35	
LIMITE SUPERIOR	20			ALERTA	20	
LIMITE INFERIOR	20	TOLERANCIA	2			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-03	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Volumen de compras	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Controlar el volumen de compra en relación a las ventas
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		Valor de las compras/total de las ventas * 100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de fecha entrega de pedidos	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	20%	VALOR MEDIO	25%	SOBRESALIENTE	15%	
META	10%			ATENCION	18%	
LIMITE SUPERIOR	25%			ALERTA	25%	
LIMITE INFERIOR	15%	TOLERANCIA	2%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-04	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Ordenes de compra conformes	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Entregar ordenes sin observaciones posteriores
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Ordenes entregadas conforme/ Promedio de ordenes sin revision) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de pedidos entregados	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	75%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	70%			ALERTA	70%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	2			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-05	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Capacitación del Personal		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Capacitar todo el personal de la unidad de logistica este en los procesos
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Personas capacitadas/total empleados) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-06	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Satisfacción pedidos entregados	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Atender a todos los departamentos las solicitudes requeridas
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Unidades atendidas/ total de unidades) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de reclamos	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	98%	
META	100%			ATENCION	95%	
LIMITE SUPERIOR	80%			ALERTA	80%	
LIMITE INFERIOR	98%	TOLERANCIA	2 %			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-07	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Pedidos rechazados	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Compras y Servicios	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Atender todos los pedidos con entera satisfaccion
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Pedidos rechazados/ total de pedidos) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de reclamos	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
	Pag.			

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Las compras y servicios de PETREX S.A. se rigen por los siguientes documentos:

- a) Requisiciones Interna de Material (RIM)
- b) Pedidos de servicios (PDS Y PR).
- c) Requisición de material y servicios generados por la base de operaciones en Quito (SMS).
- d) Requisición de compra de Bienes de Capital
- e) Contratos
 - ✓ Los cuales a su vez se subdividen en, órdenes de compra o servicios y SMS.

La Gerencia de Logística es la responsable del cumplimiento de las disposiciones.

5.1 Requisiciones de Materiales RIM

Las Requisiciones de Materiales (R.I.M), son emitidos por los almaceneros y/o las Solicitudes de Materiales / Servicios (S.M.S) por las Gerencias, Sub gerencias o Jefes departamentales de la Oficina principal.

Ambos deberán ser aprobados por la Sub Gerencia de Operaciones, Jefes de Equipos y de mantenimiento, si es material para la Operación, o por la Gerencia País, el Coordinador del departamento de logística y el responsable de departamento Solicitante si es material para la oficina principal, las cuales podrán efectuar sugerencias o recomendaciones, para su cotización se originan las órdenes de compra o se envían a la oficina principal dependiendo de la base.

5.1.1 Órdenes de Compras Locales

Si los precios de las órdenes de compra local excede de un valor estipulado de USD \$ 500.00 (Quinientos USD) se debe confeccionar un Cuadro Comparativo de Precios, utilizando como mínimo 3 (tres) cotizaciones (excepto si el proveedor es único representante o su producto tiene características aprobadas por gerencia), remitiéndose a la

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

Sub Gerencia de Operaciones o Jefatura de mantenimiento, si es material pertinente a la Operación, o a la Gerencia del Solicitante para su V° B°.

Recibidas las tres (3) cotizaciones, independientemente de su valor, siempre se elaborará el Cuadro Comparativo de Precios, el cual se remitirá a la Gerencia de Operaciones o a la Gerencia del solicitante para su V° B°.

Luego al comprador que se le haya asignado la respectiva PR emitirá la Orden de Compra Local, una vez elaborada informara vía correo electrónico a todas las personas involucradas y autorizadas para el proceso de aprobación según el sistema SAP, Una vez que esta orden se haya liberado totalmente en el sistema la enviara a firmas físicas para proceder a su entrega al proveedor y posterior adquisición.

Las órdenes que superen el monto mínimo establecido es necesario enviarla para su aprobación a las siguientes personas:

- ✓ Gerente País
- ✓ Gerente de Logística
- ✓ Gerente General.

5.1.2 Órdenes de Compras de Importación

Todas las Requisiciones de Materiales (RIM) para importación, deberán ser debidamente aprobadas y controladas. El Departamento de Logística procederá a remitirla vía mail el numero de PR a la persona designada en la matriz para atender los requerimientos de compras o servicios importados quienes procederán enviar vía e-mail a: fabricantes, distribuidores autorizados extranjeros o agentes de compras para su cotización.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS		PP-PTX-LGT-G/02	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag.	

Recibidas las tres (3) cotizaciones, independientemente de su valor, siempre se elaborará el Cuadro Comparativo de Precios, el cual se remitirá a la Sub Gerencia de Operaciones o a la Gerencia del solicitante para su V° B°.

Luego el encargado del Dpto. de Logística de la matriz emitirá la Orden de Compra de Importación para proceder a su adquisición, remitiéndola para su V° B° a la Sub Gerencia de Operaciones, o a la Gerencia del solicitante, y para la aprobación final a: Gerente de Logística si la orden de compra no excede un precio dado por la Gerencia, en caso contrario por el Gerente General.

5.1.3 Órdenes de Compras Directa Local o Importado

Cuando las Requisiciones de Materiales (R.I.M) hacen referencia a un material que está bajo un contrato vigente, no será necesario cotizar, ni Cuadro Comparativo, porque los precios se encuentran establecidos en dicho contrato.

El encargado de Almacén emitirá la R.I.M. y el encargado del departamento de logística emitirá la PR y luego la respectiva Orden de Compra para proceder a su adquisición, remitiéndola para su V°B° a la Sub Gerencia de Operaciones, Gerencia País o la Gerencia del solicitante, lo mismo para la aprobación final de las ordenes de compra a: Sub Gerente de Operaciones y Persona designada (Logística, Almacén, Operaciones, Jefes de equipos) si la orden de compra no excede un precio dado, en caso contrario por el Gerente General.

Nota: El número del documento será enviado "vía mail" para su aprobación a la sede principal, con autorización y la copia de dicha autorización será adjuntada a la Orden de Compra original

5.1.4 Compras al Contado

Ver Compras y Servicios Locales al Contado. (4.3).

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS	PP-PTX-LGT-G/02	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
		Pag.	

5.2 Pedidos de Servicios

Los Pedidos de Servicios son emitidos por los almaceneros en el caso de ser servicios requeridos en el campo y/o las Solicitudes de Materiales / Servicios por las Gerencias de la Oficina principal o Dpto. autorizados (Logística, Almacén, etc.)

Ambos deberán ser aprobados por la Gerencia o Jefatura (Superintendente) de Operaciones o Jefes de Equipos, si es material pertinente a la Operación, o por la Gerencia del Solicitante, las cuales podrán efectuar sugerencias o recomendaciones, para su cotización se originan las ordenes de compra o se envían a la oficina principal dependiendo de la base.

5.2.1 Órdenes de Servicios Locales

Si los precios de las ordenes de servicios local excede de un valor estipulado (depende de la base) se deberá de confeccionar el Cuadro Comparativo de Precios, utilizando como mínimo 3 (tres) cotizaciones, remitiendo para su V° B° a la Gerencia o Jefatura (Superintendente) de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del solicitante.

Luego el Dpto. Pertinente (Logística, almacén, etc.) emitirá la Orden de Servicio Local o se enviará a la sede principal para su emisión (depende de la base), para proceder a su adquisición y para la aprobación final.

Gerente o Personal designado (Logística, Almacén, Operaciones, Jefe de equipos) si el precio no excede de un valor limite, de lo contrario al Gerente General.

En caso de no exceder el precio el valor estipulado (dependiendo de la base), no necesita cuadro de precios, pudiendo a criterio del Dpto. o persona encargada (Gerencia de logística, Operaciones, Almacén, Jefe de equipos) emplear la cotización de la última orden de Servicio

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS	PP-PTX-LGT-G/02	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
		Pag.	

actualizar los precios telefónicamente, pedir una nueva cotización o lo que crea mas conveniente y remitirla para su V°B° a la gerencia de operaciones o la gerencia del solicitante.

Una copia de la Orden de Servicio se entregará al su ministrante del Servicio, el original se envía a la Administración, se entrega copia al Solicitante del Servicio y al Archivo Departamento de Logística y en la base igual se hace con Orden de Compra.

Concluido el servicio, personal técnico u organismo autorizado dará la conformidad del mismo, mediante una comunicación escrita vía fax o e-mail a la Gerencia de Logística y Gerencia Administrativa.

5.2.2 Órdenes de Servicios para / del Exterior

Todo Pedido de Servicio debidamente aprobado, será remitido vía fax o e-mail para su cotización a: proveedores, distribuidores autorizados locales o extranjeros o agentes de servicios.

Recibida las tres (3) cotizaciones, independientemente del valor del servicio, siempre se elaborará el Cuadro Comparativo de Precios, el cual se remitirá para su V° B° a la Gerencia de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del Solicitante.

Luego el Dpto. Designado (Logística, Almacén) emitirá la Orden de Servicio para proceder a su ejecución, y lo enviará para su firma al Gerente General o Gerente Autorizado.

Nota: dependiendo de la base el documento será enviado "vía fax" para su aprobación a la sede principal, con autorización "vía fax" o "e-mail" y la copia de dicha autorización será adjuntada a la Orden de Compra original.

5.2.3 Órdenes de Servicios Directa

Cuando el Pedido de Servicio hace referencia a un Contrato Vigente, no será necesario cotizar, porque los precios se encuentran establecidos en dicho contrato.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS	PP-PTX-LGT-G/02	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
		Pag.	

El Dpto. de Logística, Almacén preparará la Orden de Servicio "directa", la cual se remitirá para su V° B° a la Gerencia de Operaciones, o a la Gerencia Solicitante, y para la aprobación final a:

Gerente o Personal designado (Logística, almacén, operaciones, Jefe de equipos) si el precio no excede de un valor limite, de lo contrario al Gerente General.

5.2.4 Servicios al Contado

Ver Compras y Servicios Locales al Contado. (4.3)

5.3 Compras y Servicios Locales al Contado

Cuando las circunstancias así lo determinen, se podrá comprar u ordenar localmente (Oficina principal o autorizada) un material de consumo o un servicio al contado, hasta por un valor dado, y un importe máximo mensual, sin requerir la autorización del Gerente General, utilizando el formato Solicitud de Materiales / Servicios, preparado por el Dpto. Responsable (Logística, Almacén), firmado por la Gerencia del Solicitante y autorizado por el Gerente de Logística.

Este documento servirá como sustento a la factura del proveedor

Solicitud de Adelanto (S.D.A.): Este documento servirá para el retiro de dinero o cheque de la Administración, previamente autorizado por el Gerente Administrativo – Financiero y debe ser sustentado con un SMS o una orden de compra o servicio.

El comprador rendirá sus gastos mediante el formato Rendición de Gastos, adjuntando la factura del proveedor y la Solicitud de Materiales / Servicios, y remitiéndola a la Gerencia del Solicitante para su V° B°.

Si el material que se compra al contado fuera enviado a los Almacenes de las Bases, siempre se deberá emitir previamente la Orden de Compra, siguiendo los procedimientos 4.1.1

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE COMPRAS Y SERVICIOS	PP-PTX-LGT-G/02	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
		Pag.	

5.4 Bienes de Capital

Toda compra de bienes de capital deberá gestionarse a través de la Gerencia de Logística, para lo cual el Solicitante deberá proceder de acuerdo al Estructura y Gestión del Sistema Documentario (GP-PTX-ASST-001-S).

6. DIAGRAMA DE FLUJO

Requerimiento de compras y servicios
Proceso básico de compras y servicios
Proceso de almacenes y bienes de capital
Proceso de compras locales y de importación

7. ANEXOS (FORMATOS)

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

PETREX S.A PROCEDIMIENTO GENERAL

PROVEEDORES

PP-PTX-LGT-G02/ES

15 enero 2011	01	Emitido para aprobación	Geovana Jarrin	Coordinador de QHSE	Gerente País
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

INDICE

1. ALCANCE Y OBJETIVO
2. DEFINICIONES
3. INDICADORES DE GESTION
4. RESPONSABILIDADES
 - 4.1 RESPONSABILIDADES CORPORATIVAS
 - 4.1.1 Especialista en Gestión de Proveedores
 - 4.1.2 SQE – Ingeniero de Calidad del Proveedor
 - 4.2 RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA OPERADORA
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 5.1 GESTIÓN DE PROVEEDORES
 - 5.2 CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR
 - 5.2.1 Criterios generales
 - 5.2.2 Solicitud de Calificación
 - 5.2.3 Pasos del Proceso de Calificación
 - 5.2.4 Proceso de Calificación: Evaluaciones simplificadas
 - 5.2.4.1 Codificación (Proceso QS1)
 - 5.2.4.2 Codificación, Declaración y Cuestionario Inicial del Proveedor (Proceso QS3)
 - 5.2.4.3 Codificación, Declaración del Proveedor y Cuestionario (Proceso QS3)
 - 5.2.4.4 Codificación, Declaración del Proveedor y Análisis Financiero (Procesos QS4A y B)
 - 5.2.5 Selección de Tipo de Proceso de Calificación
 - 5.2.6 Calificación de Proveedores Locales
 - 5.2.7 Gestión de los Documentos de Calificación
 - 5.2.8 Proceso de Calificación: Información Adicional y Visitas de Evaluación Proveedores que pertenecen a Cooperativas / Sindicatos y a ATI/RTI (Asociaciones Temporales de Proveedores)
 - 5.2.10 Proveedor Impuesto por el Cliente
 - 5.2.11 Proveedor Calificado para un Proyecto

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5.2.12 Resultado de la Calificación

5.2.13 Integración de la Calificación del Proveedor en las Actividades de Introducción

5.2.14 Calificación Integrada

5.3 ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO Y MONITOREO DE PROVEEDORES

5.3.1 Retroalimentación

5.3.2 Visitas de Evaluación

5.4 GESTIÓN DE CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

5.4.1 Validez de la Calificación, Recalificación y Extensión de la Calificación

5.4.2 Suspensión de la Calificación / Reactivación de la Calificación

5.4.3 Descalificación del Proveedor

5.4.4 Exenciones

5.5 BASE DE DATOS DE PROVEEDORES

5.6 LISTA DE PROVEEDORES DEL PROYECTO

5.7 INTELIGENCIA DE MERCADO

6. ANEXOS

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

1. ALCANCE Y OBJETIVO

Este Procedimiento General define los criterios, procedimientos, responsabilidades generales del departamento de logística y establece cómo se comparten las actividades de Gestión de Proveedores.

Los principales objetivos son:

1. Estandarizar los métodos que se aplicarán al Proceso de Calificación de Proveedores
2. Tener a disposición una “Base de Datos de Proveedores” operativa, administrada por el Departamento Logístico, y mantenerla correctamente actualizada.

Los Proveedores calificados según este Procedimiento Estándar serán evaluados de conformidad con los requerimientos estándar establecidos para cada proceso de calificación. Las variaciones al Procedimiento General se encuentran enumeradas e identificadas en la sección 5.4.4.

2. DEFINICIONES

Área de Operaciones

Suma geográfica de ciudades, empleada para identificar el área de competencia de la Calificación Local de Petrex Sucursal Ecuador.

Almacén Distribuidor

Proveedor que no produce directamente los Bienes que compra, si no que los compra y almacena para futuras ventas.

Base de Datos de Proveedores

Lista de Proveedores estructurada incluida en el Sistema Integral de Información de Negocios de Petrex Sucursal Ecuador.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

Bien Todo material, parte, componente, dispositivo, unidad funcional, equipo, máquina, aparato, subsistema fabricado por un proveedor y necesario para el desarrollo de las actividades de Petrex Sucursal Ecuador.

Categoría de Proveedor Criterios de clasificación para identificar a los Proveedores en base a las licitaciones en las que pueden participar.

Código de Producto Básico Clasificación de Bienes y Servicios con el propósito de definir vínculos homogéneos Proveedor-producto.

Contrato Contrato Cerrado para Provisión de Servicios.

Contrato Macro Compromiso anual o multianual de suministrar, destinado a establecer los términos y precios generales o específicos para comprar Bienes (Orden General) o Servicios \Contrato) que se utilizan con frecuencia o de manera continua.

Compañía Individual Proveedor compuesto por una persona que desarrolla su propia actividad en un área de negocio específica.

Distribuidor / Revendedor Proveedor que representa a uno o más fabricantes y revende sus productos. Puede ser incluido en la Base de Datos de Proveedores únicamente si entrega Bienes y emite facturas.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Documentos de Calificación Documentos solicitados al Proveedor durante el proceso de calificación.

Empresa comercializadora Proveedor que compra y revende Bienes y Servicios, sin involucrarse en la actividad del fabricante o el Contratista.

Especialista en Gestión de Proveedores Persona encargada de llevar a cabo las actividades de Gestión de Proveedores (Gerente de Proveedores Junior).

Estado de calificación del Proveedor por el Código del Producto Básico Estado de calificación asignado al Código de producto Básico de un Proveedor.

Los estados disponibles en son: Calificado (Q), No Calificado (NQ), Proveedor Potencial (P), Proveedor Impuesto por el cliente (I), Calificación suspendida (S) Calificación expirada (E), Sólo para propósitos locales (QL), No requiere calificación (QE), calificación para un Proyecto (QP), Calificación para una Licitación Pública (B).

Estado del Proveedor Estado de los proveedores que indica su posibilidad de uso de acuerdo con el Estado de Calificación del Código de Producto Básico. Los Estados de Proveedor que se reportan en son: Activo (A), Activo solo para cotización (AOQ), Bloqueado (BL), Bloqueado -Suspendido (BSU), Activo-Bajo Monitoreo por retroalimentación

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Negativa (AUM), Bloqueado-Descalificado (BDS), Proveedor ya no existe (BNE).

Equipo de Evaluación de Proveedores

Equipo multidisciplinario creado a solicitud para evaluar las capacidades del Proveedor de cumplir con los criterios de (re) calificación.

Gerente de Gestión de Proveedores e Inteligencia de Mercado

Persona responsable de las actividades de Gestión de Proveedores e Inteligencia de Mercado en el Departamento de Coordinación de Compras de Petrex.

Gestión de Proveedores e Inteligencia de Mercado

Gestión para la identificación, calificación y monitoreo de Proveedores de Bienes y Servicios a nivel de país.

Gestión del Proveedor Local

La unidad local, en la Compañía Operadora, a cargo de las actividades de Gestión del Proveedor Local.

Ingeniero de Calidad de Proveedores (SQE)

Función profesional con una capacitación específica como parte de (Gerente de Proveedores Senior), a cargo de manejar la calificación y desarrollo del Proveedor, que incluye la coordinación del Proceso de Calificación, la Retroalimentación y la Visita de Evaluación.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

Lista de Proveedores del Proyecto Lista de Proveedores, estructurada por Códigos de Productos Básicos, para suministrar Bienes y/o Servicios para un proyecto en particular.

Orden de compra Contrato cerrado para suministrar Bienes.

Proceso de calificación Proceso de evaluación de las competencias y capacidades del Proveedor para incluirlo en la Lista de Proveedores de Petrex Sucursal Ecuador (Base de Datos de Proveedores).

Productor de Bienes y/o Servicios Proveedor que fabrica/ejecuta los Bienes / Servicios /Subcontratos que suministra.

Proveedor Compañía que puede proveer Bienes/Servicios de interés para Petrex Sucursal Ecuador.

Proveedor Activo (A) Proveedor que puede recibir Solicitudes de Cotización y Órdenes / Contratos de Compra.

