

DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE  
GESTIÓN DE CALIDAD PARA TRANSMETA S.A., BASADO EN LOS  
LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2000

IVONNE VERÓNICA PEÑA MEZA

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2006

DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE  
CALIDAD PARA TRANSMETA S.A., BASADO EN LOS LINEAMIENTOS DE LA  
NORMA NTC ISO 9001:2000

IVONNE VERÓNICA PEÑA MEZA

Proyecto de Grado para recibir el título de  
INGENIERA INDUSTRIAL

Director  
JOAQUÍN GARCÍA  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO – MECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
BUCARAMANGA  
2006

*Al ser que ha dado tantas bendiciones y que me ha  
acompañado durante toda mi existencia: DIOS  
Al ángel de la guarda que desde el cielo  
me protege y me ilumina: Mi Noni  
A las personas que más quiero, que han sido  
mi apoyo constante y me han enseñado a ser mejor:  
mis papas Jaime y Luva  
la niña mas fuerte y responsable, con  
quien he compartido mi vida: mi Taci Adriana  
mis hermanos: Roger, Yefrey y sus chiquillos  
A quien quiero como a otra mama y  
ha estado pendiente de mi bienestar: Nohorita  
Y a la persona que me ha brindado su apoyo incondicional:  
Mi novio y mejor amigo Osquitar*

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Industrial de Santander y todo su equipo de maestros que formaron día a día mi aprendizaje.

Al Ingeniero Joaquín García por su apoyo en la documentación y la aplicación de sus conocimientos en el presente documento.

A TRANSMETA S.A. y Meta Petroleum Ltd. por abrirme sus puertas y permitirme ser parte de este proyecto.

A Carlos Augusto Trujillo, Gerente General de TRANSMETA S.A., por confiar en mí y mantener el espíritu empujador santandereano, incansable en cada situación.

A Ana Patricia Burbano y Raquel Cabrera, mi equipo de trabajo y asesor en el desarrollo de mi práctica.

A mis compañeros y amigos que fui encontrando en el transcurso de mi carrera académica y laboral y me ayudaron a formar este camino que jamás olvidaré.

# CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	15
<b>1. GENERALIDADES DE LA PRÁCTICA.....</b>	<b>17</b>
1.1 OBJETIVO GENERAL.....	17
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.4 ALCANCE.....	19
1.5 LIMITACIONES.....	20
<b>2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD.....	21
2.1.1 Control de Calidad.....	23
2.1.2 Aseguramiento de la Calidad.....	23
2.1.3 Calidad Total.....	24
2.2 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000.....	25
2.3 NORMA ISO 9000 VERSIÓN 2005.....	26
2.3.1 Principios de Gestión de la Calidad.....	26
2.3.2 ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.....	32
2.3.3 ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos .....	38
<b>3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA TRANSMETA S.A. ....</b>	<b>39</b>
3.1 GENERALIDADES .....	39
3.1.1 Razón Social y NIT .....	39
3.1.2 Sector económico .....	39
3.1.3 Representante Legal .....	39
3.1.4 Sedes .....	39
3.2 NARRATIVA DEL NEGOCIO.....	40
3.2.1 Servicio que presta TRANSMETA S.A.....	42
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	44

<b>4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA.....</b>	<b>49</b>
4.1 <i>ALINEAMIENTO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA CON EL SGC.....</i>	50
4.1.1 Misión .....	50
4.1.2 Visión .....	51
4.2 <i>OBJETIVOS ORGANIZACIONALES.....</i>	51
4.3 <i>VALORES CORPORATIVOS.....</i>	52
4.4 <i>MAPA DE PROCESOS.....</i>	54
<b>5. PLANIFICACIÓN DEL SGC.....</b>	<b>55</b>
5.1 <i>METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL.....</i>	55
5.1.1 Determinación de objetivos del diagnóstico.....	55
5.1.2 Definición del alcance del diagnóstico.....	56
5.1.3 Responsables del diagnóstico.....	56
5.1.4 Establecimiento de fechas del diagnóstico.....	56
5.1.5 Realización del diagnóstico.....	56
5.1.6 Hallazgos del diagnóstico.....	56
5.1.7 Cuadro de Verificación de Cumplimiento del SGC.....	56
5.2 <i>DESARROLLO DEL PROYECTO.....</i>	57
5.2.1 Planear.....	59
5.2.2 Hacer.....	60
5.2.3 Verificar.....	62
5.2.4 Actuar.....	62
5.3 <i>RESULTADOS.....</i>	62
5.3.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad.....	62
5.3.2 Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad.....	63
5.3.3 Organigrama de Calidad.....	63
5.3.4 Política de Calidad.....	64
5.3.5 Objetivos de Calidad.....	65
5.3.6 Despliegue Estratégico.....	67
5.3.7 Plan de Calidad.....	68

<b>6. DOCUMENTACIÓN DEL SGC .....</b>	<b>70</b>
6.1 <i>DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE</i> .....	70
6.2 <i>DISEÑO DOCUMENTAL DEL SISTEMA</i> .....	70
6.3 <i>DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN</i> .....	71
6.4 <i>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES</i> .....	72
6.5 <i>IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS</i> .....	73
6.5.1 <i>Interacción de Procesos</i> .....	74
6.6 <i>PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</i> .....	76
6.6.1 <i>Intranet</i> .....	79
6.7 <i>IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS</i> .....	81
<b>7. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC .....</b>	<b>83</b>
7.1 <i>GENERALIDADES</i> .....	83
7.1.1 <i>Compromiso de la dirección</i> .....	83
7.1.2 <i>Formación del Equipo Interno</i> .....	84
7.2 <i>ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC</i> .....	85
7.3 <i>DIFUSIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN</i> .....	86
7.3.1 <i>Actividades de Socialización</i> .....	86
7.3.2 <i>Impacto en la Organización</i> .....	89
7.3.3 <i>Beneficios Obtenidos</i> .....	89
7.3.4 <i>Resultados de la Socialización</i> .....	91
7.4 <i>MEDICIÓN DE LOS INDICADORES</i> .....	92
7.4.1 <i>Procesos Administrativos y de Realización</i> .....	93
7.4.2 <i>Procesos de Soporte</i> .....	93
<b>8. EVALUACIÓN DEL SGC .....</b>	<b>95</b>
8.1 <i>PROGRAMA DE TRABAJO AUDITORIA DE SUFICIENCIA</i> .....	95
8.1.1 <i>Desarrollo del Programa de Trabajo</i> .....	96
8.2 <i>RESULTADOS</i> .....	97

8.2.1 Aspectos a Mejorar.....	99
8.2.2 Plan de Mejora .....	100
<b>8.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....</b>	<b>102</b>
8.3.1 Resultados de Auditoria .....	102
8.3.2 Retroalimentación del Cliente .....	102
8.3.3 Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas .....	106
8.3.4 Cambios que pueden afectar el SGC .....	107
8.3.5 Recomendaciones para la mejora .....	107
<b>8.4 PREAUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN.....</b>	<b>107</b>
8.4.1 Desarrollo Programa de Trabajo .....	108
<b>9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>110</b>
9.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.....	110
9.2 CONCLUSIONES .....	112
9.3 RECOMENDACIONES.....	114
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>116</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## **LISTADO DE ANEXOS**

- ANEXO A. NORMA ISO 9000: 2.000
- ANEXO B. CUADRO DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SGC SEGÚN LA NTC ISO 9001:2000 EN TRANSMETA S.A.
- ANEXO C. CRONOGRAMA DE DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SGC EN TRANSMETA S.A.
- ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.
- ANEXO E. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- ANEXO F. EVIDENCIAS DE CAPACITACIÓN PERSONAL TRANSMETA S.A.
- ANEXO G. PLAN DE COMUNICACIÓN
- ANEXO H. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA DE SUFICIENCIA
- ANEXO I. LISTADO DE REPORTES DE MEJORAMIENTO
- ANEXO J. PROGRAMACIÓN DE PREAUDITORÍA – BVQi COLOMBIA LTDA

## LISTADO DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Evolución de la Calidad.....	22
Figura 2. Enfoque al Cliente.....	27
Figura 3. Enfoque basado en Procesos.....	29
Figura 4. Organización como un Sistema.....	30
Figura 5. Mejora Continua.....	31
Figura 6. Modelo de SGC basado en procesos.....	34
Figura 7. Ubicación Campo Rubiales.....	43
Figura 8. Organigrama General TRANSMETA S.A.....	44
Figura 9. Alineamiento de la Planeación Estratégica de la empresa con el SGC.....	50
Figura 10. Mapa de Procesos Transportadora del Meta S.A.....	54
Figura 11. Metodología para la Documentación e Implementación del SGC basado en el Ciclo de Mejoramiento PHVA.....	59
Figura 12. Organigrama de Calidad de TRANSMETA S.A.....	64
Figura 13. Política de Calidad de TRANSMETA S.A.....	65
Figura 14. Objetivos de Calidad de TRANSMETA S.A.....	66
Figura 15. Despliegue Estratégico de TRANSMETA S.A.....	67
Figura 16. Plan de Calidad del Servicio de Transporte de Crudo.....	68
Figura 17. Pirámide Documental.....	71
Figura 18. Mapa de Procesos TRANSMETA S.A.....	76
Figura 19. Diseño del Manual de Calidad.....	77
Figura 20. Ubicación SGC TRANSMETA S.A.....	79
Figura 21. Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.....	80
Figura 22. Estrategia de Implementación del SGC en TRANSMETA S.A.....	85
Figura 23. Comparación Mapa de Procesos inicial Vs. Actualizado.....	98
Figura 24. Resultados encuesta de satisfacción del Cliente.....	105

## LISTADO DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Personal de TRANSMETA S.A.....	44
Tabla 2. Identificación de Documentos.....	81
Tabla 3. Control de Asistencia y Capacitación.....	88
Tabla 4. Reportes de Mejoramiento.....	101
Tabla 5. Cumplimiento de Objetivos Planteados.....	110

## RESUMEN

**TITULO:** “Documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad en TRANSMETA S.A., basado en los lineamientos de la NTC ISO 9001:2000”\*.

**AUTOR:** IVONNE VERÓNICA PEÑA MEZA\*\*

**PALABRAS CLAVES:** Calidad, NTC ISO 9001:2000, Sistema de Gestión de Calidad, Manual de Calidad, documentación, implementación, evaluación, auditoría de suficiencia, preauditoría, satisfacción de clientes, mejora continua.

### DESCRIPCIÓN:

Entendida la calidad como el camino que conducirá de forma continua a la mejora progresiva de todos los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de una empresa y con el deseo de este progreso continuo para TRANSMETA S.A. se desarrolló un proyecto de documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC–, proyecto que se basó en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, procurando el alineamiento con la planeación estratégica de la empresa.

En este proceso se realizó un diagnóstico de la documentación existente en la empresa, punto de partida para el desarrollo del Sistema. Se fundamentó la documentación y posterior implementación del SGC, por medio de jornadas de capacitación y sensibilización en el personal involucrado en la operación de la empresa. Por último se realizó la evaluación al sistema logrado mediante una auditoría de suficiencia, la cual fue de tipo interno, y una preauditoría por parte del Ente Certificador, ejerció que generó oportunidades de mejora, hallazgos que después de un periodo de seguimiento y maduración se espera se eliminen, para dejar a punto el Sistema para un otorgamiento de la Certificación del alcance planteado.

Por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones planteadas por la autora del documento, elementos que dejan ver los logros obtenidos y las acciones posteriores para mantener un buen Sistema de Gestión de Calidad.

El proyecto es de total satisfacción para la autora, permite evidenciar los conocimientos adquiridos en su desarrollo académico y brindarle a una empresa que esta en constante crecimiento un valor agregado gracias a una mejor interacción de los procesos y eficacia en los resultados.

---

\* Trabajo de Grado, Modalidad Práctica Empresarial

\*\* Facultad Ingenierías Físico-Mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales.  
Director Joaquín García

## **ABSTRACT**

**TITULO:** "Documentation, Implementation and Evaluation of the System of Management of Quality in TRANSMETA S.A., based in the directives of the NTC ISO 9001:2000"\*

**AUTHOR:** IVONNE VERÓNICA PEÑA MEZA\*\*

**KEY WORDS:**

Quality, NTC ISO 9001:2000, System of Management of Quality, Manual of quality, documentation, implementation, evaluation, sufficiency audit, preaudit, clients satisfaction, continuous improvement.

**DESCRIPTION:**

Understood the quality like the way that will lead of continuous form to the progressive improvement of all the aspects that conform the System of Management of a company and with the desire of this continuous progress for TRANSMETA S.A. it was developed a project of documentation, implementation and evaluation of the System of Management of Quality –SGC-, project that was based on the requirements of Norms ISO 9001:2000; trying the alignment with the strategic planning of the company.

In this process a diagnosis of the existing documentation in the company was made, departure point for the development of the System. It was based the documentation and later implementation of the SGC, by means of meetings of qualification and sensitization in the employees involved in the operation of the company. Finally the evaluation to the system obtained by means of a sufficiency audit was made, which was of internal type, and an preaudit on the part of the Being Certifier, exercise that it generated improvement opportunities, findings that after a period of pursuit and maturation are expected are eliminated, to leave to point conclusions and recommendations raised by the author of the document, elements that let see the obtained profits and the later actions to maintain a good System of Quality.

The project is of total satisfaction for the author, allows to demonstrate the knowledge acquired in its academic development and to offer a company that this in constant growth a added value thanks to one better interaction of the processes and effectiveness in the results.

---

\* *Work of degree. Modality Practices Enterprise*

\*\* *Physic-mechanical Engineering Faculty. Business and industrial studies School.*

*Advisor: Joaquín García*

## **INTRODUCCIÓN**

La Calidad no debe entenderse como una burocracia o papeleo obligatorio para la empresa actual (conseguir el diploma); si se entiende de esta forma, es muy posible que la empresa acabe trabajando para el Sistema de Calidad y no el Sistema de Calidad para la empresa. En consecuencia, éste debe adaptarse a la forma de trabajo y filosofía de la empresa y no al contrario. Cuando el Sistema se va desarrollando de forma compatible y armoniosa con la empresa es cuando empieza a dar sus frutos ya que sin duda saldrán a la luz formas distintas de enfrentarse a las cosas, variados puntos de vista no advertidos con anterioridad, así como métodos y aptitudes positivos para el desarrollo de la empresa.

Todas estas afirmaciones tan rotundas se basan en que las normas ISO9000 no surgen al azar sino después de largos años de intenso estudio por parte de muchos organismos y expertos internacionales que desarrollaron una importante labor fijándose en el modo de actuación, gestión y desarrollo de las principales empresas a nivel mundial. Dicho lo anterior, es necesario añadir que la norma ISO9000 no les enseña a los futuros empresarios ni cómo hacer las cosas ni cómo llevar la empresa al mejor nivel, pero sí puede ayudar a lograr una visión sistemática del todo que constituye la empresa, conseguir nuevas formas de enfrentarse a los retos cotidianos y, en definitiva, lograr una mayor implicación de los trabajadores, que redundará en una aproximación a los clientes y por consiguiente unos mejores resultados para la empresa.

De acuerdo con lo anterior, entendida la calidad como el camino que conducirá de forma continua a la mejora progresiva de todos los aspectos que conforman el Sistema de Gestión de una empresa y con el deseo de este progreso continuo para TRANSMETA S.A. se desarrolló un proyecto de documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad –SGC–, proyecto que se basó en los requisitos de la Norma ISO 9001:2000, procurando el alineamiento con la planeación estratégica de la empresa.

La metodología empleada para la documentación, implementación y valuación del SGC en TRANSMETA S.A., se basó en el ciclo de mejoramiento continuo PHVA, (Planear – Hacer – Verificar – Actuar)

El cuerpo del proyecto se fundamenta en tres fases básicamente. La primera fase, llamada fase de planificación del SGC, contiene la definición del diagnóstico situacional de la empresa, incluyendo un análisis de cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 y el diseño del desarrollo del proyecto, estableciendo cada una de las etapas de trabajo y la presentación de los resultados obtenidos en esta fase.

La fase de documentación e implementación del SGC a partir de la identificación de las necesidades documentales de la empresa; la planificación del cronograma de actividades como herramienta estricta de plan de acción y fecha de ejecución; el diseño del Mapa de procesos que facilitó la representación gráfica de la interacción de los procesos y la satisfacción del cliente; El desarrollo de un Plan de Comunicación cuyo propósito fue sensibilizar, crear una cultura de calidad y un compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la empresa, se desarrolló en segundo lugar.

Por último, se ejecutó la fase de evaluación del SGC, la cual se basó en la realización de la auditoria de suficiencia al SGC y de la Auditoria externa, Preauditoría de Certificación; la primera, permitió ejercitar al personal y hallar las oportunidades de mejora, las cuales con su respectivo seguimiento contribuyeron a un avance en la mejora continua de la empresa. La segunda, fue una evaluación un poco mas detallada al Sistema, permitió analizar detenidamente la documentación existente y verificar los requerimientos de la norma; las no conformidades detectadas se documentarán en un tiempo de maduración del sistema para la posterior solicitud de auditoria de otorgamiento de Certificación.

Con la presentación de las conclusiones y recomendaciones se da fin al proyecto de grado, el cual es el inicio de un proceso implementado en TRANSMETA S.A. y del ejercicio laboral de la autora.

# **1. GENERALIDADES DE LA PRÁCTICA**

## **1.1 OBJETIVO GENERAL**

**Diseñar, implementar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en TRANSMETA S.A. basado en el PHVA, dándole cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000.**

## **1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar el análisis del diagnóstico situacional de TRANSMETA S.A. y determinar la documentación necesaria de acuerdo con los requisitos que exige la norma NTC ISO 9001:2000.
- Establecer la Política de Calidad de la empresa y plantear los objetivos de calidad e indicadores respectivos como punto de referencia para el direccionamiento de TRANSMETA S.A.
- Definir el mapa de procesos de la compañía a través del cual se identifican y gestionan las interacciones de los procesos involucrados, el cumplimiento de los requisitos del cliente reglamentarios y de la organización.
- Elaborar e implementar la documentación requerida y necesaria para garantizar que los objetivos establecidos son coherentes con las acciones realizadas. Con el diseño de procedimientos y registros y la elaboración de manuales se esta dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 e igualmente a los requisitos que los clientes exigen con sus especificaciones de calidad.
- Lograr por medio de sensibilización la vinculación y compromiso por parte de todo el personal de la empresa en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad,

consiguiendo de esta forma desarrollar una cultura de Calidad Total basada en el respeto del Recurso Humano.

- Evaluar la adecuación, eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa. Para dar cumplimiento a este objetivo se llevarán acabo auditorias internas por parte de la realizadora del proyecto y su equipo asesor; a partir de estos hallazgos se plantearán propuestas de mejora que contribuyan al mejoramiento continuo del SGC.
- Desarrollar mecanismos de seguimiento y medición en los procesos de TRANSMETA S.A., necesarios para monitorear el mejoramiento continuo.
- Dar inicio al proceso de Certificación mediante el envío de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad ante el ente certificador BVQi COLOMBIA LTDA. y junto con ésta la solicitud de la primera auditoria externa.

### **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En correspondencia con la Visión planteada por el Gerente y su equipo de trabajo, TRANSMETA S.A. reconoce que las compañías orientadas hacia el crecimiento y el cumplimiento son las que sobreviven a los retos del mercado actual, en el cual las empresas se enfrentan a constantes cambios e incluso tienen la necesidad de aumentar sus negocios por medio de múltiples variantes. Es esencial actualizar e implementar el diseño de nuevas estrategias y mejoras que permitan de alguna manera dar las bases necesarias y suficientes para enfrentar tamaño reto; contar también con mente abierta a los diferentes tratados y sistemas donde los mercados se expanden para el éxito de su ejercicio y el crecimiento de la competencia, es inevitable.

Como parte del proceso de mejoramiento continuo TRANSMETA S.A. identifica la necesidad de incluir en su Planeación Estratégica el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de Operación Logística necesaria para el servicio de transporte terrestre de crudo, lo anteriormente mencionado hace referencia a la programación de despachos, despacho de vehículos, transporte y descargue de crudo, que permita lograr

los objetivos planteados por el gobierno nacional, mas exactamente lo planteado en la Constitución Nacional por medio de la Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003, donde se sugiere crear un Sistema de Gestión de Calidad en las entidades tanto del Estado como del sector Privado. De la misma manera cumplir con el implacable mercado, que con un mayor énfasis cada día ha vuelto una exigencia que las empresas proveedoras de servicios dispongan de procesos de mejoramiento continuo.<sup>1</sup>

#### **1.4 ALCANCE**

Este proyecto incluirá todas las actividades requeridas para la documentación, implementación y desarrollo de la auditoria de suficiencia del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de Operación Logística necesaria para el transporte terrestre de crudo, en correspondencia con la Norma Técnica Colombiana –NTC- ISO 9001:2000.

Para la consolidación del proceso se llegó a la solicitud de la primera auditoria externa ante el Ente Certificador BVQi COLOMBIA Ltda, quien manifestó, según los respectivos estamentos de conformidad a la norma, los hallazgos y observaciones a los cuales en su proceso de maduración se les dará el trato necesario para posteriormente solicitar la auditoria de otorgamiento de certificación.

El equipo con la guía y acompañamiento de la estudiante practicante cumplirá funciones de diseño de procedimientos y registros, elaboración de manuales, capacitación al personal y procesos requeridos por la norma para demostrar conformidad en los requisitos contenidos en ella y lograr un correcto desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.

Finalmente, después de realizada la auditoria de suficiencia se presentarán las propuestas de mejora y acciones correctivas y preventivas a la Gerencia General, acciones encaminadas hacia el logro de una total satisfacción de las necesidades de los clientes y posteriormente hacerle el respectivo seguimiento .

---

<sup>1</sup> Ley 872 de Diciembre de 2003

## **1.5 LIMITACIONES**

En el desarrollo del proyecto se consideró como limitante principal el proceso de adaptación que el personal de la empresa manifestó frente a los cambios que propone la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad. Con el fin de contrarrestar dicha resistencia al cambio, se realizaron actividades de socialización para garantizar la asimilación de los conceptos, de manera que este proceso de sensibilización facilite una positiva percepción y finalmente la aplicación de los procesos de mejoramiento continuo correspondientes al SGC.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA CALIDAD

La calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy se conoce por Calidad Total, como sinónimo de sistema de gestión empresarial para conseguir la satisfacción de los clientes, los empleados, los accionistas y de la sociedad, en su sentido más amplio.

En el contexto de las empresas industriales desde comienzos de siglo, y tal vez antes, se entendía la calidad como: *“El grado en que un producto cumplía con las especificaciones técnicas que se habían establecido cuando fue diseñado”*(1).

Posteriormente fue evolucionando el concepto de calidad, que se definió como: *“La adecuación al uso del producto, mas detalladamente, el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas”*(2).

Mas recientemente, el concepto de calidad ha trascendido hacia todos los ámbitos de la empresa. Actualmente se define como: *“Todas las formas a través de las cuales la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, sus empleados, las entidades implicadas financieramente y toda la sociedad en general”*(3).

Se puede observar que esta última definición engloba conceptualmente a la segunda y ésta a su vez a la primera.

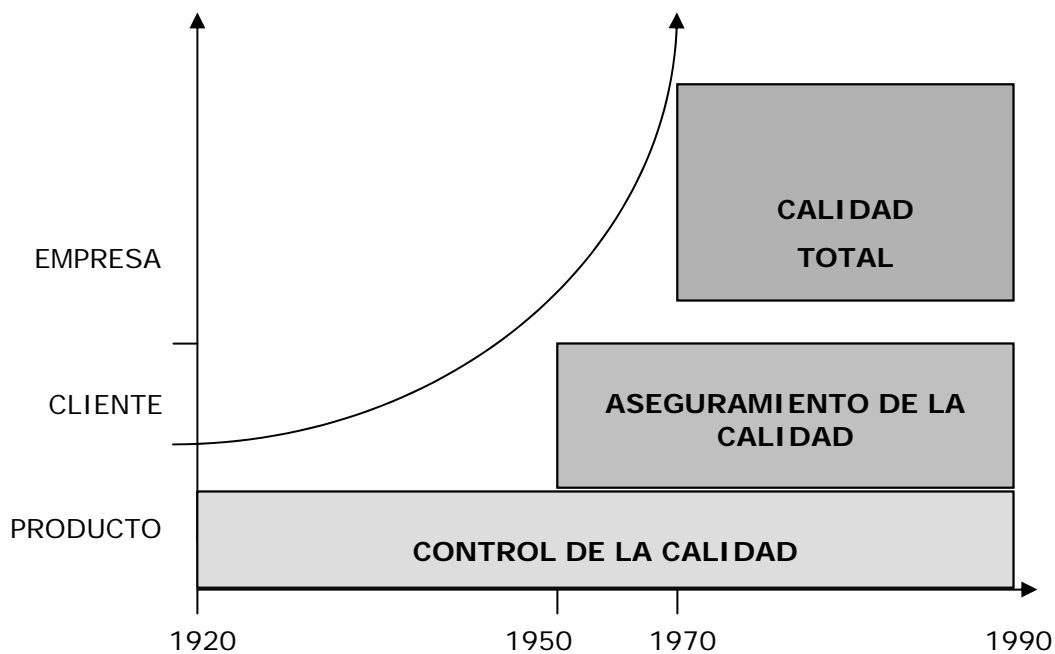
Así, inicialmente se hablaba de control de calidad, departamento o función responsable de la inspección y ensayo de los productos para verificar su conformidad con las especificaciones. Estas inspecciones se realizaban en un principio masivamente en el producto acabado y más tarde, se fueron aplicando durante el proceso de fabricación.

En los años 50 y en consonancia con la definición (2), surgió el término “Quality Assurance” que se traduce como garantía o aseguramiento de la calidad y que engloba al “conjunto de actividades planificadas y sistemáticas, necesario para dar confianza de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos establecidos”.<sup>2</sup>

Posteriormente, y en relación a la definición (3), han surgido varios términos que se podrían traducir, eliminando pequeños matices entre ellos y simplificando como Calidad Total. Un modelo de gestión de Calidad Total es un modelo global de gestión de toda la empresa.

La Figura 1 – Evolución de la Calidad muestra gráficamente el recorrido que ha tenido la calidad a través del tiempo.

**Figura 1.** Evolución de la Calidad  
*Enfoque*



*Evolución de la Calidad*

<sup>2</sup> PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000. McGraw Hill. Pág. 38

### **2.1.1 Control de Calidad**

Es el conjunto de técnicas y actividades, de carácter operativo, utilizadas para verificar los requisitos relativos a la calidad del producto o servicio. Surge a principios del siglo XX, momento en el que el Taylorismo definía una clara división de funciones y separación entre la planificación y la ejecución en la empresa; en otras palabras, una diferenciación entre las personas que ejecutan tareas y las que controlan.

El segundo gran hito de este siglo fue “la línea de montaje” desarrollada por Henry Ford. Este sistema requería que las piezas utilizadas en la línea fueran intercambiables y por tanto deberían cumplir unos requisitos mínimos. Introdujo las tolerancias que las piezas deberían cumplir para garantizar su montaje y era necesario el control final de las mismas. Se impuso el concepto de inspección ampliada a todos los productos terminados.

Posteriormente, hacia 1930, se introduce la estadística (planes de muestreo) a la inspección, reduciendo los costos al evitar controlar el 100% de la pieza. Diversos análisis dictaminaron que realizando controles intermedios en el proceso, se evitaba procesar un producto que ya llevaba implícito el defecto por el cual se iba a rechazar al final. Por ello se pasó de la inspección final del producto acabado al control de calidad en las diferentes fases del proceso.

### **2.1.2 Aseguramiento de la Calidad**

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

Siguiendo el proceso de simplificación y reducción de costos del control de calidad, los grandes “compradores” se dieron cuenta de que para garantizar que sus proveedores les enviaran los productos cumpliendo sus especificaciones, era necesario que organizaran y documentaran todos aquellos aspectos de su empresa que pudieran influir en la calidad del producto que les suministraban. Todo ello debía estar sistematizado y documentado, y por ello empezaron a obligar a sus proveedores a garantizar la calidad.

Al hecho de que exista un sistema de calidad documentado (manual de calidad) con procedimientos e instrucciones técnicas, y se revise su cumplimiento a través de auditorías se le ha denominado sistema de aseguramiento de la calidad.

### **2.1.3 Calidad Total**

Es una estrategia de gestión a través de la cual la empresa satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, de sus empleados, de los accionistas y de toda la sociedad en general, utilizando los recursos disponibles: personas, materiales, tecnología, sistemas productivos, etc.

A partir de los años 50 y con motivo de una serie de conferencias de Deming y Juran, discípulos de Shewhart, a empresarios japoneses, se desencadena el desarrollo de las principales teorías sobre la Calidad Total de autores japoneses: Ishikawa, Taguchi, Ohno, etc. Japón había salido mal librado de la Segunda Guerra Mundial y debía recuperarse. No disponía de recursos propios excepto las personas y su inteligencia. Este fue el foco de cultivo.<sup>3</sup>

Las limitaciones impuestas por Ohno, directivo de Toyota fueron: rigidez laboral (no podía despedir a nadie), carencia de dinero (ausencia de capital que además era caro, no podía comprar máquinas modernas), limitación de mercado (no podía exportar), etc. Estas limitaciones forzaron a su creatividad a buscar soluciones centrando su actividad en:

- Buscar la colaboración de las personas, ya que no podía prescindir de ellas, formándolos para que trabajaran mejor en la consecución de los objetivos de la empresa.
- Enfocar la empresa al cliente. Búsqueda sistemática y exhaustiva de todo lo que no añade valor al cliente (despilfarro). Poner a trabajar a todas las personas ya formadas y motivarlas a la eliminación del despilfarro.

---

<sup>3</sup> [www.unav.es](http://www.unav.es)

Los resultados que obtuvo a lo largo de los años han sido espectaculares, se puede observar en la competitividad de sus empresas.

Las metodologías y herramientas que inicialmente se aplicaron al entorno de la producción han trascendido a todos los ámbitos de la empresa, dando lugar al modelo de gestión que se conoce como Calidad Total.

## **2.2 FAMILIA DE NORMAS ISO 9000**

Con el fin de estandarizar los Sistemas de Calidad de distintas empresas y sectores, y con algunos antecedentes en los sectores nuclear, militar y de automoción, en 1987 se publican las Normas ISO 9000, un conjunto de normas editadas y revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO) sobre el Aseguramiento de la Calidad de los procesos. De este modo, se consolida a nivel internacional el marco normativo de la gestión y control de la calidad.

Estas normas aportan las reglas básicas para desarrollar un Sistema de Calidad siendo totalmente independientes del fin de la empresa o del producto o servicio que proporcione. Son aceptadas en todo el mundo como un lenguaje común que garantiza la calidad (continua) de todo aquello que una organización ofrece.

En los últimos años se está poniendo en evidencia que no basta con mejoras que se reduzcan, a través del concepto de Aseguramiento de la Calidad, al control de los procesos básicamente, sino que la concepción de la Calidad sigue evolucionando, hasta llegar hoy en día a la llamada Gestión de la Calidad Total. Dentro de este marco, la familia de Normas ISO 9000 es la base en la que se asientan los nuevos Sistemas de Gestión de la Calidad.

- La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y especifica su terminología.
- La Norma ISO 9001 especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los

reglamentarios que le sean de aplicación. Su objetivo es aumentar la satisfacción del cliente.

- La Norma ISO 9004 proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la eficiencia del sistema de gestión de calidad. El objetivo de esta norma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.
- La Norma ISO 19011 proporciona orientación relativa a las auditorías de sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

Todas estas normas juntas forman un conjunto coherente de normas de sistemas de gestión de la calidad que facilitan la mutua comprensión en el comercio nacional e internacional.

En la actualidad existe una tercera edición que anula y reemplaza la segunda edición (ISO 9000:2000) que incluye los cambios aceptados en el borrador de modificación ISO/DAM 9000:2004.<sup>4</sup>

## **2.3 NORMA ISO 9000 VERSIÓN 2005**

La serie de Normas ISO 9000 son un conjunto de enunciados, los cuales especifican qué elementos deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una organización y cómo deben funcionar en conjunto estos elementos para asegurar la calidad de los bienes y servicios que produce la Organización.

### **2.3.1 Principios de Gestión de la Calidad**

**Principio 1: Enfoque al Cliente.** Las características de un producto o servicio determinan el nivel de satisfacción del cliente. Estas características incluyen no sólo las características de los bienes o servicios principales que se ofrecen, sino también las características de los servicios que les rodean.

---

<sup>4</sup> *INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C. ICONTEC. 2005.*

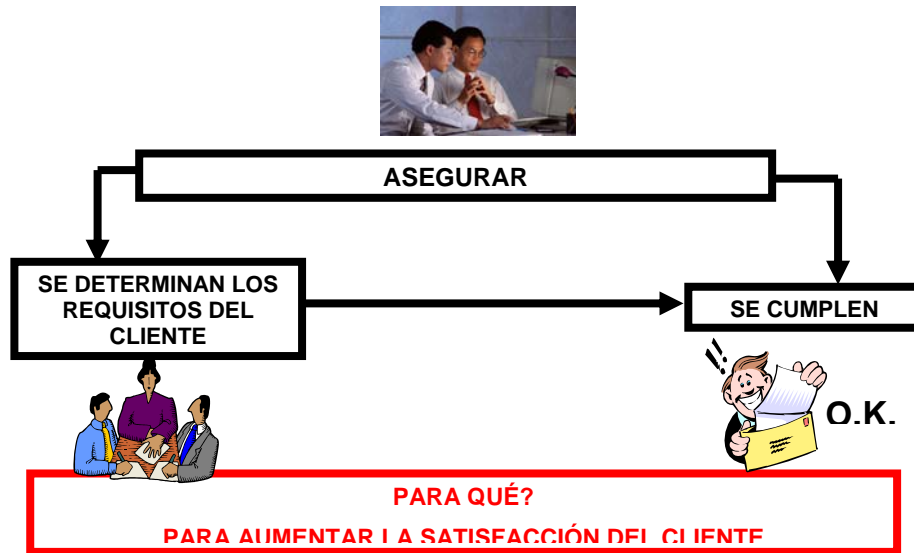
La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente constituyen el elemento más importante de la gestión de la calidad y la base del éxito de una empresa. Por este motivo es imprescindible tener perfectamente definido para cada empresa el concepto de satisfacción de sus clientes desarrollando sistemas de medición de satisfacción del cliente y creando modelos de respuesta inmediata ante la posible insatisfacción.

La evolución que se sigue en cuanto a satisfacción del cliente, objetivo ineludible de todas las empresas, no como un fin en sí mismo sino a través de la lealtad o fidelidad de los clientes, factor que tiene una relación directa con los resultados del negocio, se consigue:

- ✓ Agregando un valor añadido al servicio adicionando características de servicio puede aumentar la satisfacción y decantar al cliente por nuestro servicio.
- ✓ Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de reclamaciones, a través del Análisis de Reclamaciones y Quejas, primer paso para identificar oportunidades de mejora.
- ✓ Creación de Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente, con estudios periódicos que evalúen el grado de satisfacción del cliente, sin esperar a su reclamación.
- ✓ Creación del concepto de Lealtad y gestión de la fidelización al cliente, llegando a conocer en profundidad los factores que provocan la lealtad y la deslealtad mediante una metodología de trabajo que incremente la fidelidad de los clientes.

Para gestionar la lealtad de los clientes, las empresas líderes en calidad siguen una evolución consistente en organizar unos sistemas de gestión de las reclamaciones, posteriormente diseñar y administrar una serie de encuestas de satisfacción del cliente para finalmente conocer cuáles son los factores que influyen en la lealtad y en la deslealtad, con objeto de adoptar medidas sobre ellos y gestionar adecuadamente la fidelidad de los clientes. A continuación mediante la Figura 2 – Enfoque al cliente, se puede observar el papel importante que cumple la satisfacción del cliente para la organización.

**Figura 2.** Enfoque al cliente



FUENTE: *Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE*

**Principio 2: Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

La aplicación del principio de liderazgo conlleva a considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en conjunto.

En otras palabras, el liderazgo permite:

- Establecer una visión clara del futuro de la organización
- Establecer metas y objetivos desafiantes
- Crear y mantener valores compartidos, transparencias y modelos éticos en todos los niveles de la organización
- Establecer la confianza y eliminar temores
- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas

**Principio 3: Participación del Personal.** El personal, de todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Tiene beneficios claves como:

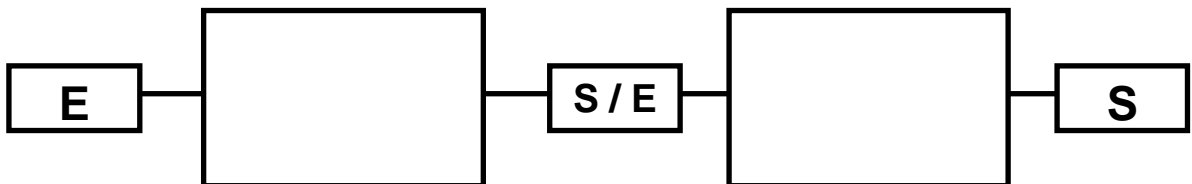
- Motivación, compromiso y participación de la gente en la organización.
- Innovación y creatividad en la persecución de los objetivos de la organización.
- Responsabilidad de los individuos respecto de su desempeño.
- Disposición de los individuos a participar en, y contribuir a, la mejora continua.

**Principio 4: Enfoque basado en Procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

La aplicación de este principio conduce a una definición sistemática de las actividades necesarias para obtener los resultados necesarios, al establecimiento de responsabilidades claras para gestionar las actividades claves, identificación de las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización y a la evaluación de riesgos, consecuencias e impactos de las actividades sobre los clientes, los proveedores y otras partes interesadas.

Se entiende por Proceso el “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”, lo anterior se observa gráficamente en la Figura 3 – Enfoque basado en procesos.

**Figura 3.** Enfoque basado en procesos

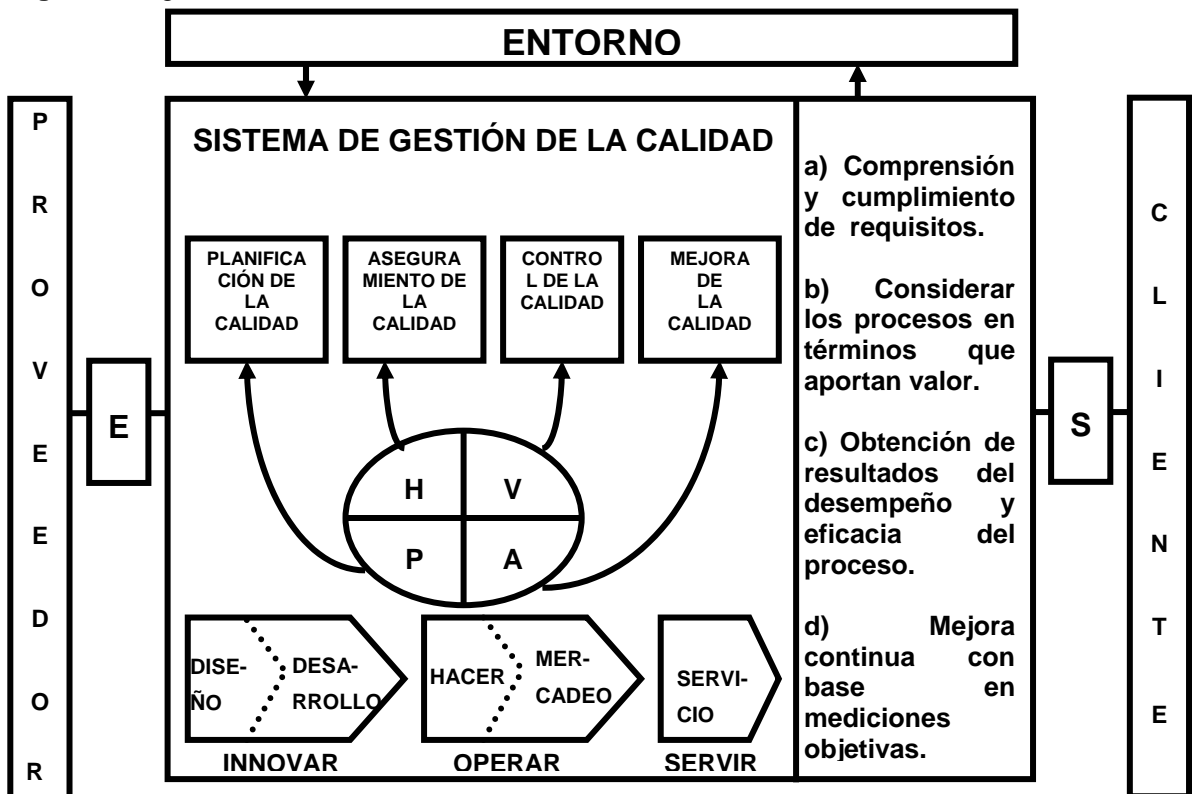


FUENTE: *Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE*

**Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión.** Identificar y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Con la aplicación de este principio la empresa logrará una integración y alineación de los procesos garantizando los resultados deseados, proporciona confianza a las partes interesadas respecto a la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización. Para entender mejor este modelo de una organización como un sistema, observar la Figura 4.

**Figura 4.** Organización como un Sistema

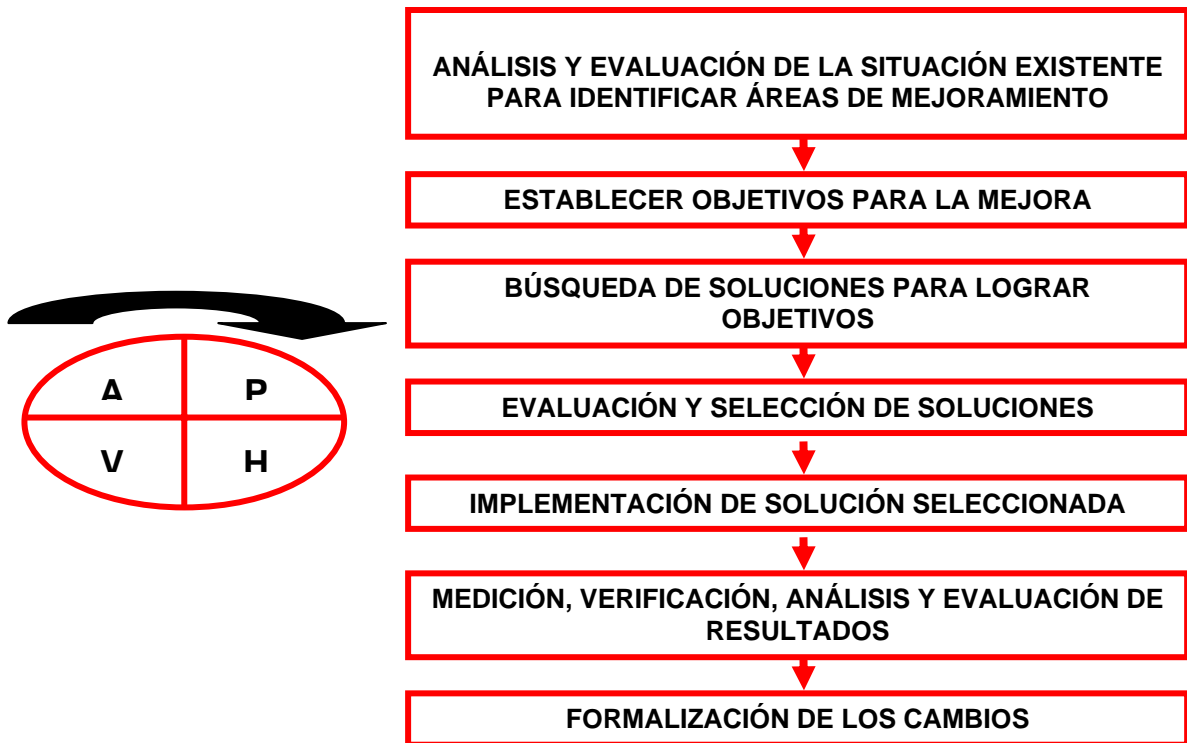


FUENTE: *Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE*

**Principio 6: Mejora Continua.** Es un principio que conduce a utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua de su desempeño. Consiste en proporcionar a las personas, capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua, hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los

sistemas el objetivo de cada individuo de la organización, establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua y reconocer y tomar conocimiento de las mejoras. En la figura 5 – Mejora Continua, se presenta un esquema lógico de las actividades que se deben desarrollar cuando se busca un enfoque de mejora continua en la empresa.

**Figura 5.** Mejora Continua



*FUENTE: Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE*

**Principio 7: Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información, por medio de la aplicación de este principio se puede tomar decisiones informadas, aumentar la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

**Principio 8: Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una organización y sus proveedores son interdependientes, sin embargo se debe destacar que una relación mutuamente beneficiosa entre estas partes aumenta la capacidad de ambos para crear valor. Es un principio que aumenta la capacidad para crear valor para

ambas partes, a la flexibilidad y velocidad de las respuestas conjuntas ante cambios del mercado o de las necesidades, a las expectativas de los clientes y a la optimización de los recursos.

### **2.3.2 ISO 9000:2005 Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario**

Esta norma internacional describe los fundamentos de los sistemas de gestión de calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000 y define los términos relacionados con los mismos.<sup>5</sup>

#### **2.3.2.1 Base Racional para los Sistemas de Gestión de la Calidad**

El enfoque a través de un Sistema de Gestión de Calidad anima a las organizaciones a analizar los requisitos del cliente, definir los procesos que contribuyen al logro de productos aceptables para el cliente y a mantener estos procesos bajo control. Un SGC puede proporcionar el marco de referencia para la mejora continua con objeto de incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas. Brindar confianza tanto a la organización como a sus clientes, a partir de su capacidad para ofrecer productos que satisfagan los requisitos de forma coherente.

#### **2.3.2.2 Requisitos para los Sistemas de Gestión de la calidad y requisitos para los productos**

Los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad se especifican en la Norma ISO 9001. Estos requisitos son genéricos y aplicables a organizaciones de cualquier sector económico e industrial con independencia de la categoría del producto ofrecido. La Norma ISO 9001 no establece requisitos para los productos, estos pueden ser especificados por el cliente o por la organización anticipándose a los requisitos del cliente o por disposiciones reglamentarias. Los requisitos para los productos y, en algunos casos, para los procesos asociados pueden estar contenidos en especificaciones técnicas, normas de producto, normas de proceso, acuerdos contractuales y requisitos reglamentarios.