Proveedor Activo bajo Monitoreo Proveedor bajo monitoreo debido a diferentes razones (retroalimentación negativa, notificación de estado de advertencia por parte de compañías Eni, noticias de los medios, etc.) que requiere atención especial al momento de usarse. El Proveedor Activo Bajo Monitoreo puede recibir Solicitudes de Cotización y Órdenes /contratos de Compra, pero el usuario deberá contactar a sus superiores para recibir adecuada información con respecto a las razones de monitoreo.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Proveedor Activo solo para Cotización (AOQ) Proveedor que solo puede recibir Solicitudes de Cotización, y no puede recibir Ordenes de Compra / Contratos hasta que se haya completado el Proceso de Calificación con un resultado positivo.

Proveedor al que se adjudica una Licitación Pública Proveedor al que se permite recibir Órdenes / Contratos de Compra para Servicios en Obras sólo si pertenecen a la licitación adjudicada.

Proveedor Bloqueado (BL) Proveedor que no puede recibir Solicitudes de Cotización u Órdenes / Contratos de Compra debido a la expiración de su estado de calificación.

Proveedor Corporativo Proveedor que puede recibir Solicitudes de Cotización y Órdenes / Contratos de Compra para el Código de Producto Básico calificado por parte de todos los Departamentos de Compra de Petrex Sucursal Ecuador.

Proveedor Descalificado (BDS) Proveedor cuya calificación ha sido revocada debido a retroalimentación sumamente negativa y que no puede recibir Solicitudes de Cotización u Órdenes / Contratos de Compra.

Proveedor Histórico Proveedor que tiene relaciones importantes con las Compañías del grupo a nivel mundial (i.e. al que en años pasados se haya adjudicado Órdenes / Contratos de Compra sin haber recibido

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

retroalimentación negativa).

Proveedor Local

Proveedor que puede recibir, en caso de ser calificado por el Departamento de Compras, solicitudes de cotización, Órdenes / Contratos de Compra únicamente por parte de los Departamentos de Compra que pertenecen a su Área de Operaciones.

Proveedor que ya no Existe (BNE)

Código de Proveedor que ya no está disponible para las actividades de Compra de Petrex Sucursal Ecuador, debido a que el Proveedor cesó sus actividades empresariales o cambió de nombre o RUC.

Proveedor Suspendido (BSU)

Proveedor cuya Calificación ha sido suspendida debido a una retroalimentación negativa: no puede recibir Solicitudes de Cotización u Órdenes / Contratos de Compra.

Retroalimentación

Información estructurada que tiene que ver con el desempeño del Proveedor durante cada fase de un proceso de compra y la ejecución para el suministro de Bienes / Servicios.

SAP DMS

Sistema de Gestión de Documentos SAP (DMS): sistema en el que se gestionan los documentos relevantes para los Proveedores.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

3. INDICADORES DE GESTION

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-08	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Proceso solicitud de calificación de proveedores	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Procesar el oportunamente las solicitudes de calificacion de proveedores
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Solicitudes procesadas/ total de solicitudes esperadas) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de reclamos	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-09	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Visitas a proveedores para calificación	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Hacer las visitas requeridas para cumplir con los procesos de calificacion
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		(# de visitas realizadas/ total de visitas esperadas) * 100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de reclamos	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-10	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Capacitación del Personal	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Capacitar a los encargados de la calificacion de proveedores
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# Personas capacitadas/total empleados) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-11	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Actualización base de datos		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Actualizar permanentemente la base de datos de proveedores
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		(# proveedores actualizados/total actualizaciones esperadas) * 100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-12	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Proveedores calificados	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Calificar proveedores
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	(# proveedores calificados/total calificaciones programadas) * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-13	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Nivel de cumplimiento de proveedores		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO		Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Proveedores	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Seleccionar los proveedores claves
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		(# pedidos recibidos fuera de tiempo/total pedidos realizados) * 100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	80%	SOBRESALIENTE	95%	
META	100%			ATENCION	80%	
LIMITE SUPERIOR	50%			ALERTA	60%	
LIMITE INFERIOR	95%	TOLERANCIA	5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

4. RESPONSABILIDADES

Las responsabilidades de las Actividades de Gestión de Proveedores están a cargo de las gerencias del Departamento de Logística (Gestión de Proveedores e Inteligencia de Mercado) según lo descrito en este Procedimiento Estándar.

4.1 RESPONSABILIDADES DE LOGISTICA

El Departamento de Logística a través del GME (Gerencia de Mercado) se responsabilizará por:

- a) La revisión y emisión de este Procedimiento Estándar “Vendor Management”;
- b) La activación del Proceso de Calificación;
- c) La inclusión, actualización y gestión de los Proveedores en la Base de Datos de Proveedores;
- d) La gestión del Proceso de Calificación;
- e) El manejo de la comunicación formal con los Proveedores, con respecto a las actividades de Gestión del Proveedor (por ejemplo, la gestión de la calificación, gestión de la retroalimentación, gestión de la visita de evaluación, etc.);
- f) La gestión del Proceso de Retroalimentación;
- g) La gestión de la Lista de Proveedores del Proyecto y de las actividades de Inteligencia de Mercado;
- h) La gestión y coordinación de las actividades de la Visita de Evaluación;
- i) La decisión final sobre la Calificación de los Proveedores en caso de desacuerdo, la decisión final será acordada con las unidades técnicas competentes para los Códigos de productos básicos estratégicos del Proveedor.

Estas responsabilidades son distribuidas dentro de GME según las modalidades mostradas en las siguientes dos secciones.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

4.1.1 Especialista en Gestión de Proveedores

El Especialista en Gestión de Proveedores se responsabilizará por:

- a) La inserción de datos del Proveedor, la modificación y actualización del sistema de gestión de compras SGCM;
- b) La gestión del proceso de calificación en todos sus pasos (excepto por la gestión y ejecución de la Visita de Evaluación);
- c) La gestión de la comunicación formal con los Proveedores, con respecto a las actividades de Gestión del Proveedor (por ejemplo, gestión de la calificación, gestión de la retroalimentación, gestión de la visita de evaluación, etc.);
- d) Mantener las relaciones con los Proveedores con el fin de obtener la información necesaria para la gestión y compleción del Proceso de Calificación;
- e) Apoyar a la SQE en la gestión de Retroalimentación del Proveedor.

4.1.2 SQE – Ingeniero de Calidad del Proveedor

Las principales responsabilidades del SQE son:

- a) Supervisar las actividades del Especialista en Gestión de Proveedores;
- b) Asignar los procesos de calificación al Especialista en Gestión de Proveedores y monitorear su carga de trabajo;
- c) Preparar la Visita de Evaluación y el programa de visitas pertinente, establecer un equipo multidisciplinario haciendo participar a otras unidades de Petrex y coordinando con ellas (por ejemplo, unidades técnicas, Servicios Post Orden, QHSE);
- d) Coordinar las Visitas de Evaluación, actuar como Líder de Equipo y emitir el reporte de visita final;
- e) Manejar la Retroalimentación y los Procesos de evaluación del Proveedor.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

4.2 RESPONSABILIDADES DE LA COMPAÑÍA OPERADORA

Las principales responsabilidades de la Compañía Operadora son:

- a) Reconocer lo que está establecido en los Lineamientos y Procedimientos Estándar Corporativos y asegurarse de su aplicación;
- b) Elaborar, si fuera necesario y con relación a la característica distintiva de la Compañía Operadora instrucciones de Trabajo en línea con este Procedimiento Corporativo Estándar, con el fin de establecer el proceso y las interfaces aquí descritos;
- c) Emitir la Codificación / Calificación / Solicitudes de Modificación del Proveedor que se entregarán a GME;
- d) Solicitar la inserción de Proveedores Locales en la Base de Datos de Proveedores para GME, y proporcionar copia de los documentos de calificación relacionados;
- e) Apoyar a GME en el Proceso de Calificación y en las Visitas de Evaluación.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 GESTIÓN DE PROVEEDORES

La Gestión de Proveedores incluye los siguientes procesos:

Calificación de Proveedores, que se estructura de acuerdo con los siguientes pasos:

1. Solicitud de calificación
2. Ingreso de los datos del Proveedor e información de la calificación en la Base de Datos de proveedores
3. Comunicación del resultado positivo al Proveedor (para los procesos identificados como Q3, Q4, Q5, Q6 y Q7) y al solicitante de la calificación
4. Re-calificación

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5. Suspensión de la calificación
6. Descalificación
7. Evaluación de la Retroalimentación:
8. Recolección de información sobre la retroalimentación relevante al desempeño del proveedor
9. Monitoreo y análisis del desempeño del Proveedor
10. Reporte de evaluación de la Retroalimentación
11. Mantenimiento y actualización de la Base de Datos de Proveedores
12. Preparación de la Lista de Proveedores del Proyecto
13. Desempeño de las Visitas de Evaluación
14. Actividades de Inteligencia de Mercado

5.2 CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

5.2.1 Criterios Generales

El Proceso de Calificación varía de acuerdo a la criticidad de los Códigos de Productos Básicos para los que se solicita la calificación, tipo de proveedor y tipología y categoría de la calificación (Corporativo / Local, Limitado / No Limitado).

El nivel de criticidad de un Código de Productos Básicos es definido por el Departamento de Coordinación de Compras del Grupo (con el apoyo de las unidades técnicas), en base al impacto en los negocios centrales y el gasto total de Petrex.

Los niveles definidos de criticidad son:

1. Páginas Amarillas: Bienes / Servicios que siguen los estándares comerciales, por lo general disponibles en el mercado;
2. No Críticos: Bienes / Servicios que tienen bajo impacto en el desempeño de la compañía;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

3. Críticos: Bienes / Servicios que tienen mediana influencia en el desempeño de la compañía como bienes que influyen la calidad del producto final y servicios que involucran actividades de alto riesgo;
4. Estratégicos: Bienes / Servicios con importancia relevante para los objetivos de compra de largo plazo y que tienen gran influencia en el desempeño de la compañía.

Estos Códigos de Productos Básicos se definen a través del Proceso de Selección Estratégica de los Tipos de Proveedores que son:

1. Distribuidor / Revendedor y Casa Comercializadora
2. Almacén Distribuidor
3. Productor de Bienes y/o Servicios

GME puede solicitar el apoyo de los Departamentos de Compra ubicados en las Compañías Operadora y/o solicitar la participación de otros departamentos especializados fuera del área Compras o consultores externos para obtener apoyo durante la evaluación del Proveedor y/o las actividades de la Visita de Evaluación.

Por lo general, la confiabilidad financiera de los Proveedores se evalúa a través de compañías externas de calificación financiera (por ejemplo, SGS.). Si la confiabilidad financiera de un Proveedor siguiera siendo incierta, se deberá solicitar un análisis específico a otros consultores financieros.

5.2.2 Solicitud de Calificación

La Solicitud de Calificación puede ser generada por:

- ✓ Departamentos de Compra / Técnicos y otras unidades internas, también al suministrar Trabajos /Suministros / Servicios para Licitaciones Públicas;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- ✓ Actividades de Inteligencia de Mercado, llevadas a cabo para cumplir con una necesidad particular de Petrex en términos de la lista de Proveedores para un Código de Producto Básico, posiblemente en un Área Geográfica específica (por ejemplo, Investigación de Mercado y actividades de Selección de Proveedores llevadas a cabo por los Centros de Competencia)
- ✓ Presentación personal del Proveedor.

Para esta calificación el solicitante completará debidamente la Solicitud de Calificación, así como proporcionar la información y documentos solicitados.

El solicitante interno, antes de emitir la solicitud de Calificación, debidamente autorizada deberá verificar si el Proveedor ya está listado en la Base de Datos de Proveedores, y cuál es su estado.

La responsabilidad por la solicitud de Calificación así como por los parámetros claves relevantes (tipo de Proveedor, Códigos de Productos Básicos, limitaciones de compras, etc.) recae en el solicitante de la calificación.

La Solicitud de Calificación incluye la siguiente información obligatoria, la misma que deberá ser completada adecuadamente por el solicitante:

1. Nombre de la compañía
2. Código del Proveedor (si existiera)
3. Código RUC
4. Teléfono y correo electrónico de contacto

El solicitante también deberá:

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

5. Indicar el tipo de solicitud (primera calificación, extensión de calificación, renovación codificación);
6. Indicar la razón de la solicitud y cualquier información que resulte útil para planificar las actividades de calificación (fecha de cierre de la licitación, fecha de emisión de la orden, etc.); en caso de que se adjudique una Licitación Pública al Proveedor, el solicitante debería especificar la referencia de la Licitación;
7. Indicar el Código de Producto Básico y el Tipo de Proveedor relacionado;
8. Indicar una persona de contacto del Proveedor;
9. Indicar el Tipo de Calificación (corporativo, local);
10. Indicar la Categoría de la Calificación (con un límite de compra de US \$ 100; US\$ 10,000.00, sin límite);
11. Evaluar y reportar a GME las posibles criticidades relacionadas con el Proveedor;
12. Reunir toda información posible sobre las subsidiarias del Proveedor y reportarla en la sección adecuada del formulario de la norma antes mencionada (notas).

El formulario “Solicitud de Codificación / Calificación / Modificación”, también puede utilizarse para modificar los datos generales del Proveedor (por ejemplo, dirección, Nombre de la Compañía, RUC, cambios de propiedad etc.). Para estos propósitos, el formulario deberá ser completado por el solicitante y emitido a GME, que se responsabilizará por el mantenimiento y actualización de la Base de datos del Proveedor.

La planificación de las actividades de calificación también se basa en las estadísticas del tiempo promedio para completar los diferentes tipos de procesos de calificación, tal como se indica en las siguientes secciones.

5.2.3 Pasos del Proceso de Calificación

Antes de proceder con el Proceso de Calificación, el Especialista en Gestión de Proveedores verifica la presencia del Proveedor en las “Listas de Referencia” en las que se incluyen a

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

compañías y personas denunciadas por terrorismo u otros delitos transnacionales graves, presentando los datos del Proveedor para el análisis el estado del proveedor. Asimismo, periódicamente (cada trimestre), se presenta la Base de Datos de Proveedores completa o actualiza la información, con el fin de realizar el mismo análisis para una actualización del estado del Proveedor con respecto a los cambios de las “Listas de Referencia”. Si un Proveedor fuera incluido en las Listas de Referencia, deberá informarse al Vicepresidente Senior de Compras para que decida qué acciones tomar.

El Proceso de Calificación se lleva a cabo combinando diferentes módulos con el fin de llegar al nivel de análisis deseado con la criticidad del Código del Producto Básico y el Tipo de Proveedor.

Los pasos básicos que constituyen un Proceso de Calificación son los siguientes:

1. Codificación: inserción de los Datos del Proveedor en la Base de Datos de Proveedores.
2. Declaración del Proveedor: La aceptación del Código de Ética de Petrex por parte del Proveedor
3. Cuestionario Inicial: Cuestionario simplificado, que deberá ser completado por el Proveedor con el fin de recolectar un mínimo de información requerida sobre este.
4. Análisis Financiero: evaluación de la confiabilidad financiera del Proveedor.

El Análisis Financiero se llevará a cabo antes de que empiece el Proceso de Calificación. Si el resultado fuera positivo, GME puede dejar de solicitar al Proveedor que proporcione información financiera adicional.

En circunstancias especiales, en caso que el resultado del Análisis Financiero fuera incierto o inaceptable (por ejemplo, Proveedores recientemente constituidos, falta de información financiera, situaciones financieras de riesgo), el Gerente de GME podría proceder con la Calificación del Proveedor, siempre y cuando el responsable por el solicitante de la calificación

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

apruebe la Calificación del Proveedor a través de una comunicación formal a GME. Esto supone que el responsable por el solicitante de la calificación promoverá las acciones adecuadas para manejar los riesgos financieros asociados con el Proveedor.

En caso que la solicitud de Calificación sea emitida por una unidad técnica, el solicitante deberá informar al Departamento de Compra interesado, con el fin de permitir las acciones adecuadas para manejar el riesgo financiero implicado. Adicionalmente, GME activará una alerta en el sistema SAP.

1. Cuestionario de Calificación: cuestionario que deberá completar el Proveedor, con el fin de proporcionar información y datos sobre su organización, estructura financiera, proceso de compra, gestión de QHSE, y aspectos técnicos / de producción.
2. Solicitud de Información Adicional / cuestionario de especificaciones técnicas (TSQ):
 - ✓ Información comercial, financiera, técnica y organizacional adicional como referencias, manuales de gestión de sistemas, informes financieros anuales y cuestionario de especificaciones técnicas.

Para algunos Códigos de Productos Básicos críticos (construcciones, recuperación, etc.) deberán completarse cuestionarios específicos detallados.

3. Solicitud de Información (RFI): cuestionario técnico, que será completado por los Proveedores de Códigos de Productos Básicos Estratégicos, para reunir información más específica sobre productos, producción y capacidad comercial y así evaluar las habilidades del Proveedor para cumplir con las normas técnicas de Petrex.
4. Visitas de Evaluación: Verificación in situ, de las capacidades gerenciales, organizacionales, tecnológicas, productivas y logísticas, para evaluar la confiabilidad del Proveedor en base a la efectividad de los elementos de ISO 9001, y determinar que la

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

organización y capacidades del Proveedor estén alineadas con los requerimientos de Petrex.

5.2.4 Proceso de Calificación: Evaluaciones simplificadas

Los Proveedores enumerados en esta sección serán sometidos a un Proceso de Calificación simplificado y seguirán los procesos descritos en los siguientes párrafos.

5.2.4.1 Codificación (Proceso QS1)

Sólo se requiere el paso de Codificación para los Proveedores que se indican a continuación:

1. Compañías que pertenecen a Eni o Saipem;
2. Compañías públicas y entidades estatales autorizadas: o Entidades legales que pertenecen a la Administración pública (ej. Universidades públicas, autoridades de salud locales, agencias de investigación pública, compañías municipales, autoridades portuarias y aeroportuarias, etc.);
3. Compañías que pertenecen a la industria de la energía y a la industria de servicios públicos;
4. Compañías que producen y distribuyen servicios públicos (energía eléctrica, agua, gas, telecomunicaciones, transporte público, etc.);
5. Compañías de petróleo y petroquímica públicas y privadas de relevancia internacional;
6. Competidores principales de Petrex;
7. Minoristas (esto es: farmacias, restaurantes, librerías, ferreterías, hoteles, alquiler de autos, y otros negocios, etc.);
8. Proveedores de información, disponible en forma gratuita o mediante suscripción (esto es, revistas, publicaciones de prensa, bases de datos en la Web, etc.);
9. Arrendadores de departamentos / bienes raíces;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

10. Proveedores que proporcionan servicios para sus productos: trabajos de mantenimiento y reparación así como también suministro de repuestos pertinentes a Bienes originalmente suministrados, artículos de costo adicional (empaque, transporte, pruebas, certificados) relacionados con la orden principal, costos accesorios para actividades del proyecto (por ejemplo, viaje y estadía, licencias, renta, etc.);
11. Proveedores que proveen materiales codificados que se manejan en el almacén (con códigos AMOS).

Los códigos de Productos Básicos relevantes a los casos anteriores se calificarán bajo la categoría “QE”.

5.2.4.2 Codificación, Declaración y Cuestionario Inicial del Proveedor (Proceso QS3)

Los siguientes Proveedores deberán cumplir los pasos de Codificación, Declaración y Cuestionario Inicial del Proveedor:

1. Agencias marítimas
2. Compañías de suministro de combustible y productores de aceite o grasa de relevancia internacional.