---

<sup>5</sup> Normas Técnicas ICONTEC. Op, Cit,

### **2.3.2.3 Enfoque de Sistemas de Gestión de la calidad**

Un enfoque para desarrollar e implementar un sistema de gestión de la calidad comprende diferentes etapas tales como:

- a. determinar las necesidades y expectativas de los clientes y de otras partes interesadas,
- b. establecer la política y objetivos de la calidad de la organización,
- c. determinar los procesos y las responsabilidades necesarias para el logro de los objetivos de la calidad,
- d. determinar y proporcionar los recursos necesarios para el logro de los objetivos de la calidad,
- e. establecer métodos para medir la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- f. aplicar estas medidas para determinar la eficacia y eficiencia de cada proceso,
- g. determinar los medios para prevenir no conformidades y eliminar sus causas,
- h. establecer y aplicar un proceso para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

Este enfoque también puede aplicarse para mantener y mejorar un sistema de gestión de la calidad ya existente.

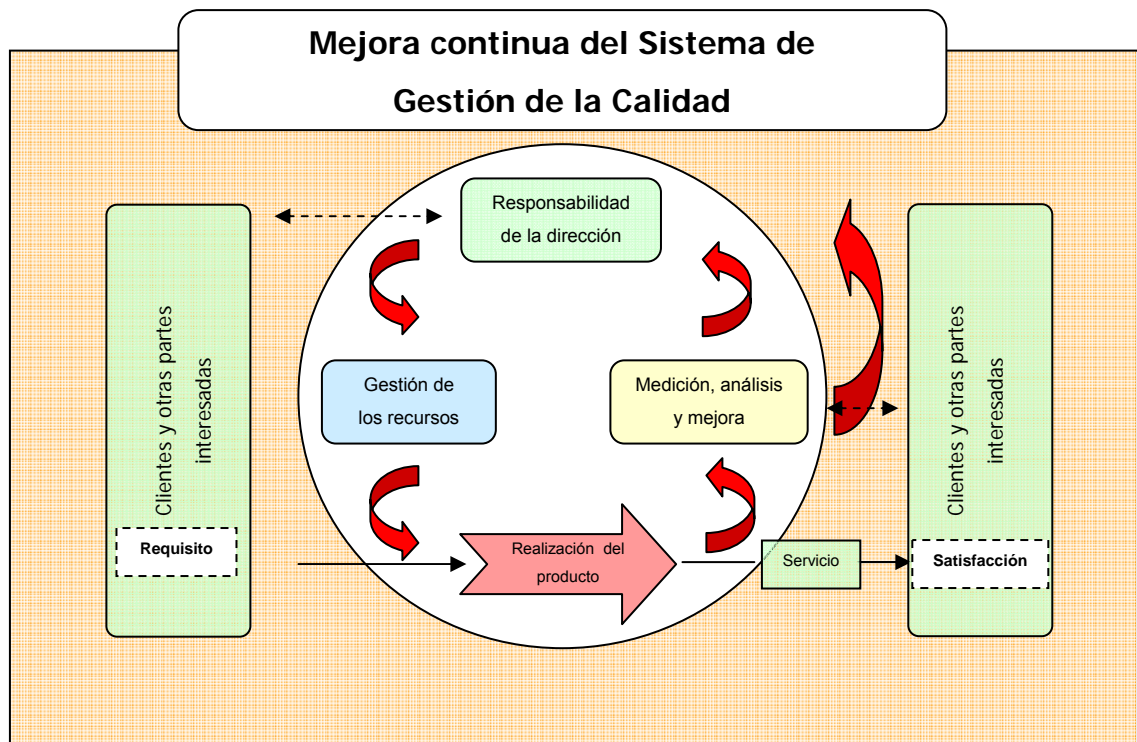
Una empresa que adopte este enfoque genera confianza en la capacidad de sus procesos y en la calidad de sus productos o prestación de servicios, y proporciona una base para la mejora continua. Esto puede concluir a un aumento de la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas y al éxito de la organización.

### **2.3.2.4 Enfoque basado en Procesos**

Un proceso es una actividad apoyada por recursos y gestión que transforma entradas en salidas. Las salidas de una función de la organización frecuentemente son las entradas para otra. El enfoque de gestión de procesos consiste en la identificación y gestión sistemática de los diferentes procesos, y en particular de su interacción. Las nuevas normas se basan justamente en este enfoque, que se alinea con los Principios de Gestión de la Calidad que enuncia la misma norma.

La Figura 6 ilustra el Sistema de Gestión de Calidad basado en procesos descrito en la familia de Normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización. El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción de hasta qué punto se han cumplido sus necesidades y expectativas.

**Figura 6.** Modelo de un Sistema de Gestión de Calidad basado en Procesos



FUENTE: SERIES ISO 9000:2000 – CURSO DE AUDITOR / AUDITOR LÍDER

### 2.3.2.5 Política de la Calidad y Objetivos de la calidad

Se establecen para proporcionar un punto de referencia para dirigir la organización. Ambos determinan los resultados deseados y ayudan a la organización a aplicar sus recursos y alcanzar dichos resultados. La política de la calidad proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad. Los objetivos de la calidad deben ser coherentes con la política de la calidad y el compromiso de la mejora continua y su logro debe poder medirse. El logro de los objetivos de la calidad puede tener un impacto positivo sobre la calidad del producto/servicio, la eficacia operativa y el

desempeño financiero y en consecuencia sobre la satisfacción y la confianza de las partes interesadas.

#### **2.3.2.6 Papel de la Alta dirección dentro del Sistema de Gestión de la calidad**

A través de su liderazgo y sus acciones, la alta dirección puede crear un ambiente en el que el personal se encuentre completamente involucrado y en el cual un sistema de gestión de la calidad puede operar eficazmente. Los principios de gestión de la calidad, relacionados anteriormente, pueden ser utilizados por la alta dirección como base de su papel.

#### **2.3.2.7 Documentación**

La documentación es un aspecto fundamental y distintivo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la ISO 9000. Se apunta la importancia de la documentación en el cumplimiento con los requisitos de los clientes y para lograr la repetibilidad y la trazabilidad. La documentación es la base para lograr la evaluación de la eficacia.

Existen varios tipos de documentación utilizados en los sistemas de gestión de calidad:

- a. Documentos que proporcionan información coherente, interna y externamente, acerca del SGC de la organización, tales documentos se denominan manuales de calidad,
- b. Documentos que describen como se aplica el SGC a un producto, servicio o proyectos o contratos específicos, tales documentos se denominan planes de calidad,
- c. Documentos que establecen requisitos, tales documentos se denominan especificaciones,
- d. Documentos que establecen recomendaciones o sugerencias, tales documentos se denominan directrices,
- e. Documentos que proporcionan información sobre cómo efectuar las actividades y los procesos de manera coherente, tales documentos pueden incluir procedimientos documentados, instrucciones de trabajo y planos,

- f. Documentos que proporcionan evidencia objetiva de las actividades realizadas o resultados obtenidos, tales documentos son conocidos como registros.

#### **2.3.2.8 Evaluación de los Sistemas de Gestión de la calidad**

Cuando se evalúan sistemas de gestión de la calidad, hay cuatro preguntas básicas que deberían formularse en relación con cada uno de los procesos que es sometido a la evaluación:

- a. Se ha identificado y definido apropiadamente el proceso?
- b. Se han asignado las responsabilidades?
- c. Se han implementado y mantenido los procedimientos?
- d. Es el proceso eficaz para lograr los resultados requeridos?

El conjunto de las respuestas a las preguntas anteriores puede determinar el resultado de la evaluación. La evaluación de un SGC puede variar en alcance y comprender una diversidad de actividades, tales como auditorías y revisiones del SGC y autoevaluaciones.

#### **2.3.2.9 Mejora Continua**

El objetivo de la mejora continua del SGC es incrementar la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Las siguientes son acciones destinadas a la mejora:

- a. Análisis y evaluación de la situación existente para identificar áreas para la mejora,
- b. El establecimiento de los objetivos para la mejora,
- c. La búsqueda de posibles soluciones para lograr los objetivos,
- d. La evaluación de dichas soluciones y su selección,
- e. La implementación de la solución seleccionada,
- f. La medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación para determinar que se han alcanzado los objetivos y,
- g. La formalización de los cambios

#### **2.3.2.10 Papel de las Técnicas Estadísticas**

El uso de técnicas estadísticas puede ser de ayuda para comprender la variabilidad y ayudar por lo tanto a las organizaciones a resolver problemas y a mejorar la eficacia y la eficiencia. Así mismo estas técnicas facilitan una mejor utilización de los datos disponibles para ayudar en la toma de decisiones.

#### **2.3.2.11 Sistemas de Gestión de la calidad y otros Sistemas de Gestión**

El sistema de gestión de la calidad es aquella parte del sistema de la gestión de la organización enfocada al logro de resultados. En relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Los objetivos de la calidad complementan otros objetivos de la organización tales como aquellos relacionados con el crecimiento, recursos financieros, rentabilidad, el medio ambiente, seguridad y salud ocupacional. Las diferentes partes del sistema de gestión de una organización pueden integrarse conjuntamente con el SGC, dentro de un sistema de gestión único, utilizando elementos comunes. Esto puede facilitar la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización. El sistema de gestión de la organización puede evaluarse comparándolo con los requisitos del sistema de gestión de la organización.

#### **2.3.2.12 Relación entre los Sistemas de gestión de la calidad y los Modelos de excelencia**

Ambos enfoques:

- a. Permiten a la organización identificar sus fortalezas y debilidades,
- b. Posibilitan la evaluación frente a modelos genéricos,
- c. Proporcionan una base para la mejora continua, y
- d. Posibilitan el reconocimiento externo.

La diferencia entre los enfoques de los sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000 y los modelos de excelencia radica en su campo de aplicación. La familia de Normas ISO 9000 proporciona requisitos para los SGC y orientación para la

mejora del desempeño; la evaluación de los SGC determina el cumplimiento de dichos requisitos. Los modelos de excelencia contienen criterios que permiten la evaluación comparativa del desempeño de la organización y que son aplicables a todas las actividades y partes interesadas de la misma. Los criterios de evolución en los modelos de excelencia proporcionan la base para que una organización pueda comparar su desempeño con el de otras organizaciones.

### **2.3.3 ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos**

Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. La ISO 9001 contiene únicamente los requisitos mínimos de un Sistema de Gestión de Calidad para lograr certificarse.

La Norma ISO 9001 está organizada en un formato sencillo, con términos que son fácilmente reconocidos por todos los sectores de negocio para todos los grupos de productos, incluyendo los proveedores de servicios. Esta norma se utiliza para propósitos de certificación por las organizaciones que buscan el reconocimiento de su Sistema de Gestión de Calidad. Son el lenguaje de calidad en el mundo, son normas aceptadas y reconocidas actualmente en 150 países, consolidándose como eje referencial de la calidad mundial. Ver Anexo A. <sup>6</sup>

La norma ISO 9001:2000 visualiza al Sistema de Gestión de Calidad en su conjunto como un proceso, en el que ingresan los requisitos de un producto y se obtiene el producto que cumple los requisitos y además se obtiene la satisfacción del cliente y de las partes interesadas.

---

<sup>6</sup> GÓMEZ, Saavedra, Eduardo. *Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE. Bogotá D.C. 2005.*

## **3. GENERALIDADES DE LA EMPRESA TRANSMETA S.A.**

### **3.1 GENERALIDADES**

#### **3.1.1 Razón Social y NIT**

TRANSPORTADORA DEL META S.A., TRANSMETA S.A., Nit: 822.006.605-5

#### **3.1.2 Sector económico**

Sector Transporte

#### **3.1.3 Representante Legal**

Ing. Carlos Augusto Trujillo Rey, Gerente General de la empresa

#### **3.1.4 Sedes**

Las operaciones de la empresa TRANSMETA S.A. se llevan a cabo en las siguientes locaciones:

▫ **OFICINA PRINCIPAL**

Dirección: Av. Calle 26 No. 92-30. Centro Administrativo AVIANCA, Bloque 2 Piso 4

Teléfono PBX: (1)4578400

Fax: (7) 4138270

Bogotá, Colombia

Horario de Atención: Lunes a Viernes 7:30 a.m. a 5:30 p.m.

▫ **BASE DE OPERACIONES LA AURORA**

Dirección: Transv. 3h No 70B - 47 sur. La Aurora, salida a Villavicencio

Teléfono PBX: (1) 7629616

Fax: (1)7629616 Ext. 106

Bogotá, Colombia

Horario de Atención: Lunes a Domingo 6:30 a.m. a 7:30 p.m.

▫ BASE DE OPERACIONES PUERTO GAITAN

Dirección: Vía Principal Palmares del Manacacías

Teléfono: (8) 6460396

Puerto Gaitan, Meta, Colombia

Horario de Atención: Lunes a Domingo 6:30 a.m. a 7:30 p.m.

▫ BASE DE CONTROL Y CARGUE CAMPO RUBIALES

Ubicación: 490 Km. de Bogotá

Teléfono: (1) 4138330 (1) 4138350

Campo Rubiales, Meta, Colombia

Horario de Atención: Lunes a Domingo 6:30 a.m. a 7:30 p.m.

### **3.2 NARRATIVA DEL NEGOCIO**

TRANSMETA S.A. es propiedad de los Grupos Prime de Houston-Texas y el Grupo Sinergy<sup>7</sup>, quienes decidieron invertir en el país al constatar el potencial petrolero, la posición geoestratégica para la exploración y distribución del Crudo Rubiales, las políticas de exploración y desarrollo del sector de hidrocarburos, “todo ello sumando al desempeño positivo de los demás sectores económicos, una mano de obra altamente capacitada, un régimen laboral flexible y una política de garantías para la inversión”<sup>8</sup>, determina que lo anterior es más que una mera base importante para creer en Colombia y en su gente.

El Crudo Rubiales es extraído en los campos petroleros de Rubiales y Pirirí en el Departamento del Meta, los cuales poseen unas amplias reservas probadas de petróleo y

---

<sup>7</sup> *Compañía que opera en Brasil desde 2002, encabezada por el recién ciudadano colombiano, German Efromovich (negociante boliviano de nacimiento, chileno de crianza y brasileño de arraigo) Entrevista realizada por Diego Hernán Cárdenas de Portafolio. Noviembre 2005*

<sup>8</sup> *Germán Efromovich. Entrevista realizada por Diego Hernán Cárdenas de Portafolio. Noviembre 2005*

son operados por la firma Meta Petroleum Ltd., empresa que con criterios de calidad y eficiencia forma parte del grupo de inversionistas Prime-Sinergy.

Para Meta Petroleum Ltd. y sus inversionistas nace la idea de desarrollar un proyecto petrolero integral que va desde la explotación, hasta el manejo logístico de transporte y almacenamiento.

En consecuencia, la compañía ve como uno de sus objetivos primordiales establecer criterios y estándares de calidad en la coordinación y prestación del servicio de transporte de Crudo Rubiales, por medio de tractocamiones suministrados por el cliente o ubicados por una compañía propia transportadora. El compromiso adquirido es entonces, no sólo garantizar el cumplimiento en el cargue y la entrega del Crudo Rubiales a sus clientes finales, en todo el territorio nacional, sino de igual manera, minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente a través del cumplimiento de los requisitos técnicos y de seguridad establecidos para el transporte del crudo.

Es así como Meta Petroleum Ltd impulsó la creación de la compañía transportadora, TRANSMETA S.A., directamente responsable de la implementación, ejecución y el control de ésta actividad estableciéndose como un valor agregado en el proceso de comercialización y llevándola a su posicionamiento y consolidación rápidamente.

Actualmente, TRANSMETA S.A. mueve por gestión propia el 76% del crudo producido diariamente en Campo Rubiales por Meta Petroleum Ltd, que corresponde a 55 viajes de tractocamiión/día, (11.200 Barriles Netos). Por su parte ECOPETROL, retira 13 viajes como Regalías y varios distribuidores en vehículos propios mueven 4 viajes por día. El crudo transportado por TRANSMETA S.A. es entregado a más de 90 clientes en Bogotá, Cali, Medellín, Sogamoso, Manizales, Buenaventura. Una tercera parte del crudo transportado se entrega a las ciudades de Barranquilla y Cartagena para exportación.

Se presenta a continuación un mapa de Campo Rubiales, lugar donde se ubican los pozos de crudo rubiales y en los cuales empieza la operación de transporte. Ver Figura 7. Ubicación Campo Rubiales.

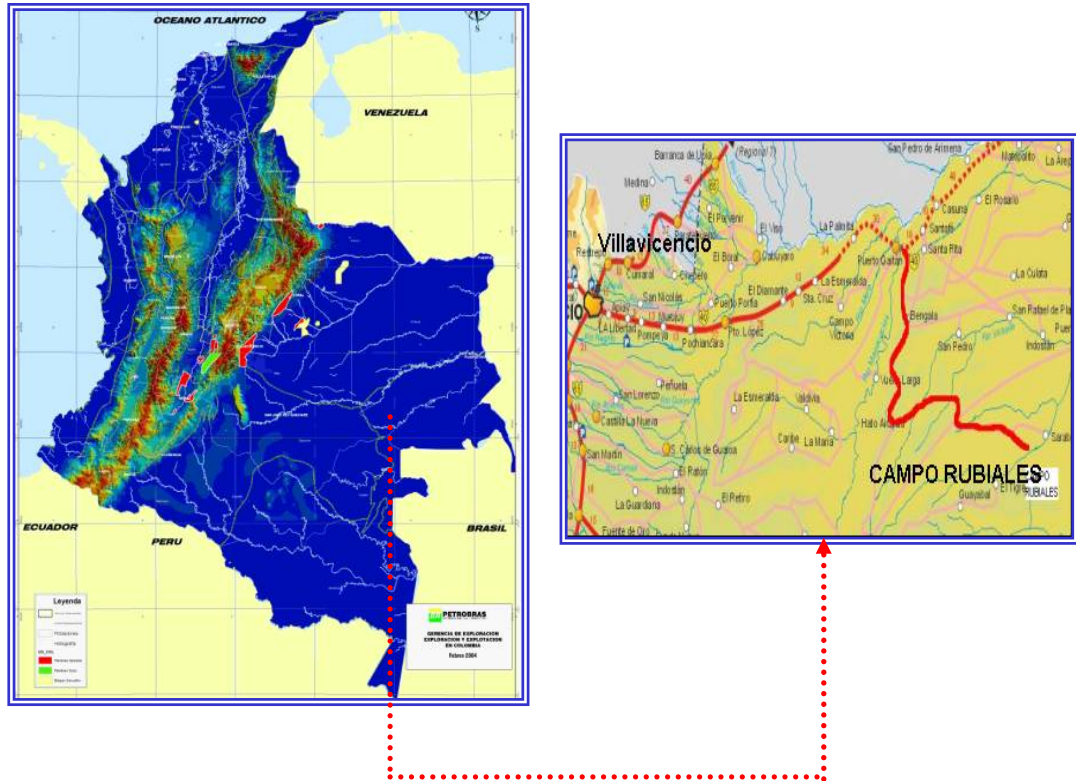
### **3.2.1 Servicio que presta TRANSMETA S.A.**

El servicio de transporte terrestre de crudo que ofrece TRANSMETA S.A. es mediante la utilización de 98 vehículos propios, flota coordinada y controlada por la gestión que realiza el Gerente de Soporte Técnico, Control de Operaciones, personal administrador y ejecutante, y 670 vehículos vinculados a 14 empresas sobre las cuales se realiza una interventoría con el objetivo de supervisar su buen desempeño. La anterior es una operación logística responsable especializada en la contratación, coordinación y administración de los diversos servicios necesarios para transportar el crudo de Meta Petroleum Limited a los diferentes destinos y clientes del territorio nacional. La Figura 7 permite observar la ubicación geográfica de Campo Rubiales, campo en propiedad de la compañía, el cual se encuentra en el nororiente del Departamento del Meta, a 490 km. de la ciudad de Bogotá.

Figura 7. Ubicación Campo Rubiales

# CAMPO RUBIALES

UBICACIÓN: 490 Km. desde Bogotá



<b>ÁREA:</b>	<b>56.900 Hts</b>
<b>POZOS PRODUCTORES:</b>	<b>27</b>
<b>POTENCIAL ACTUAL:</b>	<b>16.100 BOPD</b>
<b>PRODUCCIÓN ACTUAL:</b>	<b>13.700 BOPD</b>
<b>CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:</b>	<b>60.000 BLS</b>
<b>FACILIDADES DE PRODUCCIÓN:</b>	<b>BATERIA 1</b>
	<b>BATERIA 2</b>
	<b>BATERIA 3</b>
	<b>CPF</b>

FUENTE: Documentos Planeación Estratégica TRANSMETA S.A.

<b>Hts:</b>	Hectares - Hectáreas
<b>BOPD:</b>	Barrels of oil per day – Barriles de aceite por día
<b>BLS:</b>	Barrels – Barriles
<b>CPF:</b>	Center Production Facilities – Centro de Facilidades de producción

### 3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

A primera vista, y teniendo en cuenta la magnitud del reto que debe cumplir cada día, la estructura de la compañía es mínima al vincular 19 personas en forma directa, para cumplir labores de planeación, control, interventoría y supervisión. Sin embargo, se considera por primera vez en el servicio del transporte de hidrocarburos acudir al Outsourcing como fórmula de conjugación de servicios especializados. Estas empresas prestan sus servicios a través de un contrato de trabajo, en el cual se declaran las condiciones legales y funcionales en las cuales están comprometidas. El número de personas responsables con la labor supera los 150. Se puede observar el personal vinculado directamente con la empresa y su respectivo cargo, en la Tabla 1 – Personal TRANSMETA S.A.

**Tabla 1.** Personal TRANSMETA S.A.

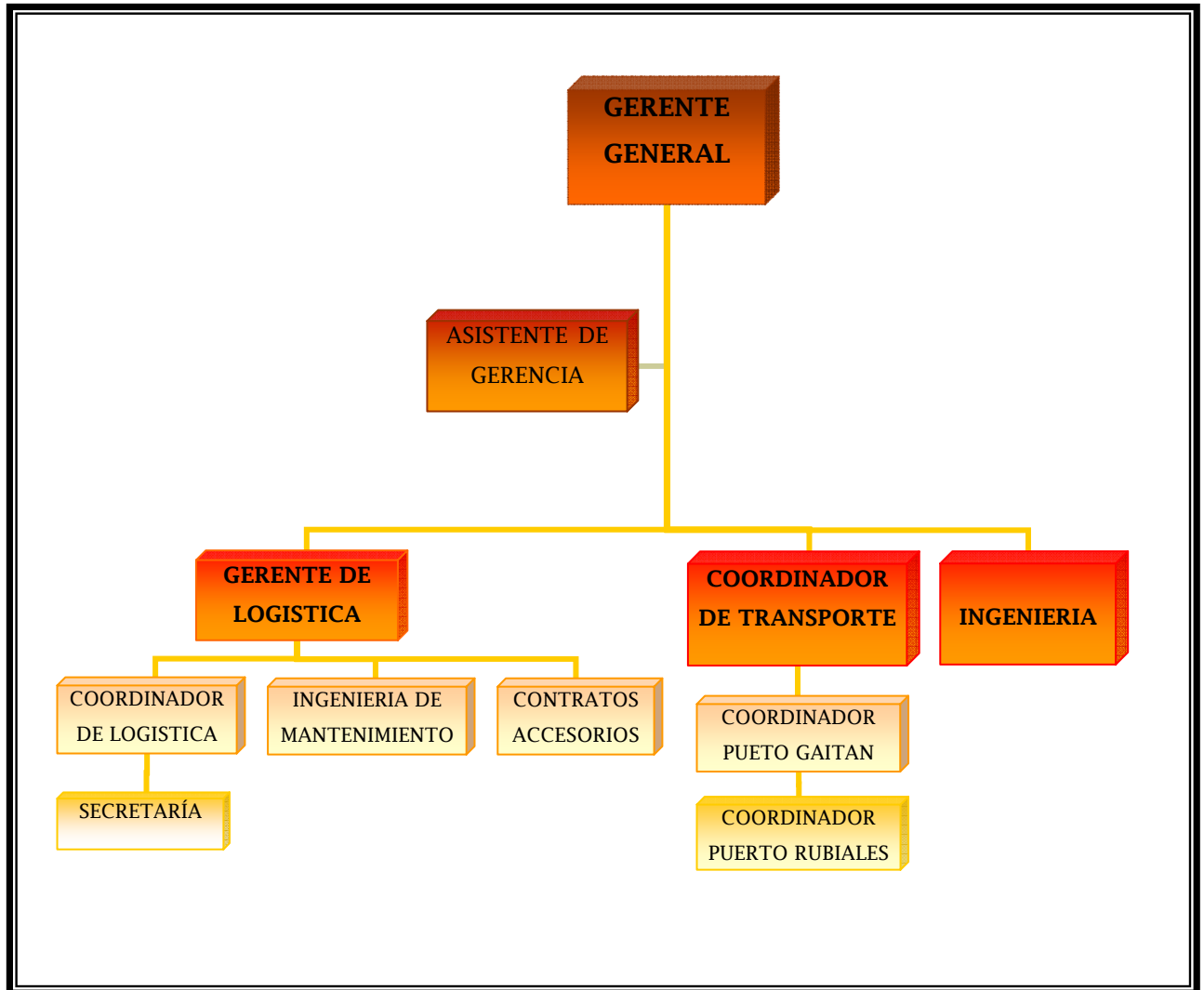
ÁREA	CARGO	No. de Empleados
ADMINISTRACIÓN	ASISTENTE DE GERENCIA	1
ADMINISTRACIÓN	CONTROL DE OPERACIONES	1
ADMINISTRACIÓN	INGENIERO INDICADORES DE GESTION	1
GERENCIA	GERENTE GENERAL	1
LOGÍSTICA	COORDINADOR ADMINISTRATIVO	2
LOGÍSTICA PUERTO GAITAN	COORDINADOR OPERATIVO PUERTO GAITAN	2
LOGÍSTICA	GERENTE SOPORTE TÉCNICO	1
LOGÍSTICA	INGENIERO DE MANTENIMIENTO	3
LOGÍSTICA	COORDINADORA PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS	2
LOGÍSTICA	COORDINADOR DESPACHOS, BIENESTAR DE CONDUCTORES	2
LOGÍSTICA	GERENTE ADMINISTRATIVO	1
LOGÍSTICA	COORDINADOR DESCARGUE CARTAGENA/BARRANQUILLA	2
ADMINISTRACIÓN	AUXILIAR DE CONTABILIDAD	1
		20

*FUENTE: DPTO. RECURSOS HUMANOS. LISTADO GENERAL DE CARGOS TRANSMETA S.A.*

Bajo el anterior enfoque la organización esta dividida en departamentos con funciones bien definidas, el organigrama de la organización se presenta a continuación en la Figura 8 - Organigrama General de TRANSMETA S.A. Organigrama encabezado desde la

Gerencia General, que con la ayuda de su asistente es la encargada de la planeación de las principales operaciones y de dar las directrices a seguir por las distintas dependencias y por la flota propia (conformada actualmente por 97 conductores).

**Figura 8.** Organigrama General de TRANSMETA S.A.



FUENTE: REVISIÓN DPTO. RECURSOS HUMANOS. Enero 2006

Existe en la actualidad dos (2) gerencias más, las cuales dan apoyo administrativo y técnico a la operación de transporte. La Gerencia Administrativa recientemente creada, se encarga de tener en orden todos los aspectos administrativos, económicos y financieros que la empresa efectúa para su normal operación. A su vez, es un apoyo directo a la Gerencia General en el contacto con las Gerencias de Meta Petroleum Ltd. y el servicio que ellos prestan a la organización.

Entre sus labores mas importantes se destaca:

- El control de los contratos que brindan soporte logístico al servicio de transporte que la empresa presta, entre estos se encuentran Ominitracs, Precoopingegral, Empresa de Seguridad
- Controlar equitativamente tiempo de servicio de los conductores, (el sistema de pago tiene una componente variable que depende del número de kilómetros conducidos)
- La solicitud de reembolsos y administración de gastos para carretera
- Elaboración de presupuestos

Los Coordinadores Administrativos quienes en compañía de su secretaria asisten la Gerencia Administrativa en la supervisión y control de los contratos accesorios para el manejo de la flota de TRANSMETA S.A., incluyendo la revisión de facturas por estos generadas brindando apoyo en la gestión administrativa y operativa inherente al desarrollo de las labores realizadas en las bases de operaciones de la empresa.

De igual manera la Gerencia de Soporte Técnico administra todos los contratos de tipo mecánico y operativo de la empresa. Entre sus labores más importantes se desataca:

- Establecer diariamente la disponibilidad de vehículos y conductores.
- Supervisión de elaboración de cargas, remesas terrestres, guías de transporte, control de comparendos y demás documentos.

- Producción de órdenes de servicio para mantenimiento, recepción de trabajos efectuados por el equipo de Contratos Accesorios y determinación de disponibilidad real día a día.
- Coordinación de seguimiento de flota en ruta, establecimiento de tiempos de llegada para cargues y descargues junto con las necesidades de su mantenimiento.
- Evaluación de la disponibilidad de conductores para viajes, se establecen salidas y llegadas de los mismos en el curso de la semana.

Por esta misma línea se encuentra Ingeniería de Mantenimiento y el equipo de Contratos Accesorios. Ingeniería de Mantenimiento es un equipo que se encarga de tareas como:

- Responder por el correcto mantenimiento de la flota propia y de terceros según sea la localidad.
- Elaborar la orden de servicio para el contratista de mantenimiento.
- Coordinar con el Ingeniero de Indicadores, la duración de llantas nuevas, reencauchadas y templarios de repuestos.
- Determinar mediante el análisis del VMACK la correcta conducción por parte de los conductores y establecer al Ingeniero de Indicadores la prestancia media de los mismos.
- Tomar la información de conductores sobre daños en los vehículos, validarla y determinar orden de servicio.
- Desplazarse a sitios de siniestro o a varadas mayores previo visto bueno de la Gerencia de Soporte Técnico.

En este orden de ideas, entidades como PRACO, Precoopingegral, Grupo Guerrero, Omnitrac y Exxon Móvil pertenecientes al equipo de Contratos Accesorios, son grupos que están brindando constantemente sus servicios de mantenimiento, monitoreo satelital, administración de personal, operaciones de soporte logístico a la empresa.

El Supervisor de Operaciones es la persona encargada de determinar y armonizar todos los elementos necesarios para cumplir con la mayor cantidad de entregas oportunas, presentando resultados de eficiencia y haciendo uso racional de los recursos, tiene a su cargo directo a los Coordinadores de Operaciones, Despacho y Bienestar de Conductores y Descargue en la Costa, personal encargado de supervisar operaciones de despacho, cargue y descargue en cada una de sus localidades.

De igual forma y con la colaboración directa de las Coordinadoras de Programación de Despacho, está encargada de realizar la programación diaria, semanal y mensual, previa consulta de los requerimientos de tractocamiones de los clientes presentados al área comercial de Meta Petroleum Ltd., los cuales deberán satisfacer dichos requerimientos. Así mismo efectúa el seguimiento de los tractocamiones mediante consultas con los responsables operativos de las empresas.

Con el cumplimiento de la programación que semanalmente entregue al área comercial se logran minimizar desvíos y maximizar presencia de tractocamiones en el campo, informando diariamente la ubicación de los mismos. En manos de Control de Operaciones está la coordinación del transporte en Puerto Gaitan (ubicado a 167 kilómetros del campo y último municipio con servicios que posibiliten la logística) y en Campo Rubiales (ubicado a 490 kilómetros de Bogotá en el sur-occidente del Meta). Los Coordinadores de estos dos puntos de acopio, deben realizar labores de inspección de vehículos (vacío o cargado), revisión y control del conductor, tanto a la información documentaria como manifiestos de carga, remesas terrestres, pólizas, licencias de tránsito y conducción; como también al estado psicológico y físico del conductor, (se realizan pruebas de alcoholemia y se constata un indicador mínimo de descanso de 7 horas/noche).

El Ingeniero de Indicadores de Gestión, directo colaborador de la Gerencia, brinda apoyo en la toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la operación y gestión de la compañía. Está encargado de recopilar, organizar y analizar todo tipo de información de la flota y el transporte y a partir de estas estadísticas, brinda los datos apropiados oportunamente.

## **4. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA**

Es el proceso por el cual la empresa define su razón de ser en el mercado, su estado deseado en el futuro y desarrolla los objetivos y las acciones concretas para llegar a alcanzar el estado deseado. Se refiere, en esencia, al proceso de preparación que considera necesario para alcanzar los objetivos organizacionales<sup>9</sup>. Los objetivos perseguidos con la planeación estratégica son:

- ➔ Proporcionar un enfoque sistemático:
  - Fijar objetivos organizacionales
  - Conseguir los objetivos
- ➔ Orientar a toda la organización
- ➔ Hacerla válida para cualquier período de tiempo

La planeación estratégica requirió una participación considerable del equipo directivo, ya que son ellos quienes determinan los objetivos a incluir en el plan de negocio y quienes los despliegan hacia niveles inferiores de la organización para, en primer lugar, identificar las acciones necesarias para lograr los objetivos; en segundo lugar, proporcionar los recursos oportunos para esas acciones, y, en tercer lugar, asignar responsabilidades para desarrollar dichas acciones. Los beneficios derivados del proceso de planeación son:

- ➔ Alinea áreas clave de negocio para conseguir aumentar: la lealtad de clientes, el valor del accionista y la calidad y a su vez una disminución de los costos
- ➔ Fomenta la cooperación entre áreas
- ➔ Proporciona la participación y el compromiso de los empleados
- ➔ Construye un sistema sensible, flexible y disciplinado.

---

<sup>9</sup> [www.monografias.com](http://www.monografias.com)

#### 4.1 ALINEAMIENTO DE LA PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA CON EL SGC

Con el ánimo de incluir dentro los objetivos de la Planeación Estratégica de la empresa, el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad para los procesos de realización, se diseña un cuadro donde se puede observar la interacción de los elementos que tanto una planeación estratégica como el Sistema de Gestión de Calidad propone y posteriormente obtiene. Ver Figura 9 – Alineamiento de la Planeación Estratégica de la empresa con el SGC.

**Figura 9.** Alineamiento de la Planeación Estratégica de la empresa con el SGC



*FUENTE: Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE*

##### 4.1.1 Misión

Cuya declaración clarifica el fin, propósito o razón de ser de una organización y explica claramente en qué negocio se encuentra.

Para el desarrollo de este elemento, la Facilitadora de Calidad realizó reuniones cortas con el Gerente General de la organización para dar respuesta a preguntas tales como ¿Quiénes somos?, ¿Cómo logramos la operación?, ¿Cómo lo hacemos?, ¿Cuáles son los clientes de la empresa?, ¿A quiénes beneficiamos?, etc. Después de este ejercicio se pudo consolidar finalmente la redacción de la misión coherente con el objetivo, de una manera entendible para el personal y fácilmente socializable.

*“Transportar diariamente, de manera segura y al menor costo, el crudo en vehículos propios o de terceros, a los diferentes clientes de la República de Colombia”.*

#### **4.1.2 Visión**

Describe el estado deseado por la empresa en el futuro y sirve de línea de referencia para todas las actividades de la organización.

Se desarrolló la misma metodología aplicada para redactar la misión. El quipo de trabajo tuvo en cuenta algunas determinaciones por parte del Gerente General, considerando que la Visión fuera redactada a futuro, motivada por líderes, compartida y apoyada, positiva y alentadora y finalmente que fuera vivida por cada uno de los empleados.

*“Ser la principal empresa de transporte de crudo en Colombia, que mediante su Gestión Logística optimizada, movilice el 100% del crudo para consumo nacional e internacional”.*

**Las Estrategias Clave**, principales opciones o líneas de actuación para el futuro que la empresa define para el logro de la visión, Objetivos Organizacionales, Valores Corporativos

#### **4.2 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- Incrementar el valor agregado a Meta Petroleum Ltd.

- Establecer un sistema de calidad en virtud del cual se conduzca a TRANSMETA S.A. hacia un mejoramiento continuo y una mayor competitividad y eficiencia
- Disminuir inventarios en Campo
- Disminuir tiempos de respuesta al Cliente
- Disminuir Costos de Administración y Mantenimiento de Flota propia.

#### 4.3 VALORES CORPORATIVOS

Para el desarrollo de la Política de Transporte, debe entenderse que el servicio se prestará bajo los siguientes principios:

- **LIBRE DESARROLLO EMPRESARIAL:** Siendo la operación del transporte público en Colombia, un servicio público bajo la regulación del Estado, encomendado a los particulares, se regirá bajo los principios básicos del artículo 333 de la Constitución Política. por lo tanto, esta actividad económica se basará en la libre competencia y la iniciativa privada bajo los parámetros legales que eviten la competencia desleal y el abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado.
- **COMPETITIVIDAD:** El transporte se constituye en parte integrante de la cadena de servicios logísticos y por lo tanto todas sus estrategias van ligadas a lograr la competitividad del aparato productivo nacional mediante la prestación de un servicio eficiente, seguro, oportuno y a un buen precio, de tal manera que satisfaga las necesidades del usuario ya sea del servicio propiamente dicho de transporte o del producto final puesto al alcance del consumidor final.
- **ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO:** El transporte es un servicio que se debe prestar para satisfacer la necesidad de movilización de personas y de mercancías a través de medios adecuados y en condiciones tales que se mantenga la integridad de las personas y las características de los productos. El Estado diseñará políticas dirigidas a fomentar el uso de los medios de transporte y la

racionalización de los equipos apropiados al igual que el diseño de la infraestructura, teniendo en cuenta además su uso por los discapacitados físicos, sensoriales y psíquicos. Los usuarios deberán ser informados sobre los medios o modos que les son ofrecidos, de tal manera que se trasladen de un lugar a otro de manera oportuna y confiable.

- **SEGURIDAD:** El servicio público de transporte debe prestarse en condiciones que garanticen la conducción de las personas sanas y salvas al lugar de destino o el transporte de cosas conduciéndolas y entregándolas en el estado que se reciben que se presumen en buen estado. Igualmente, en la prestación del servicio debe garantizar la integridad de la infraestructura y de las personas contra los riesgos inherentes a la actividad transportadora.

En este sentido, los integrantes de la cadena deben asumir responsabilidades claras en la prestación del servicio de tal manera que durante una operación garanticen la protección del medio ambiente y la integridad de la población colombiana.

- **MENTALIDAD EMPRESARIAL:** La empresa de transporte es una unidad empresarial en capacidad de combinar los recursos humanos, físicos, financieros y de información indispensables para la prestación del servicio con altos niveles de calidad y eficiencia.

Los integrantes de la cadena de servicios logísticos son empresas que unen sus esfuerzos y recursos (humanos, técnicos y financieros) con el fin de atender una demanda de productos o servicios ya sea a nivel nacional o internacional. Por tal motivo, todos deben asumir un rol empresarial y ejercer un papel de socios comerciales que establecen planes estratégicos para atender un mercado de tal manera que obtengan utilidades de la actividad que están ejerciendo.

- **INTERVENCIÓN DEL ESTADO:** En un mercado globalizado, la tendencia debe orientarse a la autorregulación del sector con menos intervención por parte del

Estado, buscando dar respuesta a la necesidad de contar con un transporte más competitivo y seguro que responda a las realidades de la población y en general del sector productivo y que satisfaga los requerimientos de desplazamiento de la población colombiana en condiciones de accesibilidad, calidad, comodidad y seguridad. No obstante, el Estado siempre mantiene su facultad de intervención como medida de salvaguarda en beneficio del interés general sobre el particular.

#### 4.4 MAPA DE PROCESOS

Corresponde al primer mapa de procesos diseñado con el ánimo de establecer una interacción de procesos y mostrar la satisfacción del cliente. Fue una herramienta importante para el diseño de la documentación y uno de los primeros elementos claves para el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. Ver Figura 10 – Mapa de Procesos TRANSMETA S.A.

Figura 10. Mapa de Procesos TRANSMETA S.A.



FUENTE: Planeación Estratégica TRANSMETA S.A.

## **5. PLANIFICACIÓN DEL SGC**

Para iniciar el desarrollo de lo planeado se hizo necesario conocer el estado de la organización en lo que se refiere al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000.

El diagnóstico se hizo con el objeto de identificar falencias, las cuales se eliminarían con el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad, estableciendo fortalezas, las cuales se aprovecharon para la optimización de la planeación estratégica de la empresa.

Para determinar el estado de cumplimiento de la organización, fue necesario en primer lugar el estudio de los requisitos de la norma, el diseño del cuadro de verificación y la definición de las acciones a seguir para la ejecución del diagnóstico.

### **5.1 METODOLOGÍA PARA REALIZAR EL DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

- Determinación de objetivos del diagnóstico
- Definición del alcance del diagnóstico
- Responsables del diagnóstico
- Establecimiento de fechas del diagnóstico
- Realización del diagnóstico
- Hallazgos del diagnóstico
- Cuadro de verificación del cumplimiento

#### **5.1.1 Determinación de objetivos del diagnóstico**

Determinar el nivel de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 de TRANSMETA S.A., identificar los procesos necesarios para el SGC, cuáles de estos procesos están documentados, cuáles deben ser documentados y cuáles deberán ser diseñados.

### **5.1.2 Definición del alcance del diagnóstico**

Los criterios para el diagnóstico son los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 y la evaluación se aplica a los procesos administrativos y operativos.

### **5.1.3 Responsables del diagnóstico**

La evaluación esta a cargo de la autora del presente proyecto, Ivonne Verónica Peña Meza, estudiante en práctica.

### **5.1.4 Establecimiento de fechas del diagnóstico**

Se realizó en el mes de marzo del presente año, con una duración específica de 4 semanas y un constante aprendizaje en el desarrollo del proceso.

### **5.1.5 Realización del diagnóstico**

Para la ejecución se diseñó una lista de verificación con base en un cuestionario creado para el chequeo de cada uno de los elementos que evidencian el estado actual de la organización con respecto al numeral de la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2000 que se está analizando.

### **5.1.6 Hallazgos del diagnóstico**

Para la presentación del diagnóstico se utiliza un cuadro en el cual se especifica el requisito de la norma, una pregunta o afirmación de evaluación con múltiples opciones de selección, el hallazgo del estado actual de TRANSMETA S.A. y la correspondiente acción de mejora.

Las preguntas y afirmación para la evaluación proporcionan un enfoque sencillo para valorar a la empresa, tomando como base los capítulos 4 a 8 de la NTC – ISO 9001:2000.

### **5.1.7 Cuadro de Verificación de Cumplimiento del SGC**

El cuadro para la verificación del cumplimiento de los requisitos según la norma NTC - ISO 9001:2000 se presenta el Cuadro 1, ver Anexo B, donde se plasma la acción que se debe tomar en la ausencia de elementos necesarios en el SGC de TRANSMETA S.A.

## 5.2 DESARROLLO DEL PROYECTO

Se presentará en el primer numeral de este capítulo la metodología empleada para el desarrollo del diagnóstico situacional, se concluyen los siguientes hallazgos:

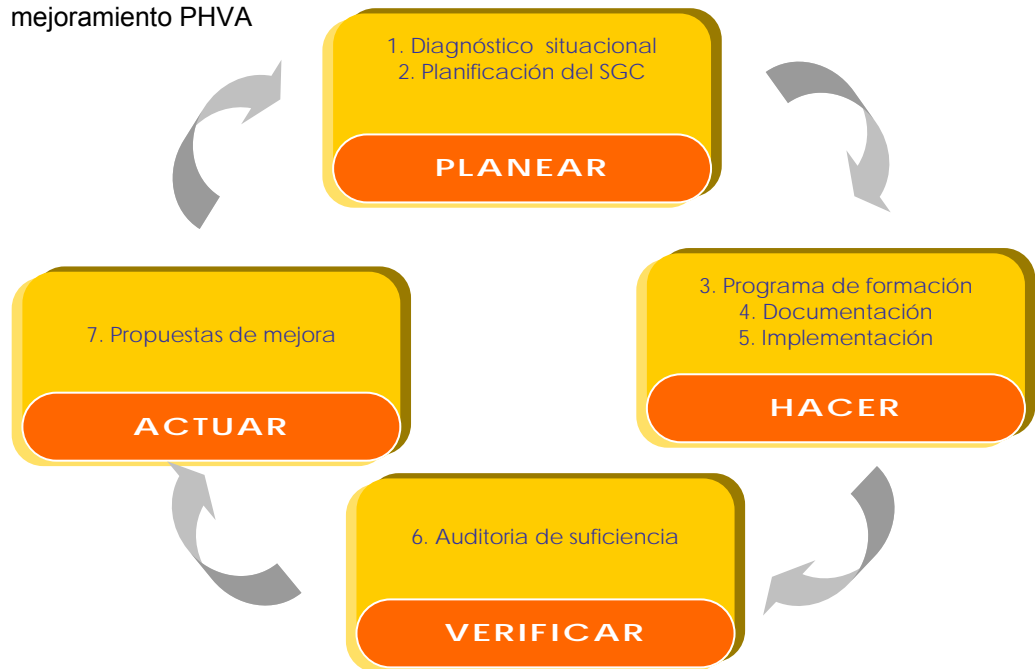
- No se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad establecido por la empresa, lo que indica que no existe ningún antecedente de identificación formal de los procesos del SGC de la empresa.
- Existen elementos base para la conformación del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa y su posterior documentación, pero no se tiene claridad por parte de los funcionarios de TRANSMETA S.A. sobre la aplicación práctica del sistema y sus beneficios.
- No existe una declaración formal de la documentación requerida por la norma para el desarrollo de un SGC en la empresa, en consecuencia no existe declaración del alcance que persigue la empresa para su Certificación.
- Existe un mapa de procesos en el cual sintetiza la operación de la organización, pero por requerimientos del gobierno es necesario reajustarlo, igual forma hay debilidad por parte del personal para identificar en cual proceso están directamente involucrados
- Se evidenció un compromiso por parte de la Dirección, pero se requiere una participación periódica de ésta en las reuniones del Comité de Calidad para retroalimentación permanente y estimulación a las demás áreas de la empresa.
- No se ha establecido un líder por proceso que sea el responsable de los resultados y de la coordinación con otras áreas de la empresa que participan en el proceso, para que se alcancen los resultados planificados y los objetivos establecidos para el mismo.