5.2.4.3 Codificación, Declaración del Proveedor y Cuestionario (Proceso QS3)

El Proceso de Calificación se limitará a la Codificación, Declaración del Proveedor y Cuestionario para las empresas de reclutamiento y búsqueda de personal calificado (head hunting) cuya calificación sea solicitada. El Proceso de Calificación seguirá estando operativamente a cargo de la Gerencia de Proveedores y la Unidad de Inteligencia de Mercado.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

5.2.4.4 Codificación, Declaración del Proveedor y Análisis Financiero (Procesos QS4A y B)

El proceso de calificación para el Distribuidor / Revendedor / casa comercializadora se limita a la Codificación, Declaración del Proveedor y al Análisis Financiero (proceso QS4B). No se requiere un análisis financiero en caso de que la calificación tenga un límite de compra (orden por un valor máximo de US \$ 250.000).

5.2.5 Selección de Tipo de Proceso de Calificación

El proceso de calificación para proveedores que no hayan sido incluidos en la categoría anterior (Calificación QS, evaluaciones simplificadas), se llevará a cabo de acuerdo a la categoría de calificación solicitada, al tipo de proveedor y al nivel de criticidad de los Códigos de Productos Básicos.

La selección del proceso adecuado se resume en la matriz predefinida, la cual se muestra en el Anexo A “Matriz del Proceso de Calificación”.

Los Procesos de Calificación con un límite de compra son:

Q0: Codificación, Declaración del Proveedor, Cuestionario Inicial con un límite de compra de US\$ 50 000 aplicable a todos los proveedores para todos los códigos de productos básicos.

Q1: Codificación, Declaración del Proveedor, Cuestionario Inicial con un límite de compra de US\$ 250 000 aplicable sólo para Proveedores que proveen Bienes/Servicios con Códigos de Páginas Amarillas y Productos Básicos No Críticos.

Los límites de compra son registrados en SGCM, en la sección “Información Crítica del Proveedor”.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

En caso de que la calificación sea para un Proveedor Corporativo, sin límite de compra, el Proceso de Calificación requerirá el siguiente análisis:

Q2: Este proceso, que incluye la Codificación, la Declaración del Proveedor, el Cuestionario Inicial, el Análisis Financiero, será aplicable a:

- ✓ Almacenes Distribuidores de Códigos de Productos Básicos de Páginas Amarillas No Críticos
- ✓ Productor de Bienes y/o Servicios para Códigos de Productos Básicos de Páginas Amarillas

Q3: Este proceso se aplica a los Almacenes Distribuidores de Códigos de Productos Básicos Críticos y a los Productores de Bienes / Servicios de Códigos de Productos Básicos No Críticos, e incluye la Codificación, la Declaración del Proveedor, el Cuestionario Inicial, el análisis financiero y el cuestionario de calificación.

Q4 A/B/C: El Proceso de Calificación para el Productor de Bienes y/o Servicios, que suministra artículos críticos, requiere además del paso Q3, el cálculo de puntuación para las secciones de capacidad técnica, financiera, comercial y de organización; por cada sección se obtiene una puntuación, calculando el promedio ponderado de los valores asignados a algunas preguntas específicas en el Cuestionario de Calificación (y el resultado del Análisis Financiero para la sección financiera).

En caso de que el resultado se encuentre por debajo de un umbral definido (determinado en base a respuestas del proveedor en el cuestionario de calificación) y/o a solicitud de Unidades Técnicas que están al tanto del Código específico del Producto Básico, se puede pedir que se presente “información adicional” a técnicos u otros especialistas (Equipo de evaluación) para su evaluación o también se puede realizar una Visita de Evaluación.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

La Visita de Evaluación y/o información adicional tienen el objetivo de evaluar lo siguiente:

- ✓ Las capacidades técnicas y de gestión a través de cuestionarios e información técnica específicos.
- ✓ La fiabilidad comercial y/o financiera: GME es responsable de solicitar y seleccionar la información adicional, como por ejemplo referencias bancarias y reportes anuales.

Q5: El Proceso de Calificación para Distribuidores y Casas Comercializadoras que suministran Códigos Estratégicos de Productos Básicos incluye la Codificación, la Declaración del Proveedor, el Cuestionario Inicial y el Análisis Financiero.

Se puede solicitar información adicional relacionada con los Códigos Estratégicos de Productos Básicos si tal información es requerida por el Jefe del Centro de Competencia.

Q6: Los almacenes distribuidores que suministren Códigos Estratégicos de Productos Básicos deberán cumplir con los requerimientos establecidos en el proceso de Q5, pero también se les solicitará llenar el Cuestionario de Calificación. (proceso Q6).

Q7 A/B/C: Los Productores de Bienes y/o Servicios para Códigos Estratégicos de Productos Básicos son sometidos a Codificación, Declaración del Proveedor, Cuestionario Inicial, Análisis Financiero, Cuestionario de Calificación y Solicitud de información para Códigos Estratégicos de Productos Básicos. En base a la información brindada en el Cuestionario, se calcula el resultado para las secciones de capacidad técnica, financiera, comercial y de organización.

Por cada sección se obtiene un resultado, calculando el promedio ponderado de los valores asignados a algunas preguntas específicas en el cuestionario de calificación (y el resultado del Análisis Financiero para la sección financiera). En caso de que el resultado se encuentre por

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

debajo de un umbral definido (determinado en base a las respuestas del Proveedor en el Cuestionario de Calificación) y/o a solicitud de Unidades Técnicas que están al tanto del Código de Producto Básico específico, se puede pedir que se presente “información adicional” a técnicos u otros especialistas (Equipo de Evaluación) para su evaluación, o también se puede realizar una Visita de Evaluación.

La Visita de Evaluación y/o la Información Adicional tienen el objetivo de evaluar lo siguiente:

- ✓ Las capacidades técnicas y de gestión a través de cuestionarios e información técnica específicos.
- ✓ La fiabilidad comercial y/o financiera: GME es responsable de solicitar y seleccionar la información adicional, como por ejemplo referencias bancarias y reportes anuales.

El documento “Solicitud de Información” (RFI) no podrá ser solicitado en caso el evaluador técnico ya tenga suficiente información en otros documentos.

En caso de que la Solicitud de Calificación haya sido emitida por una unidad interna para los procesos Q3, Q4, Q6 y Q7, se requerirá que el proveedor llene directamente el cuestionario de calificación sin completar la parte inicial de dicho cuestionario.

Los proveedores, cuyas actividades sean consideradas sensibles para asuntos de Salud, Seguridad y Medioambiente (HSE), serán sometidos a una evaluación específica detallada en el Anexo C, “Procedimiento para la evaluación HSE” los códigos de productos básicos incluidos en dicha evaluación son enumerados en el documento “Códigos de Productos Básicos sujetos a evaluación técnica de HSE”.

La evaluación de criticidad HSE toma en cuenta el nivel de riesgo asociado a las actividades que posiblemente serán llevadas a cabo por el proveedor, y el número de personas que pueden estar involucradas en tal riesgo.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

El Departamento de HSE renviará a GME el nombre de la persona referida para la función de HSE, quien se encarga de la evaluación técnica de cada uno de los códigos de productos básicos mencionados anteriormente.

En procesos de calificación de Códigos de Productos Básicos para los cuales no se tenga disponible un evaluador técnico de referencia o bajo circunstancias de operación particulares; se permite al gerente de GME aprobar (o no) la evaluación de las capacidades técnicas del Proveedor en base a la puntuación en el área técnica calculada por el sistema.

En el marco de un Proceso de Calificación continua, en caso de necesidades operativas particulares (por ejemplo, emisión de una Orden de Compra/Contrato Urgente) El Vicepresidente Senior de Compras podrá autorizar que se active al Proveedor temporalmente en SGCM. Este requerimiento estará a cargo del responsable de la función que solicita la calificación, quien deberá sustentar adecuadamente la solicitud. El Proceso de Calificación deberá completarse aun si el Proveedor hubiera sido activado de manera temporal.

5.2.6 Calificación de Proveedores Locales

En caso de Códigos de Productos Básicos de Páginas Amarillas y No Críticos, el Departamento de compras de la Compañía Operadora que solicita la calificación, deberá brindar documentación acerca del proveedor, de acuerdo al proceso establecido en este Procedimiento Corporativo Estándar. Se permite que los Proveedores calificados con un proceso de calificación local suministren Bienes y Servicios sólo a las Compañías Operadoras de Petrex que realicen actividades en su Área de Operaciones. Los proveedores calificados a nivel local sólo deberán proveer la Declaración del Proveedor y tendrán un límite de compra de US\$ 250 000.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5.2.7 Gestión de los Documentos de Calificación

El Especialista en Gestión de Proveedores, en base al Proceso de Calificación seleccionado, solicitará al proveedor llenar y entregar los documentos de Calificación.

Todos los documentos de calificación deberán enviarse por correo electrónico.

Una vez que se tenga toda la documentación necesaria, el Especialista en Gestión de Proveedores verificará los documentos de calificación, brindados por el Proveedor, dando particular atención a:

1. Verificar la integridad y la claridad de los documentos;
2. Solicitar al Proveedor cualquier aclaración necesaria;
3. Si fuera necesario, predefinir el cálculo de puntuación del área;
4. Involucrar a los Departamentos técnicos (Equipo de evaluación) en el análisis de los documentos de Calificación, en caso de que se requiera:
5. Promover acciones adicionales en base a la puntuación y a la evaluación técnica:
 - ✓ Solicitud de Información Adicional
 - ✓ Visita de Evaluación

Al finalizar el análisis, el Especialista en Gestión de Proveedores archivará los Documentos de calificación relevantes y actualizará la Base de Datos del Proveedor.

El proveedor suscribirá una declaración por la que asumirá la responsabilidad de la exactitud de la información transmitida y de los documentos adjuntos.

5.2.8 Proceso de Calificación: Información Adicional y Visitas de Evaluación

El Cuestionario de Calificación calcula la puntuación considerando respuestas específicas dadas por el proveedor en las secciones de capacidad técnica, financiera, comercial y de organización.

La puntuación en la sección financiera refleja también el resultado del análisis financiero (puntuación de clasificación e insuficiencia).

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Si el resultado evaluado se encuentra por debajo de un umbral definido (en base a las respuestas del proveedor en el Cuestionario de Calificación) y/o a solicitud de Unidades Técnicas que están al tanto del Código específico de Producto Básico, el Especialista en Gestión de Proveedores podrá solicitar “Información Adicional” al Proveedor para realizar más evaluaciones. Por lo general, la información solicitada es la siguiente:

- ✓ Reportes Financieros Anuales de los últimos 3 años
- ✓ Referencias bancarias
- ✓ Referencias adicionales sobre el proveedor
- ✓ Cuestionarios específicos para Códigos de Productos Básicos definidos

La documentación financiera es procesada por asesores externos (por ejemplo, SGS) para evaluar la fiabilidad financiera del proveedor. Si el análisis de los Reportes Financieros Anuales de los últimos 3 años llevara a un resultado incierto / negativo, se puede solicitar y analizar los reportes anuales de la Compañía Propietaria. El Gerente de GME se responsabilizará por la decisión final con respecto a la fiabilidad financiera del Proveedor.

Las referencias sobre el Proveedor y los cuestionarios específicos son evaluados por las Unidades Técnicas competentes para los Códigos específicos de Productos Básicos.

Tomando en cuenta la evaluación de la unidad técnica brindada en el sistema y los resultados del cuestionario de calificación, el SQE podrá decidir llevar a cabo una visita de evaluación, en la que se definirá el equipo de vista de evaluación y el plan de visita.

El equipo de visita de evaluación deberá incluir básicamente a los siguientes participantes:

- ✓ El SQE
- ✓ Un referente de las Unidades Técnicas para asuntos de ingeniería de producto
- ✓ Un referente de Servicios Post Orden para las evaluaciones de calidad de producto y construcción

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

- ✓ Expertos de diferentes Departamentos Técnicos y departamentos de QHSE.

Otros especialistas pueden unirse al equipo de visita de evaluación si se fuera a hacer una investigación detallada de un área en particular. los miembros del equipo pueden ser reemplazados por entidades certificadoras y de inspección u otros profesionales designados por GME.

El equipo realiza la visita de evaluación con el apoyo de listas de verificación y métodos de evaluación estandarizados; al final de la auditoría, el equipo redacta un informe de auditoría. El equipo de visita de evaluación es el encargado de redactar las listas de verificación tomando como base las listas de verificación de ISO 9001; asimismo revisa las capacidades organizacionales, de manufactura, tecnológicas, administrativas, logísticas y de QHSE del proveedor. El equipo de visita de evaluación define las áreas que serán evaluadas en base a las criticidades originadas en el proceso de calificación.

5.2.9 Proveedores que pertenecen a Cooperativas y a ATI/RTI (Asociaciones Temporales de Proveedores)

En caso de que el Proveedor sea una Cooperativa /ATI (organización temporal de dos o más Proveedores), el proceso de calificación sólo tendrá en cuenta a la Cooperativa / ATI. El departamento legal corporativo también podrá participar en el proceso, con el fin de evaluar la documentación referida a la organización de la Cooperativa.

En caso de que el Proveedor pertenezca a una Asociación Temporal de Proveedores, el proceso de calificación incluirá la calificación de todos los proveedores individuales. Se considerará a la ATI/RTI aprobada siempre y cuando todos los proveedores implicados sean calificados para los códigos de productos básicos correspondientes.

De acuerdo con la criticidad y la complejidad específica del trabajo / servicio / bien solicitado, se podrá solicitar un mayor análisis sobre la capacidad financiera de cada Proveedor y/o sobre la

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

gestión / capacidad de coordinación de la asociación. En caso de que el análisis fuera negativo para uno de los proveedores que sea miembro de la asociación, se evaluará negativamente a la ATI/RTI y se le negará la calificación.

5.2.10 Proveedor Impuesto por el Cliente

Los proveedores impuestos por el cliente son aquellos solicitados por los clientes de Petrex para suministrar, dentro de un proyecto, un código específico de producto básico como proveedores únicos. Por lo general, están incluidos en la lista de proveedores del proyecto que se adjunta al contrato del proyecto, en caso de que la lista de proveedores del proyecto no se encuentre disponible, el gerente del proyecto u otra función de gestión del proyecto, confirmará por correo electrónico, el pedido del cliente.

Los proveedores impuestos por el cliente son registrados en la base de datos de proveedores exclusivamente para un proyecto específico, sólo pueden participar en los suministros relacionados a un proyecto específico y la calificación expira al terminar dicho proyecto. El proceso de calificación está limitado a la codificación, la declaración del proveedor y al análisis financiero.

5.2.11 Proveedor Calificado para un Proyecto

En situaciones que se limiten a un proyecto y a solicitud del Gerente de Proyecto pertinente, el gerente de GME podrá aprobar la calificación del proveedor para códigos de productos básicos específicos en base a procesos simplificados, independientemente del tipo de proveedor, código de producto básico o límites de compra.

Con el fin de lograr una distribución oportuna de las órdenes de compra, podrá considerarse una “Calificación para un Proyecto” para Proveedores que tengan problemas para pasar por el Proceso de Calificación estándar (por ejemplo, escasa competencia/acceso limitado a los

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

sistemas informáticos, falta de disponibilidad de las personas involucradas para brindar información).

La utilización de Proveedores Calificados para un proyecto se limitará a ese proyecto específico. El proceso estará limitado a la codificación, la declaración del proveedor y al análisis financiero. Con el fin de entregar la calificación del proyecto, se solicitará al gerente del proyecto incluir la evaluación técnica final con un resultado positivo.

5.2.12 Resultado de la calificación

Si el resultado del proceso de calificación resulta positivo; el gerente de GME, en base a las evaluaciones realizadas, definirá el estado de calificación y los códigos de producto básico para el cual el proveedor ha sido calificado y asimismo confirmará la finalización del proceso de calificación. GME se responsabilizará de la actualización del estado del proveedor en la base de datos de proveedores.

En caso de que el Proceso de Calificación sea Q3, Q4, Q5 Q6 ó Q7, el gerente de GME enviará al proveedor un comunicado formal por escrito (Anexo D “Notificación de Calificación del Proveedor”).

Los proveedores que no cumplan con los requisitos del proceso de calificación no podrán pasar por un nuevo proceso de calificación antes de los 12 meses contados a partir de la fecha en que término dicho proceso con una respuesta negativa.

Si el proveedor no brinda los datos/documentos solicitados en un plazo de 90 días contados desde la solicitud de calificación, el gerente de GME podrá cerrar el Proceso de Calificación con la respuesta “No Calificado”.

Cada tres meses, GME seleccionará los procesos de calificación pendientes que, conjuntamente con el solicitante de la calificación, podrán considerarse cerrados (negados/suspendidos) o finalizados con la respuesta “No Calificado”.

En caso de desacuerdo en la calificación de un proveedor entre varias compañías o departamentos de Petrex, se pedirá al gerente de GME tomar la decisión final.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5.2.13 Integración de la Calificación del Proveedor en las Actividades de Introducción

El alcance de las actividades de introducción incluye la transferencia de los proveedores, registrados en una Compañía Operadora, a la Base de Datos de Proveedores Corporativa.

La actividad se lleva a cabo a través de los siguientes procedimientos básicos:

1. Extracción de información de los Proveedores de la Base de Datos de Proveedores de la Compañía Operadora;
2. Análisis de información y depuración de la información extraída, con el apoyo de la Compañía Operadora;
3. Transferencia de la información a la Base de Datos de Proveedor, creando nuevos códigos de proveedor o modificando los existentes, en caso sea necesario.

Con el fin de mantener la actividad operativa, se registrará a los proveedores que se encuentran en la base de datos de la compañía operadora, independientemente del proceso de calificación al cual hayan sido sometidos; en particular se registrará a los proveedores históricos de la compañía, en la Base de Datos de Proveedores con el estado “Activo” si no hubiera nada en su contra. Los documentos de calificación quedarán en posesión de la Compañía Operadora.

5.2.14 Calificación Integrada de Petrex

En caso de que el Proveedor sea calificado por otras compañías relacionadas de Petrex, se puede importar su calificación a la Base de Datos de Petrex, siempre y cuando la compañía que inició la calificación, confirme que entregará una copia de la Carta de Calificación y/o la hoja de información del Proveedor, que brinda información acerca de:

- a) Estado de Calificación del Código de Producto Básico
- b) Fecha de expiración de la calificación

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- c) Cualquier limitación posible
- d) Retroalimentaciones disponibles
- e) Tipo de evaluación (documentaria / Visita de Evaluación)

Los documentos de calificación permanecerán en la compañía que inició la calificación; sólo se solicitará al proveedor que firme la Declaración del Proveedor Petrex.

5.3 ANÁLISIS DEL DESEMPEÑO Y MONITOREO DE PROVEEDORES

Con frecuencia, GME actualiza la Base de Datos de Proveedores y si es necesario el Estado de calificación del Proveedor, monitoreando el desempeño del proveedor a través de actividades de retroalimentación.

5.3.1 Retroalimentación

GME llevara a cabo la gestión de la retroalimentación

La actividad de retroalimentación consiste en el análisis y monitoreo del desempeño del proveedor y tiene como fin obtener una evaluación objetiva de las capacidades del proveedor para compartirla entre los distintos departamentos de la compañía.

Todas las no conformidades importantes y las quejas que se presenten durante las actividades de compra o ejecución del proyecto deberán ser notificadas tan pronto como ocurran a GME, con el fin de dar lugar a acciones inmediatas con respecto al proveedor.

Las retroalimentaciones reunidas se manejan en SGCM, añadiendo una nota en la base de datos del proveedor. Si fuera necesario, se puede modificar el estado del proveedor de acuerdo con el estado del grupo.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5.3.2 Visitas de Evaluación

La actividad de visitas de evaluación puede llevarse a cabo en cualquier momento, como consecuencia de:

- a) Una solicitud del Inteligencia de Mercado
- b) Indicaciones que resulten de una observación minuciosa y la evaluación de la evolución del mercado del proveedor
- c) Análisis técnico y/o evaluación de preferencias de lo que el Petrex compra.
- d) Una retroalimentación negativa;
- e) Calificación y recalificación (si el proceso lo requiere) del proveedor;
- f) Una solicitud específica por parte del usuario / Departamento Técnico para los proyectos o evaluadores técnicos:
- g) Recalificación solicitada por el cliente
- h) Evaluación de la actividad del proveedor.
- i) La visita de evaluación consiste en la verificación en el lugar, de las instalaciones del proveedor así como de sus capacidades tecnológicas, administrativas, productivas, de QHSE y logísticas.