- Los indicadores de gestión se han planteado y se evalúan en la planeación estratégica, falta retroalimentarlos por proceso para generar compromiso.
- No se encuentran identificados los requisitos del cliente y la comunicación no esta documentada para la satisfacción de los requerimientos de la norma.
- No existe una planificación para la asignación de los recursos relacionados con la implantación y mejora del sistema de calidad y la satisfacción de los clientes.
- No se dispone de dispositivos de seguimiento y de medida para inspeccionar y verificar las características que influyen en la calidad final del servicio, de esta manera establecer la Trazabilidad al servicio.
- Se debe establecer la planificación de las actividades a desarrollar hasta la certificación en un plan detallado de trabajo, donde se definan por cada proceso los compromisos, se asignen responsables y se realice un seguimiento al cumplimiento de las tareas.
- No se tiene documentado un procedimiento de atención y resolución de las reclamaciones que formule el cliente o partes interesadas sobre la calidad del servicio.

Una vez hallado el estado del sistema en la empresa, se da inicio al proceso de documentación e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de TRANSMETA S.A.

La metodología empleada para la documentación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad en TRANSMETA S.A., se basó en el ciclo PHVA de mejoramiento continuo. El proceso se ilustra en la Figura 11 presentada a continuación.

**Figura 11.** Metodología para la documentación e implementación del SGC basado en el ciclo de mejoramiento PHVA



FUENTE: Series ISO 9000:2000 – Curso de Auditor / Auditor Líder

Para el logro de los objetivos planteados, se diseñó un plan de ejecución que consta de siete (7) etapas. Las etapas serán descritas a continuación.

### 5.2.1 Planear

#### ETAPA 1: Diagnóstico Situacional

En esta etapa se identifica la empresa y se realiza un diagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2000.

*Identificación de la empresa.* Durante 3 semanas se hizo un estudio de la empresa, se logró recopilando información básica, pero necesaria para el conocimiento de la organización. La información recopilada se presenta en el capítulo 3 del presente proyecto.

*Diagnóstico de cumplimiento.* Se realiza un diagnóstico cualitativo y cuantitativo del grado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 9001:2000. Éste nos ilustra la situación actual de TRANSMETA S.A. con respecto al grado de cumplimiento de los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a la NTC ISO 9001:2000. El Cuadro 1, cuadro de verificación del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad según la NTC - ISO 9001:2000 es la herramienta que ayuda a determinar lo requerido. Ver ANEXO B

La información requerida para el desarrollo de esta primera etapa fue obtenida de dos formas: encuestas directas al personal, reuniones y estudio de información disponible en archivos de la organización.

Durante diez semanas se hizo la revisión y análisis de documentos disponibles en los archivos, se estimó el estado de cada uno de ellos para analizar su grado de importancia.

## **ETAPA 2: Planificación del Sistema de Gestión de Calidad**

En el siguiente orden, se define en primera instancia la metodología para la documentación e implementación del SGC la cual se basa en el ciclo de mejoramiento PHVA, que es el que se está desarrollando detalladamente en este numeral.

El resultado de esta etapa es, entre otros, la determinación del alcance y las exclusiones del SGC de TRANSMETA S.A., el Organigrama de Calidad, el diseño de la política y los objetivos de calidad, los indicadores de medición de éstos objetivos, se identifican los procesos de la organización, se diseña el mapa de procesos y la descripción para cada uno de ellos. La fase de Planear del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. según el ciclo Deming se observa en el presente capítulo (Capítulo 5).

### **5.2.2 Hacer**

#### **ETAPA 3: Programa de formación**

En esta etapa se debe diseñar y ejecutar un programa de capacitación del Sistema de Gestión de Calidad con el propósito de sensibilizar, crear una cultura de calidad y un

compromiso de mejoramiento continuo en todos y cada uno de los miembros de la organización.

La capacitación dirigida al nivel administrativo y logístico, pero con una estrategia de Capacitación en Cascada, estará a cargo de la Coordinadora de Calidad de la empresa Meta Petroleum Ltd. y capacitará en conocimiento de la norma, enfoque basado en procesos y nociones de auditoría. La formación dirigida al nivel operativo de la organización se basa en la interiorización del concepto de calidad, los principios de la calidad y el conocimiento de la política y objetivos de calidad de la organización y esta a cargo de la Facilitadora de Calidad, autora del proyecto, Ivonne Verónica Peña Meza. El programa de formación diseñado y llevado a cabo en TRANSMETA S.A., junto con los resultados obtenidos, se presentan en el capítulo 7 de Implementación del SGC.

#### **ETAPA 4: Documentación del Sistema de Gestión de Calidad**

La documentación existente actualmente en la organización debe ser revisada para determinar la que se va a implementar, de igual forma, se hará el levantamiento de la documentación faltante con el objeto de evidenciar el cumplimiento de los requisitos de la NTC - ISO 9001:2000. Ésta etapa del proyecto se presenta en el capítulo 6 de Documentación del SGC, el cual es uno de los objetivos del proyecto realizado por la estudiante en práctica.

#### **ETAPA 5: Implementación**

Ésta etapa está direccionada a orientar al personal en la correcta aplicación, tratamiento, almacenamiento y conservación de los diferentes documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad, con el propósito de evidenciar la planificación, seguimiento, control, mejora continua, interrelación de los procesos, medición y demás características exigidas por la norma NTC ISO 9001: 2000. La metodología y resultados de la implementación se presentan en el capítulo 8 de Implementación del SGC.

### **5.2.3 Verificar**

#### **ETAPA 6: Auditoria de suficiencia**

La auditoria de suficiencia se realizará encaminada a establecer la suficiencia de la documentación y el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad. La metodología empleada para el desarrollo de la auditoria de suficiencia en TRANSMETA S.A., junto con los resultados, se presenta en el capítulo 8 del presente proyecto.

### **5.2.4 Actuar**

#### **ETAPA 7: Propuestas de mejora**

De acuerdo al análisis de la información suministrada por los hallazgos encontrados en la auditoria de suficiencia, se proponen acciones de mejora, las cuales con su implementación contribuyen a la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. Las propuestas de mejora, producto de la auditoria de suficiencia, se presentan igualmente en el capítulo 8 del presente proyecto.

## **5.3 RESULTADOS**

### **5.3.1 Alcance del Sistema de Gestión de Calidad**

El Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. refiere todos los procedimientos que gerencian y planifican el conjunto de actividades que afectan la calidad requerida por el cliente, debidamente documentados, incluyendo todos los elementos aplicables de la norma ISO 9001:2000.

El Alcance del SGC de TRANSMETA S.A. incluye el “Servicio de Transporte Terrestre de Hidrocarburos”, mencionando la presencia de exclusiones que por la propia naturaleza de la empresa no deben estar presentes, los procedimientos documentados establecidos para el SGC; la descripción de la interacción de los procesos del SGC, suministrando un sistema de calidad eficaz, controlado y asegurando la práctica y la facilidad de las actividades.

### **5.3.2 Exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad**

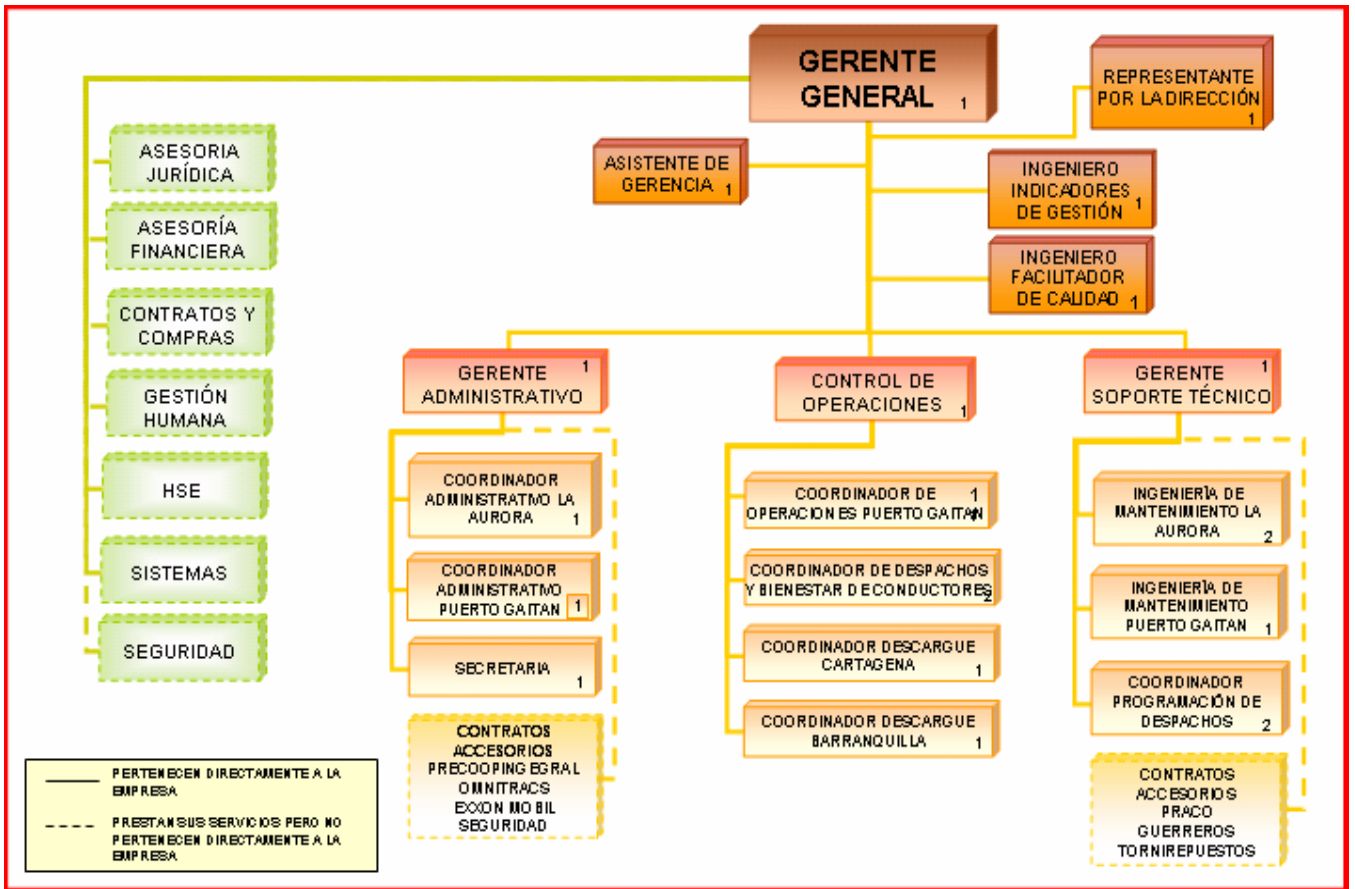
En la aplicación de este sistema no se han considerado los requisitos del numeral 7.3 Diseño y desarrollo de la norma ISO 9001:2000. En TRANSMETA S.A., el diseño y desarrollo no aplica dada las características de la empresa prestadora de servicio de transporte, únicamente ajusta los procesos según especificaciones del entorno y así proporcionar un servicio eficaz.

El numeral 7.6 de la normal, Control de dispositivos de seguimiento y medición, es una exclusión más del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. La verificación del volumen descargado lo hace el cliente en el despacho por peso en báscula y se garantiza el volumen durante el transporte con los sellos. Por lo anterior, el aforo de los tanques no es una actividad que incida en la calidad del servicio que la empresa presta.

### **5.3.3 Organigrama de Calidad**

Teniendo en cuenta el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad en la empresa, se requirió la generación de nuevos cargos administrativos como son el Representante por la Dirección y el Ingeniero Facilitador de Calidad. De igual forma con la inclusión de la Gerencia Administrativa, hubo la necesidad de diseñar un nuevo organigrama, resultado de la documentación del Sistema, un esquema con más claridad en cuanto a las líneas funcionales de la empresa, se puede observar el nuevo organigrama en la Figura 12 – Organigrama de Calidad de TRANSMETA S.A.

Figura 12. Organigrama de Calidad de TRANSMETA S.A.



FUENTE: MANUAL DE CALIDAD DE TRANSMETA S.A.

### 5.3.4 Política de Calidad

El Gerente General de TRANSMETA S.A. ha diseñado su Política de Calidad asegurando que:



Una vez realizado el estudio de cumplimiento a los requerimientos establecidos para el diseño de la Política de Calidad se puede observar el resultado en la Figura 13 – Política de Calidad de TRANSMETA S.A.

**Figura 13.** Política de Calidad de TRANSMETA S.A.



*FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.*

### **5.3.5 Objetivos de Calidad**

De acuerdo con las proyecciones de la organización, la Gerencia General define los objetivos de calidad, alineados con lo establecido en la política, definiendo responsabilidades en las áreas funcionales y estableciendo metas. Los objetivos de calidad de la empresa se encuentran en la Figura 14 – Objetivos de Calidad de TRANSMETA S.A.

**Figura 14.** Objetivos de Calidad de TRANSMETA S.A.

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- Llegar al 100% de cumplimiento de entregas a los clientes y a 0% las ventas perdidas.
- Transportar el 100% del crudo programado para despacho por la compañía productora.
- Con una correcta selección de empresas, conductores y equipo físico, lograr estándares de mantenimiento y control de los mismos.
- Mantener un mínimo de 100 vehículos propios y cubrir con esta flota los despachos en las ciudades de Bogotá, Girardot, Sogamoso, Manizales, Medellín, Ibagué y Cali, y 650 de terceras empresas para cubrir viajes a Barraquilla, Cartagena y Buenaventura oportunamente.
- Implementando nuevas tecnologías que nos permitan ser más flexibles en nuestros procesos y ofrecer a nuestros clientes soluciones que se ajusten a sus necesidades al mejor precio y en un menor tiempo, minimizando el impacto ambiental.
- Proporcionar el correcto manejo de los incidentes con derrame de crudo y de accidentes con repercusiones ambientales mediante la rápida llegada a los sitios de los eventos, con el equipo y personal adecuado.



*FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.*

### 5.3.6 Despliegue Estratégico

A partir de las directrices o ideas básicas de la política de calidad, se establecieron los objetivos de calidad de TRANSMETA S.A., relacionados con cada directriz de la política teniendo en cuenta que fueran alcanzables, medibles y que implicaran un esfuerzo superior a lo normal.

Para establecer el logro y cumplimiento de estos objetivos se han determinado los indicadores de gestión, valores o índices que establecen el norte a la organización y la meta con la cual se monitorea proceso a proceso. La Figura 15 – Despliegue Estratégico de TRANSMETA S.A., permite identificar cada uno de los elementos que conforman este estudio.

**Figura 15.** Despliegue Estratégico de TRANSMETA S.A.






INDICADORES DE GESTIÓN							
DIRECTRIZ DE LA POLÍTICA DE CALIDAD	OBJETIVOS DE CALIDAD	PROCESO	NOMBRE DEL INDICADOR	MÉTODO DE CÁLCULO	META	FUENTE DE DATOS	RESPONSABLE
Satisfacción de Clientes	Mantener un min. de flota propia y de terceros. Correcta selección de Recursos.	Programación de Despachos	Cumplimiento a los clientes	# de Vehículos Programados / # de Vehículos en Sitio	95% Cumplimiento a la programación	Contrato de Empresas Transportadoras	Supervisor de Operaciones
Garantizar Calidad en el servicio	100% cumplimiento de entregas, 0% ventas perdidas	Descargue	Oportunidad de Entrega	# de Vehículos programados para Descargue / # de Vehículos Descargados	95% de oportunidad en la entrega	Reporte Diario de Descargue	Supervisor de Operaciones
Protección al Medio Ambiente	Reducir tasa de accidentalidad y derrames.	Transporte	Recorrido de la flota	# de Vehículos cumpliendo Km. / Total de Vehículos	Min.6500 km. por mes recorridos por vehículo.	Lecturas VMACK	Gerente de Soporte Técnico
			Accidentalidad	# de Accidentes / km. recorridos	1accidente/ 1'000.000 Km.	Cuadro de kilometros recorridos sin accidentes	Gerente de Soporte Técnico
Rentabilidad para los accionistas	Transportar 100% de lo programado en los despachos	Despacho de vehículos	Cumplimiento de Compromiso de vehículos	# de Vehículos Enturados / # de Vehículos Compromiso	100% cumplimiento de los despachos	Planilla Turnos al Cargue - Puerto Gaitan	Supervisor de Operaciones
	Disminuir inventarios en campo		Almacenamiento de Crudo	# de Barriles producidos / # de Barriles cargados	Max. 37% de almacenamiento en Campo	Daily Report Meta Petroleum Ltd.	

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.

### 5.3.7 Plan de Calidad

Es uno de los documentos que da orientación en el servicio que TRANSMETA S.A. presta; está dividido en sus dos campos de acción: la flota propia y la flota de terceras empresas o Grupo G14. Centraliza la información en los procesos de la cadena de valor o realización del servicio, a partir de esto se determina el control, el documento que evidencia, el responsable de la actividad y su respectivo seguimiento. Funciona de la misma forma para flota propia y flota de terceras empresas, lo anterior se puede observar en la Figura 16 – Plan de Calidad Servicio de Transporte de Crudo Flota Propia y Flota del Grupo G14.

**Figura 16.** Plan de Calidad Servicio de Transporte de Crudo Flota Propia y Flota de Grupo G14

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>						4.2.2
Código: R-GCA-016 Fecha: Septiembre de 2006		<b>PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE TRANSPORTE DE CRUDO FLOTA PROPIA</b>			Versión: 0	
Controlado		Documento de Gestión Calidad			Pág. 1 de 1	
PROCESO	FLOTA PROPIA					RESPONSABLE
	CONTROL	DOCUMENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE	
<b>PROGRAMACION</b> 	Disponibilidad de Vehículos	Plan de Mantenimiento	Gerente de Soporte Técnico	I-GOP-DD1 Cronograma de Mantenimiento Preventiva	Gerente de Soporte Operativa	
	Disponibilidad de Conductores Capacitados	Contrato con Cooperativa	Piecoopergejal			
<b>DESPACHO</b> 	Base de Operaciones La Aurora	R-DES-DD6 Orden de Cargue R-DES-DD7 Manifiesto de Carga R-DES-D11 Informe Diario de Flota Propia	Coordinador Programación de Despachos	R-DES-DD3 Reporte de Despachos Mensuales	Control de Operaciones	
	Base de Operaciones Puerto Gaitán	RC-PROD-D21 Autorización de Cargue (Meta Petroleum) R-DES-DD1 Lista de Chequeo R-DES-DD4 Planilla de Turnos - Puerto Gaitán	Coordinador de Operaciones Puerto Gaitán			
	Campa Rubiales	Daily Report-Meta Petroleum	Supervisor de Producción Meta Petroleum			
<b>TRANSPORTE</b> 	Monitoreo Satelital <a href="#">Circulo de Servicio</a>	Informe GPS	Operador Omnitracs	R-TRA-DD1 Reporte Diario de Tránsito Transmeta	Gerente de Soporte Técnico	
<b>DESCARGUE</b> 	Monitoreo Sat <a href="#">Circulo de Servicio</a>	Informe GPS: Macia 10 Macia 12 Macia 14  R-DSC-DD4 Informe Descargue Transmeta	Operador Omnitracs  Coordinador Programación de Despachos	Seguimiento a la Programación de Cargue	Control de Operaciones	

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.



**TRANSPORTADORA DEL META S.A.**

4.2.2

Código: R-GCA-016  
Fecha: Septiembre de 2006

**PLAN DE CALIDAD SERVICIO DE TRANSPORTE DE CRUDO G14**

Versión: 0

Controlado

Documento de Gestión Calidad

Pág. 1 de 1

FLUJO	FLOTA EMPRESAS (Grupo G14)				
	CONTROL	DOCUMENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
<p><b>PROGRAMACION</b></p> <p>↓</p> <p><b>DESPACHO</b></p> <p>↓</p> <p><b>TRANSPORTE</b></p> <p>↓</p> <p><b>DESCARGUE</b></p>	<p>Compromiso de Vehículos diarios empresas G14 puestos en Puerto Gaitán</p> <p>Base de Operaciones Puerto Gaitán</p> <p>Campo Rubiales</p> <p>Reporte permanente</p> <p>Puntos de Descarga Cartagena y Barranquilla</p>	<p>D-GCE-005 Contrato de Transporte de Carga</p> <p>RC-PROD-021 Autorización de Cargue (Meca Petroleum) R-DES-001 Lista de Chequeo R-DES-004 Planilla de Turnos - Puerto Gaitán</p> <p>Daily Report-Mecapetroleum</p> <p>Informe diario del estado del tránsito</p> <p>R-DSC-002 Reporte Diario Descargue</p>	<p>Gerente General</p> <p>Coordinador de Operaciones Puerto Gaitán</p> <p>Supervisor de Producción - Meca Petroleum Ltd.</p> <p>Control Operaciones</p> <p>Coordinador Descargue Barranquilla Coordinador Descargue Cartagena</p>	<p>Inventoría diaria al cumplimiento del compromiso R-DSC-003 Reporte Mensual de Descargue Accas Compá G14</p> <p>R-DES-003 Reporte de Despachos Mensuales</p> <p>Seguimiento a la Programación de Cargue</p>	<p>Control Operaciones / Coordinador Administrativo</p> <p>Control de Operaciones</p> <p>Control Operaciones</p>

FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.

## **6. DOCUMENTACIÓN DEL SGC**

A continuación se listan en orden de ejecución las actividades desarrolladas para la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A.

### **6.1 DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN EXISTENTE**

El programa para el desarrollo del diagnóstico de la documentación se presenta en el numeral 5.1 del presente proyecto y los resultados se encuentran en el Cuadro de Verificación de Cumplimiento del SGC, Anexo B.

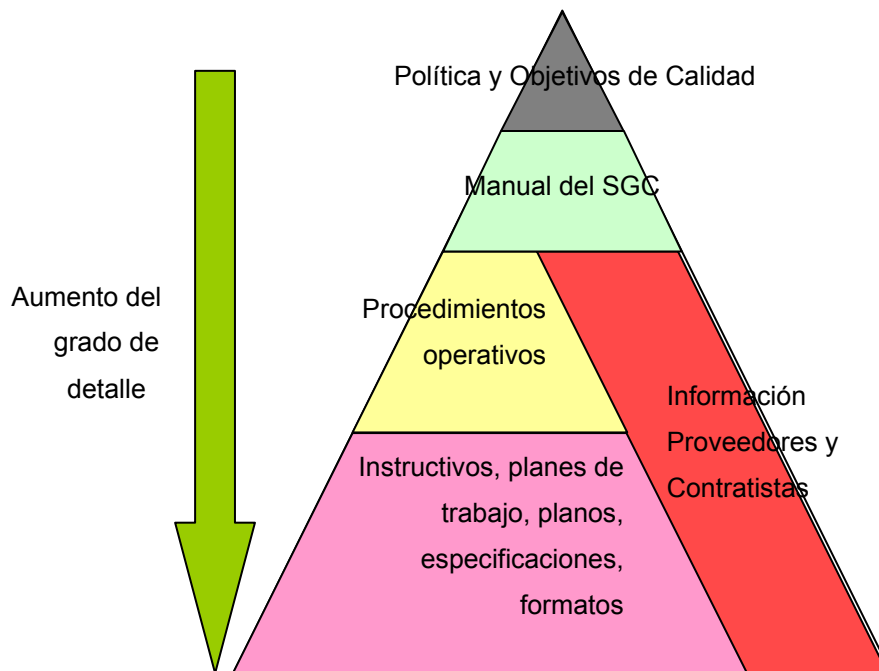
### **6.2 DISEÑO DOCUMENTAL DEL SISTEMA**

Una vez realizado el diagnóstico y encontrados los hallazgos en la empresa, se establece cómo debe ser el diseño documental del sistema, que tiene como propósito ser la base para la estandarización de los métodos de trabajo, de tal forma que se asegure el control de las variables en cada proceso, el esquema se puede observar en la Figura 17 - Pirámide Documental que se presenta a continuación. La documentación que se ha diseñado comprende:

- a. La declaración de la política y los objetivos de calidad,
- b. El Manual del Calidad, que cuenta con una breve descripción del sistema de gestión de Calidad, indicando lo que se esta haciendo para cumplir los requisitos de la norma, por qué, quién, dónde y cómo.
- c. Identificación de los procesos de realización
- d. Los procedimientos documentados, que incidan en los procesos de realización necesarios para garantizar la calidad del servicio de acuerdo a la norma,
- e. Los documentos necesarios de origen externo incorporados al sistema, entradas de los proveedores, normas, códigos, instrumentos reguladores y estatutarios requeridos, y

- f. Los registros requeridos por la norma, como son las instrucciones de trabajo que dirigen al personal en cada actividad y se desprenden de los procedimientos.

**Figura 17. PIRÁMIDE DOCUMENTAL**



*FUENTE: MANUAL DE GESTION INTEGRAL. Meta Petroleum Limited*

### **6.3 DETERMINACIÓN DE NECESIDADES DE DOCUMENTACIÓN**

Se inició con la determinación de documentación necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. para determinar los tipos de documentos necesarios se tomo como parámetro el numeral 4.2 que establece los requisitos para la documentación.

Se identificaron las siguientes necesidades de documentación:

- Declaraciones documentadas de una Política de Calidad y Objetivos de Calidad
- Manuales
- Procedimientos documentados para:

- Control de documentos.
- Control de los registros
- Auditorías internas
- Control de servicio no conforme
- Acciones correctivas y preventivas
- Los documentos requeridos por la organización para asegurar el control, funcionamiento y planificación efectivos de sus procesos
- Instructivos
- Registros para:
  - Diseño del Listado Maestro de Documentos
  - Memorando Interno
  - Actualización de Documentos
  - Revisiones efectuadas por la dirección al Sistema de Gestión de Calidad
  - Educación, formación, habilidades y experiencia del personal
  - Revisión de los requisitos relacionados con el servicio
  - Elementos de entrada de procesos
  - Resultados de la verificación de procesos
  - Resultados de la validación de procesos
  - Control de cambios de procesos
  - Control de Capacitación y Asistencia
  - Evaluación de proveedores
  - Auditorías internas
  - Tratamiento de las no conformidades
  - Reportes de Mejoramiento

#### **6.4 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Después de haber identificado las falencias en la documentación existente, se diseñó el Cronograma de Documentación e Implementación ISO 9001:2000, herramienta que permitió dar inicio a: la identificación de la empresa, identificación de procesos para la realización del servicio, acondicionamiento de los documentos existentes, levantamiento

de los documentos no existentes, actividades de sensibilización y socialización (actividades de implementación) y otras actividades donde se estimaron las tareas que se debían realizar en cumplimiento a los requisitos de la norma para la obtención del Sistema de Gestión de Calidad deseado. Se asignó el responsable de la realización y sus respectivas fechas estimadas. Ver Anexo C.

## **6.5 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS**

Para identificar los procesos se dividieron las operaciones en tres grandes grupos, realizando preguntas sobre sus respectivas actividades:

### ***Procesos Administrativos***

- *¿Cuáles son los procesos que controlan a los procesos de realización?*
  - Gestión que realiza la Gerencia
  - Gestión que debe realizar el Equipo de Calidad

### ***Procesos de realización u operacionales***

- *¿Cuáles son los procesos que entregan valor para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas?*

Lo primero que se identificó fue el resultado final para empezar a realizar la cadena de valor de atrás hacia delante. A continuación se listan las actividades, teniendo en cuenta que: el cliente es Meta Petroleum Ltd., empresa generadora de la carga y el servicio es el transporte del crudo que generan.

1. ¿Para que el cliente de Meta Petroleum tenga el crudo, TRANSMETA S.A. qué debe hacer  
Descargar el Crudo en las instalaciones finales
2. ¿Para contar con el crudo que se debe descargar, TRANSMETA S.A. qué debe hacer?  
Transportar el crudo.

3. ¿Para poder transportar el crudo, TRANSMETA S.A. qué debe hacer?  
Realizar un control sobre el cargue, responsabilidad de la empresa generadora de la carga, Meta Petroleum Ltd.
4. ¿Para cargar el crudo, TRANSMETA S.A., qué debe hacer?  
Despachar los vehículos oportunamente.
5. ¿Para despachar los vehículos, TRANSMETA S.A. qué debe hacer?  
Realizar una Programación de cargues
6. ¿Para tener un programa de cargues, TRANSMETA S.A. que de be hacer?  
Recibir por parte del cliente la programación de Despachos mensualmente

#### ***Procesos de Apoyo o soporte***

- *¿Cuáles son los procesos que soportan la realización?*
  - Gestionar el Recurso Humano
  - Realización de Compras
  - Gestionar el equipo de Sistemas
  - Control y supervisión del medio ambiente, seguridad industrial y el bienestar
  - Actividades de ingeniería y mantenimiento

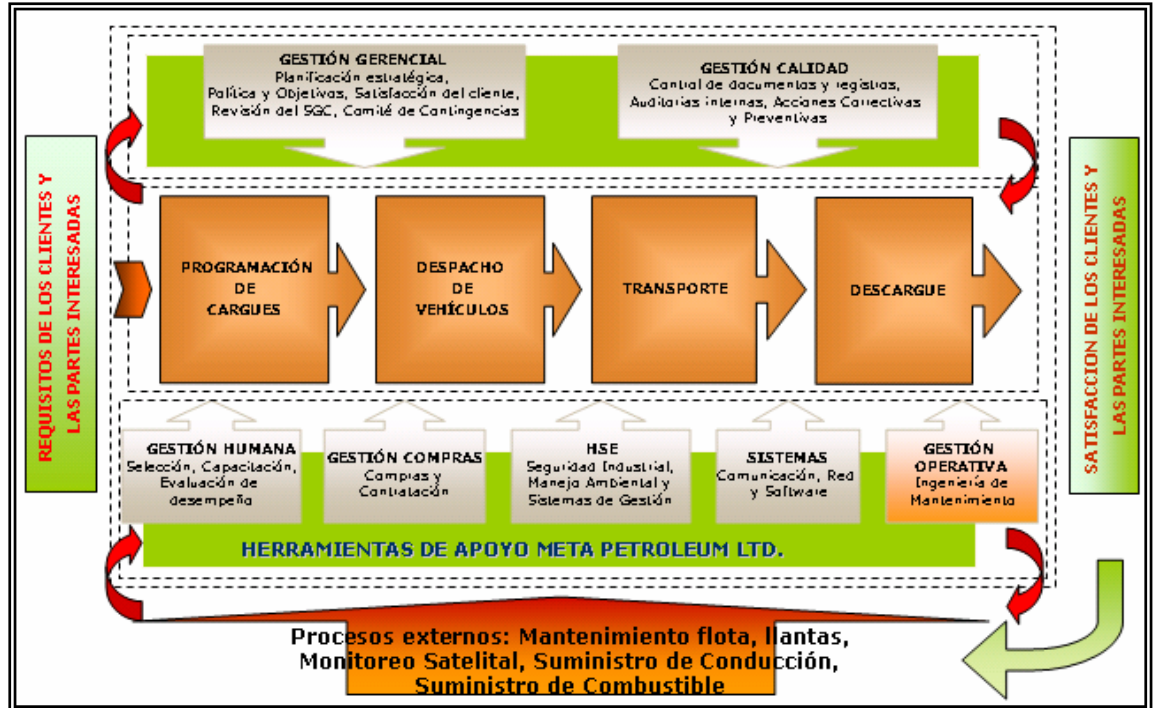
#### **6.5.1 Interacción de Procesos**

La representación gráfica de la interacción de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad de la organización se plasma en el Mapa de Procesos y es precisamente éste, sobre el cual se desarrolla toda la documentación necesaria para el eficaz funcionamiento del sistema, ver Figura 18 – Mapa de Procesos de TRANSMETA S.A. Los procesos se identificaron y fueron agrupados en tres grupos de acuerdo a su naturaleza y alcance:

1. Procesos de Dirección:
  - Gestión Gerencial: Proceso que orienta a toda la organización y establece estrategias para el logro de los objetivos

- Gestión Calidad: Su objetivo es mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia, estos procesos son Gestión Gerencial
2. Procesos de Cadena de Valor: Identifica y caracteriza 4 procesos de realización del servicio y tienen impacto en el cliente creando valor para este.
    - Programación de Despachos
    - Despacho de Vehículos
    - Transporte
    - Descargue
  3. Procesos de Soporte: Identificar 5 procesos de soporte que dan apoyo a los procesos de realización, 4 de estos procesos los realizan otras áreas de la compañía:
    - Gestión Humana
    - Gestión Compras
    - HSE
    - SistemasEL último proceso de apoyo a la operación que pertenece directamente a la organización y realiza operaciones de mantenimiento e ingeniería:
    - Gestión Operativa

**Figura 18.** Mapa de Procesos de TRANSMETA S.A.



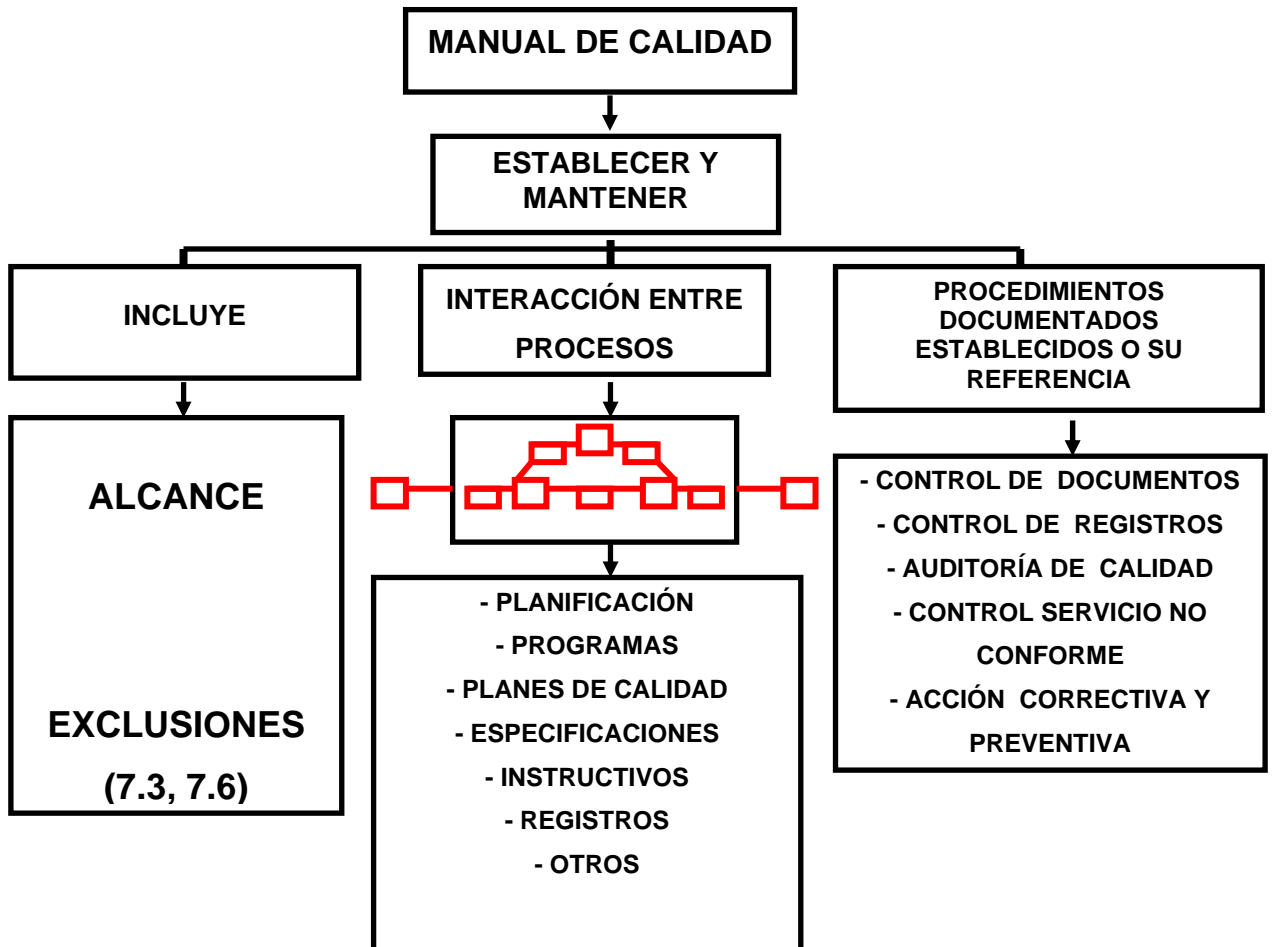
FUENTE: MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.

## 6.6 PRESENTACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Una de las estrategias para presentar la documentación es el Manual de Calidad, documento que especifica en su totalidad el SGC, este se consideró como una compilación de todos los documentos, procedimientos y registros del Sistema y resultado directo de su Implementación.

La Figura 19 – Diseño del Manual de Calidad, permite identificar los parámetros que se tuvieron en cuenta en el diseño y documentación del Manual de la empresa.

**Figura 19.** Diseño del Manual de Calidad



FUENTE: *Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE* – [www.mintraspporte.gov.co](http://www.mintraspporte.gov.co)

El Manual de Calidad de TRANSMETA S.A., el cual se puede estudiar en el Anexo D de este documento, contiene los siguientes ítems:

OBJETIVO

INTRODUCCIÓN

1. ALCANCE
  2. EXCLUSIONES Y DEFINICIONES
  3. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- NARRATIVA DEL NEGOCIO

PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN  
SERVICIO QUE OFRECEMOS  
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL  
4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
REQUISITOS GENERALES  
REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN  
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN  
COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN  
ENFOQUE AL CLIENTE  
POLÍTICA DE LA CALIDAD  
PLANIFICACIÓN  
RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN  
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN  
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS  
PROVISIÓN DE RECURSOS  
RECURSOS HUMANOS  
INFRAESTRUCTURA  
AMBIENTE DE TRABAJO  
7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO  
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO  
PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE  
    7.4    COMPRAS  
    7.5    PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA  
GENERALIDADES  
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN  
CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME  
ANÁLISIS DE DATOS  
MEJORA  
ANEXOS

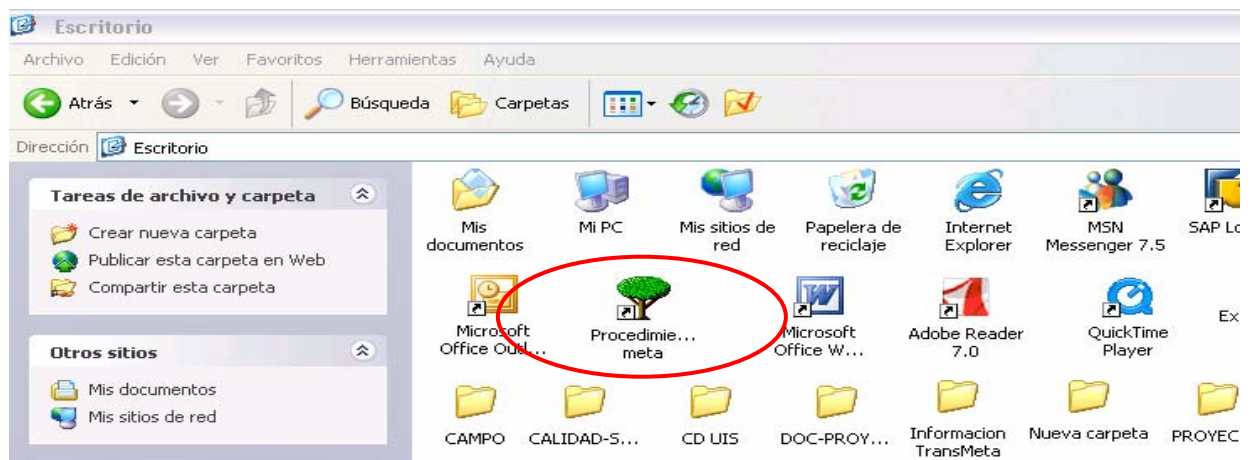
### 6.6.1 Intranet

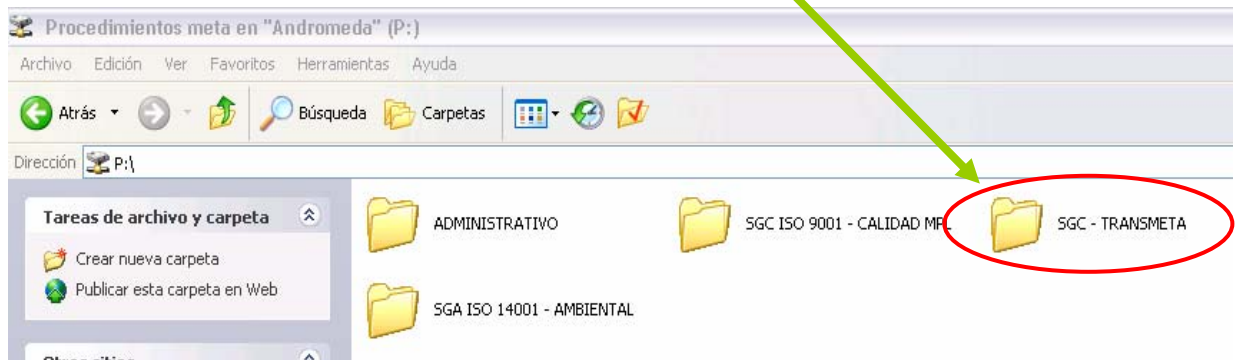
Se consideró como la herramienta idónea para el manejo de la documentación que se genera en el SGC. Mediante al acceso directo del archivo Procedimientos Meta, el empleado de la compañía ingresa directamente al Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. Una de las ideas principales que buscar esta herramienta es familiarizar a todo el personal con los procesos y los subprocesos definidos dentro del sistema. Las principales características de este mecanismo son las siguientes:

- Es un mecanismo amigable y de fácil acceso.
- Cada uno de los procesos contiene unos subprocesos se despliegan mediante un clic, cada uno de los subprocesos a su vez se dividen en dos elementos a saber: documentos y registros.

La ubicación de esta información en el escritorio del equipo de cada uno de los empleados se puede observar en la Figura 20 – Ubicación Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.

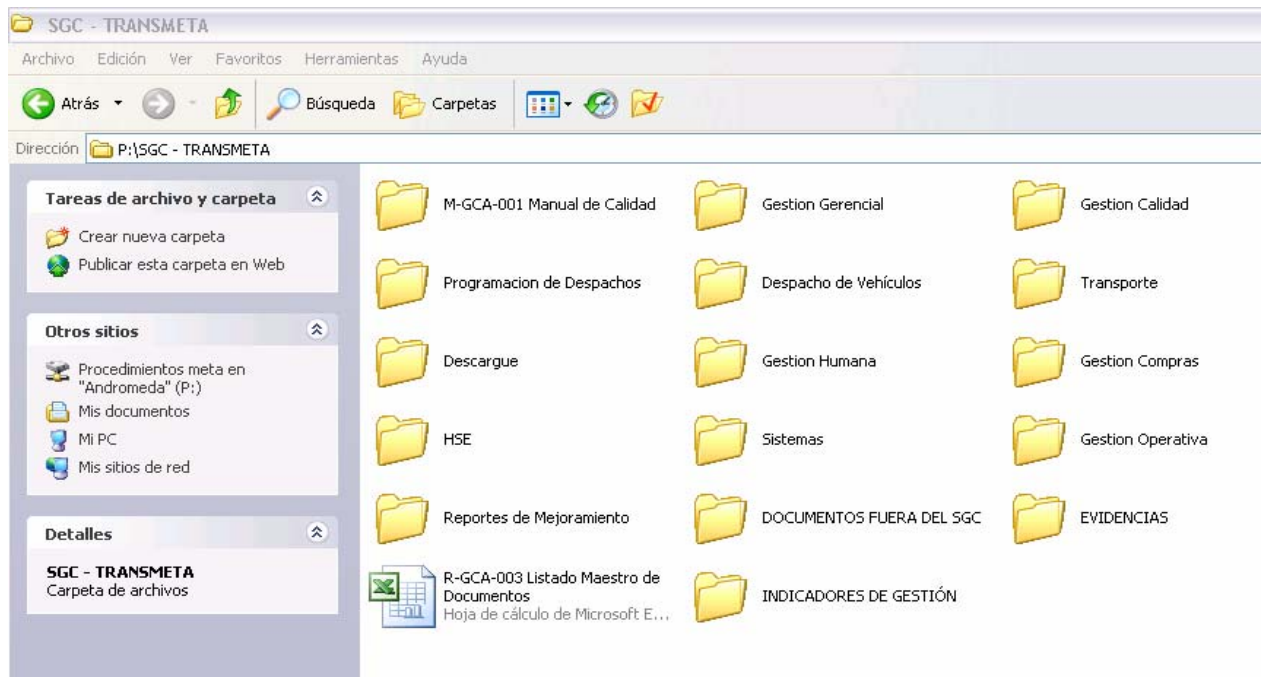
**Figura 20.** Ubicación Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.





En la carpeta correspondiente a M-GCA-001 Manual de Calidad, están ubicados 4 elementos directrices para el sistema como son, los documentos legislativos, el Mapa de Procesos, el Manual de Calidad y el Plan de Calidad del servicio de Transporte de Crudo. De igual forma se encuentran todas las carpetas correspondientes a todos los procesos administrativos, de realización y de soporte, necesarios para generar la operación y cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000. Ver figura 21 – Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.

**Figura 21.** Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.



*FUENTE: Sistemas de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A. Intranet*

## 6.7 IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

La forma de identificar los documentos es mediante su nombre, codificación y versión. Para cada documento la codificación es la siguiente:

GGE: Gestión Gerencial

GCA: Gestión Calidad

PGR: Programación de Despachos

DES: Despacho de Vehículos

TRA: Transporte

DSC: Descargue

GHU: Gestión Humana

GCM: Gestión Compras

HSE: Salud, Seguridad y Medio Ambiente

SIS: Sistemas

GOP: Gestión Operativa

La abreviatura va seguida de un número consecutivo controlado por la Facilitadora de Calidad.

**Tabla 2.** Identificación de Documentos

LETRA	TIPO DOCUMENTO	EXPLICACIÓN
P - Proceso - XXX	Procedimiento	Permite documentar a los procedimientos.
I - Proceso - XXX	Instructivo	Permite documentar los instructivos de trabajo.
R - Proceso - XXX	Registros e Informes	Permite documentar los registros y los informes, reportes o resultados de actividades. Los mapas o caracterizaciones de procesos son considerados registros.
M - Proceso - XXX	Manuales	Permite identificar los manuales.
D - Proceso - XXX	Códigos, reglamentos, etc.	Guías y otros documentos que no tienen carácter de procedimiento y que se constituyen en información importante para el área.

FUENTE: Procedimiento Control de Documentos. Sistema de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A.

Para facilitar la ubicación de los documentos existe un Listado Maestro de Documentos que permite la identificación de las versiones y el acceso a los mismos en su versión magnética desde la red en las terminales de computador de las oficinas en Bogotá y demás sedes de operación. Para su conocimiento se puede acceder al Anexo E, R-GCA-003 Listado Maestro de Documentos.

## **7. IMPLEMENTACIÓN DEL SGC**

### **7.1 GENERALIDADES**

Comprende la puesta en marcha del Sistema de Gestión diseñado y documentado. Durante esta fase fue importante el seguimiento del grado de suficiencia en la documentación, y a partir de esto, iniciar la implementación de los registros, controles en la documentación y los diferentes métodos para la medición y análisis de los procesos. Para implementar eficazmente el Sistema de Gestión, fue necesario capacitar permanentemente al personal; es decir, antes, durante y después de implementado el sistema. De igual forma, se requirió un alto grado de compromiso y participación de todos los empleados, para lograr un mayor sentido de pertenencia e identidad con los objetivos y metas de la empresa.

El proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. requirió aplicar los siguientes aspectos:

#### **7.1.1 Compromiso de la dirección**

Se determinó necesario en el proceso de implementación del sistema que la Dirección de TRANSMETA S.A. estuviera convencida de la necesidad de aplicación del sistema y que su puesta en marcha generaría un mejor funcionamiento en la organización.

Además se realizaron las siguientes actividades:

- Anuncio a todos los niveles de la empresa del compromiso adquirido por la Dirección, lo anterior mediante un Comité de Calidad celebrado semanalmente, el cual brindó la capacitación necesaria para que el equipo conociera y se comprometiera en las labores de mejoramiento continuo y de los elementos básicos para la aplicación de un Sistema de Calidad.
- El nombramiento del Representante por la Dirección, personal encargada específicamente de las en la implementación y mantenimiento del Sistema, cumple

también labores de revisión y aprobación del Manual de Calidad, procedimientos administrativos y operativos, efectúa revisiones periódicas del estado de desarrollo de implementación y mantenimiento del Sistema.

### **7.1.2 Formación del Equipo Interno**

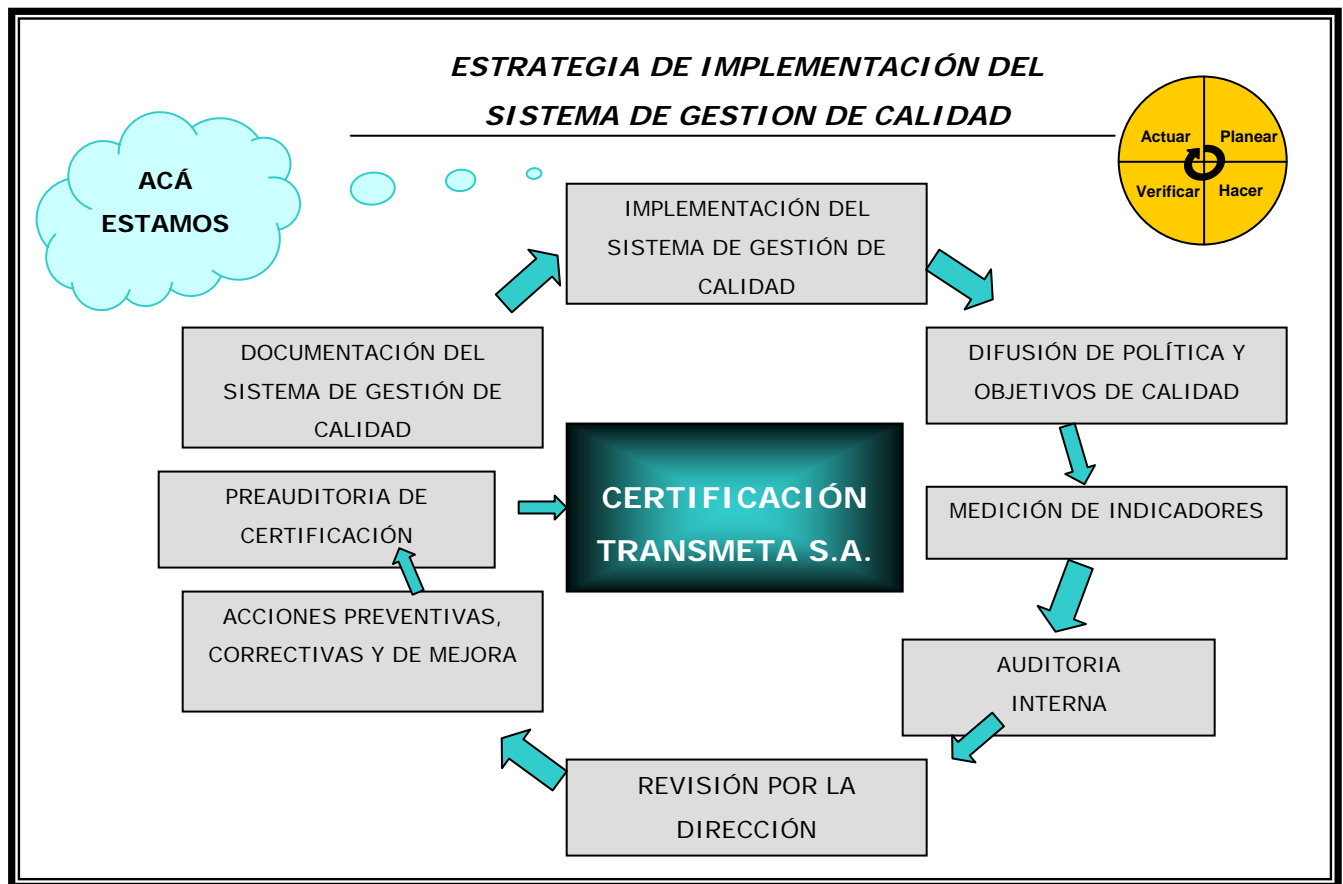
El equipo de trabajo formado por las Coordinadoras de Calidad de Meta Petroleum Ltd. y la autora del proyecto y Facilitadora de Calidad de la empresa, tuvo bajo su responsabilidad las siguientes labores:

- En el comité celebrado semanalmente siguió un programa de formación con el fin de establecer métodos que garantizaran una divulgación de la Política, Misión, Visión, Objetivos y Metas, de igual forma capacitar a todo el personal que estuviera involucrado con TRANSMETA S.A. en los elementos básicos de la Norma NTC ISO 9001:2000. Las capacitaciones se realizaron a todas las líneas de operación de la empresa:
  - Personal Administrativo y Logístico
  - Personal Operativo
  - Conductores
- Realizar revisión y ajustes documentales
- Definir un plan de acción para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y obtener un sistema adecuado para atender la Preauditoría de Certificación en el mes de octubre del presente año.
- Implementar estrategia para divulgación de procedimientos de acciones correctivas y preventivas, de tal forma que la organización se involucre más activamente con un sistema orientado hacia el reporte de las No Conformidades y de Indicadores de Gestión, elementos fundamentales para enfocar la organización hacia la mejora continua.

## 7.2 ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL SGC

El Sistema de Gestión de Calidad se desarrolló paso a paso siguiendo cada uno de los índices mencionados a continuación, como lo muestra la Figura 22 – Estrategia de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. Los resultados obtenidos se plasman en el contenido del proyecto, teniendo como base el ciclo de mejoramiento continuo PHVA, detallado en el anterior capítulo 5. Como última fase de implementación se presenta la visita del ente Certificador BVQi COLOMBIA Ltda., realizando la Preauditoría de Certificación, quedando a un paso del otorgamiento de la certificación.

Figura 22. Estrategia de Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A.



FUENTE: Programa de Formación en Calidad. Divulgación de Documentos

### **7.3 DIFUSIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN**

La Facilitadora de Calidad se encargó de realizar la publicación de la documentación en un primer paso a sus respectivos usuarios vía correo electrónico. Posteriormente, se realizaron las capacitaciones pertinentes al Programa de Formación, con el objetivo de realizar refuerzo en los conceptos difundidos y finalmente, se procedió a alimentar la intranet, ubicando toda la documentación que hace parte del Sistema de Gestión de calidad de la empresa, y de esta forma lograr que todos los empleados tuvieran acceso a los documentos vigentes en red en su respectiva carpeta, asegurando su protección y socialización según está establecido en el Control de Documentos del Sistema.

Las versiones impresas son consideradas No Controladas y están únicamente bajo responsabilidad de su usuario.

Para la publicación de los documentos externos, cada área tiene acceso a un listado de Documentos Externos del proceso, estos documentos están únicamente a cargo del dueño del proceso o su delegado. Estos documentos son revisados y su identificación se realiza mediante su nombre, edición o versión y código cuando aplica y se incluyen en el listado.

#### **7.3.1 Actividades de Socialización**

Las actividades de socialización y capacitación sobre documentación e implementación del Sistema se realizaron por primera vez la segunda semana de marzo, donde semanalmente la Facilitadora se reunía con los principales actores de los procesos y documentaba las actividades que ellos día a día realizaban en su operación, en estas charlas había retroalimentación ya que cada empleado se capacitaba en conceptos de calidad, elementos de la Norma, ahondando en el proceso que empezaba a vivir la organización, y la Facilitadora se argumentaba de temas muy importantes para la realización del Sistema. Tuvo una duración de 7 semanas y a partir de este momento iniciar la etapa de Documentación del proyecto.

Se diseñó, como se dijo anteriormente, el Programa de Formación en Calidad al personal de TRANSMETA S.A., en este cuadro se establecieron los temas mas importantes del conocimiento y manejo del personal, a que tipo de personal iba dirigido según el tema, responsable de la capacitación y las fechas estimadas para realizar dichas capacitaciones. En el Anexo F, Evidencias de Capacitaciones, se observa como se llevo a cabo la difusión de conceptos.


De esta manera se retoma el tema de las sensibilizaciones. En esta oportunidad el objetivo era dar a conocer el nivel de avance del Sistema, generar expectativa entre los empleados y tener un canal de comunicación con el equipo interno de trabajo. Se realizaron Comités de Calidad semanalmente, la capacitación estuvo a cargo de la Coordinadora de Calidad de Meta Petroleum Ltd., una de las asesoras de la Facilitadora en el proceso y la Facilitadora de Calidad quien manejaba temas relacionados con la operación y la aplicación al Sistema. De cada una de estas charlas existe evidencia tanto de material didáctico como controles de asistencia, elementos que demuestran la realización y capacitación al personal de la empresa, material que se puede estudiar en el Anexo F, Evidencias de Capacitaciones.

Dentro del Sistema de Gestión de Calidad se estimó una carpeta donde se guardaron las evidencias de estas capacitaciones, organizadas según el personal para el cual estuvo dirigido, y que el empleado pudiera tener acceso a esta información en el momento que lo estimara conveniente, esta información se puede ver en el Anexo F, Evidencia de Capacitaciones (Administrativo / Conductores). De estas capacitaciones se diligenció el respectivo formato R-GHU-003 Capacitación y Control de asistencia, Tabla 3, formato creado en el Sistema de Gestión de Calidad como requisito en el control de registros de la norma.

En el transcurso de la etapa de implementación se desarrollaron actividades evaluativas para corroborar el nivel alcanzado en manejo de conceptos, estas evaluaciones hicieron énfasis en el tema de la Política de Calidad de la empresa, y énfasis en el Procedimiento de Servicio No Conforme, logrando un conocimiento de los objetivos que persigue la

empresa y por otra parte, la manera de reportar desde adentro de la organización los hallazgos que puedan entorpecer la operación. Estas evaluaciones se encuentran en el Anexo F, Evidencia de Capacitaciones.

**Tabla 3.** Capacitación y Control de Asistencia

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>			
Código: R-GHU-003	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>		Versión: 0
Fecha: Julio de 2006	Documento de Gestión Humana		Página 1 de 1
Controlado:			

FECHA:		TOTAL PARTICIP:	
HORA:		EMPRESAS PARTICIPANTES:	
LUGAR:		TIEMPO DE CAPACITACION:	
TEMA:			
CAPACITADOR:			

NO.	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

FUENTE: *Sistemas de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A. Gestión Humana*

Se utilizaron además otras herramientas de sensibilización como volantes informativos, plegables, pendones y cuadros donde se consignó la información elemental para la capacitación de los empleados en el día a día.

### **7.3.2 Impacto en la Organización**

En la actualidad, TRANSMETA S.A. se proyecta como una empresa de mayor prestigio en el ámbito nacional en los sectores: petrolero y de transporte. Con la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad se alcanzaron cambios organizacionales y estructurales que hacen de la organización un ente comprometido con el proceso de mejoramiento continuo con énfasis en la calidad, al mismo tiempo se puede cuantificar de manera objetiva su rendimiento, mediante indicadores de eficacia y eficiencia.

Además fue posible disminuir el desgaste del personal en labores repetitivas, se consiguió un mejor clima laboral e interés en el tema del mejoramiento continuo, mejor elaboración de informes, estandarización de documentos y registros, mejoramiento y documentación de procesos, contribuyendo a que el personal sea aprovechado en actividades que le permitan a la empresa estar en continuo crecimiento, dejando a TRANSMETA S.A. a un paso de la certificación en ISO.

### **7.3.3 Beneficios Obtenidos**

Como beneficio principal se identifica la creación del Manual de Calidad, documento cuyo uso facilita el conocimiento de la empresa, tanto para un empleado nuevo como uno existente y junto al de documento de perfil de cargos, responsabilidades y compromisos, reduce sustancialmente el tiempo de comprensión de cada operación.

Entre otros:

- **Optimización de la funcionalidad de la estructura organizacional.** Gracias a la elaboración del Organigrama de Calidad, se identifican las líneas de acción de la empresa, orientando fácilmente tanto al ajeno a la organización como a todos los comprometidos con la operación. De igual forma dar cumplimiento con el numeral 5.5 de la Norma NTC ISO 9001:2000, el cual hace regencia acerca de cómo *“la Dirección*

*debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades estén definidas y sean comunicadas dentro de la organización”.*<sup>10</sup>

- **Incremento de eficiencia, eficacia y efectividad.** El objetivo fundamental de la aplicación de un Sistema de Calidad en la empresa, es orientar a la organización hacia la mejora continua, dando como resultado efectividad en los procesos y la satisfacción del cliente, gracias a un servicio de buena calidad y en las especificaciones requeridas.
- **Continuidad de programas de desarrollo.** Se estima conveniente seguir desarrollando los programas de capacitación, enfocando continuamente al personal a perseguir los objetivos de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad y buscando diferentes maneras para el desarrollo de las capacidades del personal.
- **Mejoramiento del clima laboral.** Se observa en la medida que el personal se ve mucho más animado e interesado en la aplicación del sistema en la empresa, entendiendo que esta es una herramienta que permite la documentación y estandarización de las actividades. En un principio, se encontró un personal apático al cambio, con bloqueos frente a la realización de nuevas estrategias de trabajo, pero después de las sensibilizaciones, se manejo un mejor ambiente, dispuesto a realizar actividades que brindaran resultados exitosos para la organización.
- **Mejoramiento de la imagen institucional.** La aplicación del sistema, permite que el entorno catalogue a la empresa, como un ente comprometido con la mejora continua, haciendo énfasis en la calidad del servicio que ofrece, cualidad que en la actualidad permite ver a la empresa con mayor capacidad de satisfacción del cliente único, Meta Petroleum Ltd., y en la generación de nuevos clientes.

---

<sup>10</sup> ISO 9000:2000. *Guía para pequeñas empresas. ICONTEC y Standars Australia. Bogotá 2001.*

- **Mejoramiento del índice de transparencia.** El Manual de Calidad de TRANSMETA S.A. considerado como la compilación de documentos, procedimientos y registros que conforman el Sistema, presenta en forma clara y coherente la estructura administrativa y logística del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa, basado en los estándares de la NTC ISO 9001:2000. Este documento se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en conocer el sistema como guía fundamental de los procesos de realización y quieran conocer la forma de administración de la calidad que persigue el mejoramiento continuo, la eficacia y la eficiencia de la organización.

#### **7.3.4 Resultados de la Socialización**

Con la realización de las jornadas de socialización y sensibilización se obtuvo un resultado considerado exitoso y esto se puede observar directamente en el buen desempeño de los auditados en los ejercicios realizados.

El personal administrativo capacitado fue en su totalidad, el correspondiente a 18 empleados contratados directamente por la empresa, mediante el desarrollo de 10 jornadas de capacitación planeadas en el Programa de Formación en Calidad TRANSMETA S.A. El personal que participó, mostró compromiso e interés en el desarrollo de las actividades y en la consecución de los objetivos planteados. Se debe aclarar, que en varias oportunidades fue necesario el traslado a los diferentes puntos de operación de la empresa, siendo estos, viajes a Puerto Gaitan y Campo Rubiales, con el fin de involucrar a todo el personal vinculado con la empresa.

En cuanto a los conductores, fueron capacitados 143 de todas las empresas transportadoras vinculadas con TRANSMETA S.A., los cuales están registrados en el Control de Asistencia y una constante sensibilización día a día brindada en charlas por el Coordinador de Despachos y Bienestar de Conductores, persona encargada de reunirse diariamente con ellos y comunicarles datos importantes y de la actualidad de la empresa.

Gracias a la comunicación constante con la Gerencia General, se plasmaron las requisiciones de la empresa en términos de misión, visión, política de calidad y los

objetivos para conseguir dicha política, para proseguir a la difusión de los anteriores elementos los cuales dieron inicio a la comunicación directa con el personal de la empresa, incentivándolos al trabajo en equipo y cooperación con el Sistema.

El trabajo en equipo consistió básicamente en la construcción de los documentos, procedimientos, caracterizaciones, diligenciamiento de registros, diseñados como evidencia de ejecución del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A.


#### **7.4 MEDICIÓN DE LOS INDICADORES**

Desde enero del 2005 se vienen manejando indicadores de gestión de carácter global de la empresa. Estos indicadores son establecidos por el Ingeniero de Indicadores de Gestión, encargado de calcular estadísticas sobre el desempeño del servicio de transporte terrestre, entre estos: el desempeño de la Flota, desempeño de conductores, costos de mantenimiento, ingresos. Estos resultados se encuentran dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa en una carpeta correspondiente a Indicadores de Gestión y se constituyen en una de las herramientas fundamentales para la Gerencia, en la toma de decisiones.

Los Indicadores de Gestión establecidos en el Despliegue estratégico, numeral 5.3.6, son los indicadores que permiten establecer el logro y cumplimiento de los objetivos de calidad, valores o índices que establecen el norte a la organización y la meta con la cual se monitorea proceso a proceso.

El reporte de indicadores por procesos, que es uno de los resultados de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, están definidos en la caracterización de los procesos y en las herramientas de apoyo de los procesos de Soporte, se establecen según su periodicidad y el dueño del proceso presenta el resultado a la Facilitadora de Calidad, lo que permite llevar el registro en el Sistema de Gestión de Calidad y posteriormente presentarlo a la gerencia. Su primera presentación esta establecida para el mes de Noviembre.

## 7.4.1 Procesos Administrativos y de Realización

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>				
Código: R-GCA-018	<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>			Versión: 0
Fecha: Octubre 2006	Documento de Gestión de Calidad			Pág. 1 de 1
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b>				
<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD TRANSMETA S.A.</b>				
PROCESO	INDICADOR	FORMULACION	META	RESPONSABLE
<b>GESTIÓN GERENCIAL</b>	Seguimiento al desempeño del SGC	Ejecución del informe de revisión por la Dirección al SGC	1 Informe / Auditoría	Representante por la Dirección
<b>GESTIÓN CALIDAD</b>	Cumplimiento programa de auditorías internas	No de Auditorías Programadas / No de Auditorías Ejecutadas	100%	Facilitador de Calidad
	Eficiencia en el cierre de No Conformidades halladas en Auditorías Internas	(No. No Conformidades cerradas / No. No conformidades halladas) * 100	100%	Facilitador de Calidad
<b>PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS</b>	Cumplimiento a los clientes	No de Vehículos Programados / No de Vehículos entregados	95% cumplimiento a la programación	Supervisor de Operaciones
<b>DESPACHO DE VEHÍCULOS</b>	Cumplimiento Compromiso de la Flota Propia	No de Vehículos Enturnados / No de Vehículos Compromiso	100%	Supervisor de Operaciones
	Cumplimiento Compromiso del Grupo G14	No de Vehículos Enturnados / No de Vehículos Compromiso	100%	Supervisor de Operaciones
<b>TRANSPORTE</b>	Recorrido de la Flota	Vehículos cumpliendo Km. / Total de Vehículo	Mínimo 6500 km. por mes recorridos por vehículo	Gerente de Soporte Técnico
	Accidentalidad Terceros	No. de Accidentes / Km. recorridos	1 accidente / 1'000.000 Km.	Supervisor de Operaciones
	Accidentalidad	No. de Accidentes / Km. recorridos	1 accidente / 1'000.000 Km.	Gerente de Soporte Técnico
<b>DESCARGUE</b>	Oportunidad de Entrega	No. de Vehículos programados para descargue / Número de Vehículos descargados	95% de oportunidad en la entrega	Supervisor de Operaciones
<b>GESTIÓN OPERATIVA</b>	Cumplimiento de metas Mantenimiento Preventivo	% de Cumplimiento de metas Mantenimiento Preventivo	100%	Gerente de Soporte Técnico
	Cumplimiento de metas Mantenimiento Correctivo	% de Cumplimiento de metas Mantenimiento Correctivo	100%	Gerente de Soporte Técnico

## 7.4.2 Procesos de Soporte

- **GESTIÓN HUMANA**

<b>VII. INDICADORES DE GESTION</b>			
Definición del indicador	Formulación	Meta	Frecuencia
<b>Capacitación:</b> Mide el porcentaje de cumplimiento de los capacitaciones y del personal que asistió a los cursos de acuerdo al programa realizado a principio de año.	Total de Personal Capacitado / Personal Programado	100%	Semestral
<b>Rotación de Personal:</b> Permite medir la calidad y competencia del personal seleccionado.	Personal Retirado / Total de Personal	< 10%	Mensual
<b>Desarrollo Personal:</b> Mide el mejoramiento de competencias de los candidatos de Alto Potencial.	Planes Ejecutados / Planes Programados	100%	Semestral
<b>Relaciones con los empleados:</b> Se busca medir el clima laboral dentro de la compañía.	Personal Encuestado Totalmente Satisfecho / Total personal encuestado	> 80 %	Anual
<b>Evaluación de Desempeño:</b> Mide Porcentualmente el cumplimiento de los objetivos planteados semestralmente.	Objetivos Logrados / Objetivos Planeados	> 80%	Semestral

- SISTEMAS

VII. INDICADORES DE GESTIÓN Y METAS			
¶			
Definición del indicador	Formulación	Meta	Periodicidad
% Atención Solicitudes	No. solicitudes ejecutadas/No. Solicitudes requeridas por los usuarios.	90%	Mensual
Funcionamiento Servidores	Minutos de caída del servidor en el mes	30 min/mes	Mensual
Funcionamiento Comunicaciones	Minutos de caída del servicio satelital	31 min/mes	Mensual
¤			
¤			

**Nota:** Los procesos de apoyo HSE y Gestión Compras no brindaron la información para su publicación.

## **8. EVALUACIÓN DEL SGC**

El establecimiento de un Sistema de Gestión debe conducir a la mejora de los procesos, servicios y en general de la organización, por esto se hizo importante la definición de mecanismos de evaluación periódica al sistema que permitan identificar oportunidades de mejora.

Como resultado de esta etapa se estimó contar con la presencia de auditores internos con experiencia y habilidades ampliamente desarrolladas, ejecución de auditorías internas periódicas y el planteamiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora y realización de revisiones por la dirección con la participación activa de la gerencia y con unos resultados concretos hacia la mejora de los procesos, del servicio y del SGC.

### **8.1 PROGRAMA DE TRABAJO AUDITORIA DE SUFICIENCIA**

El programa de trabajo se diseñó en la fase de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A., con el fin de dar cumplimiento a uno de los objetivos del proyecto, ejercitando al personal para enfrentar una auditoría de calidad, e identificar oportunidades de mejora previas a una auditoría externa por parte del ente certificador. Se debe tener en cuenta que este proceso documentado puede estar sujeto a cambios de versión, gracias a cambios en los requerimientos, prioridades en la administración, cambios en las políticas y reglamentos o cambios en los procesos de realización.

En el diseño de programa de auditoría de suficiencia se consideró: (1) requerimientos de la administración y áreas interesadas, (2) atención a las recomendaciones de los Coordinadores de Calidad de Meta Petroleum Ltd. y (3) requerimientos de la norma NTC ISO 9001:2000.

El equipo de trabajo se constituyó básicamente en un grupo de Auditoras Internas, Coordinadoras de Calidad de Meta Petroleum Ltd., quienes con su experiencia

desarrollaron el ejercicio con la responsabilidad y compromiso que este merece. Participó de igual forma la Facilitadora de Calidad quien para la completa realización de la auditoría, solicitó sugerencias de la administración y otras áreas interesadas en que se les revise; esto incluye tanto a los supervisores como a la alta gerencia. Los gerentes y supervisores de los procesos requirieron presentar propuestas de auditorías a efectuar, como simulacros de Auditoría; sin soslayar, además, la participación de los coordinadores de procesos para recibir de ellos ideas y recomendaciones. La intervención de los referidos estimula el proceso de implementación y apertura de la función de auditoría externa como un ejercicio para la organización.

El objetivo fundamentalmente de esta auditoría fue conseguir que las personas susceptibles a ser auditadas, tuvieran claridad sobre el estado de implementación del sistema y resolvieran dudas que existieran al respecto. Para este fin, la autora del trabajo y los coordinadores de calidad se encargaron de la realización de la auditoría, el Desarrollo del Programa de Trabajo dio las directrices para la ejecución.

#### **8.1.1 Desarrollo del Programa de Trabajo**

Fase 1: Planeación de Auditoría. Se elaboró una planeación de auditoría, tarea que implicó: determinar las fechas adecuadas para su realización, el objetivo, el alcance y el equipo auditor encargado de la ejecución de la auditoría. Este a su vez tubo asignados sus procesos y personal para auditar, lugar y numeral de la norma que aplicaba según el proceso.

Fase 2: Realización de Auditoría. Después de haber planeado la auditoría se prosiguió a ejecutarla, por medio de una lista de chequeo, formato elaborado en la etapa de documentación del sistema, se verificaron los procesos en correspondencia de los requisitos de la norma y quedaron establecidas las observaciones halladas.

Fase 3: Una vez realizada la auditoría, se efectuó el informe de Auditoría, informe que presenta un resumen de la actividad realizada en pro de identificar oportunidades de mejora para el servicio que TRANSMETA S.A. presta; un entrenamiento para los

empleados implicados y el mejor desempeño en la auditoria externa. Preauditoría de Certificación.

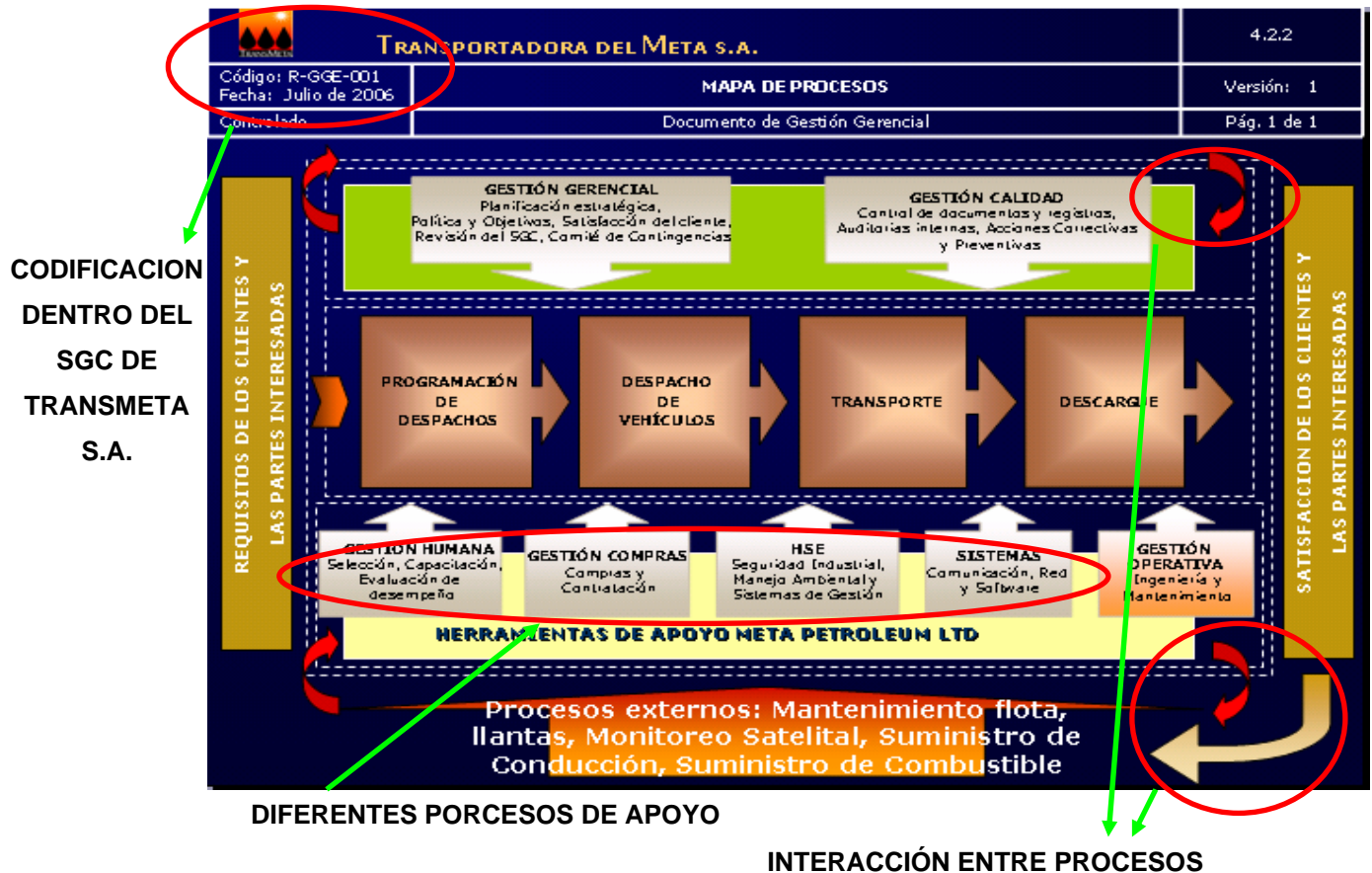
En el Anexo G, se puede observar la evidencia de cada una de las etapas que se llevaron a cabo para la realización de la auditoria interna.

## **8.2 RESULTADOS**

El ejercicio de auditoria de suficiencia que se realizó en la empresa, se constituyó en la primera revisión a la documentación e implementación que hasta ahora el sistema había obtenido, se cumplieron los objetivos y alcance planteados, se verificó por parte de los auditores el nivel de conformidad del Sistema. La participación de los líderes de procesos fue de gran ayuda para el cumplimiento del objetivo. En términos generales se concluyó que es un Sistema de Gestión nuevo, inmaduro por naturaleza, en proceso de implementación que requiere especial énfasis en gestión documental y divulgación. Se recomienda una revisión documental general apoyada en los procedimientos de control de documentos y de registros definidos para el sistema.

Se considera como uno de los cambios mas relevantes a partir de la implementación del Sistema; el rediseño del Mapa de procesos clarifica la actual cadena de valor de TRANSMETA S.A., a partir de la cual se solidifica la documentación. A continuación se presenta la comparación de mapas en la Figura 23 – Comparación de Mapa de Procesos Inicial Vs Actualizado.

Figura 23. Comparación de Mapa de Procesos Inicial Vs Actualizado



### **8.2.1 Aspectos a Mejorar**

Tales aspectos se identificaron como resultado de la Auditoría Interna. El responsable de desarrollar esta actividad (Auditor Interno), estableció las fortalezas dentro del Sistema de Gestión de Calidad de la organización y posteriormente comunicó por medio del informe de Auditoría los aspectos a mejorar en cada uno de los procesos auditados.

1. Relación con los contratistas de mutuo beneficio
2. Organización plana
3. Buen control de indicadores
4. Buena actitud por parte de los auditados, lo que permitió un desarrollo normal de la auditoría
5. Se cuenta con el compromiso del Gerente General, el Representante por la Dirección y los líderes de los procesos auditados, lo que se estimó facilitará la implementación de las acciones de mejora.

### ***Programación de despachos, Despacho y Descargue***

1. No se tiene claro el objetivo de la implementación del SGC en la organización (Num 5.2)
2. No están claramente identificados los requisitos del cliente (Num 7.2.1)
3. No se evidencian registros de formalización de los pedidos, la comunicación, confirmación del estado de la programación y los cambios solicitados por el cliente. (Num 7.2.3, Num 8.2.1)
4. No se evidencia claridad en la denominación de los cargos de la empresa (Num 5.5.1)
5. No se evidencian registros de los reclamos y quejas de los clientes (Num 7.2.3)
6. No se evidencia claridad del procedimiento de servicio no conforme (Num 8.3)
7. No se evidencia claridad del procedimiento de acciones correctivas y preventivas (Nums 8.5.2, 8.5.3)
8. No se evidencia claridad en la caracterización de Programación de despachos, despacho de vehículos y descargue. Tampoco el conocimiento de la caracterización del proceso por el personal interesado. (Num 4.1)
9. No se evidencia claridad en la definición de las fichas de responsabilidad del cargo (Num 6.2.2)
10. No existe un documento en donde se evidencie la planificación de la realización del servicio (Num 7.1)
11. No existe evidencia de trazabilidad para poder identificar el estado del servicio con la orden de la programación de cargue. (Num 7.5.3)
12. No se encuentran actualizados los listados de documentos y registros del área (Nums. 4.2.3, 4.2.4), tampoco se evidencia la inclusión en el sistema de gestión de

calidad de la documentación y formatos suficientes para el control del proceso que lidera. Debe hacerse verificarse la suficiencia de registros del área.

### **Transporte y Gestión Operativa**

1. No se evidencia actualizados los listados de documentos externos incluyendo legislación y registros del área (Nums. 4.2.3, 4.2.4), no se evidencia organización adecuada de las carpetas de los tractocamiones.
2. No se evidencia documentación del plan de mantenimiento preventivo y el seguimiento de su cumplimiento. (Num 4.2.3)
3. No se evidencia conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y preventivas. (Nums. 8.5.2 y 8.5.3)


### **Gestión Gerencial**

1. No se evidencia que la política de calidad sea entendida en la organización. (Num 5.3)
2. No se evidencia conocimiento de la figura a través de la cual Meta Petroleum Ltd. entrega los servicios de Sistemas, RRHH, HSE y Compras. (Num 4.1)
3. No se evidencia conocimiento del mecanismo a través del cual se divulgó el nombramiento del representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad. (Num 5.5.2)
4. No se cuenta con el perfil del cargo del Gerente Administrativo, y tampoco se define la responsabilidad del representante de la Dirección para el SGC. No está definido en el organigrama el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. (Num 6.2.2)
5. No se evidencia una metodología establecida para la divulgación de los temas inherentes al SGC.
6. No se evidencia registros o la metodología a través de la cual se hayan divulgado las exclusiones del SGC. (Num 1.2 – Aplicación)

### **8.2.2 Plan de Mejora**

El plan de mejora nació a partir de las observaciones resultantes de la auditoría de suficiencia. Para realizar el seguimiento a los hallazgos, se cuenta con un formato con código R-GCA-007 Reportes de Mejoramiento, el cual se puede observar en la Tabla 4. Este formato permite definir las posibles causas de los hallazgos, se prepara una posterior rutina de seguimiento, asignando fechas de control y responsables para las acciones tomadas. Los registros de estas actividades se encuentran archivados en el Sistema de Gestión de Calidad, con un control de documentación por parte de la Facilitadora de Calidad y los Coordinadores de Calidad de Meta Petroleum Ltd.

Tabla 4. Reportes de Mejoramiento

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		<b>1.5</b>
Código: R-GCA-007	<b>REPORTE DE MEJORAMIENTO</b>	
Fecha: Septiembre 2005	No. _____	Versión: 1
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Pág. 1 de 1
Proceso Afectado o Descripción:	<b>HALLAZGO</b> <input type="checkbox"/> CONFORMIDAD <input type="checkbox"/> (De No/sea) NÚMERO DE _____ <input type="checkbox"/> OBSERVACION <input type="checkbox"/> FECHA DE EMISION _____	
DEFINICIÓN DEL HALLAZGO: [Por el emisor]	EMISOR: [Nombre y firma de quien emite el reporte]	
	<b>ESTE HALLAZGO AFECTA:</b> <input type="checkbox"/> PERSONAL DIRECTO / INDIRECTO <input type="checkbox"/> EQUIPOS Y/O INSTALACIONES <input type="checkbox"/> MATERIALES / INSUMOS <input type="checkbox"/> MEDIO AMBIENTE / COMUNIDAD <input type="checkbox"/> SERVICIO <input type="checkbox"/> CLIENTE <input type="checkbox"/> OTRO, CUAL? _____	
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: [Por el responsable del proceso que debe implementar la mejora]		
<div style="font-size: 2em; opacity: 0.5; position: absolute; top: 50%; left: 50%; transform: translate(-50%, -50%); pointer-events: none;">Página 1</div>		
_____ <small>RESPONSABLE DEL PROCESO</small>		día _____ mes _____ año _____ <small>Fecha de la emisión [Por el responsable]</small>
ACCIÓN INMEDIATA O CORRECCIÓN:		
ACCIÓN CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN PREVENTIVA <input checked="" type="checkbox"/> ACCIÓN DE MEJORA <input type="checkbox"/>		
<b>ACCIÓN(ES) A SEGUIR</b>		
FIRMA: _____ <small>Responsable del proceso</small>		día _____ mes _____ año _____ <small>Fecha máxima cumplimiento de cierre</small>
CIERRE:		
_____ <small>Nombre Firma</small>		día _____ mes _____ año _____

FUENTE: Sistemas de Gestión de Calidad TRANSMETA S.A. Gestión de Calidad

### **8.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

El Representante por la Dirección del SGC y la Facilitadora de Calidad de TRANSMETA S.A. realizaron el informe previamente a la Preauditoría de Certificación, con el fin de asegurar la adecuación y eficacia continua del Sistema. El informe se elaboró siguiendo los lineamientos del numeral 5.6 de la norma ISO 9001:2000.

Para esta revisión se contó con la siguiente información:

- Resultados de auditoría,
- Retroalimentación del cliente,
- Estado de las acciones correctivas y preventivas,
- Cambios que podrían afectar el Sistema de Gestión de Calidad, y
- Recomendaciones para la mejora.

#### **8.3.1 Resultados de Auditoria**

Presentados en el numeral 8.2 del presente documento.

#### **8.3.2 Retroalimentación del Cliente**

Para esta comunicación directa con el cliente se tienen diferentes canales, registro de No Conformidades en el Servicio, Quejas y Reclamos, formato que diligencia el Control de Operaciones y esta encargada a su vez de realizar su seguimiento. De igual manera existe la Encuesta de Satisfacción del Cliente que tiene una periodicidad anual, la última encuesta que se reporta fue realizada conjuntamente con Meta Petroleum Ltd. en agosto de 2006 con el fin de definir la percepción del cliente en cuanto a características del producto, procesos administrativos y el servicio de transporte.

A continuación se presentan, la Ficha Técnica del estudio estadístico realizado a los clientes de Meta Petroleum Ltd., y sus resultados se pueden observar en la Figura 23 - Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente.

## FICHA TÉCNICA

<b>TÍTULO:</b>	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
<b>LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:</b>	Transporte de Hidrocarburos
<b>ENTIDAD:</b>	TRANSMETA S.A.
<b>DIRECTOR:</b>	Deyanira Gamba - Dpto. Comercial Meta Petroleum Ltd.
<b>INVESTIGADORES:</b>	Raquel Cabrera – Coordinador de Calidad Meta Petroleum Ltd.
<b>PERIODO DE INVESTIGACIÓN:</b>	Agosto 2005-2006

<b>UNIVERSO:</b>	60 Empresas que hacen parte de la Industria Colombiana y requieren de Crudo para su operación
<b>TAMAÑO DE LA MUESTRA:</b>	30 empresas
<b>NIVEL DE CONFIANZA:</b>	95%
<b>ERROR MUESTRAL:</b>	6.4%
<b>TIPO DE CUESTIONARIO:</b>	Encuesta Estructurada
<b>TÉCNICA DE MUESTREO:</b>	Muestreo Determinístico, Aleatorio
<b>PERFIL DEL ENTREVISTADO:</b>	Jefe de Patio (Tanques de almacenamiento)

El error muestral que se tuvo en cuenta es resultado de la siguiente operación:

$$E = \sqrt{\frac{1 - p}{N} \cdot p}$$

E: Error muestral = 6.4%

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

P = (n/N)

El modelo de cuestionario desarrollado por el Departamento Comercial de Meta Petroleum Ltd., para la realización de la encuesta, se presenta a continuación, haciendo la aclaración que se presenta el cuestionario pertinente al Transporte (Parte D.), por reserva del realizador.

#### D. DATOS SOBRE LA EXPERIENCIA CON EL TRANSPORTADOR

Por favor marque con una X la opción adecuada según su experiencia en los últimos 6 meses.

	Bueno	Regular	Malo
1. Puntualidad frente a la fecha prometida de entrega			
2. Claridad de la información contenida en los documentos en el momento del despacho.			
3. Cumplimiento de sus normas de HSE por parte del transportador			
4. Trato del conductor (personal)			
5. Estado del vehículo que realiza el descargue:			
. Limpieza			
. Kit de seguridad			
. Identificación o documentación del conductor			
. Puntualidad frente a la fecha prometida de entrega			
. Presentación del conductor			

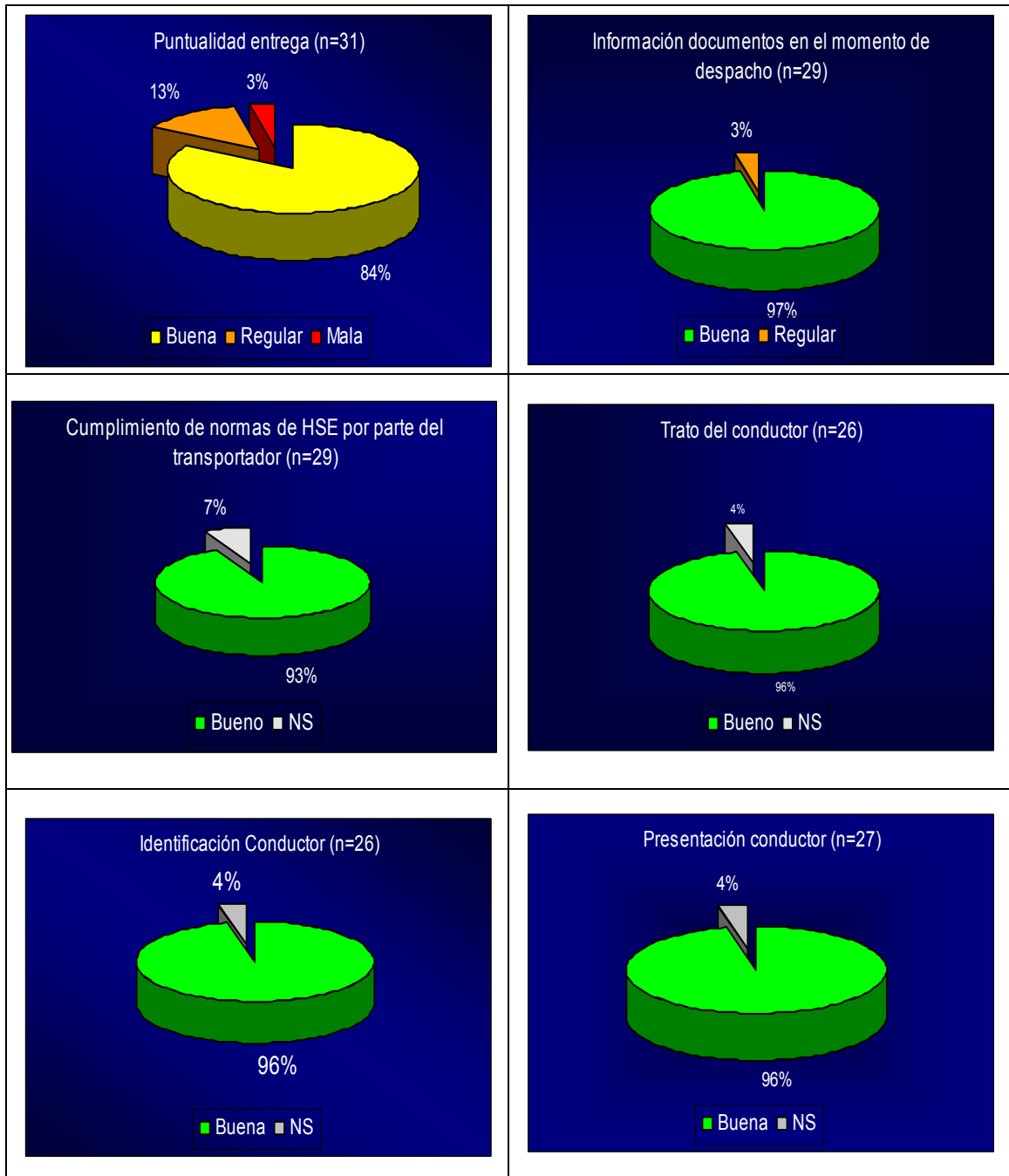
6. Ud. Considera útil, o está haciendo uso de la contramuestra o muestra de crudo enviada con cada vehículo?