Las visitas de evaluación son autorizadas por el gerente de GME y realizadas por el equipo de visita de evaluación liderado por el ingeniero de calidad de proveedores (SQE) o su representante.

Un resultado negativo en las actividades de evaluación pueden provocar:

- ✓ la inserción del Proveedor en la Base de Datos del Proveedor con el estado “No Calificado”
- ✓ la suspensión de la calificación
- ✓ la descalificación del Proveedor

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

- ✓ la constitución de un Equipo de Evaluación, en caso de que sea necesario, para realizar análisis más específicos y precisos.

El equipo de evaluación está normalmente constituido por el SQE y otros expertos de distintos departamentos involucrados (por ejemplo: Unidades Técnicas, QHSE, Unidad de Negocios, Organización, Contabilidad, Finanzas, etc.), dependiendo del tema del análisis.

5.4 GESTIÓN DEL ESTADO DE CALIFICACIÓN DEL PROVEEDOR

GME garantiza la actualización de las Calificaciones del Proveedor y de la información de éste en la base de datos de proveedores. Los principales procesos de mantenimiento son:

1. Recalificación de un proveedor
2. Extensión de la calificación
3. Suspensión
4. Descalificación
5. Monitoreo por retroalimentación negativa

5.4.1 Validez de la Calificación, Recalificación y Extensión de la Calificación

La validez de la Calificación está sujeta a los siguientes criterios:

- ✓ Validez de calificación por 36 (treinta y seis) meses a partir de la fecha de registro del Proveedor en la base de datos de proveedores o de la fecha de la última orden adquirida o de la fecha de extensión de la calificación a otros códigos de productos básicos, también para proveedores calificados debido a una adjudicación de una licitación pública;
- ✓ La validez de la calificación de un proveedor impuesto por el cliente expira al final del proyecto;
- ✓ La validez de la calificación de un proveedor calificado para un proyecto expira al final del proyecto;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- ✓ La validez de calificación para proveedores calificados como QE no expira.

Una vez que expira la calificación, el estado del proveedor cambia automáticamente a bloqueado (BL) y el estado de los códigos de productos básicos cambia a expiró (E). El Proveedor será sometido a un proceso de recalificación sólo a través de una solicitud presentada.

El proceso de recalificación se detalla en el Anexo B4 (“Procedimiento para la recalificación del Proveedor”).

De manera similar, los departamentos interesados pueden solicitar la extensión de la calificación del proveedor a otros códigos de productos básicos haciendo uso de una solicitud.

En lo que respecta a la renovación de la calificación, en caso de que el tipo de proveedor sea un Distribuidor / Revendedor / Casa Comercializadora para los Códigos de Productos Básicos de Páginas Amarillas / No Críticos / Críticos, el proceso se simplificará y consistirá en:

- ✓ La Declaración del Proveedor
- ✓ El Análisis Financiero

En lo que respecta a la renovación de la calificación, en caso de que el Tipo de Proveedor sea un Productor de Bienes / Servicios para los Códigos de Productos Básicos de Páginas Amarillas / No Críticos y Almacén Distribuidor, el proceso se simplificará y consistirá en:

- ✓ El cuestionario inicial
- ✓ La Declaración del Proveedor
- ✓ El Análisis Financiero (para la renovación de las calificaciones Q2 y Q3)

En cuanto al Productor de Bienes / Servicios y Códigos de Productos Básicos Críticos y Estratégicos, el proceso consiste en:

- ✓ El cuestionario inicial

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- ✓ La declaración del proveedor
- ✓ El análisis financiero
- ✓ La respuesta técnica presentada por la Unidad Técnica interesada.

Si las Unidades Técnicas solicitan información más detallada, se pedirá al proveedor que complete el cuestionario de calificación y, si fuera necesario, se le someterá a un mayor análisis.

En cuanto a la extensión de la calificación de un proveedor activo, para los Tipos de Proveedores:

- ✓ Distribuidor / Revendedor / Casa Comercializadora y Almacenes Distribuidores
- ✓ Productores de Bienes / Servicios de Páginas Amarillas y No Críticos

Se añadirá directamente el código de Producto Básico adicional a los datos del Proveedor.

Para las extensiones de calificación que involucren a:

- ✓ Proveedores adjudicados por Licitación Pública
- ✓ Productores de Bienes / Servicios Críticos y Estratégicos

La extensión de la calificación requerirá un nuevo Proceso de Calificación, de acuerdo a los procesos señalados la sección 5.2.5: No obstante, se pedirá al proveedor que brinde sólo la información necesaria que no se encuentra disponible en los procesos de calificación previos.

La extensión de una calificación no puede permitir diferentes límites de compra para un Proveedor (por ejemplo, un Proveedor calificado para un Código de Producto Básico estratégico con un límite de compra de US\$ 50,000 y una extensión de la calificación a Códigos de Productos Básicos de páginas amarillas con un límite de compra de US \$250, 000). En este caso,

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

la extensión requerirá un proceso de calificación a un límite de compra más alto para todos los Códigos de Productos Básicos para los cuales el proveedor ya haya sido calificado.

Para cumplir con lo anterior, el evaluador de la unidad técnica podrá proponer la extensión para códigos de productos básicos adicionales con respecto a aquellos solicitados en base a información disponible.

El gerente de GME puede decidir la recalificación / extensión de una Calificación sin someter al proveedor a análisis adicionales. Esto se puede dar en el caso de proveedores bien conocidos, proveedores de reconocimiento nacional o internacional, proveedores históricos de Petrex, proveedores con retroalimentaciones positivas.

5.4.2 Suspensión de la Calificación / Reactivación de la Calificación

La calificación de un Proveedor puede ser suspendida en cualquier momento.

Las razones por las cuales se produce la suspensión de la calificación pueden ser:

- ✓ Retroalimentación negativa
- ✓ Resultados negativos de la Visita de Evaluación
- ✓ Evaluaciones negativas en la etapa de recalificación
- ✓ Cualquier posible situación que tenga impactos negativos en la continuación de un proyecto

La solicitud de suspensión, luego de un minucioso análisis de los factores determinantes, deberá ser aprobada:

- Por el Gerente del Departamento de Compras locales para Proveedores Locales
- Por el Vicepresidente de Compras Senior para Proveedores Corporativos

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES		PP-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

Los proveedores suspendidos podrán ser sometidos a un proceso de calificación sólo después de un periodo de 12 meses. Cualquier divergencia deberá ser aprobada por el Gerente de GME.

5.4.3 Descalificación del Proveedor

Un Proveedor puede ser descalificado en base a una retroalimentación negativa relevante, problemas financieros graves o comportamiento inadecuado (por ejemplo, si no actúa de conformidad con el Código de Ética de Petrex).

Para todos los tipos de Proveedores, el gerente de GME podrá presentar una propuesta de descalificación al Vicepresidente Senior del Departamento de Compras, luego de haber efectuado una verificación adecuada.

Para todos los tipos de Proveedores, la eliminación de la descalificación deberá ser autorizada por el Vicepresidente Senior del Departamento de Compras luego de una evaluación cuidadosa de las causas que hayan determinado la descalificación. La eliminación de la descalificación no puede solicitarse antes de un periodo de 12 meses.

5.4.4 Exenciones

En caso de necesidades operativas especiales que requieran la emisión de una Orden / un Contrato de Compra, se podrán permitir desviaciones del procedimiento estándar. La solicitud de exención, debidamente justificada, deberá ser presentada al Vicepresidente de Compras Senior para su autorización.

Los casos de exención son:

1. Activación temporal del proveedor: se puede solicitar cuando el proceso de calificación no ha sido completado, siguiendo las instrucciones de la sección 5.2.5;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

2. Activación del Proveedor no activo: bloqueado, suspendido o descalificado;
3. Activación de los Códigos de Productos Básicos: revocado (R) o expiró (E).

5.5.BASE DE DATOS DE PROVEEDORES

La Base de Datos de Proveedores será gestionada por GME y permitirá a los Departamentos de Compras y a las Compañías Operadoras lo siguiente:

- a) Identificar a los Proveedores Calificados para los Códigos de Productos Básicos:
- b) Verificar los datos de calificación del Proveedor;
- c) Verificar la fiabilidad operativa y financiera de un Proveedor:
- d) Realizar un análisis específico de las compras hechas por Petrex (análisis del gasto)
- e) Reunir la información agregada sobre el desempeño del Proveedor (Puntuación de retroalimentación).

La Base de Datos de Proveedores brinda la siguiente información sobre el Proveedor:

- Estado del Proveedor:
 - ✓ Activo (A)
 - ✓ Activo- bajo Monitoreo por Retroalimentación Negativa (AUM)
 - ✓ Activo-Sólo para Cotización (AOQ)
 - ✓ Activo-Sólo para Bando (AOB)
 - ✓ Bloqueado (BL)
 - ✓ Suspendido (BSU)
 - ✓ Descalificado (BDS)
 - ✓ Proveedor que ya no existe (BNE)

- Categoría del Proveedor con respecto a limitaciones económicas:

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- ✓ Para órdenes hasta US \$ 50 000
 - ✓ Para órdenes hasta US \$ 250 000
 - ✓ Sin límite
- Tipo de calificación con respecto al Área de Operaciones:
 - ✓ Vendedor Corporativo
 - ✓ Vendedor Local
- Estado de calificación por Código de Producto Básico:
 - ✓ Calificado (Q)
 - ✓ No calificado (NQ)
 - ✓ Proveedor Potencial (P)
 - ✓ Calificado para un proyecto (QP)
 - ✓ Calificación no requerida (QE)
 - ✓ Impuesto por el cliente (I)
 - ✓ Calificación suspendida (R)
 - ✓ Calificación Vencida (E)
 - ✓ Sólo para propósito local (QL)
 - ✓ Proveedor adjudicado por Licitación Pública (B)
- Tipo de proveedor:
 - ✓ Distribuidor / Revendedor
 - ✓ Casa comercializadora
 - ✓ Almacén distribuidor
 - ✓ Productores de Bienes y Servicios
- Relevancia del Negocio del Proveedor:
 - ✓ Central - actividad principal del Proveedor
 - ✓ No Central - no es la actividad principal del Proveedor
- Información de Retroalimentación:
 - ✓ Puntuación acumulada

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

- ✓ Número de retroalimentación recibida
- ✓ Importancia

Los datos del Proveedor se archivan en los sistemas de la Compañía a través del Sistema de Gestión de Documentos SAP (DMS). SAP esta estructurados para permitir cargar los siguientes tipos de documentos electrónicos:

- ✓ Documentos de calificación
- ✓ Informes de Retroalimentación
- ✓ Visitas de Evaluación / actas
- ✓ Documentos comerciales / técnicos

Cada usuario autorizado puede descargar los documentos ingresados en el módulo.

5.6 LISTA DE PROVEEDORES DEL PROYECTO

El procesamiento de la Lista de Proveedores del Proyecto estará a cargo de GME y su objetivo es definir una lista de Proveedores adecuada para cumplir con los requerimientos de Códigos de Productos Básicos de un proyecto específico, incluidos en el alcance del trabajo, considerando las limitaciones contractuales solicitadas por el cliente.

Esta lista deberá permitir obtener ofertas técnicamente válidas de los proveedores y un buen número de éstas para garantizar una buena competencia entre licitadores.

Los pasos principales en este proceso son:

1. Reunir la información general del proyecto de licitación;
2. Definir la estructura de la PVL;
3. Identificar los Códigos de Productos Básicos;

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE PROVEEDORES	PP-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

4. Definir los Proveedores;
5. Revisión del PVL por el Departamento de Compras;
6. Presentación de la PVL a la unidad de negocios;
7. Aprobar la PVL para que se adjunte con el anexo técnico;
8. Negociación comercial con el cliente
9. Aprobación final por parte del cliente

5.7 INTELIGENCIA DE MERCADO

GME dirige, en coordinación con la Función de Selección Estratégica de Proveedores, algunas actividades de Inteligencia de Mercado, como por ejemplo encontrar nuevos proveedores y optimizar la planificación de proyectos simples.

6. ANEXOS

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

PETREX S.A PROCEDIMIENTO GENERAL

BIENES DE CAPITAL

PP-PTX-LGT-G03/ES

15 enero 2011	01	Emitido para aprobacion	Geovana Jarrin	Cordonador de QHSE	Gerente Pais
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

ÍNDICE

1. ALCANCE Y OBJETIVO
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
3. DEFINICIONES
4. INDICADORES DE GESTION
5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 5.1 Compras
 - 5.1.1 Pedidos de Bien Capital
 - 5.1.2 Compras de un Bien de Capital
 - 5.2 Construcción / Reparaciones en taller de la empresa
 - 5.2.1 Base Solicitante
 - 5.2.2 Construcción / Reparación de un Bien de Capital
 - 5.3 Modificaciones / Mejora
 - 5.3.1 Solicitante
 - 5.3.2 Modificaciones / Mejoras de Bien de Capital
 - 5.4 Administración
 - 5.4.1 Ficha Técnica
 - 5.4.2 Emplacado
 - 5.5 Transferencias
 - 5.6 Bajas
 - 5.7 Ventas - Permutas o Donaciones de un Bien de Capital
 - 5.7.1 Venta de un Bien de Capital
 - 5.7.2 Permuta o donación de un Bien de Capital

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El alcance del presente procedimiento es a todos los colaboradores involucrados en la gestión y realización del mismo.

1. El objetivo es establecer las disposiciones para la administración de los Bienes de Capital.

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Estructura y Gestión del Sistema de compras (PP-PTX-LGT-G02/ES)

3. DEFINICIONES

Bien de Capital

Como Bien de Capital se entiende todas las herramientas y maquinarias útiles para desarrollar una actividad y que es de propiedad de la empresa, cuya función económica o productiva no se extingue en el término de un ejercicio económico.

Bienes a cantidad

Son aquellos Bienes de Capital que se administrarán por cantidad.

No serán emplacados, para efecto administrativo llevarán un número.

Matricula

Es la identificación o código asignado aquellos bienes de capital distintos a los de cantidad, son aquellos Bienes de Capital que se administrarán por matrícula. Serán emplacados.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

4. INDICADORES DE GESTION

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-15	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Costo beneficio adquisición	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Determinar el beneficio economico al adquirir un bien de capital
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	Costo alquiler mensual/ventas mensuales * 100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	2%	VALOR MEDIO	0.5%	SOBRESALIENTE	0.25%	
META	0.25 %			ATENCION	8%	
LIMITE SUPERIOR	10%			ALERTA	12%	
LIMITE INFERIOR	0.25%	TOLERANCIA	0.50%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-15	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Tiempo alta de bienes de capital		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Determinar el tiempo de alta de bienes de capital
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		Fecha de recepcion / fecha de alta de bienes de capital	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Dias

ESTADO	2	VALOR MEDIO	3	SOBRESALIENTE	1	
META	1			ATENCION	1.5	
LIMITE SUPERIOR	3			ALERTA	5	
LIMITE INFERIOR	1	TOLERANCIA	0.5			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-16	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Control de Bienes de capital		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Determinar el numero de bienes de capital emplacados frente al total recibido
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		# Bienes de capital emplacados / total de bienes de capital recibidos	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Dias

ESTADO	2	VALOR MEDIO	3	SOBRESALIENTE	1	
META	1			ATENCION	1.5	
LIMITE SUPERIOR	3			ALERTA	5	
LIMITE INFERIOR	1	TOLERANCIA	0.5			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-17	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Control estado físico de los bienes de capital		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Controlar el estado fisico de los bienes de capital
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		# solicitudes de bajas / total de bienes de capital	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	1%	VALOR MEDIO	1.5%	SOBRESALIENTE	1%	
META	0.5 %			ATENCION	1.5%	
LIMITE SUPERIOR	5%			ALERTA	5%	
LIMITE INFERIOR	1%	TOLERANCIA	0.5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-18	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Mantenimiento preventivo	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Analizar el costo de mantenimiento
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	$\frac{RPS + PRD + HMP}{RPR + MNT + DSP + HMO}$ <p>RPS: Costo de reposición de la máquina o máquinas reparadas en el año.</p> <p>PRD: Costo de la producción obtenida con las máquinas.</p> <p>HMP: Horas máquina productivas o realmente trabajadas en el año.</p> <p>RPR: Costo total de las reparaciones.</p> <p>MNT: Costo del mantenimiento preventivo.</p> <p>DSP: Costo del desperdicio originado por el mantenimiento y por las reparaciones.</p> <p>HMO: Horas máquina ociosas motivadas por descompostura, mantenimiento y reparación.</p>
------------------------------------	---

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Dolares

ESTADO	< costo depreciacion mensual	VALOR MEDIO	<= costo depreciacion mensual	SOBRESALIENTE	< costo depreciacion mensual	
META	< costo depreciacion mensual			ATENCION	<= costo depreciacion mensual	
LIMITE SUPERIOR	<= costo depreciacion mensual			ALERTA	> costo depreciacion mensual	
LIMITE INFERIOR	< costo depreciacion mensual	TOLERANCIA				

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL		PP-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-19	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Pedidos atendidos		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Procedimiento General de Bienes de Capital	NIVEL	De Proceso	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Entregar oportunamente los bienes de capital requeridos
TIPO DE INDICADOR	EFFECTIVIDAD
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		# de pedidos atendidos/ total de pedidos*100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	100%	VALOR MEDIO	98%	SOBRESALIENTE	99%	
META	100%			ATENCION	95%	
LIMITE SUPERIOR	80%			ALERTA	90%	
LIMITE INFERIOR	99%	TOLERANCIA	0.5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Los Bienes de Capital de la empresa, deben ser usados con buen criterio y cuidado; manteniéndolos en buen estado y de acuerdo a las normas relativas al Bien.

Todo Bien de Capital administrado por matrícula o por cantidad deberá tener y mantener la documentación y la placa de control respectiva, desde su alta hasta su baja

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Se considerará Bien de Capital, aquel Bien (herramienta o maquinarias adquiridas o construidas directamente) cuya función económica o productiva no se extingue en el término de un ejercicio económico y que cumpla con las siguientes condiciones:

1. Material que adquirido a terceros o construido en talleres propios o de terceros, tengan una duración mayor de un año
2. sea probable que la entidad obtenga los beneficios económicos futuros derivados del mismo; y
3. El costo del activo para la entidad pueda ser valorado con fiabilidad.

La Gerencia de Logística es la responsable de la compra, administración y control de los distintos Bienes de Capital de la Empresa.

5.1 COMPRAS

Todas las compras de Bienes de Capital se gestionarán a través de la Gerencia de Logística.

5.1.1 Pedidos de Bien Capital

Todo Requerimiento de Bienes de Capital deberá ser gestionado por los Solicitantes, para lo cual deberán realizar lo siguiente:

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

1. Verificar el presupuesto anual de inversión a fin de cumplir con el mismo
2. Solicitud de la adquisición de dichos bienes para lo cual se deberá justificar su compra especialmente para aquellos bienes que no estén considerados en el presupuesto anual.
3. Elaboraran la respectiva RIM con la aprobación del Toolpusher, Sub Gerente de operaciones y la Gerencia de logística.
4. Para las oficinas administrativas no será necesaria una RIM sino una solicitud firmada por el Gerente País

Cuando se elabore la RIM o solicitud deberán contener una descripción detallada, la razón (reemplazo, indicar el Bien que será reemplazado y su correspondiente Propuesta de Baja, mejora, indicar lo que se mejorará), el destino (locación), remitiéndose dichos documentos a la Gerencia de Logística.