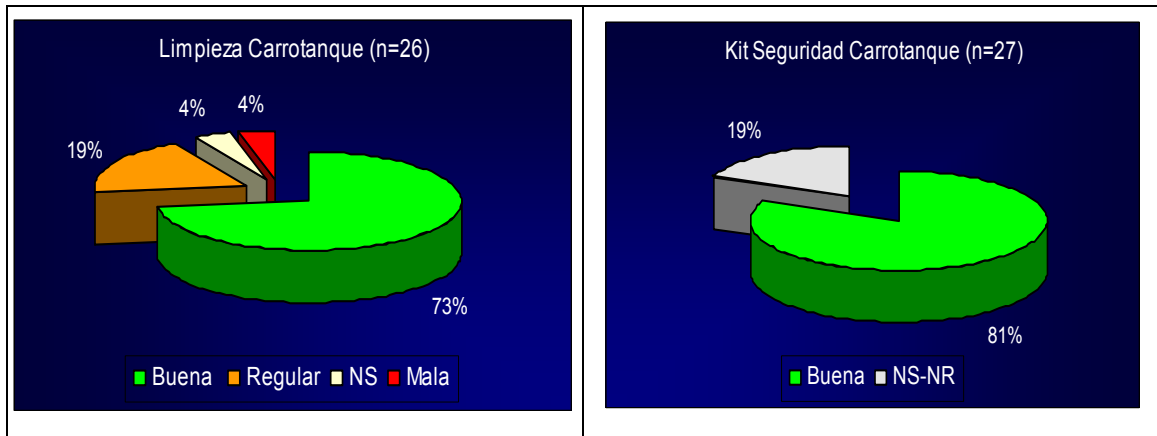
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

7. Considera importante seguir recibiendo ésta contramuestra?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

**Figura 24.** Resultados Encuesta de Satisfacción del Cliente





FUENTE: Encuesta de Satisfacción del Cliente. Meta Petroleum Ltd. Agosto 2006

De acuerdo con la valoración dada a las diferentes características que constituyen el servicio de transporte terrestre de crudo y la calificación obtenida de las encuestas diligenciadas por los clientes, se realizó el cálculo del índice de satisfacción del cliente, obteniendo un resultado del 89.5% según la media hallada. Este índice representa una percepción general de los clientes bastante positiva para la empresa, sin embargo, se requiere mejorar algunos de los atributos del servicio que en consideración de los clientes son importantes como puntualidad en la entrega, la limpieza del tractocamión y el porte del kilt de seguridad del tractocamión, los que reportaron un índice menor al promedio encontrado.

### 8.3.3 Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

Con el diseño del formato de Reportes de Mejoramiento se lleva un registro detallado de los hallazgos encontrados tanto en las Auditorías internas como en la auditoría externa, Preauditoría de Certificación, en estos formatos se determinan las acciones a tomar según la gravedad del asunto, el responsable y su seguimiento. Ver Tabla 4.

En el Listado de los Reportes de Mejoramiento se lleva un control de los reportes documentados en su totalidad. En este listado se establece todos los elementos necesarios para realizar el seguimiento a cada uno de los reportes y obtener su finalidad que es establecer correcciones o acciones de mejora para los hallazgos. Ver Anexo HI

### **8.3.4 Cambios que pueden afectar el SGC**

1. Administrativos: con la nueva definición estructural que pretende Meta Petroleum Ltd. pueden ocurrir cambios en los procesos constituidos como herramientas de apoyo (Compras, HSE, Sistemas y Gestión Humana), serán consideraciones que se tomarán en un futuro próximo que por ahora y para términos de la certificación se deben tener en cuenta en el proceso de maduración del Sistema.

2. Búsqueda de nuevos clientes, diferentes a Meta Petroleum Ltd. para cargas de compensación. Lo que significarían cambios en la cadena de valor de la organización y los procesos.

### **8.3.5 Recomendaciones para la mejora**

- Realizar ajustes documentales.
- Hacer seguimiento a los hallazgos encontrados en la Auditoria Interna y garantizar el cierre de actividades.
- Perseguir constantemente los objetivos que plantea la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y garantizar su mantenimiento para conseguir en el tiempo estimado la certificación según la norma NTC ISO 9001:2000

## **8.4 PREAUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN**

La Dirección de TRANSMETA S.A. decidió contar con el servicio de auditoria de BVQi como ente certificador. Esta decisión dio inicio al proceso de comunicación con los encargados por parte del ente, se envió la solicitud de oferta, posteriormente se recibió esta oferta junto con el formulario de aceptación a la oferta, se realizó el diligenciamiento correspondiente al formato de aceptación de oferta y de este proceso dio como resultado la programación de la auditoria externa, Preauditoría de Certificación por parte de BVQi, la cual se asignó para los días 2 y 3 de Octubre de 2006. Todos los documentos elaborados en este proceso de programación se pueden ver en el Anexo I para mayor claridad.

#### **8.4.1 Desarrollo Programa de Trabajo**

Se tuvieron en cuenta ciertos criterios para la realización de la Preauditoría:

- El alcance que tuvo la Preauditoría fue el estimado en la norma NTC ISO 9001:2000.
- El equipo auditor estuvo conformado por los Auditores líderes de BVQi COLOMBIA LTDA., y dos acompañantes por cada proceso auditado, la autora de este trabajo y documento y las Coordinadoras de Calidad de Meta Petroleum Ltd.
- Para dar inicio a las sesiones programadas se realizó la Reunión de Apertura que fue presidida por 2 auditores líderes y la participaron todos los funcionarios líderes del proceso. El objetivo de esta reunión fue en primera medida dar a conocer los objetivos de la auditoria y presentar al equipo auditor, se resolvieron dudas que pudieran tener las personas a ser auditadas, logística para movilización dentro y fuera de la sede AVIANCA. y por último una breve presentación de la empresa por parte del Gerente General.
- Programa de Preauditoría, cada uno de los auditores líderes distribuyeron los procesos a auditar de una manera pareja en cantidad según sus afinidades, realización de entrevistas en el puesto de trabajo de las personas auditadas, esto con el fin de que tuvieran toda la evidencia necesaria para soportar sus respuestas y de esta forma se dio inicio al proceso de Preauditoría.
- Recopilación y revisión de la documentación, actividad que contribuyó a la elaboración de preguntas del PHVA del proceso por parte del auditor líder al auditado o dueño de proceso y posteriormente identificar su capacidad para cumplir con los objetivos planificados. Estas preguntas se formularon de acuerdo al lenguaje del ente certificador y por supuesto del proceso auditado.
- Al finalizar la primera jornada, hubo una reunión entre auditores líderes, donde deliberaron acerca de los hallazgos, realizando un informe para la comunicación de los mismos y posteriormente dar entrega de estos resultados al equipo de TRANSMETA S.A.
- La segunda jornada tuvo lugar en una de las bases de operación de la empresa Puerto Gaitan, el desplazamiento a este punto requirió movilización vía terrestre Bogota – Villavicencio, vía aérea Villavicencio – Puerto Gaitan, se estimo esta

movilización para lograr con los requerimientos del ente certificador y destinar un día para esta auditoria. El proceso auditado allí fue el enturne de vehículos y el Despacho final de Vehículos, tanto de la flota propia como los de la flota de terceras empresas. El regreso a Bogotá tuvo el mismo itinerario.

- Se estimó un tercer día de trabajo, considerado por el auditor líder, día en que se realizó la preauditoría en la Base de Operaciones La Aurora – Bogotá. Allí se desarrolló la jornada con la presencia del Auditor Líder encargado y los líderes de proceso allí auditados.
- Una vez auditados todos los procesos, se dio paso a la Reunión de Cierre, esta reunión contó con la presencia del Auditor Líder, el Gerente General de TRANSMETA S.A., Representante por la Dirección y líderes de proceso, dando finalización de la Preauditoría se comunicaron a los auditados las no conformidades encontradas y la fecha de entrega del informe final de la auditoria. Por último se agradece a las personas por su valiosa colaboración para el logro de los objetivos.
- La entrega del informe final se realizó al siguiente día de haber culminado el proceso de Preauditoría., informe que se encuentra igualmente en el Anexo I. El compromiso de la Facilitadora de Calidad es el de socializar el informe a la Dirección y a los funcionarios de los procesos, llevar a cabo la documentación de las no conformidades encontradas en el formato R-GCA-007 Reportes de Mejoramiento, y por último darles el debido seguimiento a las acciones a tomar.

## 9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1 CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PLANTEADOS

El desarrollo de las actividades realizadas para el objetivo principal de este proyecto de grado, pueden observarse y evidenciarse en el cuerpo de trabajo presentado en este documento, pero para un mejor entendimiento se diseñó una tabla que especifica el objetivo planteado, el porcentaje de cumplimiento, y las observaciones correspondiente a las actividades realizadas para su cumplimiento.

**Tabla 5.** Cumplimiento de Objetivos Planteados

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO	Nivel Logrado	OBSERVACIONES
<b>OBJETIVO GENERAL</b>		
Diseñar, implementar y evaluar el Sistema de Gestión de la Calidad en TRANSMETA S.A. basado en el PHVA, dándole cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000.	100%	Se documentaron, implementaron y evaluaron todos los procesos que conforman el SGC de TRANSMETA S.A.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
Realizar el análisis del diagnóstico situacional de TRANSMETA S.A. y poder determinar la documentación necesaria de acuerdo con los requisitos que exige la norma NTC ISO 9001:2000.	100%	Se verificó la documentación existente en cumplimiento a los requisitos de la norma.
Lograr por medio de sensibilización la vinculación y compromiso por parte de todo el personal de la empresa en la aplicación del Sistema de Gestión de Calidad, consiguiendo de esta forma desarrollar una cultura de Calidad Total basada en el respeto del Recurso Humano.	100%	Se realizaron diferentes estrategias de socialización y capacitación al personal de TRANSMETA S.A. (18 personas vinculadas directamente, 160 conductores en promedio) con el fin de crear una cultura de calidad total en todos los procesos de la empresa.
Establecer la Política de Calidad de la empresa y plantear los objetivos de calidad e indicadores respectivos como punto de referencia para el direccionamiento de TRANSMETA S.A.	100%	Se estableció y documentó la política de calidad, los objetivos de la calidad que mediante su despliegue estratégico según los indicadores propuestos, sirve como mecanismo para medir su grado de cumplimiento.
Definir el mapa de procesos de la compañía a través del cual se identifican y gestionan las interacciones de los	100%	Se diseñó el mapa de procesos de TRANSMETA S.A. herramienta fundamental para la interacción de los

procesos involucrados, el cumplimiento de los requisitos del cliente reglamentarios y de la organización.		procesos y definir el cumplimiento a los requisitos del cliente y las partes interesadas.
Elaborar e implementar la documentación requerida y necesaria para garantizar que los objetivos establecidos son coherentes con las acciones realizadas; con el diseño de procedimientos y registros y la elaboración de manuales se esta dando cumplimiento a los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2000 e igualmente a los requisitos que los clientes exigen con sus especificaciones de calidad.	100%	* Se documentaron los procesos obligatorios garantizando el cumplimiento a la norma y acordes con los objetivos de la empresa, implementándolos de una manera fácil y entendible en todas las áreas vinculadas. De igual forma se documentaron los procedimientos, registros, manuales que dan las directrices al desarrollo de las actividades diarias de los procesos de realización de la empresa. * Para la implementación eficaz del sistema se capacitó permanentemente al personal obteniendo un alto grado de compromiso y participación de todos los empleados, logrando un mayor sentido de pertenencia e identidad con los objetivos y metas de la empresa.
Evaluar la adecuación, eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Calidad implementado en la empresa, para este objetivo se llevarán acabo auditorias internas por parte de la realizadora del proyecto y su equipo asesor y de estos hallazgos poder plantear propuestas de mejora que contribuyan al mejoramiento continuo del SGC.	100%	* Se ejercitó a las personas susceptibles a ser auditadas, reforzando en la claridad sobre el estado de implementación del sistema y resolver dudas que existieran al respecto, identificando oportunidades de mejora previas a la auditoria externa por parte del ente certificador. * Se realizó el informe de Revisión por la dirección previamente a la Preauditoría de certificación, con el fin de asegurar la adecuación y eficacia continua del Sistema, identificando las acciones a tomar según los hallazgos. El informe se elaboró siguiendo los lineamientos del numeral 5.6 de la norma ISO 9001:2000.
Desarrollar mecanismos de seguimiento y medición en los procesos de TRANSMETA S.A., necesarios para monitorear el mejoramiento continuo.	100%	Se llevó a cabo la documentación de las no conformidades encontradas en los procesos y se les dio el tratamiento adecuado con el fin de dar cierre a estos hallazgos y apuntarle a la mejora continua de los procesos.
Dar Inicio el proceso de Certificación mediante el envío de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad ante el ente certificador BVQi y junto con ésta la solicitud de la primera auditoria externa.	100%	* Se envió la solicitud de auditoría al Ente certificador BVQi, después de un proceso de verificación de datos, visita por parte del ente a la empresa y revisión de documentación se dio inicio al proceso de Certificación. * Se realizó la primera evaluación externa, Preauditoría de Certificación,

	<p>con un detallado análisis se verificó los aspectos a mejorar para una posterior Auditoría de Certificación.</p> <p>* El compromiso de la autora del proyecto como Facilitadora de Calidad de la empresa, es realizar la documentación a partir de las no conformidades identificadas por el ente, darles el respectivo tratamiento y después de su respectiva maduración, solicitar la Auditoría de otorgamiento de Certificación.</p>
--	---

## 9.2 CONCLUSIONES

- Con la realización de este trabajo es importante resaltar los siguientes logros: el conocimiento adquirido por parte de la autora a nivel personal y profesional, esto como resultado de poner en práctica los conocimientos adquiridos durante toda su etapa de formación estudiantil; liderar un proceso de cambio para una empresa que esta en constate crecimiento; asumir responsabilidades y metas día a día y finalmente responder a la confianza depositada por el Gerente General de la empresa en el momento de encomendarle el desarrollo del proyecto.
- Se desarrolló dentro de la planeación estratégica de la empresa, el Sistema de Gestión de Calidad, el cual provee orientación a los procesos de realización hacia la mejora continua y satisfacción del cliente, procurando su alineación con el logro de los objetivos organizacionales.
- Dando cumplimiento al Objetivo General del proyecto, se satisfizo uno de los objetivos planteados por el gobierno nacional, mas exactamente lo planteado en La Constitución Nacional por medio de la Ley 872 del 30 de Diciembre de 2003, donde sugiere *“Crease el Sistema de Gestión de la Calidad de las entidades del Estado, como en el sector privado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las*

*entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El Sistema de Gestión de la Calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente”.*

- Cumplir con el desarrollo del proyecto, permitió dejar atrás uno de los paradigmas para la empresa, el cual era incorporarse en los temas actuales de basta exigencia, compitiendo a la par con otras empresas del gremio, calificadas y convertirse en un futuro próximo una empresa proveedora de servicios que dispone de procesos de mejoramiento continuo.
- Se realizó la documentación de los procesos administrativos, procesos de realización, y procesos de soporte. Aporte de suma importancia al Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A., quedando el compromiso de la retroalimentación constante del mismo.
- Para garantizar la eficacia en la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, fue necesario desarrollar un verdadero compromiso y participación activa del personal de la empresa. La sensibilización y capacitación al personal constituyó la base fundamental para lograr interiorizar en los colaboradores un amplio sentido de crecimiento organizacional y de mejora continua. Las jornadas de capacitación desarrolladas en la empresa, dirigidas a 18 directivos: entre gerentes, supervisores, coordinadores e ingeniería, estuvieron a cargo de la autora del proyecto y del equipo asesor de Meta Petroleum Ltd., jugando un papel importante gracias a la aplicación de los conocimientos adquiridos en su basta experiencia.
- Además de la participación activa de todo el personal de la organización, fue de gran importancia el compromiso de la alta dirección, el cual se debe ver reflejado, no sólo en facilitar los recursos económicos, sino que, debe existir un verdadero compromiso frente al sistema. La alta dirección de la empresa se comprometió con

la implementación del sistema, facilitando los espacios y la información requeridos por la autora del proyecto para el desarrollo del programa. En ocasiones viajes de trabajo programados a otras sedes fuera de Bogotá, que permitieron el profundo conocimiento de la empresa y establecer correctamente las oportunidades de mejora que se debía aplicar.

- Se logró una importante interacción con el personal operativo de la empresa, los Conductores de los tractocamiones (150 en promedio) fueron partícipes de charlas, capacitaciones y otras estrategias que permitieron, que ellos como herramienta humana fundamental de la operación, vivieran poco a poco el proceso que la empresa estaba asumiendo.
- Con la implementación del SGC en TRANSMETA S.A. se dio paso a la práctica continua de la cultura que brinda el Ciclo PHVA, logrando que los procesos se gestionen de una manera más organizada y controlada, para así mismo poder detectar con mayor facilidad oportunidades de mejora.
- Para cumplir con los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2000, la documentación de un Sistema de Gestión de Calidad, no puede realizarse de acuerdo a la opinión y el criterio de quien lidere este trabajo, si no de la concertación de ideas entre los diferentes niveles de la organización, a modo de generar una cultura de participación y liderazgo.

### **9.3 RECOMENDACIONES**

- Documentar las no conformidades detectadas por el equipo de auditores del ente certificador BVQi Colombia Ltda., realizar su respectivo seguimiento para lograr el cierre de estos hallazgos para después de este proceso de maduración, solicitar la auditoria de otorgamiento de Certificación.

- Asegurar por parte de la Dirección la disponibilidad de recursos e información para apoyar la operación y seguimiento de los procesos
- Difundir el interés desde la Dirección, generando compromiso en todas las áreas de la empresa; debe existir un verdadero compromiso frente al sistema y tener la plena convicción y confianza en que éste representa una herramienta de gestión que le proporciona una mejora evidente en su desempeño, a través de la mejora continua, y que al final se ve reflejado en clientes satisfechos y por lo tanto una empresa rentable.
- Revisar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad documentado e implementado, asegurando su mejora continua, a través de un buen tratamiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, y revisiones por la Dirección.
- Continuar las capacitaciones permanentemente al personal de la empresa, ya que este constituye la base fundamental para obtener buenos resultados en el proceso de mantenimiento del SGC.
- Creación del Comité de Calidad en cabeza del Facilitador de Calidad, para la segura manutención del Sistema en la empresa.

## **BIBLIOGRAFÍA**

FUNDAMENTACIÓN SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD INTERACTIVO. SENA. Bogotá D.C. 2006.

GÓMEZ, Saavedra, Eduardo. Sistemas de Gestión Integral ISO 9001. Gestión Integral QHSE. Bogotá D.C. 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC y Standards Australia. Guía para pequeñas empresas: Guía sobre la Norma ISO 9000: 2000, Bogotá D.C. 2004.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario NTC ISO 9000. Bogotá D.C. 2005.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION ICONTEC. Sistema de Gestión de Calidad. Requisitos NTC ISO 9001. Bogotá D.C. 2000.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN ICONTEC. Normas colombianas para la presentación de Tesis y Otros trabajos de Grado. Bogotá D.C. 2004.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION –ISO-. INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM –IAF-. Introduction to the ISO 9001. Auditing Practices Group. 2004

MANUAL DE GESTIÓN DE CALIDAD. Meta PetroleumLtd. Bogotá D.C. 2004

ORGANISMOS TÉCNICOS DE CAPACITACIÓN OTEC. GUIA DE AUTOEVALUACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD. Chile 2004.

SERIES ISO 9000:2000 – CURSO DE AUDITOR / AUDITOR LÍDER. Bureau Veritas  
Quality Internacional. 2001

#### PÁGINAS DE INTERNET

[www.icontec.org.co](http://www.icontec.org.co)

[www.mintransporte.gov.co](http://www.mintransporte.gov.co)

[www.monografias.com](http://www.monografias.com)

[www.portafolio.com.co](http://www.portafolio.com.co)

[www.unav.com](http://www.unav.com)

## ANEXO A. NORMA ISO 9000: 2.000

ANEXO A	
<b>OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN</b>	
<b>ISO 9001</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>
<b>REQUISITOS SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•DEMOSTRAR LA CAPACIDAD PARA PROPORCIONAR DE FORMA COHERENTE PRODUCTOS QUE SATISFAGAN LOS REQUISITOS DEL CLIENTE Y REGLAMENTARIOS APLICABLES.</li> <li>•AUMENTAR SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, A TRAVES DE MEJORA CONTINUA Y ASEGURAMIENTO DE CALIDAD.</li> </ul>



**ANEXO B. CUADRO DE VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL SGC SEGÚN  
LA NTC ISO 9001:2000 EN TRANSMETA S.A.**

Cuadro 1. Cuadro de verificación del cumplimiento del Sistema de Gestión de  
Calidad según la NTC - ISO 9001:2000

REQ.	EVALUACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA
4.1	<p><b>1. ¿TRANSMETA S.A. cuenta con sistema de gestión de la calidad establecido, documentado, implementado, el cual mantiene y mejora continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de NTC ISO 9001:2000?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No.</p> <p><b>2. Respecto a los procesos necesarios para la gestión de la empresa:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Se han identificado, y se han determinado la secuencia e interacción de los procesos para el SGC</p> <p><input type="checkbox"/> Se han determinado los criterios y medios necesarios para asegurar su operación y control eficaz.</p> <p><input type="checkbox"/> Se asegura la disponibilidad de recursos e información para dar apoyo y efectuar el seguimiento.</p> <p><input type="checkbox"/> Se realiza su medida, seguimiento y análisis.</p> <p><input type="checkbox"/> Se implementan las acciones adecuadas para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No existe ningún antecedente de identificación formal de los procesos del SGC de la empresa.</p>	<p>*Diseñar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad con un enfoque basado en proceso.</p> <p>* Identificar los procesos para el Sistema de Gestión de Calidad (Mapa de procesos, actividades, recursos)</p> <p>* Identificar las actividades contratadas</p> <p>* Gestión presupuestal para el sistema</p>
4.2.1	<p><b>3. ¿Cuáles de los siguientes documentos contempla su sistema de gestión de la Calidad?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Declaración de la política y los objetivos de Calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Manual de la Calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Procedimientos de Calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Los documentos y registros requeridos por la empresa para la planificación, realización y control eficaz de los procesos.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Existe algunos documentos requeridos por la empresa para la gestión de sus procesos, pero no existe ningún tipo de control sobre ésta documentación.</p>	<p>* Definir la política y los objetivos de la calidad de la empresa en jornadas de trabajo.</p> <p>* Establecer los procedimientos obligatorios y específicos del SGC</p> <p>* Ejercer un control eficaz sobre la documentación del SGC</p>
4.2.2	<p><b>4. ¿Se dispone de un manual de calidad?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, e incluye una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la empresa.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, pero no incluye una descripción de la interacción de los procesos del sistema de gestión de la empresa.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, e incluye el alcance del sistema de gestión de la calidad, los detalles y la justificación de cualquier exclusión.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, e incluye los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, pero no incluye los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad.</p> <p><input type="checkbox"/> No, pero está en fase de elaboración.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No.</p>	<p>* Elaborar el manual de calidad de la empresa, definiendo alcance, exclusiones, procedimientos e interacción entre los procesos, se sugiere que este documento se elabore una vez esté establecida la documentación del SGC de TRANSMETA S.A.</p>
4.2.3	<p><b>5. ¿Existe un procedimiento documentado para el control de documentos?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No.</p> <p><b>6. ¿Tienen definidas las responsabilidades para la gestión (elaboración, aprobación, etc.) de los diferentes documentos de su sistema de calidad?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, las responsabilidades están perfectamente definidas. <input checked="" type="checkbox"/> No existe sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>7. Los documentos de su sistema de calidad:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Están todos debidamente autorizados (firmas, etc.) por sus responsables.</p> <p><input type="checkbox"/> Están sólo aprobados en algunos casos.</p> <p><input type="checkbox"/> Generalmente no están autorizados.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No existe sistema de gestión de la calidad.</p>	<p>*Establecer e implementar el procedimientos de control de documentos de la empresa, el cual proporciona los lineamientos para la codificación, aprobación, revisión y actualización de los documentos.</p>

<p><b>8. Las personas a quien se hacen llegar los documentos:</b>  Sólo tienen a su alcance la edición en vigor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A veces, detectamos la presencia de documentos que ya están fuera de uso.</li> <li><input type="checkbox"/> A menudo utilizamos documentos no actualizados.</li> <li>■ No hay ningún tipo de control que prevenga el uso no intencionado de documentos obsoletos.</li> </ul> <p><b>9. ¿Disponen de una lista actualizada de los documentos en vigor del sistema que afecten a la calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, disponemos de listas actualizadas.</li> <li><input type="checkbox"/> Sí, pero no está actualizada o no refleja los documentos que tenemos.</li> <li>■ No disponemos de ninguna lista.</li> </ul> <p><b>10. Cuando hace falta modificar algún documento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Se tiene definida la forma de hacerlo, así como también sus responsables.</li> <li><input type="checkbox"/> Está definido como hacerlo, pero las responsabilidades se asignan cuando se produce una modificación concreta.</li> <li>■ No se ha considerado la manera de hacerlo ni de sus responsables.</li> </ul> <p><b>11. ¿Han fijado el tiempo de archivo de los documentos obsoletos o anulados?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>12. ¿Los documentos de origen externo están identificados y su distribución está controlada?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, se relacionan y su distribución es similar a la empleada con la documentación del sistema de calidad.</li> <li><input type="checkbox"/> Parcialmente, hay planos, croquis y / o especificaciones de los clientes que no están controlados.</li> <li>■ No, hay ningún tipo de control sobre los documentos de tipo externo.</li> </ul>	
---	--

4.2.4	<p><b>13. ¿Tienen definido por escrito un procedimiento donde se expliquen los criterios para codificar, identificar, recoger, clasificar, archivar y acceder a los diferentes registros de la calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, e incluye los de origen externo.</li> <li><input type="checkbox"/> Parcialmente, está definida y documentada.</li> <li><input type="checkbox"/> Está definida pero no documentada.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No está definida.</li> </ul> <p><b>14. La responsabilidad de archivo de cada registro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Está definida y documentada.</li> <li><input type="checkbox"/> Está definida pero no documentada.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No está definida.</li> </ul> <p><b>15. El acceso a los datos introducidos informáticamente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Está restringido a los responsables definidos para cada actividad mediante códigos de acceso, claves de identificación, etc.</li> <li><input type="checkbox"/> Sólo puede acceder el personal técnico, sin ninguna restricción.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No tiene restricciones.</li> </ul> <p><b>16. ¿Está definida la gestión de las copias de seguridad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, está designado un responsable, la frecuencia, la identificación de las copias de seguridad, el número de copias a realizar, las áreas donde se guardan y su protección, el plan de recuperación de la información perdida.</li> <li><input type="checkbox"/> Parcialmente, cuando los usuarios consideran que ya hay suficiente información, efectúan alguna copia de seguridad.</li> <li><input type="checkbox"/> Se realiza la gestión de copias de seguridad, pero no están designados responsables, ni la frecuencia.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>17. ¿Se ha fijado el tiempo mínimo de conservación de todos los registros de calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul>	<p>* Establecer e implementar el procedimiento de control de registros, el cual proporcione los lineamientos para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.</p> <p>* Revisar los formatos y registros actuales.</p> <p>* Diseñar e implementar los formatos de los registros de calidad que faltan para el desarrollo de actividades.</p>
5.1	<p><b>18. La dirección, ¿Ha comunicado a todo el personal la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los legales y reglamentarios?</b></p> <p>Sí, lo ha comunicado, y, además, por escrito.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí, pero no lo ha definido por escrito</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>19. ¿La alta dirección asegura la disponibilidad de recursos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul>	<p>* Definir y documentar el mecanismo para la comunicación de los requisitos de los clientes.</p>

5.2	<p><b>20. ¿Se ha hecho un análisis de la tipología del cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí, la dirección ha hecho un análisis documentado del cliente actual y de los potenciales.</li> <li>□ Se conocen, pero no está documentado.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>21. ¿Se han determinado las características clave del servicio para los clientes finales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí, las características clave están identificadas y documentadas.</li> <li>□ Se conocen, pero no están documentadas.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>22. ¿Se han identificado los puntos débiles y los puntos fuertes de la empresa en relación a la competencia y a las amenazas y oportunidades que tiene su empresa?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí, se ha hecho por parte de la dirección y ha quedado documentado.</li> <li>■ Sí, se conocen, pero no está documentado.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>23. La dirección, ¿ha determinado las necesidades y expectativas de los clientes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí, se determinan como consecuencia de los puntos anteriores.</li> <li>■ Sí, pero no se documentan.</li> <li>□ Se hace lo que le piden los clientes, sin más.</li> <li>□ No.</li> </ul>	<p>* Implementar la realización de análisis de Meta Petroleum Ltd. con el fin de contar con información actualizada. Aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente.</p>
5.3	<p><b>24. La dirección con responsabilidad ejecutiva, ¿ha definido su política y objetivos genéricos en materia de calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí, los ha definido, y, además, por escrito.</li> <li>□ Sí, pero no los ha definido por escrito.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>25. Esta política y objetivos en materia de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ La conocen todos los trabajadores de la empresa.</li> <li>□ Sólo la conocen los directivos y mandos.</li> <li>□ No se ha difundido a ningún miembro de la organización.</li> <li>■ No existe política de la calidad.</li> </ul>	<p>* Establecer la Política de calidad de TRANSMETA S.A. adecuada con el propósito de la empresa.</p> <p>* Incluir en la política de la calidad el compromiso con los requisitos del cliente y la mejora del SGC.</p> <p>* Definir una metodología para la comunicación de la política de calidad a todo el personal de la empresa.</p>

<p>5.4</p>	<p><b>26. ¿Fija periódicamente, la dirección ejecutiva de la empresa, unos objetivos de calidad?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, para todos los niveles de la empresa.  <input type="checkbox"/> Sí, pero sólo en ciertos departamentos.  <input checked="" type="checkbox"/> No</p> <p><b>27. ¿Los objetivos de calidad son coherentes con la política y son medibles?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí.  <input type="checkbox"/> Hay objetivos coherentes con la política, pero no todos son medibles.  <input type="checkbox"/> Hay objetivos, pero no son coherentes con la política.  <input checked="" type="checkbox"/> No existen objetivos de la calidad.</p> <p><b>28. ¿Se identifican, planifican y documentan los recursos necesarios para conseguir los objetivos?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí.  <input type="checkbox"/> Se identifican, pero no se planifican ni se documentan.  <input checked="" type="checkbox"/> No</p>	<p>* Determinar los objetivos de la calidad de TRANSMETA S.A., así como los indicadores de gestión que midan el desempeño de estos objetivos.</p> <p>* Diseñar la tabla de despliegue de la política de calidad, en la que se presenten la relación existente entre la misma, los objetivos y los indicadores de calidad.</p>
<p>5.5</p>	<p><b>29. ¿Han definido por escrito el organigrama de su empresa?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí.  <input type="checkbox"/> No.</p> <p><b>30. Las responsabilidades del personal de su empresa que realiza tareas que influyen en la calidad de su servicio:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Están definidas por escrito, a todos los niveles de la organización.  <input type="checkbox"/> Están definidas por escrito, pero sólo a nivel de directivos y mandos.  <input type="checkbox"/> No están definidas por escrito.</p> <p><b>31. ¿Ha designado la dirección de la empresa a un representante que asegure que se ponen en práctica los procedimientos y procesos definidos para garantizar la calidad?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No.  <input type="checkbox"/> Sí, pero este representante no forma parte del equipo directivo de la empresa.  <input type="checkbox"/> Sí, y este representante forma parte del equipo directivo de la empresa.</p> <p><b>32. ¿Hay establecido un sistema para la comunicación interna de los requisitos de la calidad, los objetivos y su cumplimiento?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, se hacen reuniones de trabajo y hay un lugar donde se coloca la información sobre los requisitos de calidad, los objetivos y su seguimiento.  <input type="checkbox"/> Se hacen reuniones de trabajo, se hace el seguimiento del cumplimiento de los objetivos, pero no se pone la información en el papel.  <input type="checkbox"/> Se hacen reuniones de trabajo, pero no se pone la información en el papel.  <input checked="" type="checkbox"/> Se realizan reuniones de trabajo, se archiva la información correspondiente al trabajo de la semana, nada que ver con temas de calidad.</p>	<p>* Definir y dar a conocer a todo el personal involucrado, las responsabilidades y autoridad frente al SGC.</p> <p>* Designar al representante de la dirección, definiendo sus responsabilidades y autoridad.</p> <p>* Formalizar los mecanismos de comunicación al interna de la organización.</p> <p>* Realizar el comité de calidad en TRANSMETA S.A., como mecanismo de comunicación y retroalimentación del desempeño del SGC.</p>

5.6	<p><b>33. ¿Se hacen revisiones del sistema de calidad por la dirección?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, están planificadas y a intervalos definidos, con un orden del día preestablecido para revisar la eficacia del sistema de calidad establecido y se realiza acta de la reunión.</li> <li><input type="checkbox"/> Sí, se hacen cuando hay problemas.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No existe sistema de gestión de la calidad.</li> </ul> <p><b>34. ¿La dirección de la empresa revisa que la organización, procedimientos, procesos, objetivos de calidad, etc., continúen siendo adecuados para satisfacer a su cliente y consumidores?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, la dirección hace la revisión y se elabora un informe.</li> <li><input type="checkbox"/> Sí, la dirección hace la revisión pero no se documenta.</li> <li><input type="checkbox"/> Se efectúa la revisión, pero no la hace la dirección.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No se hace una revisión.</li> </ul>	<p>* Desarrollar revisiones por la dirección del SGC que incluya todos los documentos y procesos del SGC.</p> <p>* Asegurar que la información de entrada para la revisión por la dirección se encuentre disponible.</p> <p>* Generar los registros derivados de la revisión por la dirección.</p> <p>* Asegurar que los resultados de la revisión por la dirección apuntan hacia la mejora de la eficacia del SGC, del servicio y que cumpla con los requisitos del cliente y las partes interesadas.</p>
6.1	<p><b>35. ¿Hay una planificación de la asignación de los recursos relacionados con la implantación y mejora del sistema de calidad y la satisfacción de los clientes?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, para cada objetivo de la empresa se realiza la correspondiente planificación de actividades y la asignación de los recursos.</li> <li><input type="checkbox"/> Los recursos se asignan con carácter general.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul>	<p>* Diseñar y documentar la forma como TRANSMETA S.A. planifica la asignación de los recursos para el aseguramiento de su SGC.</p>
6.2	<p><b>36. Tienen una descripción escrita de las competencias de los puestos de trabajo que pueden influir en la calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> Sólo de los más importantes.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>37. ¿Han utilizado actividades de formación del personal?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>38. En qué casos de los planteados a continuación se realizan actividades de formación o entrenamiento del personal?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> En caso de incorporación de una nueva persona a un puesto de trabajo de la empresa.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Cuando se modifica un proceso.</li> <li><input type="checkbox"/> De manera continuada durante el desarrollo de sus actividades.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> A partir de la oferta de realización de cursos de formación</li> <li><input type="checkbox"/> Otros.</li> <li><input type="checkbox"/> Como una acción preventiva o correctiva de no conformidades.</li> </ul> <p><b>39. ¿Disponen de una operativa definida para detectar las necesidades de formación del personal que realiza actividades relacionadas con la calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul>	<p>* Generar los registros necesarios para dar evidencia a las capacitaciones del personal.</p> <p>* Establecer un procedimiento donde se establezcan las directrices para la selección y contratación del personal, así como para el desarrollo de la competencia del mismo.</p> <p>* Diseñar y ejecutar un programa para el desarrollo de la competencia del personal.</p>

	<p><b>40. Sobre la base de las necesidades de formación / entrenamiento detectadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se elabora un programa de formación.</li> <li><input type="checkbox"/> No se programan las actividades de formación, a pesar de que ocasionalmente se realizan actividades de formación.</li> </ul> <p><b>41. ¿Se hacen sesiones para tomar conciencia de la importancia de las actividades que se realizan y cómo contribuyen a la consecución de los objetivos de calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li>■ No.</li> </ul>	
6.3	<p><b>42. ¿Están identificados los equipos, instalaciones y áreas que son necesarios para conseguir la conformidad del producto?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li>■ Parcialmente.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>43. ¿Hay un plan de mantenimiento de los equipos, instalaciones y áreas que son necesarios para conseguir la conformidad del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li>■ Parcialmente.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul>	* Proporcionar evidencia de cómo afecta la infraestructura directamente en la prestación del servicio.
6.4	<p><b>44. ¿Están identificados los factores físicos (ejemplo: temperatura, humedad, grado de limpieza, condiciones de luz, ruido, etc.) del entorno de trabajo necesarias para conseguir la conformidad del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li>■ Parcialmente.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>45. ¿Se controlan los factores físicos identificados en el punto anterior?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> Parcialmente.</li> <li>■ No.</li> </ul>	* Proporcionar evidencia del cumplimiento de un ambiente de trabajo adecuado para la prestación del servicio.

7.1	<p><b>46. ¿Cuales de los puntos siguientes se determinan a la hora de planificar los procesos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Los objetivos de calidad.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Los subprocesos y los recursos.</li> <li><input type="checkbox"/> Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y los criterios de aceptación.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Los registros que demuestran que los procesos y el servicio cumplen con los requisitos.</li> </ul>	<p>* Documentar la planificación y desarrollo del proceso de servicio de transporte terrestre de crudo y proporcionar evidencia de su realización.</p> <p>* Definir los requisitos de calidad del servicio.</p> <p>* Documentar las actividades de verificación, seguimiento e inspección del servicio prestado.</p>
7.2	<p><b>47. ¿Por cuáles de los siguientes medios reciben los pedidos de su cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Escrito (fax, carta)</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> De palabra</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Otros</li> </ul> <p><b>48. El pedido recibido en un primer momento de palabra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Se comunica la aceptación y condiciones al cliente por escrito.</li> <li><input type="checkbox"/> No queda constancia escrita.</li> </ul> <p><b>49. El pedido recibido del cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Se revisan antes de aceptarlos para ver si todos los datos están claramente definidos y podemos cumplir lo que nos piden.</li> <li><input type="checkbox"/> En principio aceptamos todos y después, si tenemos algún problema, llamamos al cliente.</li> </ul> <p><b>50. Indique qué requisitos relacionados con el servicio se determinan a la hora de realizar la revisión:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los de entrega.</li> <li><input type="checkbox"/> Los requisitos necesarios para el uso previsto del servicio.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio.</li> <li><input type="checkbox"/> Los requisitos propios determinados por la empresa.</li> <li><input type="checkbox"/> No hay revisión.</li> </ul> <p><b>51. Cuando su empresa o el cliente modifica algún dato de los contenidos inicialmente en el pedido:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Lo acepta la misma persona que la recepciona.</li> <li><input type="checkbox"/> Se comunica al responsable asignado en la organización para que decida.</li> <li><input type="checkbox"/> No están asignadas responsabilidades.</li> </ul> <p><b>52. ¿Una vez iniciada la prestación del servicio, ¿se ponen por escrito los cambios o modificaciones realizados respecto a los requerimientos iniciales formulados por el cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> A veces.</li> <li><input type="checkbox"/> Normalmente, no.</li> </ul> <p><b>53. ¿Se mantienen evidencias (registros) de las revisiones de requisitos y de las acciones que se derivan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> A veces.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Normalmente, no.</li> </ul>	<p>* Se deben mantener los registros de la revisión de los requisitos relacionados con la prestación del servicio.</p> <p>* Definir el manejo que se le deba dar a las modificaciones realizadas a los requerimientos especificados en las órdenes de pedido o contratos.</p>

7.3	<p><b>54. ¿El tipo de actividad de su empresa implica la realización de actividades de diseño / desarrollo de nuevos productos o procesos?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí. <input checked="" type="checkbox"/> No.</p>	<p>* Realizar la aclaración en el manual de calidad de la exclusión de este punto de la norma.</p>
7.4	<p><b>55. Las compras de materiales, productos y componentes:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Se documentan y se envían por escrito a nuestros proveedores. <input type="checkbox"/> Se documentan pero el contacto con el proveedor se hace telefónicamente. <input type="checkbox"/> Se hacen sólo telefónicamente sin quedar documentadas.</p> <p><b>56. ¿Antes de emitir un pedido o un contrato con un proveedor, alguna persona de la empresa la revisa para comprobar que está perfectamente definido el producto o servicio que se solicita?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, los pedidos y contratos con los proveedores son sistemáticamente revisados y aprobados. <input type="checkbox"/> Sí, en algunos casos. <input type="checkbox"/> No se realiza esta revisión.</p> <p><b>57. ¿Se dispone de algún documento que explique cómo se realizan las compras de materiales y productos y la subcontratación de servicios (transporte, mantenimiento, calibración etc.) a terceros?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> Sí, pero no tiene en cuenta todos los suministros que realizamos. <input checked="" type="checkbox"/> No.</p> <p><b>58. ¿Se han definido por escrito los métodos para evaluar, aprobar y seleccionar sus proveedores y subcontratistas?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> No en todos los casos. <input checked="" type="checkbox"/> No.</p> <p><b>59. ¿Se realiza un seguimiento y evaluación periódica de los proveedores?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Sí, pero sólo a los proveedores de servicios <input type="checkbox"/> Sí, tanto de los proveedores de materias primas como de servicios. <input checked="" type="checkbox"/> Generalmente no se realiza un seguimiento continuado de nuestros proveedores.</p> <p><b>60. ¿Se dispone de una lista de los proveedores/subcontratistas aceptados por la empresa?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí. <input type="checkbox"/> Sí, pero no está actualizado o es incompleta. <input type="checkbox"/> No.</p> <p><b>61. La información de compras incluye:</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Descripción de los productos a comprar. <input checked="" type="checkbox"/> Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos. <input type="checkbox"/> Los requisitos para la calificación del personal.</p>	<p>* Definir el procedimiento documentado para la realización del proceso de compras, estableciendo las lineamientos y los responsables para este proceso.</p> <p>* Diseñar los formatos para la selección, evaluación y reevaluación de los proveedores. Se debe proporcionar evidencia de la ejecución de éstas actividades.</p> <p>* Documentar en la verificación realizada a los productos comprados y que afectan la calidad del servicio prestado.</p>

	<p><input type="checkbox"/> Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p><b>62. ¿Esta establecido y documentado un proceso de inspección que asegure que el producto comprado cumple con los requisitos?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Si.</p> <p><input type="checkbox"/> Si está establecido pero no se encuentra documentado.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> No.</p>	
--	--	--

<p>7.5</p>	<p><b>63. ¿Se tienen definidos qué controles (parámetros, frecuencia, métodos, responsables), se efectúan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sólo en algunos casos.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>64. ¿Se dispone por escrito de instrucciones de trabajo, que describan las actividades críticas que pueden influir en la calidad final del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No para todas las actividades críticas.</li> <li><input type="checkbox"/> No, ya que las instrucciones son verbales.</li> </ul> <p><b>65. El personal operativo (conductores):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Tienen a su alcance las instrucciones escritas para poder desarrollar correctamente su trabajo.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No tienen documentadas estas instrucciones, pero las conocen.</li> </ul> <p><b>66. ¿Se documentan las actividades de mantenimiento que se realizan?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí, mediante órdenes, hojas de trabajo, etc.</li> <li><input type="checkbox"/> En la mayoría de los casos no se tiene evidencia escrita de las actividades realizadas.</li> </ul> <p><b>67. ¿Existe evidencia de la validación de la prestación del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> En algunas ocasiones.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>68. ¿Se dispone de algún documento que explique el tipo de control en la prestación del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí, y su contenido coincide con lo que realmente se hace.</li> <li><input type="checkbox"/> Sí, pero su contenido no se ajusta totalmente al servicio que ofrecemos.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>69. La organización valida aquellos procesos de prestación del servicio donde el servicio resultante no pueda verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input type="checkbox"/> No.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> El proceso permite la verificación.</li> </ul> <p><b>70. ¿El cliente les pide que definan un método para poder reconstruir, en caso de reclamación o queja, el historial de la fabricación de sus productos?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>71. ¿Se han definido por escrito el alcance y el método para poder reconstruir este historial?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sí.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No.</li> </ul> <p><b>72. ¿Se identifica el estado de inspección del servicio (aceptado, rechazado, pendiente de inspección, etc.)?</b></p>	<p>* Documentar las evidencias del control y seguimiento realizado a los procesos de la prestación del servicio.</p> <p>* Diseñar un mecanismo para realizar trazabilidad a la prestación del servicio (Plan de Calidad)</p> <p>* Procurar por el cuidado de aquellos elementos proporcionados por el cliente.</p>
------------	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí, con el acuso de recibido en la factura que valida el servicio.</li> <li>□ No en todos los casos.</li> <li>□ Generalmente, no.</li> </ul> <p><b>73. La manera de identificar el servicio final:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ No está definida por escrito.</li> <li>□ Está definida por escrito.</li> </ul> <p><b>74. Cuando los materiales suministrados por su cliente se deterioran:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Se lo comunican por escrito.</li> <li>□ Se lo comunican verbalmente.</li> <li>□ No se lo comunican.</li> <li>■ El cliente no suministra materiales.</li> </ul> <p><b>75. Los métodos de manipulación de las materias primas, semi-elaboradas y productos, que eviten el posible deterioro:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Están definidos y documentados.</li> <li>■ Están definidos, pero no documentados.</li> <li>□ No están establecidos, a pesar de que se manipula el producto.</li> </ul> <p><b>76. ¿Se realizan revisiones periódicas de los almacenes o zonas de descargue para comprobar las condiciones adecuadas para realizarlo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí, y se realizan por escrito mediante informes, listas de comprobación, etc.</li> <li>■ Sí, pero no se documentan.</li> <li>□ No se considera necesario</li> </ul>	
7.6	<p><b>77. ¿Se dispone de dispositivos de seguimiento y de medida para inspeccionar y verificar las características que influyen en la calidad final del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí.</li> <li>□ No.</li> <li>■ No aplicable</li> </ul>	* Realizar la aclaración en el manual de calidad de la exclusión de este punto de la norma.


<p><b>8.2</b></p>	<p><b>78. Las actividades de medida de la satisfacción del cliente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se planifican con anticipación y quedan documentadas.</li> <li>□ Se desarrollan sin seguir una planificación previa.</li> <li>□ No se desarrollan.</li> </ul> <p><b>79. ¿Se hace un seguimiento de la información sobre la satisfacción e insatisfacción del cliente?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí.</li> <li>□ Sólo a veces.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>80. ¿Se realizan auditorías internas de la calidad?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí, en todos los departamentos que influyen en la calidad del servicio.</li> <li>□ Sí, pero no en todos las áreas.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>81. ¿Se realizan inspecciones sobre los procesos de la cadena de valor?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí.</li> <li>■ En algunos casos.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>82. ¿Para realizar estas inspecciones y verificaciones se dispone de documentos (planes de control, instrucciones de inspección, etc.) que expliquen qué, cuándo, cómo, se debe comprobar?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí.</li> <li>□ En algunos casos.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>83. ¿Se realizan inspecciones, ensayos, etc., sobre el servicio en curso de prestación?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí.</li> <li>□ Sólo ocasionalmente.</li> <li>□ No.</li> </ul> <p><b>84. ¿Se realizan inspecciones, ensayos, etc., sobre el servicio final?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Sí.</li> <li>□ Sólo ocasionalmente.</li> <li>□ No.</li> </ul>	<p>* Definir un procedimiento documentado para la realización de las auditorías internas de calidad en TRANSMETA S.A.</p> <p>* Diseñar la documentación necesaria para proporcionar evidencia de la realización de las auditorías internas de calidad en TRANSMETA S.A.</p> <p>* Diseñar el programa de auditorías internas de calidad.</p> <p>* Documentar las evidencias del control y seguimiento realizado a los procesos de la prestación del servicio.</p>
<p><b>8.3</b></p>	<p><b>85. Se dispone de un documento que describa la manera de actuar ante la aparición de servicio fuera de especificaciones?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>86. Cuando aparece alguna queja del servicio fuera de especificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Se indica por escrito la decisión tomada.</li> <li>■ No se documenta en ningún informe.</li> </ul> <p><b>87. ¿Se tiene documentado un procedimiento de atención y resolución de las reclamaciones que formule el cliente o partes interesadas sobre la calidad del servicio?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Sí.</li> <li>■ No.</li> </ul>	<p>* Diseñar un procedimiento documentado que realice un control al servicio no conforme.</p> <p>* Definir los registros y formatos que se utilizaran para dar evidencia del control al servicio no conforme.</p> <p>* Mantener los registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.</p> <p>* Determinar el procedimiento y la documentación necesaria para darle tratamiento a las no conformidades manifestadas por el cliente o partes interesadas.</p>

	<p><b>88. Las reclamaciones recibidas del cliente o partes interesadas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Son registradas en un informe, indicando la investigación realizada y la respuesta final dada al cliente.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> No son registradas.</li> </ul>	
8.4	<p><b>88. Los datos generados en las actividades de medición y seguimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Se analizan para verificar si están dentro de las especificaciones y para identificar dónde pueden realizarse mejoras.</li> <li><input type="checkbox"/> Se analizan para comprobar si están dentro de especificaciones.</li> <li><input type="checkbox"/> No se analizan.</li> </ul> <p><b>89. Los datos generados en las actividades de medida y seguimiento se analizan para proporcionar información sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> La satisfacción e insatisfacción del cliente.</li> <li><input type="checkbox"/> La conformidad con los requisitos del cliente.</li> <li><input type="checkbox"/> Las características de los procesos y las tendencias.</li> <li><input type="checkbox"/> Los proveedores.</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Los costos de fabricación.</li> </ul>	<p>* Se debe realizar el análisis de datos en la revisión por la dirección del SGC incluyendo la información acerca de la satisfacción del cliente, la conformidad con los requisitos y los proveedores.</p> <p>* Definir los indicadores de los procesos para su seguimiento y medición.</p>

<p><b>8.5</b></p>	<p><b>90. ¿En cuáles de los casos planteados a continuación se identifican oportunidades de iniciar proyectos de mejora de la calidad?:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> A partir de los datos de: rechazos, re-procesos y reparaciones.</li> <li><input type="checkbox"/> A partir de los datos de: costos de calidad excesivos.</li> <li>■ A partir de los datos de: Insatisfacciones de los clientes, cómo por ejemplo: reclamaciones, quejas, reparaciones, devoluciones, garantías, etc.</li> <li><input type="checkbox"/> A partir de los datos de: variaciones excesivas.</li> </ul> <p><b>91. Ante la frecuente repetición de un problema de calidad o problemas de gran trascendencia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se analizan las causas que lo han producido para evitar que vuelva a suceder en un futuro.</li> <li><input type="checkbox"/> Se resuelve el problema, pero no se investiga por qué ha sucedido.</li> </ul> <p><b>92. ¿Por cuáles de los siguientes motivos decidimos emprender acciones para evitar o reducir la aparición de servicio fuera de especificaciones?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Análisis del servicio prestado.</li> <li>■ Reclamaciones del cliente o partes interesadas.</li> <li><input type="checkbox"/> Problemas de calidad con los proveedores.</li> <li><input type="checkbox"/> Auditorias internas.</li> </ul> <p><b>93. El proceso que es necesario seguir para definir, poner en práctica, supervisar y cerrar acciones que eviten o reduzcan la aparición de servicios que no cumplan con las especificaciones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Está definido por escrito.</li> <li>■ No está documentado.</li> </ul> <p><b>94. Las acciones que se emprenden para eliminar o reducir las causas de los problemas de calidad:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Están reflejadas en un informe.</li> <li>■ No se ponen por escrito.</li> </ul> <p><b>95. La empresa determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Si.</li> <li>■ No.</li> </ul> <p><b>96. El proceso para la determinación de las no conformidades y sus causas, evaluar la necesidad de actuar, determinar, implementar, registrar y revisar las acciones preventivas necesarias para evitar no conformidades potenciales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Está documentado.</li> <li>■ No está documentado.</li> </ul>	<p>* Concientizar al personal de la empresa acerca de la mejora continua de los procesos.</p> <p>* Definir un procedimiento documentado de acciones correctivas y preventivas.</p>
-------------------	---	--



## ANEXO D. MANUAL DE CALIDAD TRANSMETA S.A.

	<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>	4.2.2
Código: M-GCA-001 Fecha: Junio 2006	<b>MANUAL DE GESTION DE CALIDAD</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Página 1 de 34



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
BASADO EN LA NTC-ISO 9001:2000

M-GCA-001

MANUAL DE CALIDAD

VERSION: 0

FECHA:

Junio

2006



# **MANUAL DE CALIDAD**

## **NTC ISO 9001:2001**

**TRANSPORTADORA DEL META S.A.**

### **OBJETIVO**

El presente manual busca presentar en forma clara y coherente la estructura administrativa y logística del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. basado en los estándares de calidad de la NTC ISO 9001:2000, asegurando la prestación del servicio de transporte terrestre de hidrocarburos. Este documento se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de Calidad como guía fundamental de operación de nuestros procesos y conocer la forma de administración de la calidad que persigue el mejoramiento continuo, la eficacia y eficiencia de la organización.



# MANUAL DE CALIDAD

## NTC ISO 9001:2001

**TRANSPORTADORA DEL META S.A.**

### HISTORIA DEL DOCUMENTO

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
0	Manual del Sistema de Gestión de Calidad para implementación	Facilitadora de Calidad	Coordinadora de Calidad	Gerente General	Junio 2006

## CONTENIDO

<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>142</b>
<b>1. ALCANCE.....</b>	<b>142</b>
<b>2. EXCLUSIONES Y DEFINICIONES .....</b>	<b>142</b>
2.1 EXCLUSIONES.....	142
2.2 DEFINICIONES.....	142
<b>3. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>145</b>
3.1 NARRATIVA DEL NEGOCIO.....	146
3.2 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN.....	149
3.2.1 MISION .....	149
3.2.2 VISION.....	149
3.2.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES .....	149
3.3 SERVICIO QUE OFRECEMOS.....	149
3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	150
<b>4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....</b>	<b>150</b>
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	150
4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN.....	152
4.2.1 GENERALIDADES .....	152
4.2.2 MANUAL DE CALIDAD .....	153
4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS.....	154
4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS.....	154
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>154</b>
5.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN.....	154
5.2 ENFOQUE AL CLIENTE .....	155
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	156

5.4	<i>PLANIFICACIÓN</i> .....	156
5.4.1	OBJETIVOS DE CALIDAD .....	156
5.4.2	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD.....	158
5.5	<i>RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN</i> .....	158
5.5.1	RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD .....	158
5.5.2	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN.....	158
5.5.3	COMUNICACIÓN INTERNA.....	158
5.6	<i>REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</i> .....	159
5.6.1	GENERALIDADES .....	159
<b>6.</b>	<b>GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b> .....	<b>160</b>
6.1	<i>PROVISIÓN DE RECURSOS</i> .....	160
6.2	<i>RECURSOS HUMANOS</i> .....	160
6.2.1	GENERALIDADES .....	160
6.3	<i>INFRAESTRUCTURA</i> .....	160
6.4	<i>AMBIENTE DE TRABAJO</i> .....	161
<b>7.</b>	<b>REALIZACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>161</b>
7.1	<i>PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO</i> .....	161
7.2	<i>PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE</i> .....	162
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO .....	162
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO.....	163
7.2.3	COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE .....	163
7.4	<i>COMPRAS</i> .....	163
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS .....	163
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS .....	164
7.5	<i>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</i> .....	164
7.5.1	CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	164
7.5.3	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD.....	165
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE .....	165
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO.....	165

<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....</b>	<b>166</b>
8.1 GENERALIDADES.....	166
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....	167
8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	167
8.2.2 AUDITORIA INTERNA.....	167
8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....	168
8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO.....	168
8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME.....	168
8.4 ANÁLISIS DE DATOS.....	169
8.5 MEJORA.....	169
8.5.1 MEJORA CONTINUA.....	169
8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA.....	169
<b>ANEXOS.....</b>	<b>171</b>

## INTRODUCCION

### 1. ALCANCE

El Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. refiere todos los procedimientos que gerencian y planifican el conjunto de actividades que afectan la calidad requerida por el cliente, debidamente documentados, incluyendo todos los elementos aplicables de la norma ISO 9001: 2000.

El Alcance del SGC de TRANSMETA S.A. incluye el "Servicio de Transporte terrestre de Crudo", mencionando la presencia de exclusiones que por la propia naturaleza de la empresa no deben estar presentes, los procedimientos documentados establecidos para el SGC; la descripción de la interacción de los procesos del SGC, suministrando un sistema de calidad eficaz, controlado y asegurando la práctica y la facilidad de las actividades.

## 2. EXCLUSIONES Y DEFINICIONES

### 2.1 EXCLUSIONES

En la aplicación de este sistema no se han considerado los requisitos del numeral 7.3 Diseño y desarrollo de la norma ISO 9001:2000. En TRANSMETA S.A., el diseño y desarrollo no aplica dada las características de la empresa prestadora de servicio de transporte, únicamente ajusta los procesos según especificaciones del entorno y así proporcionar un servicio eficaz.

El numeral 7.6 Control de dispositivos de seguimiento y medición es una exclusión mas el Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A., la verificación del volumen descargado lo hace el cliente en el despacho por peso en báscula, y se garantiza el volumen durante el transporte con los sellos. Por lo anterior el aforo de los tanques no es una actividad que incida en la calidad del servicio que la empresa presta.

### 2.2 DEFINICIONES

**CALIDAD:** conjunto de características o cualidades distintivas de un producto o servicio que logran satisfacer necesidades y expectativas, tanto implícitas como explícitas, de los clientes.

**CARACTERIZACION DE PROCESOS:** Identificación de las actividades, objetivos, entradas, salidas, responsables, recursos en indicadores de un proceso.

**EFICACIA:** Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

**EFICIENCIA:** Relación entre los resultados alcanzados y los recursos utilizados.

**INFRAESTRUCTURA:** Sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

**INTERACCION ENTRE PROCESOS:** Identificación de las salidas de un proceso que a la vez son las entradas de uno siguiente.

**MEJORA CONTINUA:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

**POLITICA DE CALIDAD:** Son las intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** Son metas de calidad que se quieren alcanzar, es algo ambicionado o pretendido, relacionado con la calidad.

**PROCEDIMIENTO:** Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en salidas.

**MANUAL DE CALIDAD:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan, para establecer la Política y los Objetivos y para lograr dichos objetivos con el fin de dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**OBJETO DE LA GESTIÓN DE CALIDAD:** Son las necesidades y expectativas de los clientes, en materia de servicios, los cuales transitan por distintos niveles de determinación a través de sucesivas transformaciones en los diferentes procesos que interrelacionados propician que se genere la calidad como totalidad.

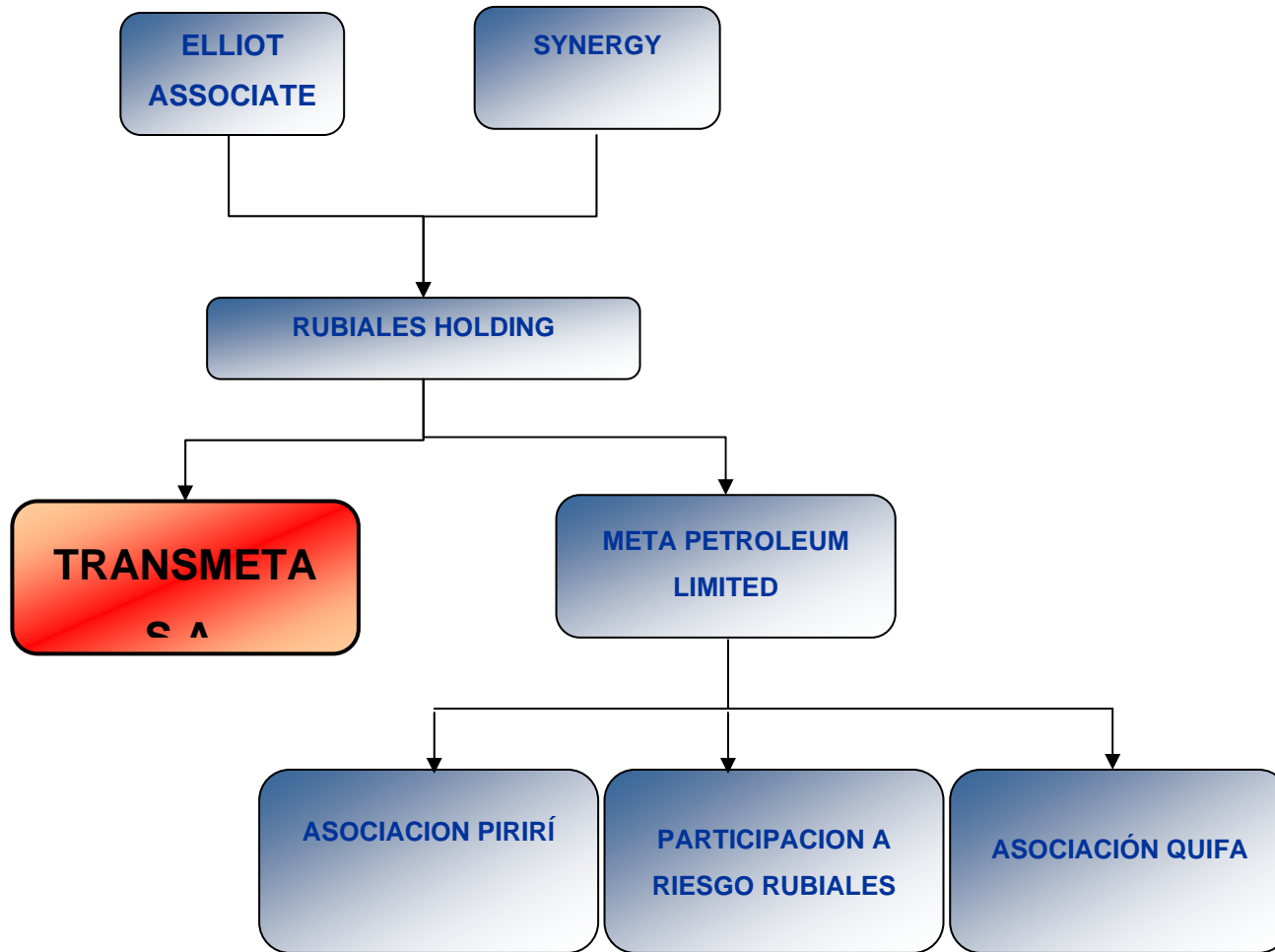
**P-Planear:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.

**H-Hacer:** Implementar los procesos.

**V-Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto e informar sobre los resultados.

**A-Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

### 3. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN



### 3.1 NARRATIVA DEL NEGOCIO

TRANSMETA S.A. es propiedad de los Grupos Prime de Houston-Texas y el Grupo Sinergy<sup>11</sup>, quienes decidieron invertir en el país al constatar el potencial petrolero, la posición geoestratégica para la exploración y distribución del Crudo Rubiales, las políticas de exploración y desarrollo del sector de hidrocarburos, “todo ello sumando al desempeño positivo de los demás sectores económicos, una mano de obra altamente capacitada, un régimen laboral flexible y una política de garantías para la inversión”<sup>12</sup>, determina que lo anterior es más que una mera base importante para creer en Colombia y en su gente.

El Crudo Rubiales es extraído en los campos petroleros de Rubiales y Pirirí en el Departamento del Meta, los cuales poseen unas amplias reservas probadas de petróleo y son operados por la firma Meta Petroleum Ltd., empresa que con criterios de calidad y eficiencia forma parte del grupo de inversionistas Prime - Sinergy anteriormente mencionados, los cuales han creído en las posibilidades de invertir en Colombia y desarrollar proyectos ambiciosos con importantes beneficios para el país.

Para Meta Petroleum Ltd. y sus inversionistas nace la idea de desarrollar un proyecto petrolero integral que va desde la explotación, hasta el manejo logístico de transporte y almacenamiento.

Por lo anterior, la compañía ve como uno de sus objetivos primordiales el de establecer criterios y estándares de calidad que se deben tener en cuenta en la coordinación y la prestación del servicio de transporte de Crudo Rubiales por medio de tractocamiones ya sean éstos suministrados por el cliente o ubicados por una compañía propia transportadora y así garantizar el cumplimiento en el cargue y la entrega del Crudo Rubiales a sus clientes finales, estableciendo los requisitos técnicos y de seguridad para el manejo de transporte del mismo en todo el territorio nacional, con el fin de minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente.

Es así como se impulsó la creación de la compañía transportadora TRANSMETA S.A., siendo ella la directamente responsable en la implementación, ejecución y el control de ésta actividad estableciéndose como un valor agregado en el proceso de comercialización de Meta Petroleum Ltd, llevándola a su posicionamiento y consolidación rápidamente.

---

<sup>11</sup> *Compañía que opera en Brasil desde 2002, encabezada por el recién ciudadano colombiano, German Efromovich (negociante boliviano de nacimiento, chileno de crianza y brasileño de arraigo) Entrevista realizada por Diego Hernán Cárdenas de Portafolio. Noviembre 2005*

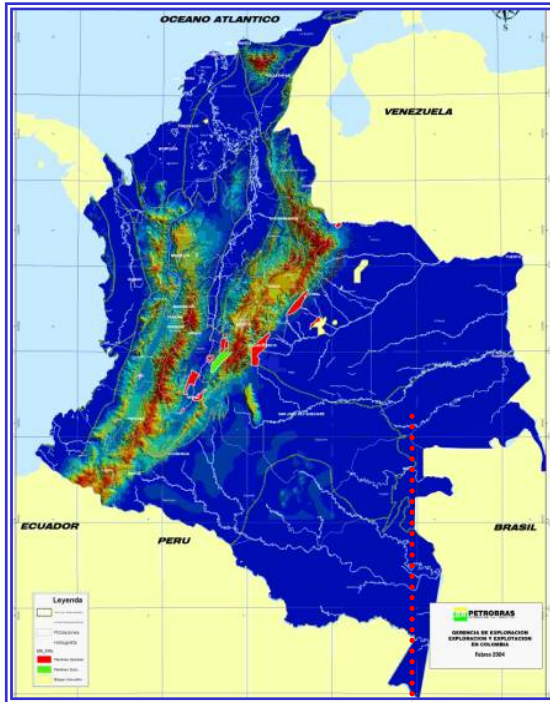
<sup>12</sup> *Germán Efromovich. Entrevista realizada por Diego Hernán Cárdenas de Portafolio. Noviembre 2005*

Actualmente, TRANSMETA S.A. mueve por gestión propia el 76% del crudo producido diariamente en Campo Rubiales por Meta Petroleum Ltd, que corresponde a 55 viajes de tractocamión/día, (11.200 Barriles Netos). Por su parte ECOPETROL, retira 13 viajes como Regalías y varios distribuidores en vehículos propios mueven 4 viajes por día. El crudo transportado por TRANSMETA S.A. es entregado a más de 90 clientes en Bogotá, Cali, Medellín, Sogamoso, Manizales, Buenaventura. Una tercera parte del crudo transportado se entrega a las ciudades de Barranquilla y Cartagena para exportación.

Se presenta a continuación un mapa de Campo Rubiales, lugar donde se ubican los pozos de crudo rubiales y en los cuales empieza la operación de transporte.

# PUERTO RUBIALES

UBICACIÓN: 490 Km. desde Bogotá



<b>ÁREA:</b>	<b>56.900 Hts</b>
<b>POZOS PRODUCTORES:</b>	<b>27</b>
<b>POTENCIAL ACTUAL:</b>	<b>16.100 BOPD</b>
<b>PRODUCCIÓN ACTUAL:</b>	<b>13.700 BOPD</b>
<b>CAPACIDAD DE ALMACENAMIENTO:</b>	<b>60.000 BLS</b>
<b>FACILIDADES DE PRODUCCIÓN:</b>	<b>BATERIA 1</b>
	<b>BATERIA 2</b>
	<b>BATERIA 3</b>

## **3.2 PRINCIPIOS DE LA ORGANIZACIÓN**

### **3.2.1 MISION**

Transportar diariamente, de manera segura, cierta y al menor costo, el crudo en vehículos propios o de terceros, a los diferentes clientes de la República de Colombia.

### **3.2.2 VISION**

Ser, la principal empresa de transporte de crudo en Colombia, que mediante su Gestión Logística optimizada, movilice el 100% del crudo para consumo nacional e internacional.

### **3.2.3 OBJETIVOS ORGANIZACIONALES**

- ❖ Incrementar el valor agregado a Meta Petroleum Limited.
- ❖ Establecer un sistema de calidad en virtud del cual se conduzca a TRANSMETA S.A. hacia un mejoramiento continuo y una mayor competitividad y eficiencia.
- ❖ Disminuir inventarios en Campo.
- ❖ Disminuir tiempos de respuesta al Cliente.
- ❖ Disminuir Costos de Administración y Mantenimiento de Flota propia.

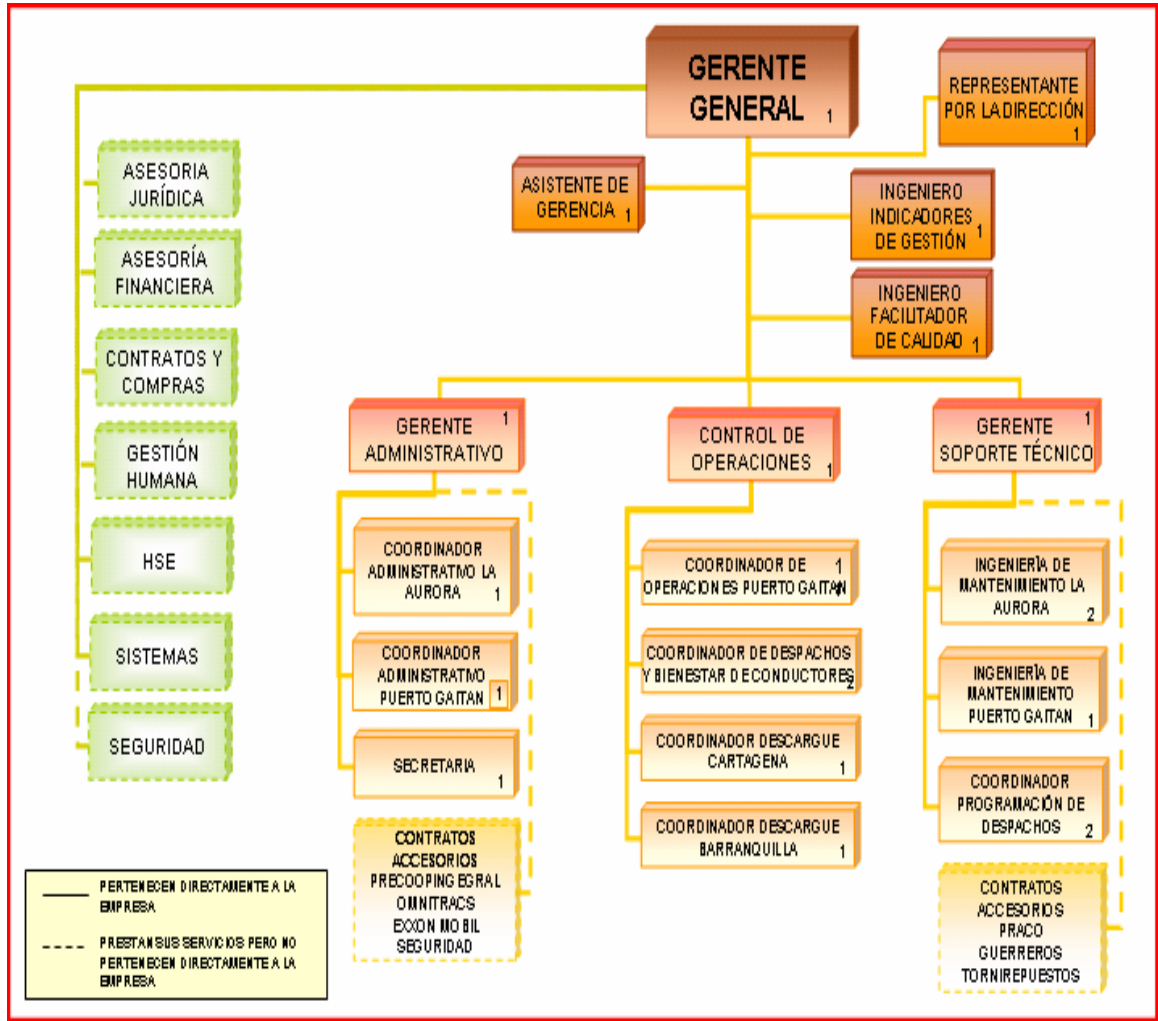
## **3.3 SERVICIO QUE OFRECEMOS**

El servicio de transporte de Hidrocarburos que ofrece TRANSMETA S.A., mediante la utilización de 98 vehículos propios, flota coordinada y controlada por la gestión del Gerente de Soporte Técnico, y 670 vehículos vinculados a 14 empresas sobre las cuales se realiza una interventoría por parte del staff administrativo de la empresa, la anterior es una operación logística responsable especializada en la contratación, coordinación y administración de los diversos servicios necesarios para transportar el crudo de Meta Petroleum Limited a los diferentes destinos y clientes. De igual forma, también maneja la programación de los vehículos de terceros, mediante la contratación de 14 empresas para cubrir las diferentes rutas que no competen a la propia operación<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Como gran responsabilidad de los operadores se destaca la coordinación de la operación de Transporte de crudo Rubiales, el mantenimiento de los vehículos y de las llantas, la provisión del combustible necesario para el desarrollo de las operaciones, la contratación de la cooperativa de conductores y su capacitación y la instalación de sistemas de monitoreo y control de los tracto-camiones, una herramienta de control, programación y seguridad importantes para la operación.

### 3.4 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



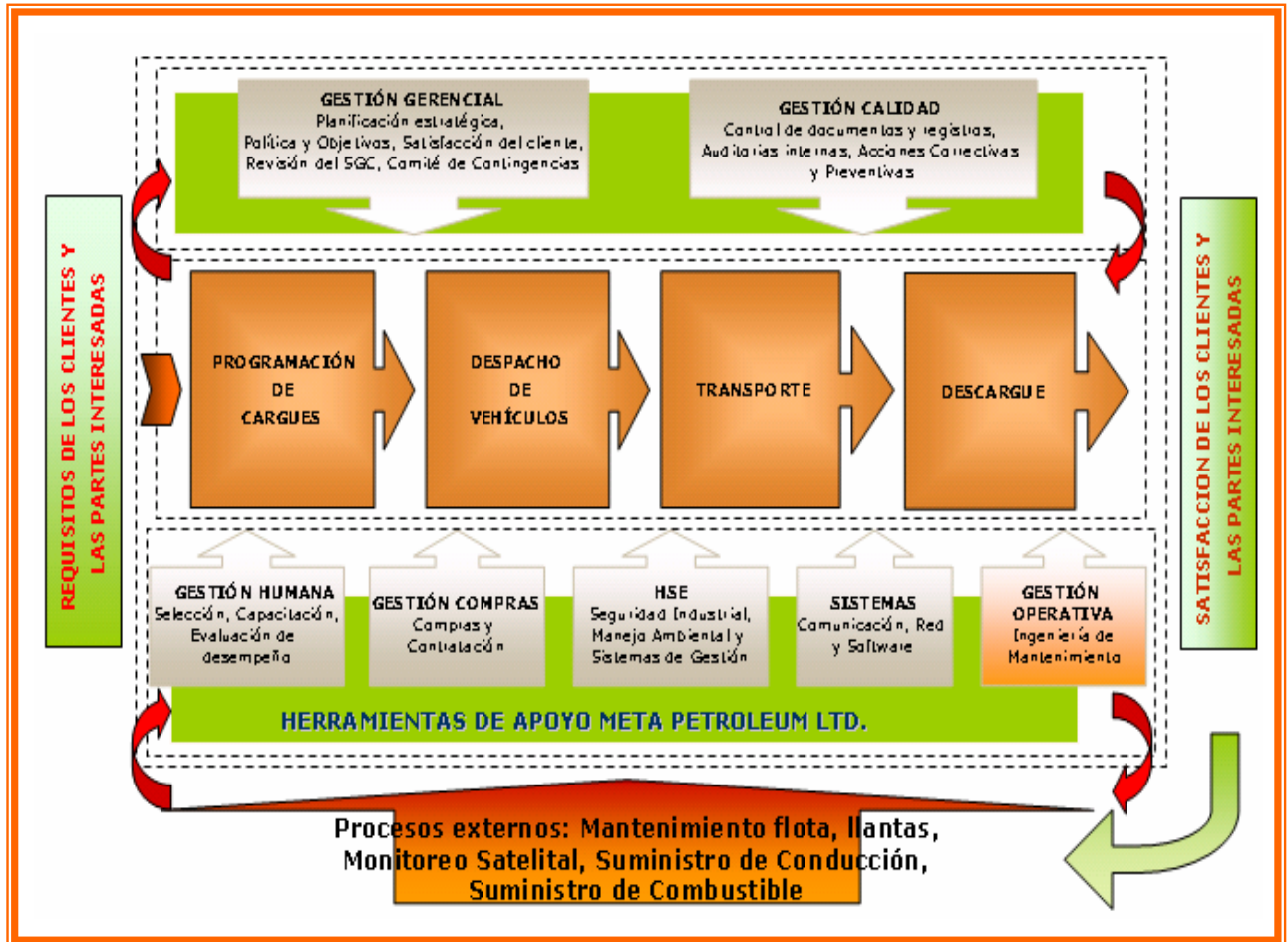
A primera vista, y teniendo en cuenta la magnitud del reto que debe cumplir cada día, la estructura de la compañía es mínima al vincular 19 personas en forma directa, para cumplir labores de planeación, control, interventoría y supervisión. Sin embargo, al considerar que por primera vez en el servicio del transporte de hidrocarburos se acudió al Outsourcing como fórmula de conjugación de servicios especializados, el número de personas comprometidas con la labor supera los 150.

## 4. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

### 4.1 REQUISITOS GENERALES

TRANSMETA S.A. establece, documenta implementa y mantiene un Sistema de Gestión de Calidad, SGC, acorde a la norma NTC ISO 9001:2000.

En el mapa de procesos se han identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad y su aplicación, y en el mismo se presenta la secuencia e interacción de dichos procesos. Los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación y el control de los procesos sea eficaz, son presentados en las caracterizaciones de los procesos Cód. R-GCA-001.



- Asegura la disponibilidad de recursos mediante su estructura organizativa, presupuesto anual, procesos contratados externamente, herramientas de apoyo suministradas por Meta Petroleum y la infraestructura.
- Cuenta con sistemas de información satelital, y redes de cómputo y comunicaciones que permiten apoyar el servicio de transporte de hidrocarburos y el seguimiento de los procesos.
- Periódicamente realiza seguimiento y medición a los procesos del sistema.

- Implementa las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos según su ejercicio de planeamiento anual, seguimiento de indicadores de gestión de los procesos, desarrollo de contratistas estratégicos e implementación y mantenimiento de los procedimientos de acciones preventivas y correctivas (véase numeral 8.5.2 de éste manual)

Tal y como se presenta en el Mapa de Procesos, TRANSMETA S.A. contrata externamente los siguientes procesos y realiza retroalimentación semanal de su desempeño, mediante reuniones con los contratistas. A continuación se presentan un resumen de los procesos citados:

<b>PROVEEDOR</b>	<b>SERVICIO</b>
PRACO DIDACOL	MANTENIMIENTO FÍSICO (TANQUES)
TORNIREPUESTOS - JAIRO BONILLA	MANTENIMIENTO FÍSICO (TRAILERS)
PRECOOPINGEGRAL	AMINISTRACION DE PERSONAL (CONDUCTORES Y SERVICIOS GENERALES)
GUERREROS REENCAUCHE	LLANTAS Y DESPINCHE
OMNITRACS	SEGUIMIENTO SATELITAL DEL VEHÍCULO - GPS
EXXON MOBIL	SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE
COMPAÑÍA DE SEGURIDAD	Seguridad Base de Operaciones La Aurora - Bogotá

## **4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1 GENERALIDADES**

TRANSMETA S.A. incluye en la documentación de su Sistema de Gestión de Calidad:

- a. Una Política de Calidad y objetivos de calidad documentados y correlacionados,
- b. El presente Manual de Calidad,
- c. Los procedimientos documentados requeridos en la norma a saber: (P-GCA-001 [Control de Documentos](#), P-GCA-002 [Control de Registros](#), P-GCA-005 [Control de servicio No Conforme](#), P-GCA-004 [Planeación y Realización de Auditorías](#) y P-GCA-003 [Acciones Correctivas y Preventivas](#)),

- d. Los documentos necesarios por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos (véase listado maestro de documentos R-GCA-003 [Listado Maestro de Documentos](#)) y,
- e. Los registros requeridos por esta norma (IDEM).

De una forma gráfica:



#### 4.2.2 MANUAL DE CALIDAD

TRANSMETA S.A. tiene establecido en éste Manual de Calidad:

- El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (véase Numeral 1 de este documento.)
- Justificación de las exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad (Véase Numeral 2.1)
- Referencia, en cada uno de los numerales de éste manual, a los procedimientos documentados que integran el Sistema de Gestión de Calidad, y
- Una descripción de la integración entre los procesos, definida en el Mapa de Procesos (Cód. R-GCE-001), una caracterización de cada uno de los procesos que lo integran de acuerdo con el formato (Cód. R-GCA-

001) y la descripción de las herramientas de apoyo que suministra Metapetroleum (Cód. R-GCA-009)

#### **4.2.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS**

**TRANSMETA S.A.** tiene establecido el control de la documentación de su Sistema de Gestión de Calidad mediante el Procedimiento Control de Documentos Cód. P-GCA-001, en donde se definen la metodología de aprobación, revisión y actualización, identificación de los documentos, identificación de los cambios y estado de la revisión actual.

Todos los documentos se encuentran para acceso desde las terminales de cada computador en red, de ésta forma se garantiza acceso a la versión pertinente en cada punto de uso y en las sedes de Bogotá, La Aurora y Puerto Gaitán. Se garantiza de ésta manera su legibilidad y protección.

Se dispone de un Listado Maestro de Documentos [Cód R-GCA-003](#) para el control de la Documentación del Sistema en la que figuran por proceso todos los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los formatos en versión vigente y adicionalmente, puede accederse a la información mediante hipervínculos.

Los documentos de externos son controlados por cada líder de proceso a través de su listado de documentos externos Cód R-GCA-005.

#### **4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS**

El procedimiento Control de Registros Cód. P-GCA-002 define la sistemática para el almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición. Los formatos de los registros del Sistema de Gestión de Calidad están incluidos en el Listado Maestro de Documentos Cód R-GCA-003.

La identificación de los registros está definida en el Procedimiento Control de documentos.

### **5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN**

#### **5.1 COMPROMISOS DE LA DIRECCIÓN**

Para la Alta Dirección de TRANSMETA S.A. calidad significa que los servicios deben cumplir en todo momento con los requisitos del cliente y con los requisitos reglamentarios y legales, condición sin la cual no puede llevarse a cabo la operación.

Su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia se evidencia mediante:

- Comunicación a toda la organización de la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios, comunicación que se extiende a los contratistas.
- Estableciendo la Política de Calidad y alineados con la misma los Objetivos anuales de Calidad.
- Llevando a cabo semestralmente revisiones por la dirección, y
- el previo aseguramiento de recursos realizado en la estimación oportuna del presupuesto.

## **5.2 ENFOQUE AL CLIENTE**

En TRANSMETA S.A., la Dirección busca mecanismos de comunicación fluida para garantizar que se identifican, se revisan y se cumplen los requisitos contractuales del cliente. (Ver los requisitos definidos en el numeral 7.2.1 y su esquema de comunicaciones en el numeral 7.2.3)

A nivel de Alta Gerencia se especifican las necesidades de transporte para futuras proyecciones de producción.

Permanentemente el control de operaciones es el área delegada para la relación directa con el cliente. Así mismo, verifica, realiza seguimiento y confirma el cumplimiento de los requerimientos de transporte del cliente.

### 5.3 POLÍTICA DE CALIDAD

El Gerente General de TRANSMETA S.A. ha diseñado su Política de Calidad asegurando que: es adecuada a los propósitos de la organización, incluya un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad, que sea comunicada y entendida por quienes pertenecen a la organización, proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los Objetivos de Calidad y se revisa para su continua adecuación.

## POLÍTICA DE CALIDAD

En TRANSMETA S.A. buscamos satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, garantizando la calidad en el servicio de transporte terrestre de hidrocarburos, respetando la normatividad sector y garantizando la protección al medio ambiente; para ello, promovemos la mejora constante de nuestros procesos y creamos un ambiente propicio con la participación de un equipo humano altamente innovador, capacitado y comprometido; para así convertirnos en la mejor alternativa para el mercado y una empresa rentable para los accionistas.



### 5.4 PLANIFICACION

#### 5.4.1 OBJETIVOS DE CALIDAD

De acuerdo con las proyecciones de la organización, anualmente la Gerencia General define los objetivos de calidad, alineados con lo establecido en la política, definiendo responsabilidades en las áreas funcionales y estableciendo metas. Los objetivos de calidad de TRANSMETA S.A. son los siguientes:

## OBJETIVOS DE CALIDAD

- Llegar al 100% de cumplimiento de entregas a los clientes y a 0% las ventas perdidas.
- Transportar el 100% del crudo programado para despacho por la compañía productora.
- Con una correcta selección de empresas, conductores y equipo físico, lograr estándares de mantenimiento y control de los mismos.
- Mantener un mínimo de 100 vehículos propios y cubrir con esta flota los despachos en las ciudades de Bogotá, Girardot, Sogamoso, Manizales, Medellín, Ibagué y Cali, y 650 de terceras empresas para cubrir viajes a Barraquilla, Cartagena y Buenaventura oportunamente.
- Implementando nuevas tecnologías que nos permitan ser más flexibles en nuestros procesos y ofrecer a nuestros clientes soluciones que se ajusten a sus necesidades al mejor precio y en un menor tiempo, minimizando el impacto ambiental.
- Proporcionar el correcto manejo de los incidentes con derrame de crudo y de accidentes con repercusiones ambientales mediante la rápida llegada a los sitios de los eventos, con el equipo y personal adecuado.



A continuación se presenta el Despliegue Estratégico:

<b>Política</b>	<b>Objetivos y Metas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Indicador</b>
<b>Satisfacción de clientes</b>	-100% cumplimiento de entregas -0% ventas perdidas	Control de Operaciones Coordinador de Operaciones Puerto Gaitán	Cumplimiento a los clientes: (Min. 95%)
<b>Garantizar calidad en el servicio</b>	-Mantener un mínimo de flota propia y de terceros -Correcta selección de recursos	Gerente General – Gerente de Soporte Técnico	Entregas Cumplidas (Min. 95%)
<b>Protección al Medio ambiente</b>	-Reducir tasa de accidentalidad y derrames	Conductores – Comité de Contingencias	Accidentalidad ≤ 1 accidente / 1'000.000 Km.
<b>Rentabilidad para los accionistas</b>	-Transportar 100% de lo programado en los despachos -Disminuir inventarios en Campo	Control de Operaciones	Almacenamiento (Min. 33%)

#### **5.4.2 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

La Dirección de TRANSMETA S.A. ha desarrollado un plan de acción para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad donde se hace seguimiento a:

- Las etapas que permiten ver el cumplimiento de los requisitos de la norma en el numeral 4.1, al mantenimiento del sistema,
- A la determinación de si se requiere o no algún cambio y por último,
- A la determinación de oportunidades de mejora.

A través de los Comités Operativos y de Calidad se mantiene la integridad y se planifican e implementan las acciones de seguimiento y los cambios del Sistema de Gestión de Calidad. La Facilitadora de Calidad mantiene los registros de revisión del Sistema por parte de la Gerencia y los resultados de dicho informe son divulgados en dichos comités.

#### **5.5 RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN**

##### **5.5.1 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD**

La alta dirección de TRANSMETA S.A. se asegura a través de los servicios de apoyo de Gestión Humana, que las responsabilidades y autoridades estén definidas y comunicadas en la organización. Las relaciones y líneas de autoridad están definidas en el organigrama (ver 3.4 Estructura Organizativa).

Las responsabilidades y funciones de cada cargo están definidas en las Fichas de Perfiles, competencias y Responsabilidades del Cargo [Cód. R-GHU-002](#) y son custodiadas por Gestión Humana. Esta información está también en red para acceso desde las terminales de computador.

##### **5.5.2 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

El Gerente General de TRANSMETA S.A. mediante Memorando Interno designó al Gerente Administrativo como Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A.

Son responsabilidades adicionales a su cargo las siguientes: informar a la alta dirección el desempeño del Sistema, Asegurarse de:

- (1) que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad,
- (2) que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización, y
- (3) que se promueva el mejoramiento continuo.

##### **5.5.3 COMUNICACIÓN INTERNA**

Son mecanismos de comunicación interna los siguientes:

- Divulgaciones en carteleras, volantes y folletos a todo el personal.
- Entrevistas cara a cara
- Entrenamientos periódicos previos a los comités operativos
- Divulgaciones por mail de novedades, presentaciones del sistema, y requerimientos para su implementación.
- Charlas de los líderes de procesos con el personal a cargo.

Otros medios, aunque informales pero muy utilizados, teniendo en cuenta las diferentes sedes de la operación son el Messenger y las comunicaciones telefónicas.

## **5.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

### **5.6.1 GENERALIDADES**

El Representante por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad y la Facilitadora de Calidad llevan a cabo una revisión semestral del sistema, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Los resultados son informados a la Gerencia General informando el nivel de cumplimiento alcanzado, detectando las oportunidades de mejora y promoviendo las acciones que se estimen oportunas.

Es información de entrada para el informe de revisión por la dirección:

- Resultados de auditorías
- retroalimentación de los clientes
- Indicadores de gestión de los procesos
- Conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas
- Cambios que podrían afectar el sistema de gestión de la calidad, y
- Recomendaciones para la mejora

Los registros de la revisión del sistema son custodiados por la Facilitadora de Calidad.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS**

La Gerencia de TRANSMETA S.A. se compromete con el espíritu y contenido de la política de calidad facilitando los recursos necesarios para asegurar su cumplimiento.

Es responsabilidad de los líderes de los procesos, en el ejercicio presupuestal anual informar a la gerencia las necesidades de recursos, de infraestructura y de recursos humanos para el mantenimiento y mejoramiento de sus procesos y el incremento de la satisfacción del cliente.

### **6.2 RECURSOS HUMANOS**

#### **6.2.1 GENERALIDADES**

**TRANSMETA S.A. a través de las herramientas de apoyo que suministra Gestión Humana (Meta Petroleum Ltd.) recibe apoyo de las siguientes actividades:**

- **Definición de Perfiles, Competencias y Responsabilidades de cargos según registros [Cód R-GHU-001](#).**
- **Implementación del procedimiento para la selección del personal (viene de Meta Petroleum Ltd).**
- **Gestión de la capacitación [P-GHU-002 Capacitación de Personal](#)**
- **Evaluación de desempeño: [R-GHU-008 Evaluación de Desempeño por Factores](#) y [R-GHU-009 Evaluación de Desempeño por Objetivos](#)**
- **Atención de los requerimientos legales laborales**

Es responsabilidad del Gerente desarrollar un programa de capacitación, formación y desarrollo del personal, previa aprobación de recursos gestionados por los gerentes de área. Dentro de este plan de capacitación se incluye la capacitación relacionada con el SGC.

### **6.3 INFRAESTRUCTURA**

TRANSMETA S.A. define, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para alcanzar la conformidad con los requisitos del servicio.

La infraestructura incluye:

- Los espacios de trabajo en las diferentes bases de operación, y sus sedes administrativas.

- Software, Hardware y Comunicaciones suministrados actualmente por la herramienta de apoyo de sistemas (Meta Petroleum Ltd.)
- Los servicios de apoyo como transporte, comunicaciones, seguridad física, casino, alojamiento y catering, los cuales están contratados con terceros.
- Los procesos contratados externamente como mantenimiento de flota, llantas, suministro de combustible, administración de conductores y monitoreo satelital.

## **6.4 AMBIENTE DE TRABAJO**

TRANSMETA S.A. determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario para lograr con los requisitos de la prestación de servicio de transporte.

Para esto cuenta con las herramientas de apoyo suministradas por Meta Petroleum Ltd. Para la Gestión Humana y HSE, que vienen trabajando en programas de bienestar en coordinación con la Coordinación de Bienestar de Conductores en Campo, y en programas de seguridad vial, seguridad industrial y salud ocupacional.

## **7. REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO**

TRANSMETA ha definido la planificación de la prestación del servicio y ha determinado:

- a) Los objetivos de calidad definidos anualmente, los requisitos del servicio son conocidos y divulgados dentro de la organización.
- b) Los procesos, recursos y documentos específicos que son establecidas en las caracterización de los procesos que intervienen durante la prestación del servicio R-GCA-001 [Caracterización Programación de Despachos](#), R-GCA-001 [Caracterización Despacho de Vehículos](#), R-GCA-001 [Caracterización Proceso de Transporte](#) y R-GCA-001 [Caracterización Descargue](#).
- c) Las actividades de control y seguimiento establecidas en el plan de calidad donde esta relacionados los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos del servicio.