La Gerencia de Logística gestionará el V° B° en caso de todos lo pedidos para la aprobación a la compra ante el Gerente General de todos los Pedidos.

5.1.2 Compras de un Bien de Capital

Obtenido el V° B° y la aprobación correspondiente, la Gerencia de Logística procederá a seleccionar los proveedores, locales o del exterior, con el propósito de obtener por lo menos tres (3) cotizaciones, a menos de tener situaciones de proveedor único o de particular urgencia a criterio de Gerencia General, para elaborar el “Cuadro Comparativo de Precios”, que permitirá confeccionar la “Orden de Compra de Bienes de Capital” Ambos documentos se remitirán a la Sub- Gerencia de Operaciones o la Gerencia del Departamento para su V° B° y posterior aprobación final del Gerente General para proceder a la compra.

Toda compra de Bien de Capital tendrá que respetar el Plan de Inversiones para el año en curso y deberá ser aprobada por el Directorio de PETREX S.A.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

En la fecha que el Bien de Capital adquirido es consignado a las oficinas o RIGS, el encargado del departamento de Logística informara mediante una Comunicación escrita al departamento de Administración para la asignación contable del Bien y al Sector de Sistemas de Gestión de los Bienes de Capital para asignación física (Código de ubicación).

5.2 CONSTRUCCIÓN / REPARACIONES EN TALLER DE LA EMPRESA

Todas las Construcciones / (*) Reparación mayor / Mejora (upgrading) / Reacondicionamiento de los Bienes de Capital se gestionarán a través del departamento de Logística.

5.2.1 RIG solicitante o Base

Ante la necesidad de realizar una Construcción / (*) Reparación mayor / Mejora / Reacondicionamiento en talleres propios, deberá emitir el formato: “Pedido de Servicio”, el cual deberá contener una descripción de los trabajos a realizar, costo estimado (Estará compuesto por los materiales a retirar del almacén, los materiales a comprar, trabajos de terceros y costo del personal en termino de horas a trabajar y Bienes de Capital) , destino (locación), firmado por los Jefes de cada taladro, y remitiéndose dicho documento al departamento de Logística.

La persona encargada del departamento de Logística gestionará el V° B° ante la Sub- Gerencia de Operaciones si el requerimiento procede de las Bases o RIGS y la aprobación del Gerente General.

5.2.2 Construcción / Reparación mayor / Mejora / Reacondicionamiento de un Bien de Capital

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

Obtenido el V° B° y la aprobación correspondiente, la Gerencia de Logística procederá a obtener un Número de Obra de la Administración e informará a la Base o RIG Solicitante para proceder a cargar todos los gastos que se incurriera incluyendo el costo del personal dedicado a la obra en termino de horas trabajadas, en la Construcción / Reparación mayor / Mejora / Reacondicionamiento del Bien.

(*) Reparación Mayor / Mejoras / Reacondicionamiento:

Se refieren a todos aquellos trabajos importantes que sumados mejoren totalmente un Bien de Capital. Por ejemplo:

Reparación General de una bomba de lodo, en la que se incluyen: rectificación del block, cigüeñal, brida, árbol de leva, repuestos, pintura, etc.

No son Reparaciones Mayores

- ✓ El cambio de un turbo, o una arandela o bomba inyectora de un motor.
- ✓ El cambio de un compresor a un equipo de aire acondicionado.
- ✓ El pintado total o parcial de un motor, grúa, camioneta, camión, etc.

5.3 MODIFICACIONES / MEJORA

Todas las Modificaciones / Mejoras de los Bienes de Capital se gestionarán a través de la Gerencia de Logística de la matriz.

5.3.1 Solicitante

Todo Requerimiento de Modificación / Mejora de un Bien de Capital deberá ser gestionado por el Solicitante, utilizando los formatos establecidos como son:

1. Pedido de Servicio
2. Solicitud de Materiales y servicios

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

3. Presupuesto e informe de obra

Los cuales deberán tener una descripción detallada, costo estimado, destino (especificar el código de ubicación de acuerdo a la tabla correspondiente), firmado por los Jefes de equipo, Subgerente de Operaciones, y en las oficinas administrativas por el Gerente de Departamento, remitiéndose dicho documento al departamento de Logística para tramitar con el Gerente del departamento.

La Gerencia de Logística gestionará el V° B° ante la Sub- Gerencia de Operaciones si el requerimiento procede de las Bases o RIGS, y la aprobación a la compra ante el Gerente General para todos los Requerimientos.

5.3.2 Modificaciones / Mejoras de Bien de Capital

Obtenido el V° B° correspondiente, el encargado del departamento de logística gestionara junto con la Gerencia de Logística para obtener un Número de Obra de la Administración e informará al Solicitante para proceder a cargar todos los gastos que se incurriera en la Modificación / Mejora del Bien incluyendo el costo del personal dedicado a la obra en termino de horas trabajadas

El Solicitante deberá informar a la Gerencia de Logística si al Modificar / Mejorar el Bien de Capital cambia de denominación, para proceder a su modificación.

5.5 ADMINISTRACIÓN

La Gerencia de Logística determinará:

- a) La forma de administrarlo, por matrícula o por cantidad, según las características de los Bienes de Capital, para esto los encargados y expertos en el tema elaboraran un listado de bienes de acuerdo a sus especificaciones técnicas, físicas entre otras.
- b) La descripción- standard, el tipo de placa, grande "G"- mediana "M"- pequeña "CH", su Familia y tipo de bien todos de acuerdo al Manual Clasificador

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

- c) El enumerado y emplacado de los Bienes de Capital.
- d) Las especificaciones para aquellos Bienes de Capital, compuestos por más de un elemento
- e) Las dimensiones y materiales a utilizar para las placas.

5.5.1 Ficha Técnica

El encargado del departamento de Logística confeccionará la “Ficha Técnica”, describiendo al bien de capital, con su denominación standard, determinando el tipo de placa, enumerando de acuerdo a la numeración progresiva que corresponda y completando con datos preliminares.

La Ficha Técnica y la Placa, (si corresponde), deberá completarse todos los datos de la ficha técnica, teniendo en cuenta:

- ✓ Código de Ubicación
- ✓ Centro de Costo de Amortización
- ✓ Característica técnica
- ✓ Otros datos de interés

Actualizará y cargará al sistema de Bases de Datos de la lista de los Bienes de Capital, remitiendo una copia de la ficha técnica a la Gerencia de Logística.

5.5.2 Emplacado

Recibida la placa por el usuario, ésta se pegará al Bien de Capital, de la forma más conveniente y en un lugar visible.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

El mantenimiento y cuidado de la placa es sumamente importante, debiendo informar al encargado del departamento de Logística en caso de deterioro o pérdida, para que proporcione otra placa en su reemplazo.

La placa de la matrícula como la placa del fabricante siempre deberá permanecer visible, por lo que el usuario tomará todas las precauciones necesarias para evitar su destrucción.

Aquellos Bienes de Capital que por su naturaleza son administrados por cantidad, no llevarán ninguna placa, pero sí tendrán una numeración correlativa para su control, la cual será proporcionada por el encargado de la administración de Bienes de Capital.

5.5 TRANSFERENCIAS

Cuando un Bien de Capital administrado por matrícula o por cantidad cambia de locación, se deberá realizar una transferencia, para lo cual se llenará el formato “Transferencia de Bien de Capital”, especificando la razón de la transferencia y el N° de Bien de Capital, con la descripción correspondiente, el código de ubicación de salida y el código de ubicación donde llegara, también se debe especificar de qué equipo sale y a qué equipo irá.

1. Toda transferencia deberá estar aprobada por los Jefes de cada Base o RIGS, quienes harán cumplir con los procedimientos señalados.
2. Las transferencias de los Bienes de Capital serán realizadas por las personas encargadas de controlar estos Bienes, llenando los formatos correspondientes en original y tres copias, debiendo ser firmados por los Jefes de cada Base o RIGS. El original se remitirán al destinatario, una copia quedará para el archivo del emisor, con la finalidad de que el encargado de cada Base de los Bienes de Capital actualice la Base de datos de la lista de los Bienes de Capital, conservando además toda la documentación relativa al control de los mismos. Mensualmente reportar a la Gerencia de Logística los

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

movimientos realizados, y la copia restante será enviada al departamento de administración a fin de que realicen la transferencia documentaria del bien

3. El destinatario, al momento de recibir el Bien de Capital está obligado a controlar lo descrito en el Formato de la Transferencia, haciendo de ser el caso las observaciones y correcciones que sean necesarias, firmar el original y copia, retornar al emisor la copia, quedando para su archivo el original.

5.6 BAJAS

Todas las Bajas de los Bienes de Capital se gestionarán a través de la Gerencia de Logística.

La Baja de un Bien de Capital quedará determinada por alguna de las siguientes causas:

- (1) PÉRDIDA; por pérdida, hurto, incendio, perdida en pozo o destrucción.
- (2) SIN POSIBILIDAD DE USO; con propuesta de eliminación en la locación.
- (3) SIN POSIBILIDAD DE USO; con propuesta en condición de chatarra.
- (5) SIN POSIBILIDAD DE USO; con propuesta de venta en la condición y lugar que se encuentra.
- (5) CESIÓN / VENTA; en permuta.
- (6) CESIÓN / VENTA; en buenas condiciones.
- (7) CESION; por acuerdo entre compañías afiliadas o Donación a terceros.

1. Los Jefes de cada Base o RIG solicitarán la Baja del Bien de Capital en coordinación con la Subgerencia de Operaciones o la Gerencia del Departamento, para lo cual utilizarán el formato “Solicitud de Baja de Bien de Capital, donde se indicará a qué empresa del grupo pertenece, la causa mediante el número que le corresponda, descripción técnica que motivó la solicitud, adjuntando un reporte técnico interno, o de terceros; en el caso de material tubular, el reporte de la Compañía que inspeccionó, o el reporte I.A.D.C.

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

(Drilling Report) donde indique la pérdida del material tubular dentro del pozo o, cualquier otro documento que motivó dicha baja, numerada correlativamente.

2. La solicitud deberá estar firmada debidamente por el Solicitante y el Jefe de cada Base o RIG, remitiéndola a la Sub- Gerencia de Operaciones para su V° B°, quien finalmente la pasará a la Gerencia de Logística para los trámites correspondientes.
3. Las Bases deberán disponer de un recinto apropiado, donde depositarán en forma ordenada y debidamente marcados los Bienes propuestos para su Baja, hasta que se obtengan las correspondientes aprobaciones y directivas:
4. La Gerencia de Logística agrupará las Solicitudes por Empresa y causales, verificará los Bienes de Capital propuestos para su Baja y confeccionará el formato “Propuesta de Baja de Bien de Capital”, por cada causal, asignando un número correlativo general; solicitando a la Gerencia Administrativa el valor de origen del bien, su amortización acumulada y su valor residual, adjuntará una copia de cada Solicitud a la propuesta y remitirá el original y una copia a la Sub- Gerencia de Operaciones o a la Gerencia del Departamento y al Gerente General para las firmas. El documento original será enviado a la Sede Central de Saipem en Milán -Italia, para la aprobación de la Presidencia de las Empresas correspondientes y la copia quedará en los archivos de la Gerencia de Logística.
5. La Gerencia de Logística, cuando reciba la aprobación de la Presidencia de las Empresas correspondientes, enviará a las Bases solicitantes, fotocopia del formato “Propuesta de Baja de Bien de Capital”, con su debida aprobación y autorización y las directivas a seguir.

El Directorio de las Empresas correspondientes, ratificarán las Bajas aprobadas

 	PETREX S.A LOGISTICA PROCEDIMIENTO GENERAL DE BIENES DE CAPITAL	PP-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5.7 VENTAS - PERMUTAS O DONACIONES DE UN BIEN DE CAPITAL

Todas las Ventas, Permutas o Donaciones de los Bienes de Capital se gestionarán a través de la Gerencia de Logística.

5.7.1 Venta de un Bien de Capital

Quien solicite la venta de un Bien de Capital, deberá adjuntar (3) ofertas (propuestas) con la “Solicitud de Baja de Bien de Capital” , y remitirla al Departamento de Logística para que realice los trámites necesarios ante quien corresponda.

5.7.2 Permuta o Donación de un Bien de Capital

El solicitante de una permuta o donación de un Bien de Capital, adjuntará a la “Solicitud de Baja Bien de Capital”, la propuesta recibida, con los comentarios u observaciones que el caso amerite, remitiéndola al Departamento de Logística para los trámites correspondientes.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag. 1 de	

PETREX S.A INSTRUCTIVO DE TRABAJO

COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

IT-PTX-LGT-G01/ES

15 enero 2011	01	Emitido para aprobación	Geovana Jarrin	Coordinador de QHSE	Gerente País
Fecha	Revisión	Descripción de la Revisión	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

ÍNDICE

1. ALCANCE Y OBJETIVO
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
3. DEFINICIONES
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES
 - 4.1 PEDIDOS DE MATERIALES
 - 4.1.1 Órdenes de Compra Locales
 - A. Compras locales superiores a US \$ 500
 - B. Compras locales inferiores a US \$ 500
 - 4.1.2 Órdenes de Compra De Importación
 - 4.1.3 Órdenes de Compra Directa
 - 4.1.4 Compras al Contado
 - 4.2 PEDIDOS DE SERVICIOS
 - 4.2.1 Ordenes de Servicio Locales
 - A. Servicios locales superiores a US \$ 500
 - B. Servicios locales inferiores a US \$ 500
 - 4.2.2 Ordenes de Servicio Para / Del Exterior
 - 4.2.3 Ordenes de Servicios Directa
 - 4.2.4 Servicios al Contado
 - 4.3 COMPRAS Y SERVICIOS LOCALES AL CONTADO
 - 4.4 BIENES DE CAPITAL
5. DIAGRAMAS DE FLUJO
6. ANEXOS (FORMATOS)

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El alcance de la presente Instrucción de Trabajo es para el departamento de logística de la Sucursal de Ecuador.

1. El objetivo es establecer las disposiciones principales para realizar las compras en la Departamento de logística, en lo que respecta:
 1. Pedidos de Materiales
 2. Pedidos de Servicios
 3. Compras y Servicios Locales al Contado
 4. Bienes de Capital

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Compras y Servicios (PP-PTX-LOG-G01-ES)

3. DEFINICIONES

Pedidos de Materiales (MR)

Todo requerimiento de un bien o producto para satisfacer la necesidad del área o persona que lo necesita.

Pedidos de Servicios (PR)

Todo requerimiento de un servicio para satisfacer la necesidad del área o persona que lo necesita.

Compras y Servicios Locales

Es la acción de posesión o dominio de materiales, productos, maquinarias, y contratación local de servicios necesarios para el trabajo a desarrollar por la compañía.

Bienes de Capital

Todo bien tangible que toma dicho nombre a

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011
			Pag. 1 de	

partir de un monto mínimo para su adquisición los cuales están regulados por la política de la compañía.

Toolpusher

Responsable de las actividades operativas (perforación y workover) en las respectivas bases de la compañía.

Orden de Compra (PO)

Contrato que contiene los datos del proveedor, cantidades, valores, y especificaciones técnicas de los materiales solicitados.

Orden de Servicio (PS)

Contrato que contiene los datos del proveedor, especificaciones del servicio solicitado y periodo en el que se realizara el mismo.

SMS

Solicitud de materiales y servicios para compras locales que no supera el monto mínimo establecido para las aprobaciones y calificación de proveedores.

SDA

Solicitud de Anticipo mismo que servirá para tramitar con el departamento de finanzas el pago anticipado a un proveedor cuando lo amerite.

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

4.1 PEDIDOS DE MATERIALES

Las “Requisiciones de Materiales (MR)” son emitidas por los Taladros: RIGS 5824, 5899, PTX-3, PTX-23 Y JACK-UP al igual que los PDS y las “Solicitudes de Materiales / Servicios” (PR) por la Gerencia Pais o Sub-Sub-Gerencia de Operaciones.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag. 1 de	

Ambos deberán ser aprobados por la Sub-Sub-Gerencia de Operaciones, si es material pertinente a la Operación, o por la Gerencia del Solicitante, las cuales podrán efectuar sugerencias o recomendaciones al Dpto. de Logística para su cotización.

Previo a todo proceso de compra deberán elaborar el respectivo proceso de calificación de proveedores según lo establecido en el (PP-PTX-LOG-GO2-ES)

4.1.1 Órdenes de Compras Locales

A. Compras Locales Superiores a US\$ 500

El departamento de logística con la MR solicitada por los taladros, revisara en conjunto con el almacenero, el Toolpusher y la persona que solicito el material las especificaciones técnicas y cantidades, una vez realizado esto.

Se deberá confeccionar el “Cuadro Comparativo de Precios”, utilizando como mínimo 3 (tres) cotizaciones (salvo excepciones), remitiéndose a la Sub-Gerencia de Operaciones, si es material pertinente a la Operación, o a la Gerencia del Solicitante para su V° B°.

Luego el Dpto. de Logística en base a la MR emitirá la respectiva PR y posteriormente la Orden de Compra Local para proceder a su adquisición, remitiéndola para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, Gerencia de Logística y Gerencia País para su respectiva aprobación si es material pertinente a la Operación, o a la Gerencia del Solicitante, para la aprobación final a:

Gerente País- Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Sub-Gerente de operaciones Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente de Logística - Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente General - Orden de Compra superior a US\$ 1000

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

B. Compras Locales inferiores a US\$ 500

No necesitará el “Cuadro Comparativo de Precios”, pudiendo a criterio de la Gerencia de Logística, emplear la cotización de la última orden de compra, actualizar los precios telefónicamente, pedir una nueva cotización o lo que crea más conveniente y remitirla para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones o la Gerencia del solicitante.

El Gerente de Logística emitirá la aprobación final.

4.1.2 Órdenes de Compras de Importación

Todas las “Requisiciones de Materiales (MR)”, para importación deben ser debidamente aprobadas y controladas por todas las personas y controles establecidos en el sistema SAP. El Dpto. de Logística procederá a remitirlo e-mail a: fabricantes, distribuidores autorizados locales o extranjeros o agentes de compras para su cotización.

Recibidas las tres (3) cotizaciones, independientemente de su valor, siempre se elaborará el “Cuadro Comparativo de Precios”, el cual se remitirá a la Sub-Gerencia de Operaciones o a la Gerencia del solicitante para su V° B°.

Luego el Dpto. de Logística emitirá la PR y “Orden de Compra de Importación” para proceder a su adquisición, remitiéndola para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, o a la Gerencia del solicitante, y para la aprobación final a:

Gerente País- Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Sub-Gerente de operaciones Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente de Logística - Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente General - Orden de Compra superior a US\$ 1000

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

4.1.3 Órdenes de Compras Directa

• Local o Importado

Cuando las “Requisiciones de Materiales (MR)” hacen referencia a un material que está bajo un contrato vigente, no será necesario cotizar, ni hacer Cuadro Comparativo de Precios, porque los precios se encuentran establecidos en dicho contrato.

El Dpto. de Logística registrara el respectivo contrato en el sistema SAP y cuando se requiera comprar emitirá la PR y la “Orden de Compra” para proceder a su adquisición, remitiéndola para su V°B° a la Sub-Gerencia de Operaciones y para la aprobación final a:

Gerente País- Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Sub-Gerente de operaciones Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente de Logística - Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente General - Orden de Compra superior a US\$ 1000

El encargado del departamento de logística deberá siempre estar pendiente de las fechas de terminación de contratos así como que durante su vigencia se cumpla con los montos pactados en dichos contratos, si por algún motivo se llegare a superar el monto en compras de lo establecido en este se procederá con la elaboración de la respectiva adenda y las autorizaciones pertinentes.