## 7.2 PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

### 7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO

TRANSMETA S.A. determina:

a) Los requisitos especificados por el cliente:

-Garantizar la conformidad del producto del cliente durante la prestación del servicio.

-Cumplir con el tiempo de entrega

-Garantizar que el servicio cumple con la normatividad establecida para el transporte de Hidrocarburos.

-Mantener una tarifa acorde y que sea competitiva con el mercado.

b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto,

c) Los requisitos legales y reglamentarios del servicio, que se relacionan a continuación:

Requisito legal	Descripción
Correspondientes al tipo de sociedad y de inversión	Requisitos de inscripción de inversión en el Banco de la República, DIAN, Ministerio de Minas, Cámara de comercio.
Legales laborales	Contemplados en el Régimen Laboral Colombiano (Cód. sustantivo del trabajo, afiliaciones al sistema de seguridad, aportes parafiscales, etc.)
Explotación de Hidrocarburos	Frente al Ministerio de Minas y Energía y a la ANH (Agencia Nacional de Hidrocarburos)
Corporativos	Requerimientos inherentes a los socios
Transporte*	Frente al Ministerio de Transporte teniendo en cuenta la norma vigente a la época de los hechos
Legales Salud Ocupacional	Cumplimiento con la regulación Colombiana de salud ocupacional establecida por el Ministerio de Protección Social.
Legales Seguridad Industrial	Cumplimiento con la regulación Colombiana de Seguridad Industrial establecida por el Ministerio de Protección Social.

\*Todos los requisitos de transporte se encuentran consignados e identificados en el cuadro denominado: [Resumen de leyes](#)

## **7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

Los requisitos generales relacionados con el servicio están establecidos en el contrato de Colaboración con Tethys Petroleum cuyo objeto es proveerle disponibilidad permanente de vehículos para transportar desde el Campo Rubiales hasta el lugar que la empresa operadora defina.

Semanalmente Comercial de Meta Petroleum Ltd., en la actualidad, entrega por medio magnético la programación de despachos (solicitud de pedido) la cual es revisada por Control Operaciones –TRANSMETA S.A. para garantizar que se pueda cumplir con la solicitud del cliente.

El Control de Operaciones mantiene la documentación acerca de los requisitos definidos del servicio y el seguimiento a la programación en medio magnético en su computador.

## **7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

La empresa cuenta con mecanismos para garantizar la comunicación efectiva con su cliente:

- Correo corporativo, cara a cara y por Messenger.
- Unidad en red interna de la empresa donde el cliente puede verificar permanentemente el estado de su programación.
- Registro de servicio no conforme, quejas y reclamos donde se estable las acciones a tomar y el responsable.

La información y datos generados a través de los anteriores mecanismos se analizan para detectar oportunidades de mejoramiento y retroalimentar a la organización en pro de un mejor servicio de la empresa.

## **7.4 COMPRAS**

### **7.4.1 PROCESO DE COMPRAS**

TRANSMETA S.A. por medio de la Herramienta de Apoyo de Meta Petroleum mediante el Procedimiento de Compras P-GCOM-001 establece los requerimientos para las solicitudes de compra.

En el procedimiento para la Selección, Evaluación y Calificación de Proveedores Cód. P-GCM-002 [Selección, Evaluación y Calificación de Proveedores](#), están definidos los criterios para estas actividades. La evaluación y reevaluación de proveedores y contratistas se realiza a los contratistas estratégicos, en la Carpeta de Gestión de compras se encuentran estos resultados.

## **7.4.2 INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS**

Los requisitos de compra son diligenciados por los usuarios a través del formato de Solicitud de Pedido (SOLPED) en donde se especifican los requisitos generales y los requisitos especiales tales como: características del producto o servicio, el nivel de inspección en el momento de su adquisición. Con esta información el área de compras genera la Orden de Compra, el cual se constituye en el documento con el cual la empresa decide realizar la compra o el servicio y permite al proveedor o contratista realizar trámites de pago.

Se viene realizando un formato adicional denominado términos especiales de la orden de compra Cód. D-GCM-001, anexo a la orden de compra cuando es necesario y permite establecer un mayor control en el cumplimiento de los proveedores.

## **7.5 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **7.5.1 CONTROL DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

TRANSMETA S.A., ha establecido un plan de calidad para garantizar que el servicio de transporte se lleve a cabo de acuerdo como se planeo y en el cual se define información disponible, documentos e instructivos de trabajo, disponibilidad de equipos, disponibilidad de equipos de seguimiento y verificación de la misma y descargue.

Durante todo el proceso de Transporte de Crudo existe la presencia del Monitoreo Satelital brindado por la empresa contratista OmnitracS Ltda., el cual brinda herramientas importantes en la ubicación nacional de los vehículos de la flota propia.

En todas los puntos de control La Aurora, Puerto Gaitan, Campo Rubiales, se generan registros como evidencia del tránsito por estos lugares, de igual manera se encuentra con personal encargado de la Coordinación de Descargue en las ciudades de Barranquilla y Cartagena, los cuales brindan un informe de descargue de los vehículos del Grupo G14.

TRANSMETA S.A. establece un plan de mantenimiento preventivo que permite la disponibilidad de vehículos para el transporte.

El Sistema de gestión de Calidad ha decidido documentar e implementar el Manual del Conductor, siendo el conductor el máximo responsable de que el servicio se desarrolle con toda normalidad (autocontrol). Este manual describe con detalle el día a día operativo del conductor. En él figuran las instrucciones a seguir en las diferentes operaciones con la mercancía, documentación, controles al inicio y fin de jornada, emergencias y pautas de conducta, etc.

En cualquier caso, los problemas que pueden surgir durante el desarrollo del servicio están perfectamente controlados a través del Comité de Contingencias liderado por el Gerente General de TRANSMETA S.A. y cuenta con un equipo de trabajo al que pertenecen 14 empresas transportistas y vela por la protección del medio ambiente y del servicio en general.

### **7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

La identificación del servicio se realiza a través del documento generado en campo Rubiales en el momento del cargue (despacho crudo Rubiales) y por medio de la placa del vehículo.

TRANSMETA S.A. a través de control de operaciones establece la trazabilidad del servicio mediante los informes generados en los diferentes procesos con los que realiza un seguimiento diario y conoce el estado de cada uno de los vehículos para garantizar el cumplimiento de la programación de cargue.

### **7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Los bienes que los clientes nos confían para el cargue, transporte y descargue del Crudo Rubiales son cuidados con una esmerada atención en cada una de las etapas del servicio.

Dispone además de una sistemática para asegurar que la carga propiedad del cliente se entrega en el mismo estado en el que se cargó y en caso de pérdida o deterioro se registra esta circunstancia y se comunica al cliente.

### **7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

En TRANSMETA S.A. está garantizada la preservación de los bienes de los clientes gracias a la combinación de los siguientes procesos:

- Supervisión por los conductores de realizar completamente el cargue de la mercancía y evitar cualquier error en los aparatos registradores del volumen cargado.
- Control de la documentación que ampara la carga y poder detectar posibles errores de volumen, destinatario, direcciones, etc.
- Comunicación al cliente de cualquier incidencia respecto.

Por su parte, los tanques están herméticamente sellados al finalizar el cargue, lo que garantiza la integridad del producto durante su transporte hasta el destino final, estos sellos solo pueden ser rotos por las autoridades (cuando sucede esto las autoridades vuelven a colocar los sellos y registran la novedad en la guía única para transporte de crudo Rubiales) y por la persona encargada de la recepción del producto en su destino final.

Los vehículos están identificados con la Etiqueta y el Rotulo de Identificación UN que identifica el tipo de mercancía que es transportada, adicionalmente todos los conductores portan la Tarjeta de emergencia de crudo Rubiales y la MSDS Crudo Rubiales donde está la información de cómo debe ser la manipulación del producto en caso de emergencia. En condiciones normales no existe manipulación del producto por parte del conductor.

Esta claramente identificada la normatividad que aplica para la empresa y la garantía de que se cumple es la habilitación como empresa de transporte de hidrocarburos, además están todos los documentos para transporte de hidrocarburo vigentes y en regla.

## **8.MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA**

### **8.1 GENERALIDADES**

- a) Demostrar la conformidad del Servicio de Transporte terrestre de Crudo a través de la evaluación de satisfacción del cliente y de los registros de quejas y reclamos.
- b) Asegurar la conformidad de los procesos que conforman el Sistema de Gestión de Calidad a través del desempeño de sus indicadores de gestión, y
- c) Mejora la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante la medición y seguimiento de las auditorías, acciones de mejora, correctivas y preventivas, implementación de mejoras, gestión de la información, gestión de los procesos, Auditorías Internas, Análisis de datos, y del Seguimiento y medición de la satisfacción del cliente.

## 8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

### 8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

TRANSMETA S.A., monitorea la satisfacción del cliente con relación al servicio prestado, a través de una encuesta de Satisfacción del Cliente que se realiza anualmente, donde es evaluada la gestión realizada. Las quejas y reclamos que haga el cliente las podrá reportar en el formato R-GCA-015 [NC durante el Servicio, Quejas y Reclamos](#) la cual es revisada y atendida por el Control de Operaciones. El seguimiento a esta percepción se realiza por medio de llamadas telefónicas periódicas o una vez se entrega el producto, por mensajes de correo electrónico o vía fax.

Una vez analizada la queja, según sea su categoría, el Control de Operaciones da respuesta al cliente y se hace un análisis de información trimestralmente para garantizar el mejoramiento del servicio.

### 8.2.2 AUDITORIA INTERNA

Las auditorias internas se llevarán a cabo en intervalos semestrales, o cuando sea requerido, de acuerdo al estado, la importancia de los procesos y resultados de auditorias anteriores. Esto, previa aprobación por la alta dirección en reuniones de operaciones. Existe un registro en el cual se realizó la programación de las Auditorias que se cumplirá en la medida de no presentarse ningún tipo de inconveniente, R-GCA-014 [Programa de Auditorias](#).

Para su ejecución, se definen los criterios de auditoria, el alcance, frecuencia, y metodología, registro que queda documentado en el formato R-GCA-010 [Planeación de Auditorias](#). La selección de los auditores y la realización de las auditorias aseguran la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoria. Los auditores no auditan su propio trabajo, la evaluación de su perfil se hace por medio del formato R-GCA-013 [Evaluación de Auditores](#).

Para ello se cuenta con el procedimiento Planeación y realización de auditorias internas, P-GCA-004 [Planeación y Realización de Auditorias](#) donde se describe la metodología a seguir y los requisitos para la planificación y la realización de las auditorias. Los resultados y los registros se gestionan (de acuerdo con el numeral 4.2.4 de la norma).

En el transcurso de la Auditoria Interna, el Auditor Líder realiza una Lista de Chequeo para verificar los puntos que aplican de la norma y generar las observaciones que posteriormente se tratarán adecuadamente, se hace uso del formato R-GCA-011 [Lista de Chequeo Auditoria](#). Finalmente se cierra el proceso con el informe de Auditoria, que igualmente lo realiza el Auditor Líder para dar las conclusiones del ejercicio en su totalidad, el formato en donde

quedan documentadas estas conclusiones es el R-GCA-012 [Informe de Auditoria](#).

### **8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

TRANSMETA S.A. verifica la capacidad de los procesos de Servicio de Transporte del Crudo siguiendo los indicadores de gestión de los procesos, (ver informe de revisión por la dirección)

Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se llevan a cabo planes de trabajo, proyectos, acciones correctivas o de mejora según sea conveniente, para asegurarse de la conformidad de los procesos.

Así mismo, en todos los procesos se realiza un seguimiento del avance del proyecto tanto en tiempo como en presupuesto, a través de los reportes de actividades del área, garantizando el cumplimiento de lo programado.

### **8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO**

El Gerente Soporte Técnico garantiza la disponibilidad de los vehículos de la flota propia requeridos y le hace seguimiento hasta que el vehículo llega vacío después de haber cumplido con la programación de despachos, a la Base de Operaciones de La Aurora.

Control de Operaciones realiza el seguimiento al cumplimiento de la programación de despachos y a los vehículos que ubica en Campo Rubiales para realizar el procedimiento de cargue, con la ayuda de los Coordinadores Administrativos se realiza una interventoría a cada una de las 14 empresas que operan junto a TRANSMETA S.A.

El seguimiento al tránsito de los vehículos de las terceras empresas lo realiza Control de Operaciones y el descargue se confirma a través de los Coordinadores de Descargue que hay en Barranquilla y Cartagena y a través de los informes que brinda el Monitoreo Satelital GPS.

### **8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME**

TRANSMETA S.A. se asegura de que el servicio que no es conforme con los requisitos del cliente es identificado y controlado para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del Servicio No Conforme se realizan según el documento P-GCA-005 [Control de servicio No Conforme](#).

## **8.4 ANÁLISIS DE DATOS**

TRANSMETA S.A., determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad por medio de los datos que refleja los indicadores de gestión, la revisión por la Dirección, Evaluación a los Contratos Accesorios y los elementos detectados en el desarrollo de la operación, estos datos sirven de mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. El análisis de datos se lleva a cabo sobre:

- a) Satisfacción del cliente
- b) Conformidad de requisitos en el servicio.
- c) Características y tendencias de los procesos, incluyendo oportunidades de mejora
- d) Proveedores
- e) Los indicadores de los procesos del sistema

## **8.5 MEJORA**

### **8.5.1 MEJORA CONTINUA**

TRANSMETA S.A. planea mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad mediante el uso de la política y objetivos de Calidad, resultados de auditorias, análisis de información, acciones de mejora, acciones de seguimiento, cronogramas de actividades por procesos y áreas y, revisión por la dirección.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora son registradas en el formato de Reportes de mejoramiento donde también se encontrarán las especificaciones del seguimiento que se realizó a los hechos detectados. R-GCA-007 [Reporte de Mejoramiento](#).

### **8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA Y 8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA**

Este procedimiento aplica a las acciones correctivas, acciones preventivas o de mejora resultantes del hallazgo definido por las observaciones o no conformidades detectadas o potenciales de los procesos; causadas por: retroalimentación del cliente, cualquier queja justificada por parte de las partes interesadas, indicadores de gestión y desempeño de los procesos, análisis de datos, recomendaciones de la revisión gerencial, auditorias al SGC, resultados de evaluación de proveedores, necesidad de recursos o cualquier otra fuente de problemas que puedan afectar el Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. En el procedimiento P-GCA-003 [Acciones Correctivas y Preventivas](#) queda documentado el proceso a seguir para el manejo de las acciones anteriormente mencionadas.



## ANEXOS

- R-GGE-001 [Mapa de Procesos](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Gestión Gerencial](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Gestión Calidad](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Programación de Despachos](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Despacho de Vehículos](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Transporte](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Descargue](#)
- R-GCA-001 [Caracterización Gestión Operativa](#)
- R-GCA-009 [Herramienta de Apoyo Gestión Humana](#)
- R-GCA-009 [Herramienta de Apoyo Gestión Compras](#)
- R-GCA-009 [Herramienta de Apoyo HSE](#)
- R-GCA-009 [Herramienta de Apoyo Sistemas](#)
- R-GCA-016 [Plan de Calidad del Servicio de Transporte de Crudo](#)

## ANEXO E. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

	<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A</b>	4.2.3
Código: R-GCA-003 Fecha: Mayo de 2006 Controlado	<b>LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS</b> Documento de Gestion Calidad	Version: 0 Pag. 1 de 3

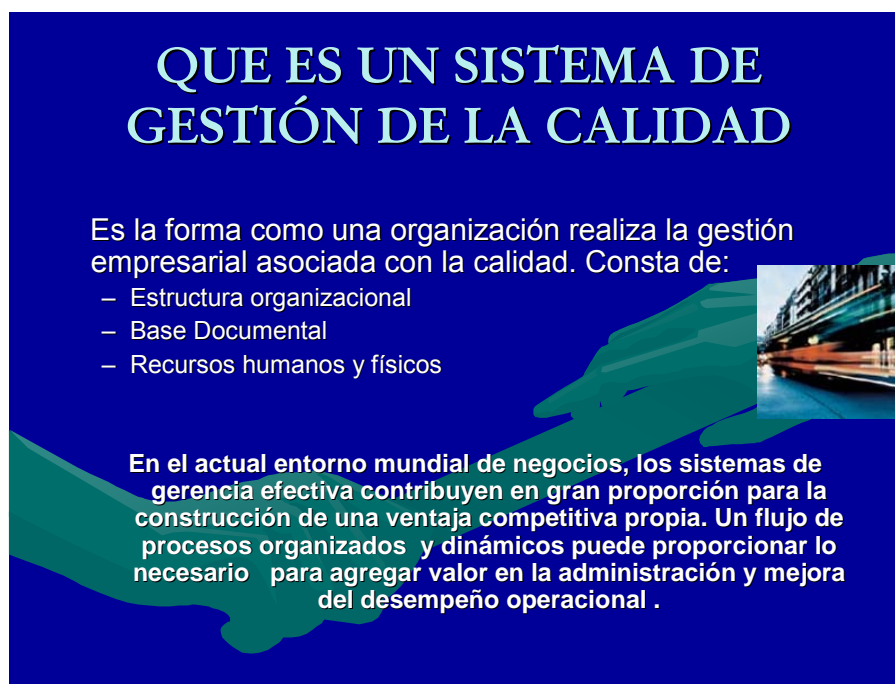
Num. Norma	Código	Nombre Documento	VERSIÓN
		<b>MANUAL DE SGI</b>	
4.2.2	M-GCA-001	<a href="#">Manual de Calidad</a>	0
4.2	R-GGE-001	<a href="#">Mapa de Procesos TRANSMETA</a>	1
4.2	R-GCA-003	Listado Maestro de Documentos	0
7.1	R-GCA-016	<a href="#">Plan de Calidad Servicio de Transporte de Crudo</a>	0
		<b>GESTION CALIDAD</b>	<b>GCA</b>
4.2.3	P-GCA-001	<a href="#">Control de Documentos</a>	0
4.2.4	P-GCA-002	<a href="#">Control de Registros</a>	0
8.5.2 - 8.5.2	P-GCA-003	<a href="#">Acciones Correctivas y Preventivas</a>	0
8.2.2	P-GCA-004	<a href="#">Planeacion y Realizacion de Auditorias</a>	0
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Gestion Calidad</a>	0
5.1	R-GCA-002	<a href="#">Memorando Interno</a>	0
4.2.3	R-GCA-004	<a href="#">Actualizacion de Documentos</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Calidad</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Gestion Calidad</a>	0
8.5	R-GCA-007	<a href="#">Reporte de Mejoramiento</a>	0
8.5	R-GCA-008	<a href="#">Listado Reportes de Mejoramiento</a>	0
4.1	R-GCA-009	<a href="#">Herramienta de Servicio</a>	0
8.3	P-GCA-005	<a href="#">Control de servicio No Conforme</a>	0
4.1	R-GCA-010	<a href="#">Planeación de Auditorias</a>	0
4.1	R-GCA-011	<a href="#">Lista de Chequeo Auditoria</a>	0
4.1	R-GCA-012	<a href="#">Informe de Auditoria</a>	0
4.1	R-GCA-013	<a href="#">Evaluación de Auditores</a>	0
4.1	R-GCA-014	<a href="#">Programa de Auditorias</a>	0
8.3	R-GCA-015	<a href="#">NC durante el Servicio, Quejas y Reclamos</a>	0
		<b>GESTION GERENCIAL</b>	<b>GGE</b>
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Gestion Gerencial</a>	0
5.5.1	D-GGE-001	<a href="#">Organigrama</a>	1
5.3	D-GGE-002	<a href="#">Política de Calidad</a>	0
5.4.1	D-GGE-003	<a href="#">Objetivos de Calidad</a>	0
5.5.2	R-GCA-002	<a href="#">Nombramiento Representante por la Direccion</a>	0
4.2.1	D-GGE-005	<a href="#">Contrato de Transporte de Carga</a>	0
4.2.1	D-GGE-006	<a href="#">Plan de Contingencias</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Gestion Gerencial</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Gestion Gerencial</a>	0
		<b>PROGRAMACIÓN DE DESPACHOS</b>	<b>PGR</b>
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Programación de Despachos</a>	0
4.2	R-PGR-001	<a href="#">Programación de Despacho a Clientes - Semanal</a>	0
4.2	R-PGR-002	<a href="#">Informe Diario de la Flota Transmeta</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Programación de Despachos</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Programación de Despachos</a>	0

DESPACHO DE VEHICULOS			DES
4.2	P-DES-001	<a href="#">Despacho de Vehiculos</a>	0
4.2	P-DES-002	<a href="#">Enturnamiento Puerto Gaitan</a>	0
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Despacho de Vehiculos</a>	0
4.2	M-DES-001	<a href="#">Manual de Despachos</a>	0
4.2	R-DES-001	<a href="#">Lista de Chequeo</a>	1
4.2	R-DES-002	<a href="#">Planilla de Turnos al Cargue</a>	0
4.2	R-DES-003	<a href="#">Reporte de Despachos Mensuales</a>	0
4.2	R-DES-004	<a href="#">Planilla de Turnos - Puerto Gaitán</a>	0
4.2	R-DES-005	<a href="#">Reporte Diario de Transito Transmeta</a>	0
4.2	R-DES-006	Orden de Cargue	0
4.2	R-DES-007	Manifiesto de Carga	0
4.2	R-DES-008	<a href="#">Inventario de elementos de Cargue - Campo Rubiales</a>	0
4.2	R-DES-009	<a href="#">Reporte Diario de Conductores y Despachadores</a>	1
4.2	R-DES-010	<a href="#">Planilla Horas Extras</a>	0
4.2	R-DES-011	<a href="#">Informe Diario de Flota Propia</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Despacho de Vehiculos</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Despacho de Vehiculos</a>	0
		<b>TRA</b>	
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Proceso de Transporte</a>	0
4.2.1	R-GGE-004	<a href="#">Tractocamión</a>	0
4.2.1	R-TRA-001	<a href="#">Reporte Diario de Transito Transmeta</a>	0
	-	<a href="#">Circulo de Servicio</a>	
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Transporte</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Transporte</a>	0
		<b>DSC</b>	
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterizacion Descargue</a>	0
	I-DSC-001	<a href="#">Instructivo Normas de Seguridad</a>	0
4.2	P-DSC-001	<a href="#">Descargue en Tanques de Almacenamiento Temporal</a>	0
4.2	R-DSC-001	<a href="#">Informe Operación diaria Descargue</a>	0
4.2	R-DSC-002	<a href="#">Reporte Diario Descargue</a>	0
4.2	R-DSC-003	<a href="#">Reporte Mensual de Descargue</a>	0
4.2	R-DSC-004	<a href="#">Informe Descargue Transmeta</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Descargue</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Descargue</a>	0
		<b>GESTION HUMANA</b>	<b>GHU</b>
4.1	R-GCA-009	<a href="#">Herramienta de Apoyo Recursos Humanos</a>	0
6.2	P-GHU-002	<a href="#">Capacitación de Personal</a>	0
6.2.2	R-GHU-001	<a href="#">Perfiles TRANSMETA S.A.</a>	0
6.2.2	R-GHU-002	<a href="#">Lista General de Cargos</a>	0
6.2	R-GHU-003	<a href="#">Capacitación y Control de asistencia</a>	0
6.2	R-GHU-004	<a href="#">Hoja de Vida del Conductor</a>	0
6.2.2	R-GHU-005	<a href="#">Requisición de personal</a>	0
6.2.2	R-GHU-006	<a href="#">Solicitud de entrenamiento</a>	0
6.2.2	R-GHU-007	<a href="#">Revision de Objetivos</a>	0
6.2.2	R-GHU-008	<a href="#">Evaluacion de Desempeño por Factores</a>	0
6.2.2	R-GHU-009	<a href="#">Evaluacion de Desempeño por Objetivos</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Gestión Humana</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Gestion Humana</a>	0

<b>GESTION COMPRAS</b>			
<b>GCM</b>			
4.1	R-GCA-009	<a href="#">Herramienta de Apoyo Gestión Compras</a>	0
7.4	D-GCM-001	<a href="#">Términos especiales Orden de Compra</a>	0
7.4	R-GCM-001	<a href="#">Evaluación de Proveedores</a>	0
7.4	R-GCM-002	<a href="#">Cuadro Comparativo de Ofertas</a>	0
7.4	R-GCM-003	<a href="#">Cuadro Comparativo Sondeos de Mercado</a>	0
7.4	R-GCM-004	<a href="#">Vinculación de Proveedores</a>	0
7.4	R-GCM-005	<a href="#">Reporte de Discrepacias</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Compras</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Gestion Compras</a>	0
<b>HSE</b>			<b>HSE</b>
4.1	R-GCA-009	<a href="#">Herramienta de Apoyo HSE</a>	0
6.2	D-HSE-001	<a href="#">Manual del Conductor</a>	0
	P-HSE-001	<a href="#">Procedimiento de Investigación y analisis de accidentes</a>	0
6.1	R-HSE-001	<a href="#">Informe General del Conductor</a>	0
6.1	R-HSE-002	<a href="#">Prueba de Habilidad de Conducción</a>	0
6.1	R-HSE-003	<a href="#">Normatividad para Vehículos y Conductores</a>	0
	R-HSE-004	<a href="#">Reporte de accidentes e incidentes</a>	0
	R-HSE-005	<a href="#">Reporte de Investigación y analisis de accidentes</a>	0
	R-HSE-006	<a href="#">Lección Aprendida</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos HSE</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros HSE</a>	0
<b>GOP</b>			
8.5.3	I-GOP-001	<a href="#">Cronograma de Mantenimiento Preventivo</a>	0
4.2	R-GOP-001	<a href="#">Orden de Mantenimiento Trailer</a>	0
4.2	R-GOP-002	<a href="#">Orden de Mantenimiento Cabezote</a>	0
4.2	R-GCA-001	<a href="#">Caracterización Gestión Operativa</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Gestion Operativa</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Gestion Operativa</a>	0
<b>SIS</b>			
4.1	R-GCA-009	<a href="#">Herramienta de Apoyo Sistemas</a>	0
6.3	P-SIS-001	<a href="#">Procedimiento General de Sistemas</a>	0
6.3	P-SIS-002	<a href="#">Políticas de Sistemas</a>	0
6.3	P-SIS-003	<a href="#">Políticas de Respaldo de la Información</a>	0
6.3	P-SIS-004	<a href="#">Plan de Contingencias</a>	0
6.3	R-SIS-001	<a href="#">Hoja de vida Equipos de Computo</a>	0
4.2.3	R-GCA-005	<a href="#">Listado de Documentos Externos Sistemas</a>	0
4.2.4	R-GCA-006	<a href="#">Listado de Registros Sistemas</a>	0

ANEXO F. EVIDENCIAS DE CAPACITACIÓN PERSONAL  
TRANSMETA S.A.

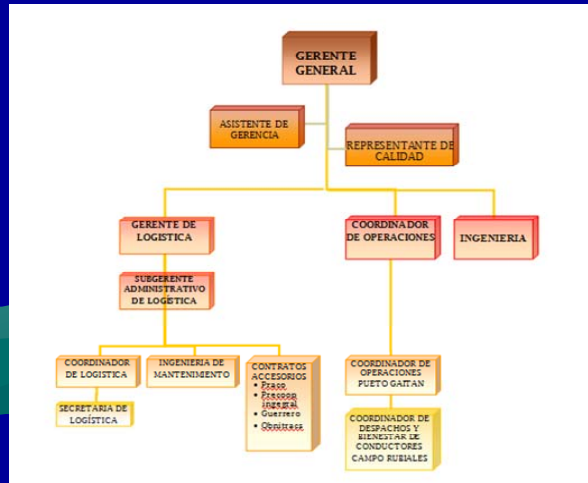
ADMINISTRATIVO



# Estructura Organizacional



TRANSPORTADORA DEL META S.A.



# Base Documental



## POR QUÉ TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN CALIDAD?

- Oportunidad de expansión
- Exigencia del sector - Estado
- Motivo para la capacitación
- Demanda de excelencia “Deber Ser”
- Necesidad de Crecimiento y Mejoramiento Continuo
- Beneficios económicos: reducción de pólizas, seguros, imagen, diligencia frente a siniestros, reducción de desperdicios
- Disminuye el riesgo de demandas
- Valor agregado

## Beneficios de un Sistema de Calidad

### **TM** *Mercadeo:*

- ✎ Confianza por parte de los clientes, los socios, los entes de control. Pues los productos o servicios cuentan con un nivel de calidad conocido, auditados independientemente, más consistentes y con menos rechazos.
- ✎ Logra una imagen empresarial con una mayor fidelidad de sus clientes. Lo que genera valor agregado a la empresa.
- ✎ Alineación con la tendencia del sector, el cual viene implementando sistemas de Gestión Integrados.
- ✎ Menciona el sistema ISO 9000 en su publicidad.
- ✎ Garantizar transparencia y credibilidad de la responsabilidad social, medioambiental y de calidad. Verificando el impacto global de las políticas y actividades de la empresa.

## **TM Organización en la Operación:**

- ☺ Aumenta la efectividad organizacional. Indicadores al alcance de todos.
- ☺ Planeación eficiente.
- ☺ Mejora el flujo de operación.
- ☺ Mejora la eficiencia en el servicio.
- ☺ Ahorros porque los procesos de la empresa estarán controlados desde el principio hasta el final y en tiempo porque se necesitará menos esfuerzo para rehacer el trabajo.
- ☺ Manejo de información, en red con resultados al alcance de los interesados.
- ☺ Uso adecuado de recursos (tecnológicos, humanos, etc.)
- ☺ Continuidad de la cadena de valor.

## **TM Crecimiento Neto:**

- ☑ Aumenta la satisfacción del cliente y de las partes interesadas (socios, vecinos, gobierno, entes de control).
- ☑ Aumenta las utilidades, aumenta ahorros, disminuye desperdicios.
- ☑ Genera una cultura de mejoramiento continuo.
- ☑ Crea una empresa con enfoque, implementación y resultados de calidad, con menos tensiones gracias a un sistema de gestión efectivo.

## **TM** *Ejecución de la Gerencia:*

- ⌚ Mejora el Liderazgo a través de la participación (reportes de mejora).
- ⌚ Mejora el despliegue del plan de negocios en Calidad.
- ⌚ Los objetivos, las metas y la política, pueden desarrollarse con acciones a través del proceso de implantación y mantenimiento de ISO.
- ⌚ El sistema de gestión documentado aportará al personal una mejor comprensión de su papel y objetivos.
- ⌚ Facilita la rendición de cuentas (auditorías, investigaciones, socios, etc).

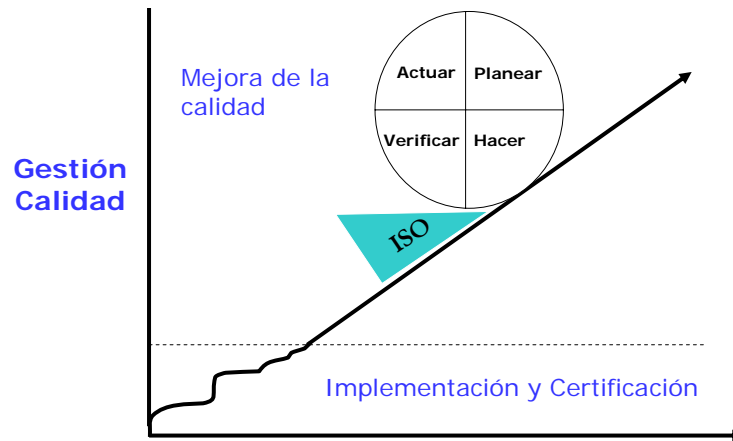
## **TM** *Su realización del Éxito: (Your realization of succes)*

- 👉 El personal nuevo puede aprender inmediatamente sus tareas, por tener la información detallada por escrito (inducción).
- 👉 Proporciona los medios para que el personal desempeñe correctamente sus tareas desde el principio de manera que produzcan los resultados previstos.
- 👉 Documenta la experiencia de la empresa de manera estructurada, estableciendo una base para educar y entrenar al personal y así lograr el mejoramiento sistemático del desempeño.
- 👉 Da claridad y transparencia a las obligaciones y responsabilidades.

# Misión de un Sistema de Gestión de Calidad

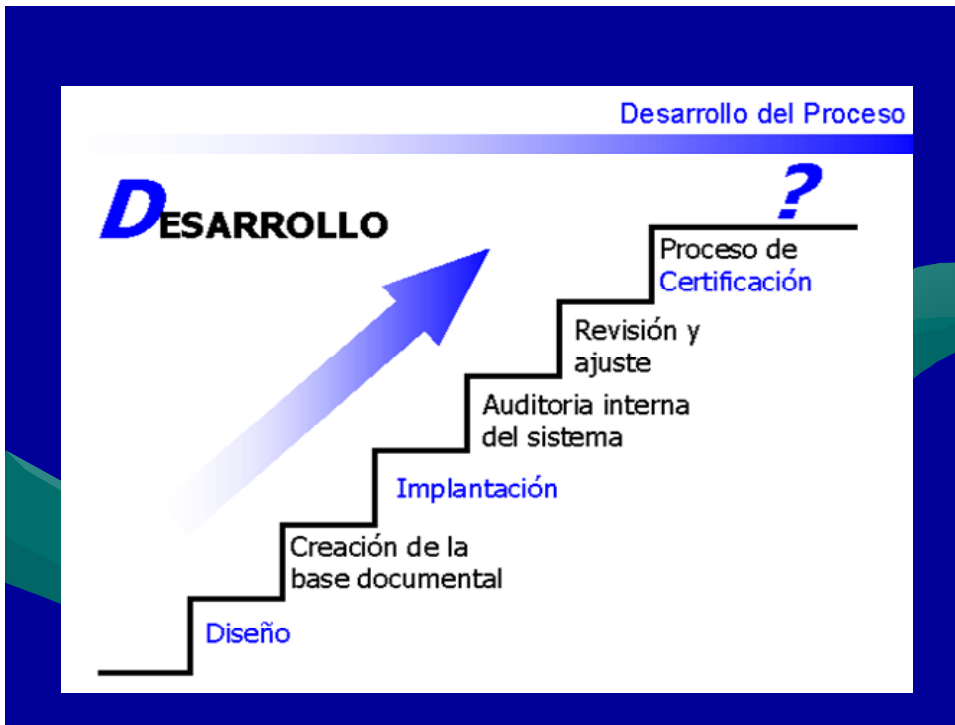
Nuestros clientes compran resultados, no compran expectativas, ilusiones, intenciones o buenos deseos.

Nuestro compromiso es la generación de beneficios en la operación de nuestros clientes.



TECNITANQUES INGENIEROS LTDA.





## FASES DEL PROCESO

- ☒ Fase de Preparación: *Diseño*
- ☒ Fase de Ejecución: \* *Creación de la Base Documental*  
\* *Implementación*
- ☒ Fase de Auditoría Interna: *Auditoría Interna*
- ☒ Ajustes: *Revisión y ajustes*
- ☒ Auditoría de Certificación: *Proceso de Certificación*

DURACION: 9 a 18 MESES

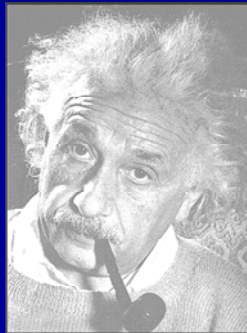
# FASE DE CERTIFICACIÓN



90 días de  
madurez del SGC

Empresas acreditadas  
de mayor reconocimiento

- BVQi
- ICONTEC
- SGS



ALBERT EINSTEIN (1879 - 1955).

“Si buscas resultados distintos, no  
hagas siempre lo mismo”

“Lo único que permanece constante  
es el cambio...  
Quien no cambia, el cambio lo cambia”

“La parte más importante de la curación consiste en querer ser curado.”  
LUCIUS ANNAEUS SÉNECA (4 AC-65 DC). Filósofo hispanolatino.

# QUE ES CALIDAD?





**CALIDAD ES HACER LAS COSAS BIEN PERO  
ADEMAS CREER, QUERER Y TRANSMITIR  
QUE ESAS COSAS ESTAN BIEN Y QUE LOS  
OTROS LO VEN ASI.**



POR EJEMPLO:


1. CALIDAD ES LA PERCEPCION QUE EL CLIENTE TIENE DE UN PRODUCTO O SERVICIO.
2. CALIDAD ES UN CONJUNTO DE PROPIEDADES PROPIAS DE UN OBJETO QUE PERMITEN APRECIARLO COMO IGUAL, MEJOR O PEOR QUE EL RESTO DE OBJETOS DE SU ESPECIE.



## QUE SIGNIFICA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD?

 Evaluar la mejor manera de hacer las cosas 

 Colocar por escrito (DOCUMENTAR) 

 Cumplir con los documentos registrando los resultados para demostrar que se hizo bien.



Un SGC consta de una estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos corporativos y cumplir con lo que nuestros clientes quieren.



## QUE SIGNIFICA TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000?



...que las empresas documenten la **mejor forma** de hacer las cosas para siempre hacerlas de la misma manera, lo cual va a significar obtener los mismos resultados, indiferentemente de la persona encargada.



La norma también nos obliga a documentar los cambios en los procesos para no perder el aporte tan valioso brindado por todos los colaboradores, ha realizar medición y análisis a los resultados obtenidos (auditorías internas - indicadores de gestión) y mejorar continuamente (reportes de mejoramiento).



## COMO PODEMOS MANTENER Y MEJORAR NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD?

- ✓ Conociendo la Política Corporativa
- ✓ Colaborando en alcanzar los Objetivos Corporativos
- ✓ Conociendo y cumpliendo con los documentos de trabajo establecidos y con las instrucciones dadas
- ✓ Proponiendo ideas que ayuden a mejorar la manera de hacer nuestro trabajo SIEMPRE de una manera segura
- ✓ Trabajando en equipo
- ✓ Manteniendo una buena comunicación



# DOCUMENTACION

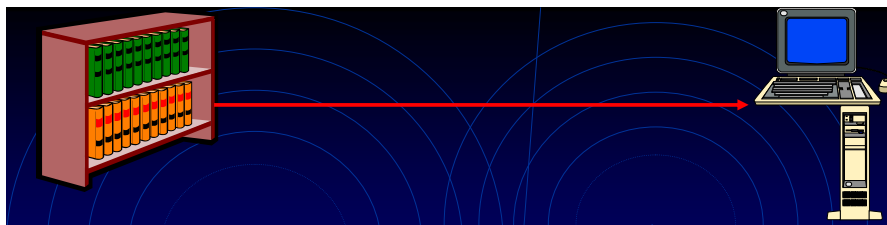
## SISTEMA DE DOCUMENTACION

### ➤ GENERALIDADES

### ➤ GENERALIDADES

#### DOCUMENTACION EFICIENTE

- Política de y Objetivos de Calidad
- Manual de Calidad
- Procedimientos documentados
- Documentos requeridos y su control
- Registros requeridos



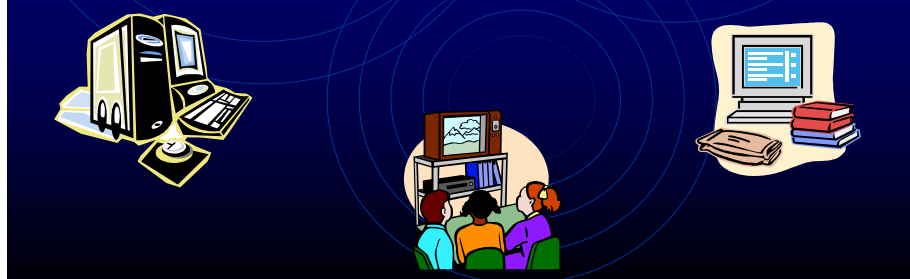
• CONTROL DE DOCUMENTOS

---

NUMERAL 4.2.3

## Que es un documento?

El término documento se emplea para cubrir tanto la información contenida en él, como las diferentes formas que podrían tener, tales como: escritos, discos duros de computador, diskettes, cintas de video, audio, afiches, etc.

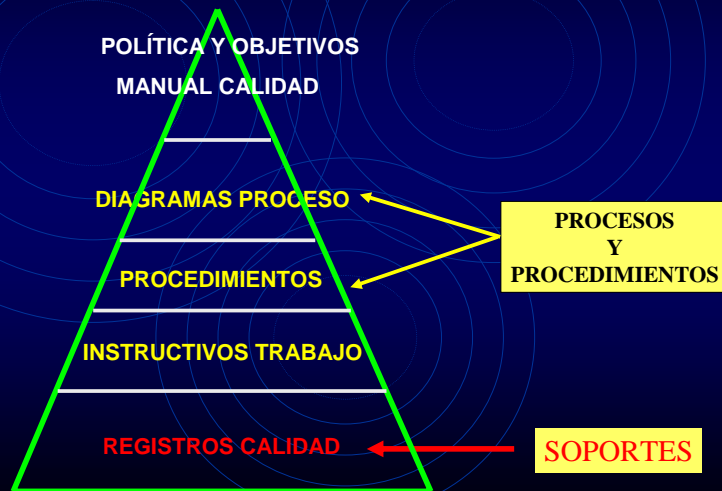


## Que incluye?


El control de la documentación interna y externa de los procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa. (Procedimientos, Instructivos, Normas, Reglamentos, etc)



## ESTRUCTURA DOCUMENTAL



# IDENTIFICACION DE DOCUMENTOS

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		8.5.2
Código: P-GCA-001 Fecha: Abril 2006	<b>CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Página 1 de 1

2. Código:

1. Número

3. Nombre

4. Versión

5. Fecha

# CODIFICACION DE DOCUMENTOS

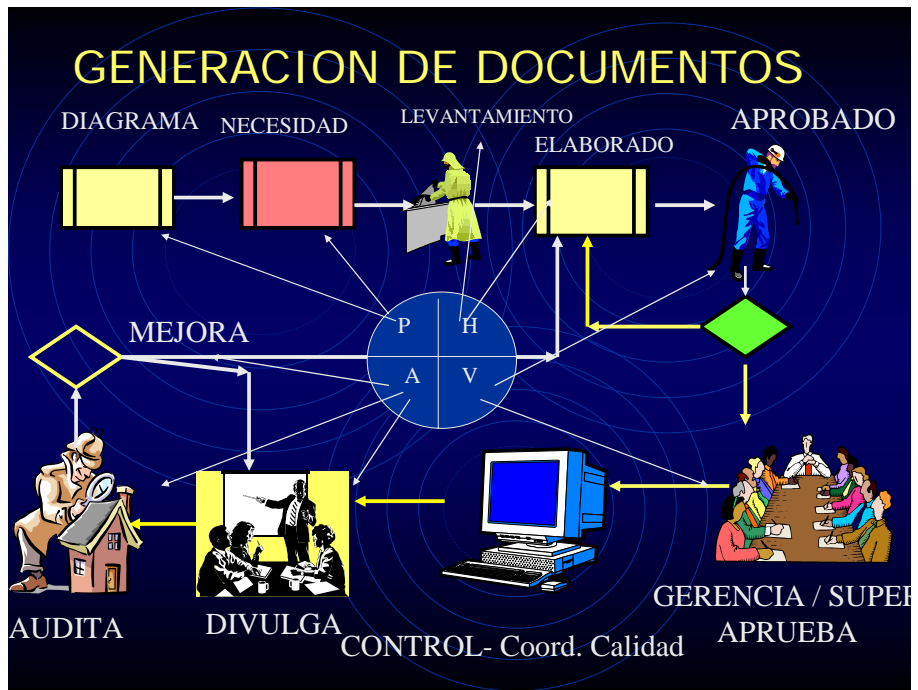
Código: P-GCA-001  
Fecha: Abril 2006

1. Tipo de documento:

M: Manuales  
P: Procedimientos  
I: Instructivos  
R: Registros

2. Proceso

3. Consecutivo



## CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTOS

<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		8.5.2
Código: P-GCA-001 Fecha: Abril 2006	CONTROL DE DOCUMENTOS	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Página 1 de 1

HISTORIA DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ	FECHA
0	Procedimiento para la elaboración y control de documentos	Facilitador de Calidad			Abril 2006

# CONTROL DE DISTRIBUCION

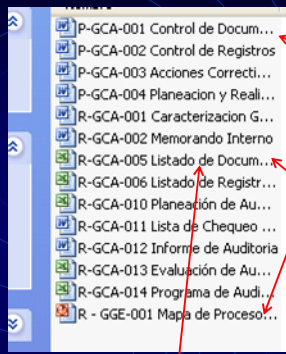
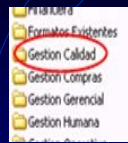
Disponibilidad en red. Con acceso desde todas las terminales de computador.

**Nota: cualquier copia impresa de información es considerada una copia no controlada.**

# UBICACIÓN DE LA INFORMACION



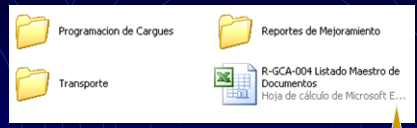
Esta es la información que debe conocer muy bien cada autoridad de proceso



- 1. Mapa de procesos
- 2. Procesos / procedimientos / Instructivos
- 3. Formatos de Registros del área

5. Listado de documentos externos

## LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

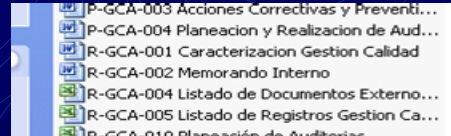
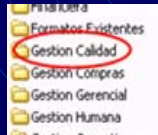


Num. Norma	Código	Nombre Documento
	P-GCA-004	Planeacion y Realizacion de Auditorias
	R-GCA-002	Memorando Interno
4.2.3	R-GCA-005	Listado de Documentos Externos Gestion Calidad
4.2.4	R-GCA-006	Listado de Registros Gestion Calidad
	R-GCA-007	Reporte de Mejoramiento
	R-GCA-008	Listado Reportes de Mejoramiento
	R-GCA-009	Seguimiento Reportes de Mejoramiento
<b>GESTION GERENCIAL</b>		
	R-GCA-001	CARACTERIZACION GESTION GERENCIAL
5.5.1	D-GGE-001	Organigramas
5.3	D-GGE-002	Politica de Calidad
5.4.1	D-GGE-003	Objetivos de Calidad
	D-GGE-004	Políticas para el Servicio de Transporte de Hidro...