4.1.4 Compras al Contado

Ver Compras y Servicios Locales al Contado.

4.2 PEDIDOS DE SERVICIOS

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

Los “Pedidos de Servicios” (PRs), son emitidas por los Taladros: RIGS 5824, 5899 Y JACK-UP y las “Solicitudes de Materiales / Servicios” por las Gerencias de la Oficina Quito.

Ambos deberán ser aprobados por la Sub-Gerencia de Operaciones y la Gerencia General, si el servicio es pertinente a la Operación, o por la Gerencia del solicitante, las cuales podrán efectuar sugerencias o recomendaciones al Dpto. de Logística para cotizar.

4.2.1 Órdenes de Servicios Locales

A. Servicios Locales Superiores a US\$ 500

Se deberá confeccionar el “Cuadro Comparativo de Precios”, utilizando como mínimo 3 (tres) cotizaciones, remitiendo para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del solicitante.

Luego el Dpto. de Logística emitirá la PR para las aprobaciones respectivas según lo establecido en su sistema para luego elaborar la “Orden de Servicio”, remitiendo para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del solicitante, y para la aprobación final a:

Gerente País- Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Sub-Gerente de operaciones Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente de Logística - Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente General - Orden de Compra superior a US\$ 1000

B. Servicios Locales inferiores a US\$ 500

No necesitará el “Cuadro Comparativo de Precios”, pudiendo a criterio de la Gerencia de Logística, emplear la cotización de la última Orden de Servicio, actualizar los precios

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

telefónicamente, solicitar una nueva cotización o lo que crea más conveniente, remitiéndose para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del solicitante.

Copia de la “Orden de Servicio” se entregará al Suministrante del Servicio, El original a la Administración, copia al Solicitante del Servicio y al Archivo Dpto. de Logística.

Concluido el servicio, el proveedor emitirá su respectivo informe por el servicio prestado mismo que necesariamente dará la conformidad el personal técnico que solicito y el Toolpusher, mediante una comunicación escrita vía e-mail a la Gerencia de Logística y Gerencia Administrativa cuando el servicio es prestado en el campo, cuando es prestado en la Base Quito el Informe será aprobado por la gerencia del departamento solicitando y por quien recibió el mismo.

Luego el informe original con las respectivas firmas de aprobación será adjuntado a la factura para el proceso de pago.

4.2.2 Órdenes de Servicios para / del Exterior

Todo “Pedido de Servicio” debidamente aprobado, será remitido vía e-mail para su cotización a: proveedores, distribuidores autorizados locales o extranjeros o agentes de servicios.

Recibida las tres (3) cotizaciones, independientemente del valor del servicio, siempre se elaborará el “Cuadro Comparativo de Precios”, el cual se remitirá para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones, si el servicio es pertinente a la Operación, o a la Gerencia del Solicitante.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

Luego el Dpto. de Logística emitirá la PR y “Orden de Servicio para proceder a su ejecución, y lo enviará para su firma al Gerente General (para más de US\$ 1000) y Gerente de Logística (hasta US\$ 1000).

Enviaran via e-mail copia de la “Orden de Servicio” se entregará al Suministrante del Servicio, El original a la Administración, copia al Solicitante del Servicio y al Archivo Dpto. de Logística.

Concluido el servicio, el proveedor emitirá su respectivo informe por el servicio prestado mismo que necesariamente dará la conformidad el personal técnico que solicito y el Toolpusher, mediante una comunicación escrita vía e-mail a la Gerencia de Logística y Gerencia Administrativa cuando el servicio es prestado en el campo.

Luego el informe original con las respectivas firmas de aprobación será adjuntado a la factura para el proceso de pago.

4.2.3 Órdenes de Servicios Directa

Cuando el “Pedido de Servicio” hace referencia a un Contrato Vigente, no será necesario cotizar, ni Cuadro Comparativo de Precios, porque los precios se encuentran establecidos en dicho contrato.

El Dpto. de Logística preparará la “Orden de Servicio Directa” (Work Order), la cual se remitirá para su V° B° a la Sub-Gerencia de Operaciones y para la aprobación final a:

Gerente País- Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Sub-Gerente de operaciones Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente de Logística - Orden de Compra inferior o igual a US\$ 1000.

Gerente General - Orden de Compra superior a US\$ 1000

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		
	Pag. 1 de			

4.2.4 Servicios al Contado

Ver Compras y Servicios Locales al Contado. (4.3)

4.3 COMPRAS Y SERVICIOS LOCALES AL CONTADO

Cuando las circunstancias así lo determinen, se podrá comprar u ordenar localmente un material de consumo o un servicio al contado, hasta por un valor de US \$ 500, sin requerir la autorización del Gerente General, utilizando el formato “Solicitud de Materiales / Servicios” (SMS), preparado por el Dpto. de Logística, firmado por la Gerencia del Solicitante y autorizado por el Gerente de Logística.

Para su pago el departamento de logística elaborar la respectiva SDA, este documento (Solicitud de Adelanto) servirá para el retiro de dinero o transferencia de la Administración, previamente autorizado por el Gerente Administrativo - Financiero, y como sustento a la factura del proveedor con la conformidad del servicio o el material controlado por el responsable del departamento solicitante.

El comprador rendirá sus gastos mediante el formato “Rendición de Gastos”, adjuntando la factura del proveedor, “Solicitud de Materiales / Servicios” (SMS), y remitiéndola a la Gerencia del Solicitante para su V° B°.

Si el material que se compra al contado fuera enviado a los Almacenes de los RIGS, siempre se deberá emitir previamente la “Orden de Compra”, siguiendo los procedimientos 4.1.1.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO DE COMPRAS Y SERVICIOS		IT-PTX-LGT-G01/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011
			Pag. 1 de	

4.4 BIENES DE CAPITAL

Toda compra de bienes de capital deberá gestionarse a través de la Gerencia de Logística, para lo cual el Solicitante deberá proceder de acuerdo al procedimiento GP-PTX-ASST-001-S

5. DIAGRAMA DE FLUJO

Requerimiento de compras y servicios
Proceso básico de compras y servicios
Proceso de almacenes y bienes de capital
Proceso de compras locales y de importación

6. ANEXOS (FORMATOS)

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

PETREX S.A INSTRUCTIVO DE TRABAJO

ALMACENES

IT-PTX-LGT-GO3/ES

15 enero 2011	01	Emitido para aprobacion	Geovana Jarrin	Cordonador de QHSE	Gerente País
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

INDICE

- 1. ALCANCE Y OBJETIVO**
- 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
- 3. DEFINICIONES**
- 4. INDICADORES DE GESTION**
- 5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
 - 5.1 PEDIDOS DE MATERIALES MRS**
 - 5.1.1 Envió de MR al Departamento de Logística
 - 5.2 PEDIDOS DE SERVICIOS PDS**
- 6. INGRESO MATERIALES AL INVENTARIO**
 - 6.1 UBICACIÓN FISICA Y CODIFICACION**
 - 6.2 RECLAMO DE MATERIALES**
- 7.- SALIDA DE MATERIALES DEL STOCK**
- 8.- TRANSFERENCIA DE MATERIALES**
 - 8.1 TRANSFERENCIA LOCALES**
 - 8.2 TRANSFERENCIAS A SUCURSALES O MATRIZ**
- 9.- INVENTARIO**
 - 9.1 INVENTARIO QUINCENAL**
 - 9.2 INVENTARIO SEMESTRAL**

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El alcance de la presente Instrucción de Trabajo es para los almacenes de la Sucursal de Ecuador.

1. El objetivo es establecer las disposiciones principales para realizar los procedimientos de almacén en lo que respecta a:
 1. MR requisición de materiales
 2. PDS, Pedidos de servicios
 3. Ingresos de materiales
 4. Salidas de materiales
 5. Rotación de Inventarios

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- ✓ Compras y Servicios (PP-PTX-LOG-G01-ES)
- ✓ Instructivo de compras y servicios (IP-PTX-LOG-G01-ES)

3. DEFINICIONES

Pedidos de Materiales (MR)

Todo requerimiento de un bien o producto para satisfacer la necesidad del área o persona que lo necesita.

Pedidos de Servicios (PR)

Todo requerimiento de un servicio para satisfacer la necesidad del área o persona que lo necesita.

Compras y Servicios Locales

Es la acción de posesión o dominio de

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES		IT-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

materiales, productos, maquinarias, y contratación local de servicios necesarios para el trabajo a desarrollar por la compañía.

Bienes de Capital

Todo bien tangible que toma dicho nombre a partir de un monto mínimo para su adquisición los cuales están regulados por la política de la compañía.

Expediting

Solicitud de aprobación de materiales para ingreso de estos en almacenes.

Orden de Compra (PO)

Contrato que contiene los datos del proveedor, cantidades, valores, y especificaciones técnicas de los materiales solicitados.

Orden de Servicio (PS)

Contrato que contiene los datos del proveedor, especificaciones del servicio solicitado y periodo en el que se realizara el mismo.

Informe de servicios

Informes de los servicios realizados en el equipo o en la base.

PDS

Solicitud del servicio requerido sea en los equipos o en la base.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES		IT-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

4. INDICADORES DE GESTION

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-20	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Rotación de inventarios	CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad		
NOMBRE DEL PROCESO	Instructivo de almacenes	NIVEL	Procedimiento

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Medir la rotacion de inventarios
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	Total materiales consumidos/ total de inventarios *100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	10%	VALOR MEDIO	13%	SOBRESALIENTE	9%	
META	8%			ATENCION	10%	
LIMITE SUPERIOR	15%			ALERTA	15%	
LIMITE INFERIOR	9%	TOLERANCIA	0.5%			

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES		IT-PTX-LGT-G03/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-21	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Consumo materiales		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Instructivo de almacenes	NIVEL	Procedimiento	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	Medir los consumos de materiales
TIPO DE INDICADOR	EFICIENCIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	Total material consumido/ total consumos presupuestados *100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	1%	VALOR MEDIO	1.5%	SOBRESALIENTE	0.9%	
META	0.8%			ATENCION	1.2%	
LIMITE SUPERIOR	2%			ALERTA	1.5%	
LIMITE INFERIOR	0.9%	TOLERANCIA	0.20%			

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-22	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Exactitud de inventarios		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Instructivo de almacenes	NIVEL	Procedimiento	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	controlar y medir la exactitud en los inventarios en pos de mejorar la confiabilidad
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR	No de materiales con diferencias/ total materiales *100		
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	0.2%	VALOR MEDIO	0.5%	SOBRESALIENTE	0.1%	
META	0%			ATENCION	0.5%	
LIMITE SUPERIOR	1%			ALERTA	1%	
LIMITE INFERIOR	0.1%	TOLERANCIA	0%			

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

UNIDAD DE LOGISTICA PETREX S.A.		
CODIGO: REG-PTX-LOG-22	VERSION: 1	FECHA:
FICHA TECNICA DEL INDICADOR		

NOMBRE DEL INDICADOR	Exactitud de inventarios		CODIGO	A1
FECHA DE CREACION	01 enero 20xx	VERSION	1	
NOMBRE DEL MACROPROCESO	Sistema de Gestión de Calidad			
NOMBRE DEL PROCESO	Instructivo de almacenes	NIVEL	Procedimiento	

PROCESO QUE SUMINISTRARA INFORMACION Y DATOS DEL INDICADOR	UNIDAD DE LOGISTICA
RESPONSABLE DE CALCULAR	ENCARGADO DE CALIDAD (nombre)
RESPONSABLE DE TOMAR DECISIONES	GERENTE DE LOGISTICA
USUARIOS	OPERACIONES, SEGURIDAD, ADMINISTRACION

OBJETIVO	controlar y medirla exactitud en los inventarios en pos de mejorar la confiabilidad
TIPO DE INDICADOR	EFICACIA
COMPORTAMIENTO	Directo

FORMULA PARA CALCULAR EL INDICADOR		Valor de las diferencias en dolares/ costo total materiales *100	
FRECUENCIA DE RECOLECCION	Trimestral	FRECUENCIA DE REVISION	Semestral
FUENTE DE BASE DE DATOS	Registros de capacitacion	ESCALA	Porcentaje

ESTADO	0.2%	VALOR MEDIO	0.5%	SOBRESALIENTE	0.1%	
META	0%			ATENCION	0.5%	
LIMITE SUPERIOR	1%			ALERTA	1%	
LIMITE INFERIOR	0.1%	TOLERANCIA	0%			

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

5.1 PEDIDOS DE MATERIALES MRS

Previo a solicitud de materiales se verificara si los repuestos requeridos se tienen en stock o en su defecto no se cuenta con la cantidad mínima establecida, en caso de no disponerlos el almacenero procederá a realizar los MRs (solicitud de compra de materiales), este pedido será revisado por el técnico que los utiliza en caso de ser repuestos especializados luego pasara a revisión y aprobación del toolpusher para finalmente ir a la revisión y aprobación final del Sub-gerente de operaciones.

Si se determina que no hay en existencias o al proveerlos el inventario no tiene los mínimos establecidos se procederá a realizar la respectiva MR.

Para elaborar la MR de repuestos especializados es indispensable hacerlo con el técnico especialista ya que se requiere detallar las características técnicas establecidas en los manuales de cada uno de los componentes de los Bienes de Capital.

En caso de repuestos u otros suministros que no es necesario una especificación técnica bastara con el llenado del MR de acuerdo a la codificación preestablecida del sistema, misma que ya tiene las características de los suministros como es el caso por ejemplo de combustibles y lubricantes.

5.1.1 ENVIÓ DE MR AL DEPARTAMENTO DE LOGÍSTICA

Una vez que las MRs han sido aprobadas se enviaran al departamento de logística a fin de que se inicie su proceso de compra.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

6. INGRESO MATERIALES AL INVENTARIO

Una vez que los materiales se han comprado el departamento de logística coordinara con los almacenes enviándole por mail la orden de compra y la guía de remisión en la que se detallan los materiales que han sido enviados al equipo sean estos comprados localmente o importados.

El almacenero una vez que reciba físicamente los materiales procederá a la verificación física de estos tanto en cantidades como especificaciones técnicas.

Una vez que está conforme procederá a la solicitud de expediting al departamento de logística de la casa matriz, para lo cual enviara un formato en el que se detalle entre otras cosas:

Codigo de material	No de OC	No de guía de remisión	cantidad	Observacion	fecha de recepcion

El personal responsable del departamento de logística con esta información procederá a realizar el respectivo expediting o aprobación de las órdenes de compra, con esta aprobación

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

el almacenero procederá al ingreso de los materiales recibidos en el sistema de inventarios AMOS que trabaja en línea con el departamento financiero.

6.1 UBICACIÓN FISICA Y CODIFICACION

Una vez que en el sistema se realice el ingreso de materiales también procederán a la ubicación física de estos asignándolos en las estanterías por clase de material y a que bien corresponde, por ejemplo en una sección estarán los materiales eléctricos estas a su vez se distribuirán su clase y a que parte del taladro corresponde para lo cual llevaran un control de la siguiente manera:

ESTANTERIA	ALMACEN No.	CODIGO		PARTE	CLASE
		DEL	AL		
1	5824-01	1XXXXX	5XXX	S.C.R	eléctrico
2	5824-01	6XXXXX	7XXX	TOP DRIVE	eléctrico

La codificación será de acuerdo al listado predeterminado de códigos, los mismos que en cada estantería se llevaran un registro con bind cards, en los cuales se llenaran con la cantidad de ingreso, clase de repuesto, código al igual que las salidas.

Este permitirá el control de mínimos y máximos

6.2 RECLAMO DE MATERIALES

En el caso que por algún motivo los materiales físicos recibidos por el almacén no fueren de las características solicitadas o cuyas cantidades no concuerden con las órdenes de compra, procederán inmediatamente a realizar el reclamo de materiales dirigido al coordinador de

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

compras del departamento de logística para que este a su vez inicie los procesos con los proveedores.

De igual forma este reclamo simultáneamente será informado al departamento administrativo para los trámites pertinentes con los proveedores en cuanto a facturas y pagos.

7. SALIDA DE MATERIALES DEL STOCK

Cuando soliciten en los taladros materiales de cualquier naturaleza deberá llenar la requisición de materiales (RIM), en esta se describe cantidad solicitada, numero de parte, a que bien pertenece, fecha, nombre y firma del solicitante, aprobación del toolpusher y firma del almacenero quien está entregando los materiales.

Con estos documentos procederán al descargo de inventarios diariamente de todos los materiales consumidos en el sistema.

También se actualizara la información en los bind card a fin de controlar tanto física como en el sistema en el stock los mínimos y máximos de materiales.

8. TRANSFERENCIA DE MATERIALES

Por la naturaleza del giro del negocio en muchas ocasiones es necesario transferir materiales de un almacén a otro sea en el Ecuador o sea cualquiera de sus partes relacionadas, para proceder con esto se hará de la siguiente manera:

8.1 TRANSFERENCIAS ENTRE ALMACENES EN EL ECUADOR

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

1. El almacén que requiera procederá a elaborar una requisición interna la cual estará firmada por la persona que solicita, el toolpusher, el Jefe de mantenimiento y el subgerente de operaciones
2. Se enviara la solicitud al otro almacén quien verificara si tiene en stock los repuestos requerido de ser afirmativo se informara al departamento de finanzas y se procederá con los procesos internos de transferencia de materiales

8.2 TRANSFERENCIAS ENTRE ALMACENES A OTRAS SUCURSALES O MATRIZ

1. El jefe de equipo enviara una solicitud con la aprobación del gerente de su base solicitando los materiales requeridos.
2. El departamento financiero informara el costo de los materiales
3. Elaboraran la respectiva MR
4. Elaboraran la Orden de Compra
5. Procederán con la exportación o importación según sea el caso siguiendo los trámites legales pertinentes
6. El ingreso al stock es similar a una compra con un tercero.

9 . INVENTARIOS

9.1- INVENTARIO FISICO QUINCENAL

Cada quince días procederá el supervisor de almacenes a realizar un inventario físico de materiales utilizando la técnica de muestreo, para lo cual cada mes elaborar un calendario que será revisado y aprobado por el Gerente de logística y Subgerente de operaciones quienes serán los únicos que tendrán conocimiento el día en que se hará el mismo.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUUCTIVO DE TRABAJO ALMACENES	IT-PTX-LGT-G03/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

9.2. INVENTARIO SEMESTRAL

El inventario integro de almacenes se lo realizara dos veces por año (junio y diciembre), para lo cual se hará el corte de almacenes al 15 de dichos meses, se imprimirá los listados y se procederá con el conteo físico

Estarán encargadas de este inventario las siguientes personas:

1. Supervisor de almacén
2. Encargado de almacén
3. Tres asistentes (designados específicamente para ello)
4. Persona designada por el departamento financiero
5. Persona designada por el departamento de logística
6. Auditor externo (para el que corresponde a diciembre)

Al finalizar la toma física se elaborar un informe en el que se detalle las diferencias encontradas en el caso que existieran mismas que en el plazo de 15 días deberán los encargados de almacén dar los justificativos del caso.

Una vez justificadas las diferencias el supervisor de almacenes elaborar el respectivo informe y lo enviara a la gerencia de Logística para el consolidado de informes semestrales.

Cuando hay movimiento de taladros de un cliente a otro obligatoriamente se procederá con el inventario físico integral, se elaboraran los respectivos listados y guías de remisión a fin de enviar las cargas en orden y perfectamente controladas.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

PETREX S.A INSTRUCTIVO DE TRABAJO

BIENES DE CAPITAL

IT-PTX-LGT-AST1/ES

15 enero 2011	01	Emitido para aprobacion	Geovana Jarrin	Cordonador de QHSE	Gerente Pais
Fecha	Revision	Descripción de la Revision	Elaborado	Verificado	Aprobado

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

INDICE

1. ALCANCE Y OBJETIVO
2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
3. DEFINICIONES
4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES 3
 - 4.1 CLASIFICACION DE BIENES DE CAPITAL
 - 4.2 FAMILIA DE BIENES DE CAPITAL
 - 4.3 CODIGO DE UBICACIÓN
 - 4.4 CODIGO DE LA COMPANIA
- 5 NUMERADO Y EMPLACADO
- 6 INVENTARIO DE BIENES DE CAPITAL
- 7 LISTADO DE BIENES DE CAPITAL

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

1. ALCANCE Y OBJETIVO

El alcance de la presente Instrucción de Trabajo es para el departamento de logística de la Sucursal de Ecuador.

El objetivo es establecer las disposiciones principales para realizar la administración de Bienes de Capital

1. Pedidos de Bienes de Capital
2. Altas de Bienes de Capital
3. Control de Bienes de Capital
4. Transferencias y
5. Bajas

2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Compras y Servicios (PP-PTX-LOG-AST1-ES)

3. DEFINICIONES

Pedidos de Bienes de capital

Todo requerimiento de un bien de capital para satisfacer la necesidad del área o persona que lo necesita.

Altas de Bienes de Capital

Ficha técnica que describe las características técnicas del bien una vez que puesto a punto para su utilización en la locación requerida y será emplacado.

Bienes de Capital

Todo bien tangible que toma dicho nombre a partir de un monto mínimo para su adquisición los cuales están regulados por la política de la compañía..

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL	IT-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

4. DE ACTIVIDADES

4.1 CLASIFICACION DE BIENES DE CAPITAL

Para administrar los bienes de capital es indispensable tener claro que clase es y a que familia pertenece, para esto se elabora un listado con la colaboración de los especialistas quienes darán un direccionamiento más claro de su naturaleza a fin de clasificarlos de manera adecuada, un detalle será de la siguiente manera:

DESCRIPCION

	CANT	MAT
ACONDICIONADOR DE AIRE, HASTA 30,000 BTU.	x	
ACONDICIONADOR DE AIRE (CENTRALES, ETC.), O MAYOR DE 31,000 BTU.		x
BALANZA ANALITICA.		x
BALANZAS.		x
BALSAS SALVAVIDAS.		x
BANCO DE PRUEBAS.		x
BOMBAS DE LODO.		x
BOMBAS SUMERGIBLES MAYORES DE 5 HP.		x
CABEZA DE CEMENTACION.		x
CABEZAS DE INYECCION.		x
CABEZAS DE ROTAR (ROTATING HEAD).		x
CAJAS DE CAMIONES.	x	
EQUIPOS DE RESPIRACION.		x

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL	IT-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

EQUIPOS WALKIE - TALKIE.			X
ESCARIADORES.			X
ESTABILIZADORES DE TENSION.			X
VALVULAS COMANDADAS HIDRAULICAMENTE A DISTANCIA (MAS DE 300 PSI).	X		
VALVULAS DE SONDEO (DROP IN- INSIDE BOP-FLOAT VALVE-MUD CHECK-GRAY-BARKELINE).	X		
VASTAGOS (TODO TIPO).	X		
VIDEO GRABADORES.			X

Aclaración

CANT: CANTIDAD Son aquellos Bienes de Capital que se administrarán por cantidad. No serán emplacados - Para efecto administrativo llevarán un número.

MAT: MATRICULA Son aquellos Bienes de Capital que se administrarán por matrícula. Serán emplacados.

4.2 FAMILIA DE BIENES DE CAPITAL

De igual forma así como se determina si el bien es a cantidad o uno solo se establecerá la familia a la que pertenece un ejemplo de la manera como se administrara:

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
	Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011		

SEQ	FAMILIA	DESCRIPCION	CLASE	DESCRIPCION CLASE DE BIEN
1	100IO	Terrenos		
2			100IO1	Terrenos
3	200IO	Inmuebles		
4			200IO1	Edificios
5			200IO2	Mejora de edicios
6	300IO	Vehiculos		
7			300IO1	Camiones de 5toneladas
8			300IO2	Camionetas
9	400IO	Grúas		
10			400IO1	Gruas de llantas menores a 16tn
10			400IO1	Gruas de llantas mayores de a 16tn
11	500IO	Equipos de Perforación		
12			500IO1	Equipo de Perforación en tierra
13			500IO2	Equipo de Perforación en mar
14			500IO3	Work over
15	600C0	Material Tubular		
16			600C0001	Tubos lavadores
17			600C0002	Tubos pesados
18			600C0003	Botellas cortas
19			600C0004	Botellas lisas
20			600C0005	Botellas espiraladas
21			600C0006	Tuberia de maniobra
22			600C0007	Tuberia de perforacion
23	700IO	Equipos de compute		
24			700IO1	C.P.U
25			700IO2	Monitor

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

26		700I03	Laptop
	Implementos para		
27	800I0		campamento
28		800I01	Cocina
29		800I02	Unidad de tratamiento de agua
30		800I03	Refrigeradores
31		800I04	Samobar
32		800I05	Cuartos frios

4.3 CODIGO DE UBICACIÓN

Es indispensable definir el código de ubicación a fin de tener un mejor control e identificación de estos bienes, de igual forma permitirá ubicarlos en caso de transferencias, la codificación será como sigue:

UBICACION	CODIGO DE UBICACION	DESCRIPCION	DETALLES
QUITO	UIO-00	BASE QUITO	Administracion Logistica Operaciones HSE
Taladros	5824-00	Rig 5824	Toolpusher
	5899-00	Rig 5899	HSE
	JUP-00	Rig jack Up	mecanica Electronico supervisores

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL	IT-PTX-LGT-G02/ES	
		Rev. 01	Fecha: 02-ene- 2011

CODIGO DE UBICACIÓN:

Código numérico que identifica al sector de la Base o Equipo en el cual se encuentra físicamente Asignado el Bien de Capital

4.4 CODIGO DE LA COMPANIA

El código de compañía identificara a cual compañía del grupo pertenece el bien

CODIGO	COMPANIA
01/PTX-ECUA	Petrex Ecuador
02/PTX-PER	Petrex Perú
03/PTX-VEZ	Petrex Venezuela
04/PTX-COL	Petrex Colombia
05/PTX-BOLI	Petrex Bolivia
06/SPM	Saipem Italia

El código alfa numérico detalla las distintas compañías a la que pertenecen los bienes de capital

5. NUMERADO Y EMPLACADO

Se emplearán 3 campos numéricos

No matriculables:

Se refieren a aquellos componentes que no llevarán matrículas, según el listado de bienes de capital y el listado de control por cantidad, tampoco será necesario por lo tanto el empleo de placas; pero a los efectos administrativo contables será necesario una numeración para su control.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Componentes específicos de los equipos:

Está referido a todos los elementos que componen los equipos que intervienen en la parte operativa y de acuerdo a listado de bienes de capital.

Mobiliario:

Referente específicamente a muebles de campamentos y oficinas, computadoras, teléfonos, enseres domésticos, etc.

Esta numeración constaría de 5 dígitos, donde los dos primeros dígitos indicarían el nombre de las empresas propietarias del bien y los 4 dígitos restantes indicarían el campo.

Emplacado

Se emplearán 3 tipos de tarjetas metálicas: grande, mediana y chica, de acuerdo a las especificaciones.

Las tarjetas grandes y medianas serán de acero inoxidable y las chicas de stickers.

Las tarjetas de tamaño chico serán utilizadas para todos los elementos que intervienen en el rango mobiliario.

Las tarjetas de tamaño grande y mediano de acero inoxidable se utilizarán en los restantes elementos.

Los secuenciales y rangos se mantendrán un control y secuencial de acuerdo a las especificaciones técnicas de cada bien para lo cual se tomara como base las familias y ubicaciones, de igual forma dependiendo el tipo de bien se utilizara placas metálicas de acero inoxidable sean grandes o pequeñas o stickers para aquellos bienes como equipos de compute o inmobiliario.

 	PETREX S.A LOGISTICA INSTRUCTIVO DE TRABAJO BIENES DE CAPITAL		IT-PTX-LGT-G02/ES	
			Rev. 01	Fecha: 02-ene-2011

Las dimensiones de las placas dependerán del bien a ser emplacado.

6. INVENTARIO DE BIENES DE CAPITAL

Dos veces al año se realizará un inventario de todos los bienes de capital en todas las locaciones: Quito, RIGS.

Para lo cual se formará un comité integrado por el Responsable de los bienes de capital de la base, una persona a designar del departamento de logística, el Supervisor de almacenes y el delegado del departamento administrativo quien supervisará el inventario, realizando un informe final que será remitido a la Gerencia de Logística.

El tiempo máximo previsto para cumplir el Inventario por cada base será fijado en 30 días.

7. LISTADO DE BIENES DE CAPITAL

Para un ordenamiento adecuado de las informaciones de los bienes de capital, se procederá a archivar de la siguiente forma:

1. ARCHIVO

- a) Listado general por orden numérico de los bienes de capital por compañía.
- b) Listado por código de ubicación de los bienes de capital por compañía que se encuentra en la Base y sus equipos.
- c) Listado por código de ubicación de los bienes de capital de Quito.
- d) Transferencia de los bienes de capital entre base y taladros
- e) Transferencia de los bienes de capital por compañía.

El listado general por orden numérico y código de ubicación serán actualizados trimestralmente (cada 3 meses).

3.7 LA COMUNICACIÓN

El sistema de gestión de calidad requiere la participación activa y positiva de todos los empleados para ser implantado con éxito. Se deben escuchar sus sugerencias y tenerlas en cuenta. Ellos son los que mejor conocen los problemas.

Es conveniente facilitar información sobre las motivaciones que han llevado a la empresa a llevar a cabo el proyecto de implantación de la calidad y los beneficios que se espera de ello.

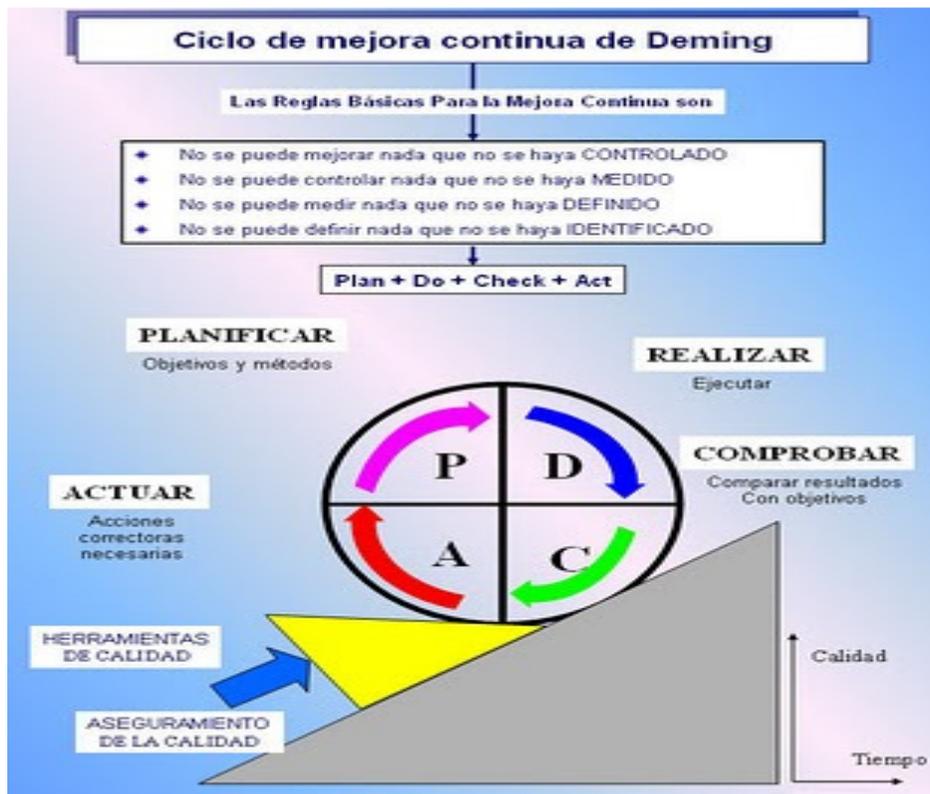
Más adelante será necesario dar información más concreta sobre el proceso. Petrex S.A Sucursal Ecuador debe garantizar y poner todo su esfuerzo en que todos los empleados conozcan perfectamente qué es lo que deben hacer en su trabajo y cómo pueden actuar para llevarlo a cabo de manera eficiente.

CAPITULO IV

PASOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS

Para entender a que se refiere el mejoramiento continuo se cita algunos conceptos básicos

Eduardo Deming (1996), según la óptica de este autor, la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado Mejoramiento Continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca.



James Harrington (1993), para él mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Fadi Kabboul (1994), define el Mejoramiento Continuo como una conversión en el mecanismo viable y accesible al que las empresas de los países en vías de desarrollo cierran la brecha tecnológica que mantienen con respecto al mundo desarrollado.

Abell, D. (1994), da como concepto de Mejoramiento Continuo una mera extensión histórica de uno de los principios de la gerencia científica, establecida por Frederick Taylor, que afirma que todo método de trabajo es susceptible de ser mejorado (tomado del Curso de Mejoramiento Continuo dictado por Fadi Kbbaul).

L.P. Sullivan (1CC 994), define el Mejoramiento Continuo, como un esfuerzo para aplicar mejoras en cada área de la organización a lo que se entrega a clientes.

En esencia si queremos entender que es el mejoramiento continuo tomando como base los conceptos precedentes y los ciclos de su proceso entendemos que van de la mano junto con proceso de Gestión de Calidad es decir llegaremos a lo que se conoce como calidad total, que es a lo que en la actualidad todas las empresas con una visión a largo plazo si quieren llegar a ser altamente competitivas y mantenerse en el tiempo y mercado lo deben hacer.

NECESIDADES DE MEJORAMIENTO

El Gerente País es el principal responsable en la toma de decisiones en la Sucursal así como los demás gerentes de toda la organización, tomando en cuenta que ellos están a la cabeza comprendan lo que en la actualidad implica la palabra calidad representa un factor muy importante para el logro de los objetivos trazados.

Se llevara a cabo un análisis global y detallado de la organización, para tomar la decisión de implantar un estudio de necesidades, si así la empresa lo requiere.

Una vez que se tenga todo el compromiso de los directivos de la empresa tomando en cuenta que es un factor determinante para el éxito del proceso de gestión de calidad y de

mejoramiento, por ello el Gerente País solicitara las opiniones de cada uno de sus miembros del equipo de administración y de los jefes de departamento que conforman Petrex S.A, ellos deben comprender que la implantación de estos procesos beneficiaran los resultados de la organización así como proporcionara a los empleados mejores elementos para el buen desempeño de sus trabajos. Estará claro, que cualquiera sea el caso, la calidad es responsabilidad de la directiva.

Para lo cual se iniciará con un análisis de los indicadores de gestión, análisis de los ahorros potenciales. Se realizara un examen detallado de las cifras correspondientes a costos de mala calidad, además, de los ahorros en costos; el proceso de mejoramiento implica un incremento en la productividad, reducción de ausentismo y mejoramiento de la moral. Tomando en cuenta que un servicio de mejor calidad va a reflejar la captura de una mayor proporción del mercado.

El Gerente País medirá personalmente el grado de avance y premiara a todas aquellas personas que de una u otra forma contribuyan notablemente y ejecutara sanciones a quienes no contribuyan con el éxito del proceso.

Para el caso de Petrex se recomienda iniciar con la implantación de el Sistema de Gestión de Calidad y luego la aplicación de la estrategia de Mejoramiento definiendo la metodología a utilizar.

Esto nos permitirá hacer un seguimiento a los procesos en base a los registros y resultados de los indicadores de gestión, auditorías de calidad tanto interna como externa, se recomienda que así como se implanta el Sistema de Gestión de Calidad se aplique de forma simultanea la estrategia de Mejoramiento Continuo, para lo cual es indispensable también el compromiso de todos los involucrados en el proceso del Departamento de Logística ya que deben estar conscientes que esta herramienta contribuye a la búsqueda de la excelencia, comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto.

- 1) Establecer un consejo directivo de mejoramiento

Este concejo estará conformado por las siguientes personas:

1. Gerente del departamento de Logística

2. Jefe del departamento de Logística
3. Toolpusher
4. Jefe de Administración Finanzas y Control
5. Coordinador de Calidad

Con el fin de comprometer a las direcciones de los departamento involucrados para poder hacer una capacitación en cascada con todas las personas que de una u otra manera intervienen en el proceso de logística.

Para lo cual se hará reuniones periódicas y se analizaran las novedades encontradas en los procesos.

En dichas reuniones participaran todos los empleados a los cuales se les designara equipos de trabajo para analizar la problemática en caso de hallazgos y participar con una lluvia de ideas.

Al igual que en la planificación del Sistema de Gestión de Calidad se hará a la par las respectivas capacitaciones a todos los empleados con la finalidad de que se identifiquen con el sistema y participen proactivamente.

- 2) Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas (equipos de control de los procesos).

Los equipos de control estarán conformados por:

1. Supervisor de Almacenes
 2. Coordinador del departamento de Logística
 3. Coordinador del Departamento de Finanzas
 4. Jefe de mantenimiento
-
- 3) Desarrollar actividades con la participación de los proveedores
 1. Harán reuniones periódicas con los proveedores locales para intercambiar opiniones, aclara procedimientos, novedades, cambios que se den, etc.
 2. Se visitará sus instalaciones
 3. Se revisara sus procesos
 4. Se harán encuestas periódicas

5. Se harán capacitaciones cuando los procesos lo ameriten

4) Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.

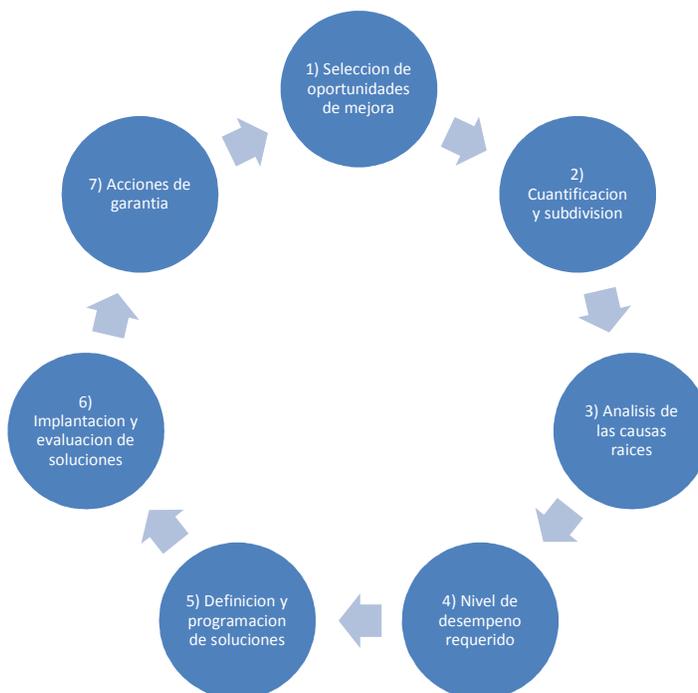
Se establecerá como un objetivo permanente la mejora continua en el desempeño global del proceso de logística.

5) Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo

Estos planes deberán desarrollarse e implantarse siempre a corto plazo a medida que se vaya aplicando el sistema de gestión de calidad con el seguimiento de los procesos establecidos en el manual de gestión y así se diseñara una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

Una vez definido todo se aplicara los pasos para el mejoramiento continuo según lo establecido por el Ing. Luis Gomes Bravo (1992). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. FIM, Segunda Edición:

El programa se divide en siete pasos esquematizados en el siguiente grafico:



CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO APLICADO EN LA UNIDAD DE LOGISTICA DE PETREX S.A.

PRIMER PASO: SELECCIÓN DE LOS PROBLEMAS (OPORTUNIDADES DE MEJORA)

En este paso se identificara y escogerá los problemas de calidad y productividad del departamento de logística.

Para lo cual se aplicaran las siguientes actividades:

- a) Se aclarara los conceptos de calidad y productividad en el grupo.
- b) Se revisara el diagrama de proceso en términos generales.
- c) Luego se definirá en qué consiste un problema de calidad y productividad como desviación de una norma: deber ser, estado deseado, requerido o exigido.
- d) Para lo cual se listara en el grupo los problemas de calidad y productividad en la unidad de análisis (aplicara tormenta de ideas).
- e) Deberá preseleccionar las oportunidades de mejora, priorizando gruesamente, aplicando técnica de grupo nominal o multi votación.
- f) Seleccionara de la lista anterior las oportunidades de mejora a abordar a través de la aplicación de una matriz de criterios múltiples, de acuerdo con la opinión del grupo o su superior.

Todas actividades se harán en tiempos y numero de sesiones recomendados, las técnicas a utilizar: Diagrama de caracterización del sistema, tormenta de ideas, técnicas de grupo nominal, matriz de selección de problemas.

SEGUNDO PASO: CUANTIFICACION Y SUBDIVISION DEL PROBLEMA U OPORTUNIDAD DE MEJORA SELECCIONADA

El objetivo de este paso es precisar mejor la definición del problema, su cuantificación y la posible subdivisión en sub problemas o causas síntomas.

Luego del primer paso y cumplidas las reuniones y análisis se realizara las siguientes actividades, tomando en cuenta la colaboración de todos los involucrados incluido la Gerencia País

Se hará un análisis mas profundo del problema realizando las siguientes actividades:

- a) Establecer el o los tipos de indicadores que darán cuenta o reflejen el problema y, a través de ellos, verificar si la definición del problema guarda o no coherencia con los mismos, en caso negativo debe redefinirse el problema o los indicadores.
- b) Estratificar y/o subdividir el problema en sus causas-síntomas.
- c) Cuantificar el impacto de cada subdivisión y darle prioridad utilizando la matriz de selección de causas y el gráfico de Pareto, para seleccionar el (los) estrato(s) o sub problema(s) a analizar.

Este paso se lo realizará en tres sesiones considerando que se tendrá facilidad en la de recolección de datos y del tipo de problema

Técnicas a utilizar: indicadores, muestreo, hoja de recolección de datos, gráficas de corrida, gráfico de Pareto, matriz de selección de causas, histogramas de frecuencia, diagrama de procesos.

TERCER PASO: ANÁLISIS DE CAUSAS RAICES ESPECIFICAS

Las actividades que se realizara son:

- a) Para cada subdivisión del problema seleccionado, listar las causas de su ocurrencia aplicando la tormenta de ideas.
- b) Agrupar las causas listadas según su afinidad (dibujar diagrama causa-efecto). En caso contrario se pueden sub agrupar según las etapas u operaciones del proceso al cual se refieren en tal caso se construirá el diagrama de proceso, definiéndose de esta manera una nueva subdivisión del sub problema bajo análisis.
- c) Cuantificar las causas (o nueva subdivisión) para verificar su impacto y relación con el problema y jerarquizar y seleccionar las causas raíces más relevantes. En esta actividad pueden ser utilizados los diagramas de dispersión, gráficos de Pareto, matriz de selección de causas.
- d) Repetir b y c hasta que se considere suficientemente analizado el problema.

Este paso, dependiendo de la complejidad del problema, será desarrollado en 3 o 4 sesiones de dos horas cada una.

En la primera sesión se realizarán las actividades a y b, dejando la actividad c para la segunda sesión, luego de recopilar y procesar la información requerida. En las situaciones donde la información esté disponible se requerirá al menos una nueva sesión de trabajo (tercera), luego de jerarquizar las causas, para profundizar el análisis. En caso contrario se necesita más tiempo para la recolección de datos y su análisis (sesiones cuarta y quinta).

Técnicas a utilizar: tormenta de ideas, diagrama causa-efecto, diagrama de dispersión, diagrama de Pareto, matriz de selección de causas.

CUARTO PASO: ESTABLECIMIENTO DEL NIVEL DE DESEMPEÑO EXIGIDO (METAS DE MEJORAMIENTO)

Con este paso se procurara mejorar lo mejor posible ya que se fijaran metas lo que implícitamente hay un nivel de exigencia al proceso o sistema en cuestión, respecto que se enfocara directamente el problema de calidad y optimizar tiempos, lo cual se traduce en un costo competitivo.

Se deberá enfocar en la solución que se debe dar a los problemas tienen que estar condicionada por el nivel de desempeño en calidad y productividad que le es exigido al sistema.

Las actividades a seguir en este paso son:

- a) Establecer los niveles de desempeño exigidos al sistema a partir de, según el caso, las expectativas del cliente interno y externo, los requerimientos de orden superior (valores, políticas, objetivos de la empresa) fijados por la alta gerencia y la situación de los competidores.
- b) Graduar el logro del nivel de desempeño exigido bajo el supuesto de eliminar las causas raíces identificadas, esta actividad tendrá mayor precisión en la medida que los dos pasos anteriores hayan tenido mayor rigurosidad en el análisis.

Con este paso lograremos una visualización de la situación deseada.

Se recomienda que en los primeros ciclos de mejoramiento de preferencia no establecer metas o niveles de desempeño demasiado ambiciosos para evitar desmotivación o frustración

del equipo; más bien con niveles alcanzables, pero retadores, se fortalecerá la credibilidad y el aprendizaje.

Este paso se lo realizara en una o dos sesiones de trabajo.

Debido al proceso de consulta que media en las dos actividades, normalmente se requieren de dos sesiones.

QUINTO PASO: DISEÑO Y PROGRAMACION DE SOLUCIONES

El objetivo de este paso será identificar y programar las soluciones que incidirán significativamente en la eliminación de las causas raíces

Actividades que se seguirán:

- a) Para cada causa raíz seleccionada deben listarse las posibles soluciones excluyentes (tormenta de ideas). En caso de surgir muchas alternativas excluyentes antes de realizar comparaciones más rigurosas sobre la base de factibilidad, impacto, costo, etc., lo cual implica cierto nivel de estudio y diseño básico, la lista puede ser jerarquizada (para descartar algunas alternativas) a través de una técnica de consenso y votación como la Técnica de Grupo Nominal (TGN).
- b) Analizar, comparar y seleccionar las soluciones alternativas resultantes de la TGN, para ello conviene utilizar múltiples criterios como los señalados arriba: factibilidad, costo, impacto, responsabilidad, facilidad, etc.
- c) Programar la implantación de la solución definiendo con detalle las 5W-H del plan, es decir, el qué, por qué, cuándo, dónde, quién y cómo, elaborando el cronograma respectivo.

En esta actividad no se descartara ninguna solución puesto que hay que considerar que la técnica indica que estas aun que parezcan descabelladas detrás pueden tener soluciones excelentes o parte de ello.

Cuando se lo implante hay que analizar que en ocasiones no habrá como implantar todo a la vez a menos que la solución sea la mas recomendable y de inmediata solución, pero se hará énfasis en el quién y cuándo.

Observaciones y recomendaciones generales

Técnicas a utilizar: tormenta de ideas, técnica de grupo nominal, matriz de selección de soluciones, 5W-H, diagramas de Gantt o Pert.

SEXTO PASO: IMPLANTACION DE SOLUCIONES

Este paso tiene se busca dos objetivos:

Probar la efectividad de la(s) solución(es) y hacer los ajustes necesarios para llegar a una definitiva.

Asegurarse que las soluciones sean asimiladas e implementadas adecuadamente por el departamento de logística en el trabajo diario.

- a) Las actividades a realizar en esta etapa estarán determinadas por el programa de acciones, sin embargo, además de la implantación en sí misma, es clave durante este paso el seguimiento, por parte del equipo, de la ejecución y de los reajustes que se vaya determinando necesarios sobre la marcha.
- b) Verificar los valores que alcanzan los indicadores de desempeño seleccionados para evaluar el impacto, utilizando gráficas de corrida, histogramas y gráficas de Pareto.
- c) Observaciones y recomendaciones generales:
- d) Una vez establecido el programa de acciones de mejora con la identificación de responsabilidades y tiempos de ejecución, se presentara el mismo al nivel jerárquico superior de la unidad o grupo de mejora, a objeto de lograr su aprobación, colaboración e involucramiento.

Se iniciara la implantación con un plan piloto en la recepción de facturas y conformación servirá como prueba de campo de la solución propuesta, ello permitirá hacer una evaluación inicial de la solución tanto a nivel de proceso (métodos, secuencias, participantes) como de resultados. En esta experiencia será posible identificar resultados no esperados, factores no tomados en cuenta, efectos colaterales no deseados

Una vez que se lo haya implementado se podrá observar si a recibir los beneficios de la retroalimentación de la información, la cual puede generar ajustes y replanteamientos de las primeras etapas del proceso de mejoramiento.

SEPTIMO PASO: ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES DE GARANTIA

A este paso se le prestará la debida atención el consejo Directivo de Mejoramiento ya que de el dependerá para asegurar el mantenimiento del nuevo nivel de desempeño alcanzado. En este paso se analizara la estabilidad en los resultados y la acumulación de aprendizaje para profundizar el proceso.

Para lo cual se establecerá las responsabilidades asignadas a todos los involucrados de los equipos formados para que den seguimiento permanente y determinaran la frecuencia y distribución de los reportes de desempeño.

Para lo cual se llevaran a cavo las siguientes actividades:

- a) Normalización de procedimientos, métodos o prácticas operativas.
- b) Entrenamiento y desarrollo del personal en las normas y prácticas implantadas.
- c) Incorporación de los nuevos niveles de desempeño, al proceso de control de gestión de la unidad.
- d) Documentación y difusión de la historia del proceso de mejoramiento tomando en cuenta en especial este paso.
- e) Observaciones y recomendaciones generales

Participación de los Proveedores en el Proceso de Mejoramiento Continuo

La participación de los proveedores en el desarrollo de las actividades de la empresa, es de gran importancia ya que primero debe encontrar formas que le garanticen que las compras y embarques de partes y materiales que le lleguen sean funcionalmente aceptables uno tras otro.

- ✓ Cantidad de Proveedores

En vista de que los servicios prestados son especializados será importante trabajar con los proveedores, para lo cua se buscara que entiendan que forman parte del proceso de prestación del servicio, para lo cual primero se hará un análisis de todos los proveedores a fin de establecer cuales nos han demostrado su capacidad para producir las partes y servicios que

requieren los taladros a fin de evitar inconvenientes de despachos mal realizados o trabajos insatisfechos.

✓ Contratos a Largo Plazo

Se revisaran los contratos de aquellos proveedores sobre todo claves a fin de hacerlos a largo plazo evitando la perdida de tiempo de labores de renegociación, o en una nueva capacitación, tomando en cuenta que también deberán estar abiertos a la posibilidad de ponerse en contacto con determinados proveedores escogidos e inicien el desarrollo de nuevos contratos según las necesidades o ampliación de servicios. Esto debido a que los contratos a largo plazo consolidan la asociación que es esencial para lograr niveles de calidad sumamente altos.

✓ Seminarios para Proveedores

Los seminarios para proveedores a fin de complementar la información que se brinda al proveedor por medio de dos fuentes impresas principales: toda la información técnica contenida en los planos y especificaciones de ingeniería, y todos los requerimientos técnicos y comerciales contenidos sea en los contratos y ordenes de compra o servicios, permitiendo facilitar mucho la interrelación entre el departamento de logística y los proveedores.

✓ Controles del Proceso

El control del proceso se aplicara sobre todo al de inspección y certificación de herramientas, tuberías y taladros lo cual implicara la integración de un programa de servicios con personal adecuadamente hábil, apto y capacitado; también incluye los planes de capacitación y de cursos periódicos de actualización para quienes reciben el servicio y los inspectores. El control del proceso abarcara todo el elemental de certificación y de inspección que necesita el proceso, incluidos los planes para comprobar y garantizar en forma regular la capacidad de la maquinaria y técnicas empleadas, así como la precisión y persistencia del instrumental de inspección.

La selección de los parámetros que han de controlarse deben realizarla conjuntamente el jefe de mantenimiento y el proveedor.

Audidores de las Fuentes (Expediting)

Los auditores de las fuentes serán las personas que están a cargo del expediting quienes llevarán a cabo inspecciones de partes y actividades de vigilancia de los procesos en las instalaciones de los proveedores y que por lo general disminuyen o eliminan las inspecciones de llegada

El sistema de control del proveedor debe detectar virtualmente todos los defectos, ya sean los de controles del proceso o de las partes.

Estos pasos se harán tomando en cuenta el Manual de Gestión de Calidad en todo lo que implica el Proceso General de Proveedores.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. En la investigación se pudo evidenciar que el departamento de logística no tiene procesos de compras y servicios definidos lo cual genera muchos problemas no solo a su departamento si no a toda la organización, influyendo de manera negativa en la prestación del servicio por lo que se puede concluir que los procedimientos actuales no permiten lograr los objetivos propuestos por Petrex S.A.
2. Tener un Sistema de Gestión de Calidad con procesos certificados basándose en lo establecido en las normas ISO 9001-2008 junto a la estrategia de mejoramiento continuo aplicado en los procesos de compras y servicios de la Unidad de Logística en la empresa Petrex S.A dará como resultado mantener los procesos bajo control, crear confianza a los clientes internos y externos, facilitando la identificación de oportunidades de mejoramiento, ir avanzando hacia la calidad total, logrando un servicio mas competitivo lo cual conlleva una mayor productividad y rentabilidad.
3. Tener procesos calificados de compras y servicios contribuirá en la optimización de tiempo y recursos logrando los objetivos y metas del departamento y la empresa ya que puede participar en el mercado global cada vez más competitivo y en constante cambio permitiendo responder de manera inmediata a los requerimientos que la operación exige.
4. Aplicar el Sistema de Gestión de Calidad exigirá una auditoria de procesos misma que los evalúa identificando posibles problemas, sus causas proporcionando las recomendaciones del caso para la solución efectiva consecuentemente se logra la

optimización de recursos, determinando políticas que definan controles adecuados facilitando la estandarización y mejoramiento del nivel de calidad de los procesos.

5. Implantar el mejoramiento continuo como una herramienta fundamental para el departamento de logística ayudara a mantenerse en constante búsqueda de la perfección de los procesos y lo mas importante dar soluciones trabajando en equipo logrando el compromiso de todos los miembros del departamento permitiéndole renovar procesos lo cual conlleva a que este en constante actualización logrando como resultado la utilización de los recursos de manera eficaz y eficiente características contribuyen con el la obtención de los objetivos y metas de la empresa.

RECOMENDACIONES

1. Tener el compromiso de toda la organización sobre todo de las Gerencias permitirá facilitar la implantación del sistema de Gestión de Calidad ya que este proceso requiere tiempo y recursos.
2. Nombrar formalmente a todas las personas y equipos de trabajo encargados de implantar y controlar el Sistema de Gestión de Calidad y el Mejoramiento Continuo.
3. Capacitar de manera adecuada a todas las personas y equipos de trabajo de que se trata el Sistema de Gestión de Calidad y el Mejoramiento Continuo.
4. Monitorear la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad y el Mejoramiento Continuo y dejar evidencia del desempeño percibido tanto de los clientes internos como externos.
5. Para la aplicación del mejoramiento continuo es necesario que en el departamento de logística y en toda la empresa exista una buena comunicación entre todos los

departamentos que la conforman porque todos pueden aportar información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

6. Aplicar procedimientos obligatorios de la norma ISO 9001-2008, permite tener un mayor control de los procesos y la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
7. Implementar el procedimiento de auditoria al Sistema de Gestión de Calidad, se recomienda para evaluar el desempeño del personal y proponer mejoras en los puntos débiles observados.
8. Difundir la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad a todo el personal del departamento así como a toda la organización, colocándoles en sitios estratégicos.
9. Monitorear y actualizar de ser necesario los procedimientos.

BIBLIOGRAFIA

1. HARRINGTON, H, Mejoramiento de los procesos de la Empresa, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A, Bogotá Colombia, 1993
2. ISHIKAWA, Kaoru, ¿Qué es el control total de la calidad?, Editado por Grupo editorial Norma, 1992
3. JAMES, Paúl, Gestión de la Calidad Total, España, 2000
4. KAPLAN, Robert y NORTON David, Cuadro de Mando Integral, Barcelona 1997
5. MERCADO, Salvador, Compras, Principios y Aplicaciones, México, DF 2003
6. RICO, Rubén Roberto, Calidad Estratégica Total, Ediciones Macchi, Buenos Aires Argentina, 2001.
7. ROURI, J Gestión por Procesos, Biblioteca IESE de la Gestión de Empresas, Universidad de Navarra
8. GOMES BRAVO, Luis (1992). Productividad: mejoramiento continuo de calidad y productividad. FIM, Segunda Edición
9. TRISCHLER, William, Mejora del Valor Añadido en los Proceso, Ediciones Gestión, España, 2000.
10. MASA AKI IMAI, Como Implementar el KAIZEN en el sitio de trabajo, McGrawHill, 1998.
11. JESUS VILLEGAS, Cambio y Mejoramiento Continuo, Ed. Diana, 1999.
12. HARRINGTON, H, Administracion del Mejoramiento Continuo, Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A, Bogotá Colombia, 1997
13. Documento Guía para la aplicación de los principios de la Gestión de la Calidad. ISO/TC 176, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad.
14. ISO 9001: 2000 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos generales
15. ALONSO HERNANDEZ HATRE. Implantación de Sistemas de Calidad Normas ISO 9000: 2000. Centro para la Calidad de Asturias e Instituto de Fomento Regional. 2001
16. <http://www.iso.org>
17. <http://www.tc176.org>
18. <http://www.iso.org/tc176/sc2>
19. <http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>
20. <http://www.gestion-calidad.com/>

21. <http://www.sistemasdecalidad.com/>
22. <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/27/ISO.htm>
23. Sistemas de Gestión de Calidad Segunda Edición (Texto Oficial de la Materia)
24. NB-ISO 9000:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
25. NB-ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
26. NB-ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.
27. NB-ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
28. ASQ: "Quality Review", ASQ Press, USA 2000.
29. J. M JURAN: "Manual de Control de Calidad" Editorial Reverte, Colombia, Tercera edición 1992.
30. IBNORCA: "Herramientas de la Gestión de la Calidad"
31. IBNORCA: "Fundamentos de la Gestión de la Calidad"
32. IBNORCA: Medición de la Satisfacción del cliente
33. STANDARDS AUSTRALIA INTERNATIONAL: "The Small Business Handbook. Guide to ISO 9001:2000". 2001.
34. THOMAS PYZDEK: "Manual de Control de la Calidad en la Ingeniería", McGraw Hill, México 1996.
35. Gross J. y K. McInnis "Kanban Made Simple: Demystifying and Applying Toyota's Legendary Manufacturing Process", AMACOM, USA 2003
36. Eckes G: "Six Sigma for Everyone", John Wiley & Sons, USA 2003
37. PANDE P et al: " The Six Sigma Way", MacGrar-Hill, USA 2000.
38. THOMSET, "Getting Started in Six Sigma", John Wiley & Sons, Inc., USA, 2005
39. LIKKER J, "The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer", McGraw-Hill, USA, 2004
40. Schlickman J, "ISO 9001: 2000 Quality Management System Design", Artech House, USA, M, 2004
41. Hobbs D, "LEAN Manufacturing Implementation: A Complete Execution Manual for Any Size Manufacturer", J. Ross Publishing, USA, 2004