Nota: este es el único listado de documentos internos

# DOCUMENTOS EXTERNOS

- DEBEN SER ADMINISTRADOS POR CADA AREA
- HAY RESPONSABLE
- SE CONOCE SU LOCALIZACION
- SABEMOS QUE VERSION SE POSEE
- MONITOREA SU ACTUALIZACION
- ESTA EN EL LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNO DEL AREA. HAY CONTROL DE OBSOLETOS



TRANSPORTADORA DEL META S.A.						
Codigo: P-GCA-005		LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS				
Fecha: Mayo de 2006		Documento de Gestion Calidad				
Controlado						
DOCUMENTOS EXTERNOS DEL PROCESO						
CODIGO	V	NOMBRE DOCUMENTO	QUIEN ORIGINA	QUIEN USA	QUIEN ARCHIVA	DOM



# PROCEDIMIENTOS DE MEJORAMIENTO



MEJORA DE PROCESO  
MEJORA DE PRODUCTO  
MEJORA DE SISTEMA DE GESTION

P H V A



# • REGISTROS DE CALIDAD

---

## NUMERAL 4.2.4

## REGISTROS DE CALIDAD

---

- ✓ Se refieren prácticamente a formatos ya diligenciados
- ✓ Se generan como resultado de alguna actividad y constituyen una declaración de hechos existentes en el momento y no pueden actualizarse.
- ✓ Deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe controlarse su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final.

# CONTROL REGISTROS

Maneje cultura de backups legibles para acceder a los mismos pese a la actualización de los programas.



PERMITE EVIDENCIAR LA OPERACIÓN CONFORME DE LOS PROCESOS



REGISTROS ELECTRONICOS Y REGISTROS EN COPIA DURA

Nota: conserve sólo lo que necesita guardar, no acumule cantidades innecesarias de papel.


# LISTADO DE REGISTROS POR PROCESO

CODIGO DE IDENTIFICACIÓN		NOMBRE DEL REGISTRO		RESPONSABLE		LUGAR DE ALMACENAMIENTO	ORDENAMIENTO	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICION FINAL
		DILIGENCIAR	ALMACENAR						
R-GCA-001	Caracterización Gestión Calidad.doc	Facilitador de Calidad	Facilitador de Calidad			\\L1\SGC-TRANSMETA\Gestion Calidad\R-GCA-001		Se conserva los últimos actualizados	Backup
R-GCA-002	Memorando Interno.doc	Responsable del P	Facilitador de Calidad			\\L1\SGC-TRANSMETA\Gestion Calidad\R-GCA-002		Se conserva los últimos actualizados	Backup

Se refiere al sitio en la red donde se encuentra almacenado

Alfabético, cronológico, consecutivo,

Definido por el área de acuerdo a requerimientos y leyes o estatutos

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		4.2.2
Código: R-GCA-001	CARACTERIZACIÓN: GESTIÓN CALIDAD	
Fecha: Abril de 2006	Documento de Gestión: Calidad	
Controlador:	Página: 1 de 2	

1. OBJETIVO: Documentar, implementar y mantener el Sistema de Gestión de Calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001:2000

2. RESPONSABLE DEL PROCESO: FACILITADOR DE CALIDAD

3. REQUISITOS ISO, Clientes y/o Reglamentarios: Numeral 4.7.1.8.1.8.2.2.8.3.8.4.8.5

4. DOCUMENTOS: Manual de Calidad, Control de Documentos, Control de Registros, Acciones Correctivas y Preventivas, Producto No Conforme y Planeador de Auditorías

5. DEFINICIONES: RH: Recurso Humano, P: Planifican, H: Hacen, V: Verifican, A: Actúan

6. DESARROLLO

PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	Co	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE
Orientación de los Clientes	Necesidades/Requisitos de los Clientes	Planificación de la prestación del servicio	Pa	Facilitador de Calidad	Plan de Calidad	Procesos de Realización
ICONTEC	Requisitos NTC-ISO 9001:2000	Elaborar Manual de Calidad	Pa	Facilitador de Calidad	Manual de Calidad	Todos los procesos
		Control de Documentos y Registros	Po	Facilitador de Calidad	Procedimientos: P-GCA-001 Control Documentos P-GCA-002 Control Registros	
		Seguimiento, medición y análisis de los procesos (Programar, planificar y realizar Auditorías Internas, Seleccionar y evaluar Auditores)	Va	Representante por la Dirección	Procedimientos: P-GCA-004 Planificación y Realización de Auditorías	
		Definición y Seguimiento al tratamiento del Producto No Conforme	Va	Facilitador de Calidad	Procedimiento	
		Promover la Cultura del Análisis de Datos (Entrega de Indicadores por el responsable de cada proceso)	He	Facilitador de Calidad	Indicadores de Gestión	

7. INDICADORES DEL PROCESO

Definición del Indicador	Formulación	Responsable	Periodicidad
% de cumplimiento programa de auditorías internas	No. de Auditorías Programadas/ No. de Auditorías Ejecutadas	Facilitador de Calidad	Semestral

8. RECURSOS

Recurso Humano	Software	Hardware	Norma ISO	Internet
Elaboró: Ivonne V. Peña				
Revisó: Coordinador de Calidad				
Aprobó: Gerente General				
Fecha: Abril 2006				

## Recomendaciones Registros

- Continuidad
- Acordes con la actividad
- Organizados
- Protegidos
- Todos los espacios deben estar diligenciados
- Conserve solo lo que necesita guardar

## Ejemplos de registros

- Archivos de diseño, cálculos.
- Ordenes de Servicio
- Notas de reuniones - Actas
- Reportes de auditoría interna
- Registros de No Conformidad
- Registros de Formación
- Registros de bienes recibidos y entregados
- Registros de inspecciones
- Perfiles

No olvide el backup de su información

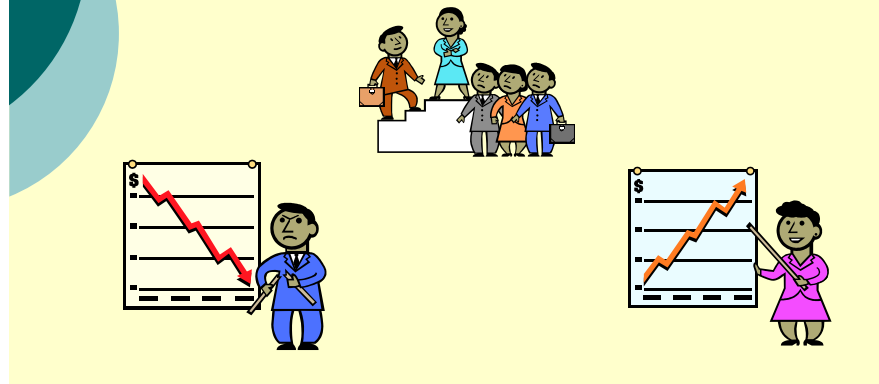
## Cuál es finalmente el objetivo?

El control de documentos y de registros se centra principalmente en:

1. Continuidad de las actividades  
independientemente de quien las realice
2. Protección y organización de la información

## INDICADORES DE GESTION: ATRIBUTOS DE UNA BUENA MEDICIÓN

---



## INDICADOR DE GESTIÓN

---

Es una expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de una empresa o departamento, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, nos podrá señalar desviaciones, sobre las cuales debemos tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora.



## GENERALIDADES: ATRIBUTOS DE UNA BUENA MEDICIÓN



↪ **PERTINENCIA:** Las mediciones que hagamos deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toman.

↪ **PRECISION:** Grado en el que la medida obtenida refleja fielmente la magnitud del hecho que queremos analizar o corroborar.

↪ **OPORTUNIDAD:** La medición debe permitir tomar las decisiones más adecuadas, bien sea para corregir una situación indeseada o para prevenir su ocurrencia.

↪ **CONFIABILIDAD:** La medición no es un acto que se realice una sola vez; sino repetitivo y generalmente periódico.

↪ **ECONOMIA:** Los costos incurridos en la medición deben ser proporcionales a los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos.




## ELEMENTOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES


✂ **NIVEL DE REFERENCIA:** Aquel contra el cual contrastar el valor de un indicador. Un mismo valor actual de un indicador puede señalar varios tipos de problemas si lo comparamos contra diversos niveles de referencia.

- Histórico
- Estándar
- Teórico o de diseño
- Requerimientos de los usuarios
- Nivel de la competencia
- Nivel de consideración política
- Nivel planificado





 **DEFINICIÓN:** Expresión matemática que cuantifica el estado de la característica o hecho que queremos controlar. Debe ser específica y contemplar solo una característica.


Ej: cantidad de defectos por unidad  
Cantidad de sugerencias por trabajador


 **OBJETIVO:** Expresa el PARA QUE, y el lineamiento político, la mejora que se busca y el sentido de esa mejora.

Ej: maximizar, minimizar, eliminar, etc.

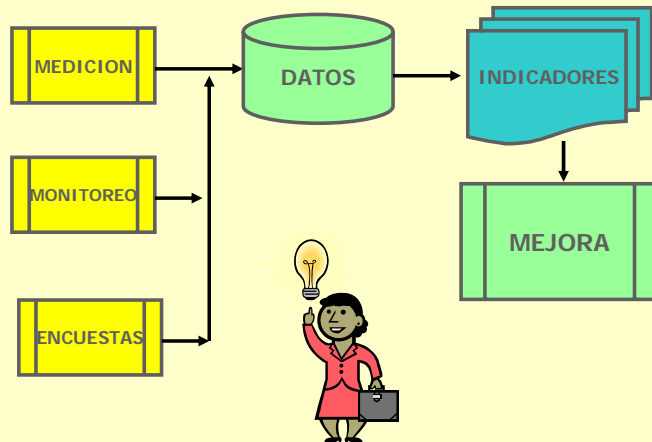
 **RESPONSABILIDAD:** Se debe especificar a quien (es) le corresponde actuar en cada momento y en cada nivel de la organización, frente al indicador y su posible desviación frente al nivel de referencia.

 **PUNTOS DE LECTURA E INSTRUMENTOS:** ¿En que puntos se hacen las observaciones?, ¿con que instrumentos?, ¿quien hará las lecturas?. Debemos garantizar la calidad de los sensores, idoneidad de las encuestas y la claridad del procedimiento.

 **PERIODICIDAD:** ¿Cada cuanto se harán las lecturas?, ¿Cómo se presentan los datos?. Debe ser consistente con la naturaleza de los procesos para evitar distorsiones ocasionadas por factores cíclicos o externos.

 **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y TOMA DECISIONES:** El procesamiento de información debe ser tan ágil que asegure el feed back oportuno a cada nivel de la organización. Un buen reporte para tomar decisiones debe incluir el valor actual del indicador, su nivel de referencia y las posibles acciones frente a una desviación determinada.

## DIAGRAMA DE MEDICION Y MONITOREO



## TIPO INDICADORES

☞ SATISFACCION CLIENTE



☞ EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

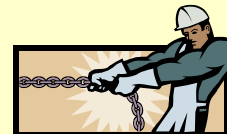
☞ CONFORMIDAD SISTEMA DE GESTION



☞ CONFORMIDAD DE SERVICIO

☞ TENDENCIA DE PROCESO

☞ PROVEEDORES



## LOS INDICADORES EN LA CARACTERIZACIÓN DE UN PROCESO

3. En que consiste el indicador - Objetivo

4. El objetivo que se busca – Nivel de referencia

7. INDICADORES DEL PROCESO:

Definición del Indicador	Formulación	Responsable	Periodicidad	Meta
% de Cumplimiento programa de auditorías internas	No de Auditorías Programadas/ No de Auditorías Ejecutadas	Facilitadora de Calidad	Semestral	Cero No Conformidades

2. De donde sale la información - Definición

3. Cada cuanto se debe realizar

## INDICADOR DE SATISFACCION DEL CLIENTE

- Permite medir la percepción del cliente con relación a un producto o servicio.
- Puede provenir de información recolectada con encuestas o instrumentos de seguimiento basados en llamadas.
- La encuesta puede tener una periodicidad anual y ser manejada por un proveedor.



## INDICADOR DE SERVICIO

---



🚛 PERMITE CONSERVAR CIFRAS DE LA CONFORMIDAD DEL SERVICIO Y PRODUCIR A PARTIR DE ESOS DATOS ESTADISTICAS DE CONTROL DE CALIDAD.

🚛 SE CREA LA CIFRA EN LOS PUNTOS DE INSPECCION.

## INDICADOR DE PROCESO

---

👥 PERMITE TENER DATOS QUE ALIMENTEN EL ANALISIS DE TENDENCIA DE LOS PROCESOS.

👥 SE LEVANTA LA MEDICION DURANTE LA OPERACIÓN Y SE ANALIZA MEDIANTE LA CONSERVACION DE LAS SERIES DE TIEMPO.

---

👤 LA EVALUACION DE PROVEEDORES PERMITE ARROJAR UN NIVEL DE CALIDAD EN EL SERVICIO RECIBIDO POR LA EMPRESA.

👤 LA EVALUACION PERMITE INICIAR ACTIVIDADES DE DESARROLLO DE PROVEEDORES Y DE "SOCIOS EN LAS GANANCIAS".

## MEJORA...

---

👤 A partir de cifras se prioriza un problema.

👤 El análisis refleja un diagnostico.

👤 Se busca la verdadera causa del problema.

👤 Se toman acciones para eliminar el problema.

👤 La acción debe ser una tarea concreta





## 7.- ENFOQUE BASADO EN HECHOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

---

Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y en la información previa.


- 
- ☑ Para tomar decisiones acertadas, es mejor basarse en la frialdad y objetividad de los datos, mas que intuiciones, deseos y esperanzas.
  
  - ☑ Los datos plantean varios problemas, el modo de obtenerlos, su fiabilidad y darles una interpretación adecuada es la correcta solución.




---

**SISTEMA DE  
GESTION DE  
CALIDAD**

- ✘ Mejora la calidad de la información obtenida, y mejora los cauces para su obtención
- ✘ Con buena información, se pueden hacer estudios y análisis de futuro, y mejora del producto a corto plazo.


- 
- 
- ✘ No hay que perder el tiempo, ni perderse en recriminaciones si los datos son negativos.
  - ✘ Los miembros de la organización, han de autoanalizarse con la ayuda del resto del colectivo para intentar mejorar los resultados.
  - ✘ Conseguir las metas y objetivos marcados en el plan de la organización.



✘ No hay que tener reparo en tratar estos temas, ni sentir vergüenza; el intercambio de información, positiva o negativa, debe de fluir por la organización.

✘ Han de señalarse los defectos y poner un pronto remedio sin perjudicar a ningún miembro o proceso de la organización.

✘ Los hechos, son los hechos. Y es responsabilidad de todos aceptarlos y ponerles remedio.



**La información es la herramienta o materia prima fundamental en la toma de decisiones de la empresa**

---

⊕ A mayor calidad de la información, mejor calidad en la toma de decisiones.

⊕ Se pueden seguir criterios analíticos cuantificables y exactos, si se tiene información perfecta.

⊕ La información, vale tanto como el beneficio, o ausencia de pérdidas que se obtengan en base a esa información



## **ISO 9000:2000**

**1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN**

**2. REFERENCIAS NORMATIVAS**

**3. TERMINOS Y DEFINICIONES**

**4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**



## **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**4.2 REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

**4.2.1 GENERALIDADES**



## La Documentación de un Sistema de Gestión de Calidad debe incluir:

- ↪ Declaración de una Política de Calidad.
- ↪ Los objetivos de Calidad, los cuales apuntaran a la obtención de la política.
- ↪ Los procedimientos documentados exigidos por la norma y su control
- ↪ Manual de Calidad



## POLÍTICA DE CALIDAD

En TRANSMETA S.A. buscamos satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, garantizando la calidad en el servicio de transporte, respetando la normatividad sector y garantizando la protección al medio ambiente; para ello, promovemos la mejora constante de nuestros procesos y creamos un ambiente propicio con la participación de un equipo humano altamente innovador, capacitado y comprometido; para así convertirnos en la mejor alternativa para el mercado y una empresa rentable para los accionistas.





## OBJETIVOS DE CALIDAD

- ⌚ Llegar al 100% de cumplimiento de entregas a los clientes y a 0% las ventas perdidas.
- ⌚ Transportar el 100% del crudo programado para despacho por la compañía productora.
- ⌚ Con una correcta selección de empresas, conductores y equipo físico, lograr estándares de mantenimiento y control de los mismos.
- ⌚ Mantener un mínimo de 100 vehículos propios y 650 de terceros y poder cubrir con esta flota los despachos en las ciudades de Bogotá, Girardot, Sogamoso, Manizales, Medellín, Ibagué, Cali, Cartagena y barraquilla oportunamente.
- ⌚ Implementando nuevas tecnologías que nos permitan ser más flexibles en nuestros procesos y ofrecer a nuestros clientes soluciones que se ajusten a sus necesidades al mejor precio y en un menor tiempo, minimizando el impacto ambiental.
- ⌚ Proporcionar el correcto manejo de los incidentes con derrame de crudo y de accidentes con repercusiones ambientales mediante la rápida llegada a los sitios de los eventos, con el equipo y personal adecuado.







## DESPLIEGUE ESTRATÉGICO

Política	Objetivos y Metas	Responsable	Indicador
<b>Satisfacción de clientes</b>	-100% cumplimiento de entregas -0% ventas perdidas	Control de Operaciones Coordinador de Operaciones Puerto Gaitan	Cumplimiento a los clientes: (Min. 95%)
<b>Garantizar calidad en el servicio</b>	-Mantener un mínimo de flota propia y de terceros -Correcta selección de recursos	Gerente General – Gerente de Soporte Técnico	Entregas Cumplidas (Min. 95%)
<b>Protección al Medio ambiente</b>	-Reducir tasa de accidentalidad y derrames	Conductores – Comité de Contingencias	Accidentalidad ≤ 1 accidente / 1'000.000 Km.
<b>Rentabilidad para los accionistas</b>	-Transportar 100% de lo programado en los despachos -Disminuir inventarios en Campo	Control de Operaciones	Almacenamiento (Min. 33%)




## PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

- 4.2.3 Control de los Documentos 
- 4.2.4 Control de los Registros 
- 8.2.2 Auditoria Interna
- 8.3 Control del Producto No conforme 
- 8.5.2 Acción Correctiva 
- 8.5.3 Acción Preventiva



## MANUAL DE CALIDAD

- a. Alcance del Sistema de Gestión de Calidad
- b. Los Procedimientos documentados 
- c. Interacción entre los procesos



**a. ALCANCE**

# SERVICIO DE TRANSPORTE TERRESTRE DE CRUDO




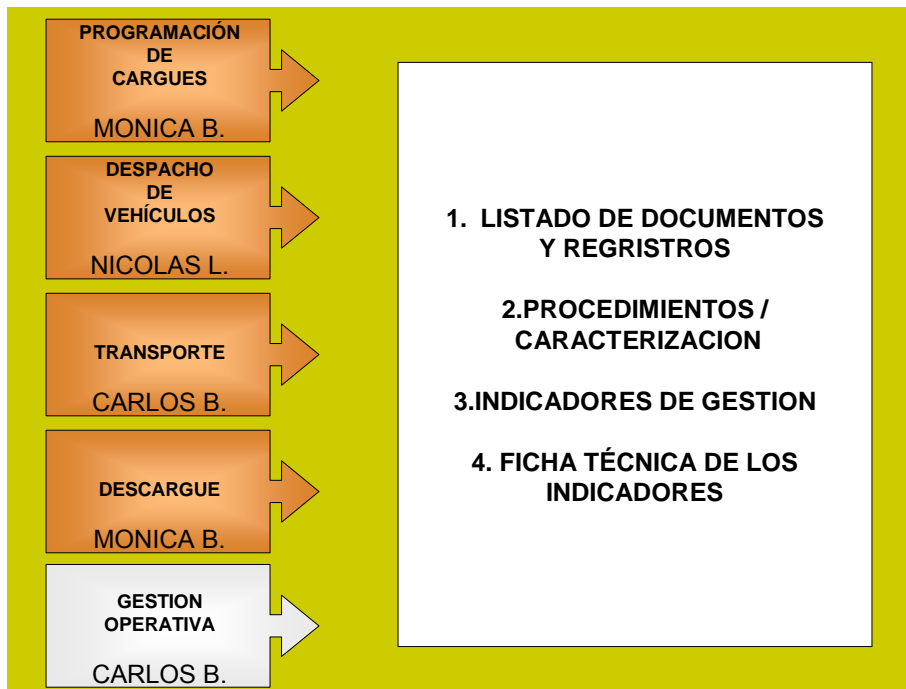
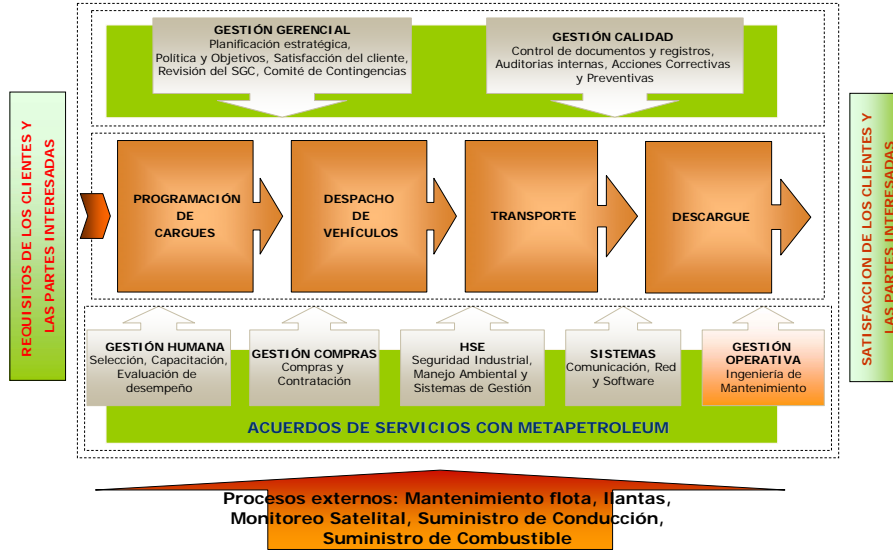
**c. Interacción  
de  
procesos**

Una de las maneras  
mas claras de  
interacción de procesos

es:

MAPA  
DE  
PROCESOS

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		4.2.2
Código: R-GGE-001 Fecha: Julio de 2006	<b>MAPA DE PROCESOS</b>	Versión: 1
Controlado	Documento de Gestión Gerencial	Pág. 1 de 1





## 8.5 MEJORA

**Mejora de la Calidad:** Parte de la Gestión de la Calidad orientada a:



La capacidad de la empresa, como también mejorar los resultados que no se consideran deficientes pero que, sin embargo, ofrecen una oportunidad de mejora



Los defectos en el servicio



Mediante el uso de la Política y Objetivos de Calidad, los resultados de las Auditorias, Análisis de datos, Acciones Correctivas y Preventivas y la Revisión por la Dirección

LA MEJORA CONTINUA



## MEJORAMIENTO

**Mejora continua:** Actividad recurrente para aumentar la capacidad y cumplir con los requisitos.



Después de definir un problema se debe establecer una solución para la cual se establece un programa de acción.



Todo programa, debe contar con unos recursos (materiales, humanos y de formación) y unos plazos de trabajo.



## MEJORAMIENTO

- ◆ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito especificado por el Sistema de Gestión de Calidad.
- ↳ Incumplimiento de un requisito a un cliente
- ↳ Problema con el servicio
- ↳ Una deficiencia en el Sistema de Gestión de Calidad
- ↳ Cualquier situación donde lo sucedido no era lo que se requería o se esperaba

LA MEJORA CONTINUA



## MEJORAMIENTO

- ◆ **Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad.
- ◆ **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- ◆ **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.



## ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

No conformidad	Corrección	Acción Correctiva	Acción preventiva
Incumplimiento de un requisito			
↓	↓	↓	↓
Problema	Eliminar el efecto de un problema	Eliminar causa de un problema	Eliminar causa de una no conformidad potencial

LA MEJORA CONTINUA



## CICLO DEMING



LA MEJORA CONTINUA

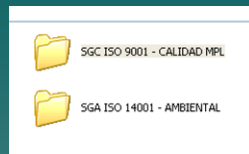




<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		8.5
Código: R-GCA-007	<b>REPORTE DE MEJORAMIENTO</b>	
Fecha: Mayo de 2006	No.	
Controlado	Documento de Gestion Calidad	Versión: 0
Proceso Afectado o Beneficiado		Pág. 1 de 1
HALLAZGO <input type="checkbox"/> NO CONFORMIDAD (Si Aplica) AUDITORIA No. _____ <input type="checkbox"/> OBSERVACION FECHA DE EMISION _____		
DEFINICIÓN DEL HALLAZGO: (Por el emisor)		EMISOR: (Nombre y firma de quien emite el reporte)
ANÁLISIS DE LAS CAUSAS: (Por el responsable del proceso que debe implementar la mejora)		ESTE HALLAZGO AFECTA: <input type="checkbox"/> PERSONAL DIRECTO / INDIRECTO <input type="checkbox"/> EQUIPOS Y/O INSTALACIONES <input type="checkbox"/> MATERIALES / INSUMOS <input type="checkbox"/> MEDIO AMBIENTE / COMUNIDAD <input type="checkbox"/> SERVICIO <input type="checkbox"/> CLIENTE <input type="checkbox"/> OTRO, CUAL? _____

**EI**  
**SEGUIMIENTO**  
**al Reporte de**  
**Mejoramiento**  
**estará a**  
**continuación...**

SEGUIMIENTO REPORTES DE MEJORAMIENTO		
FECHA	ACCIONES) A SEGUIR	FECHA COMPROMISO DE ACCIONES



<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		8.5.2 - 8.5.3
Código: P-GCA-001	<b>ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS</b>	
Fecha: Abril 2006	Versión: 0	
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Página 1 de 1

- Nombre ▲
- P-GCA-001 Control de Documentos
- P-GCA-002 Control de Registros
- P-GCA-003 Acciones Correctivas y Preventi...
- P-GCA-004 Planeacion y Realizacion de Aud...
- R-GCA-001 Caracterizacion Gestion Calidad
- R-GCA-002 Memorando Interno
- R-GCA-005 Listado de Documentos Externo...
- R-GCA-006 Listado de Registros Gestion Ca...
- R-GCA-010 Planeación de Auditorias

LA MEJORA CONTINUA



## PROCEDIMIENTO PARA GENERAR REPORTE:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
0	Identificación del hallazgo	Facilitador de Calidad, Auditor Interno, Responsable del Proceso, Representante por la Dirección
1	Una vez Identificado un hallazgo el Responsable del Proceso debe abrir un R-GCA-007 Reporte de Mejoramiento y diligenciar los detalles del hallazgo. Incluir el Proceso afectado o beneficiado y al realizar la definición del hallazgo especificar el numeral de la norma comprometido (si aplica).	Responsable del Proceso
2	Cuando se recibe el nuevo Reporte de Mejoramiento abierto, se le asigna un número y se registra en los archivos magnéticos R-GCA-008 Listado Reportes de Mejoramiento y en el R-GCA-009 Seguimiento Reportes de Mejoramiento.	Facilitador de Calidad
3	Elegir a una persona que será la responsable de dar trámite al Reporte de Mejoramiento abierto (Responsable Designado).	Responsable del Proceso
4	Realizar un análisis de las causas. Si el hallazgo se trata de una No Conformidad implementa una Acción Inmediata o Corrección.	Responsable Designado
5	Identificar las causas reales por las que se presentó el hallazgo.	
6	Proponer las acciones a tomar teniendo en cuenta la viabilidad en cuanto a implementación, recursos económicos, físicos u otros.	
7	Solicitar la aprobación del Responsable del Proceso generador del hallazgo y/o del Gerente.	
8	Diligenciar la otra parte del R-GCA-007 Reporte de Mejoramiento, causas, la acción inmediata o corrección (si aplica), las acciones propuestas y la fecha máxima de compromiso de cierre. Entregar la información al Facilitador de Calidad.	Facilitador de Calidad
9	Implementar las acciones adecuadas.	
10	Realizar el seguimiento a la acción(es) propuesta(s) mediante el R-GCA-009 Seguimiento Reportes de Mejoramiento, registro donde se encuentra la información actualizada sobre el estado de cada uno de los reportes; verificando el avance y la efectividad.	Facilitador de Calidad
11	Enviar al Facilitador de Calidad de manera física o magnética las evidencias para el cierre del Reporte de Mejoramiento dentro del plazo establecido.	Responsable Designado
12	Evaluar las evidencias recibidas y si lo amerita realizar el cierre al Reporte de Mejoramiento.	Facilitador de Calidad



## Ambiente para el MEJORAMIENTO

- ↳ Compromiso y liderazgo gerencial
- ↳ Valores, actitudes y comportamiento
- ↳ Metas de mejoramiento de calidad
- ↳ Comunicaciones y trabajo en equipo
- ↳ Reconocimiento
- ↳ Entrenamiento

LA MEJORA CONTINUA



## EVIDENCIA

1. Indicadores de gestión
2. Procesos
3. Comunicación
4. Organización documental
5. Recursos
6. Estadísticas
7. Capacitaciones

LA MEJORA CONTINUA





## ***PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES***

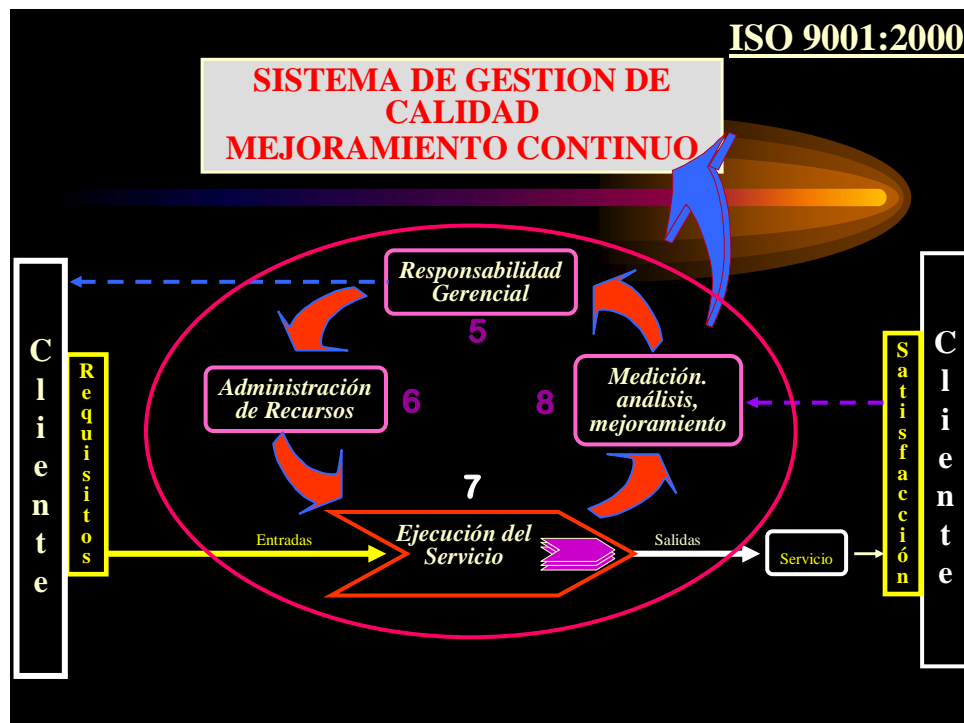


## ***PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE***

- Requisitos especificados por el cliente incluyendo requisitos de entrega
- Requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto y
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización

## PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE (7.2.2)

- DETERMINAR REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO: Contrato de acuerdo de colaboración empresarial.....
- REVISIÓN REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO: Programación de despachos que entrega MPL a TM
- COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE: Coordinadora de Logística<sup>TM</sup> y La coordinadora Comercial de MPL



## *DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO*

### REQUISITOS ESPECIFICADOS POR EL CLIENTE A METAPETROLEUM



- TÉCNICOS
- COMERCIALES
- ESPECIALES



## *REQUISITOS COMERCIALES*

### TRANSMETA con Meta Petroleum

Programación de despachos, Despacho, Transporte  
y Descargue del Crudo – **CONFIRMACIÓN DE ENTREGA**



## *REQUISITOS ESPECIALES*

REQUISITOS NO ESTABLECIDOS PERO NECESARIOS  
PARA EL USO ESPECIFICADO



- REQUISITOS EXPLICITOS (Contrato)
- REQUISITOS IMPLICITOS
- REQUISITOS LEGALES
- REQUISITOS SECTORIALES
- REQUISITOS EMPRESA

## *REQUISITOS ESPECIALES*

REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS



Requisitos legales establecidos por:

- Ministerio de Medio Ambiente
- Ministerio de Transporte
- Ministerio de Minas y Energía
- Ecopetrol

**Nota:** Legales Fiscales, Legales Laborales, Legales comerciales, etc

## *REQUISITOS ESPECIALES*

REQUISITOS ADICIONALES DETERMINADOS POR LA ORGANIZACIÓN:



- Requerimientos internos de calidad
- Requerimientos de otros departamentos como HSE, Seguridad.
- Requerimientos definidos por las capacitaciones

## *COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE*

INFORMACION SOBRE EL SERVICIO:

Incluir la metodología de la trazabilidad de los camiones, ubicación y posible momento de entrega



## COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

CONSULTAR CONTRATOS,  
DESPACHOS, ENTREGAS Y  
DESvíOS.



- INFORMACION VERAZ
- INFORMACION CONFIABLE
- INFORMACION EXACTA,
- CONCRETA



En dónde queda registrada ésta información?

## COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

Cliente  
solicitud/  
reclamo



Comercial  
MPL



Coord.  
TM

RETROALIMENTACIÓN DEL  
CLIENTE INCLUYENDO LAS QUEJAS



- METODO DE **RECIBO DE INQUIETUDES**
- SEGUIMIENTO
- SOLUCION A TRAVES DE ALGUN MEDIO O VARIOS MEDIOS.



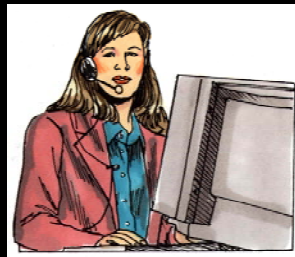
## QUEJAS

- DIAGRAMA
- PROCEDIMIENTOS
- INSTRUCTIVOS
- AUTORIDADES
- SEGUIMIENTO
- ESTADISTICAS



## QUEJAS

- EXISTE UN DOCUMENTO QUE DIGA CÓMO ATENDER LAS QUEJAS DE LOS CLIENTES **Cuál?**
- EXISTE UNA FORMA DE ATENDER LAS QUEJAS **Cuál?**



# DOCUMENTOS NECESARIOS



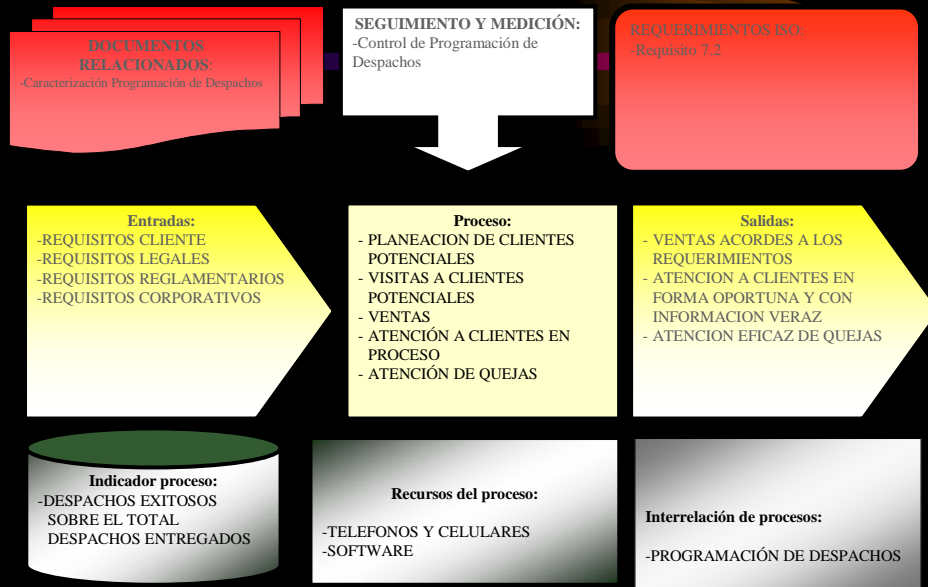
- MANUAL DE CALIDAD
- PROCED. DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

- REGISTROS DE ATENCIÓN A CLIENTES
- NORMATIVIDAD
- INSTRUCTIVOS DE TRABAJO
- CORREO ELECTRONICO



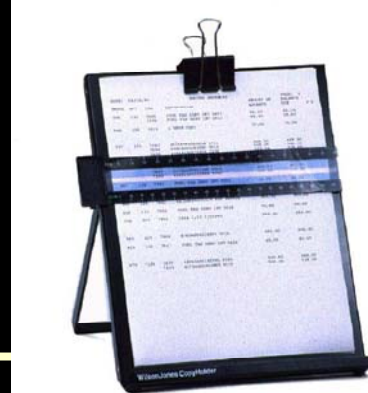
**Nombre Proceso: COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

**Objetivo:** Suministrar información acorde a las necesidades del cliente



## ***REGISTROS NECESARIOS***

- VISITAS
- SERVICIO
- INFORMACION AL CLIENTE
- ATENCION DE QUEJAS
- DATOS DE CLIENTES



Nota: mencionar la encuesta de satisfacción del cliente, la cual viene adelantando MPL.

## **IDENTIFICACIÓN DE LAS PRINCIPALES QUEJAS de MPL y su forma de resolverlas:**

1. Insuficiencia de vehículos
2. Características del vehículo

# COORDINACION DE DESPACHOS Y BIENESTAR DE CONDUCTORES

CAMPO RUBIALES (META)  
2006

# TRANSMETA



**QUE LA TERMINOLOGÍA PARA REFERIRSE A LAS COSAS O PERSONAS DEBE SER LA CORRECTA.**

TENGA ENCUESTA QUE LAS COSAS DEBEN LLAMARSE COMO SON:

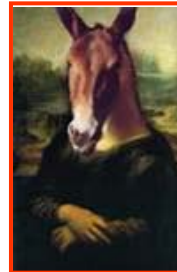
**MULA:** Hija de asno y yegua o de caballo y burra. Contrabandista de drogas en pequeñas cantidades.

Entonces, **MULERO** sería quien maneja éste tipo de animales o peor aún, quien maneja una pequeña red de narcotráfico.

El **PATIO DE MULAS** sería una especie de establo donde se encuentran las mulas o el hotel para contrabandistas.



LA MULA DE COVOLCO



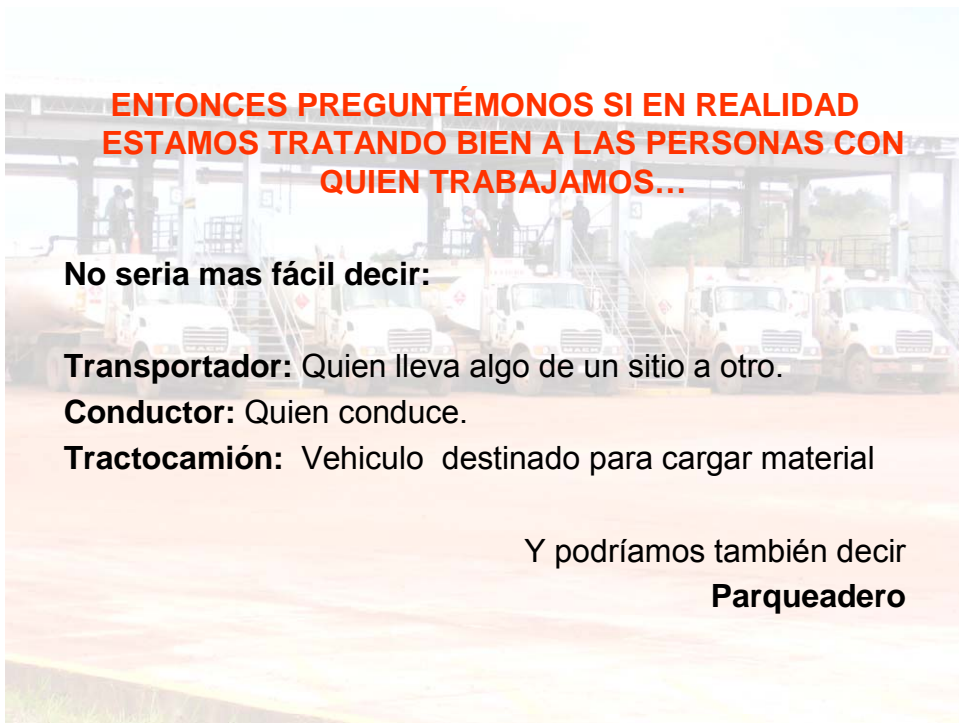
LA MULA DE TRANSMETA



LA MULA DE JOALCO



LA MULA DE TRANSLIQUIDOS





**POR FAVOR COMPROMÉTASE!**

Comprometerse implica respetarse y respetar el entorno, por tal motivo cuide su integridad tanto en campo como cuando va por carretera.

Para poder cumplir con esta premisa **TRANSMETA** con ayuda de **METAPETROLEUM** han dispuesto de unas pautas que son esenciales para lograr su bienestar.

# PAUTAS DENTRO DE CAMPO

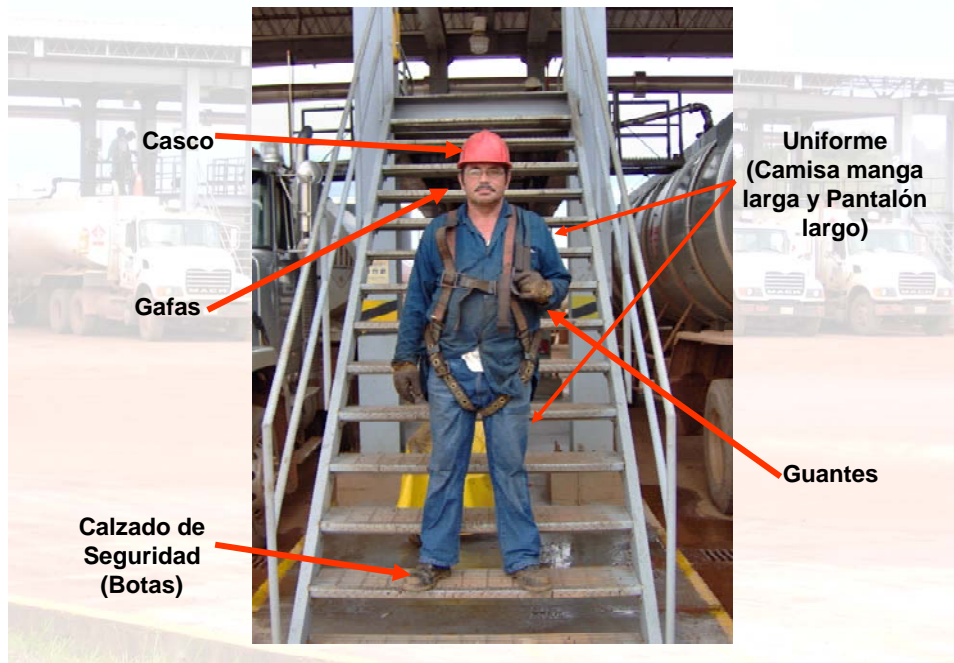
## ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL

Los elementos de protección personal (EPP) son aquellos que nos permiten realizar nuestras actividades de la mejor manera, en este caso el cargue de crudo rubiales en los vehículos, tales elementos son:

- **Casco:** Obligatorio para el personal encargado en cargar y transportar crudo.
- **Calzado de Seguridad (Botas):** Obligatorio para el personal que transporta crudo.
- **Guantes:** Obligatorios para el personal que carga crudo.
- **Gafas:** Obligatorio para el personal que carga crudo.
- **Uniforme (Camisa manga larga y Pantalón largo):** Obligatorio para el personal que carga y transporta crudo.



## ELEMENTOS DE PROTECCION PERSONAL



## VELOCIDAD EN CAMPO

- ❖ No exceda los 40 kph en las vías de campo. Lleve el Cinturón de Seguridad puesto. Las luces del vehículo deben permanecer prendidas mientras opera en campo.



## ORDEN Y ASEO

- ❖ Recuerde depositar las basuras y los residuos en las canecas dispuestas para este fin, Campo Rubiales también es su sitio de trabajo, por lo tanto, mantengámoslo limpio y ordenado. Las habitaciones y los baños dispuestos para su servicio requieren del cuidado y limpieza que cada uno merecemos.
- ❖ No vierta sustancias peligrosas (sólidas o líquidas) en las alcantarillas de la instalación en la que se encuentre. Cuando circule por núcleos urbanos, extreme las precauciones para producir las mínimas molestias (ruido, velocidad, etc.).
- ❖ Si genera algún residuo usted es el responsable de su limpieza y retirada a los lugares adecuados, debiendo dejar la zona limpia de materiales y residuos.

## OTRAS PAUTAS

- ❖ Recuerde dormir 7 horas antes de iniciar su viaje (de su descanso depende un buen viaje).

# PAUTAS FUERA DE CAMPO

## ELEMENTOS DE SEGURIDAD

- **KIT DE CARRETERERA:** Es aquel que debe portar el vehículo para realizar las maniobras en vía, entre los elementos que se deben tener: **Botiquín, tacos, extintores, mecheros, linterna y conos.**
- **KIT DE DERRAMES:** Son los elementos con los cuales podrá reaccionar de manera oportuna a cualquier incidente donde se presente derrame de crudo, para dicha labor se necesita: **Absorbente (puede ser aserrín), cinta de seguridad, pica y pala antichispas, balde y detergente biodegradable.**

**GRACIAS**

## QUÉ ES TRANSMETA S.A.???

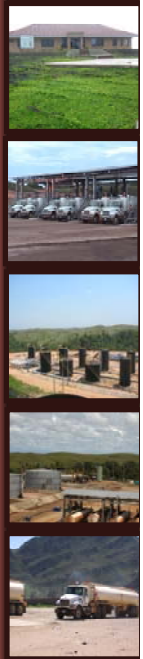


## TRANSPORTADORA DEL META S.A.



### Brazo Logístico de Meta Petroleum Limited.

Cuenta con 81 tractomulas propias y 460 vinculadas a terceras empresas encargadas de transportar el crudo desde el campo hacia ciudades como Bogotá, Sogamoso, Ibagué, Medellín, Manizales, Cali, Barranquilla y Cartagena.



## MISIÓN

Transportar diariamente, de manera segura, cierta y al menor costo, el crudo rubiales, en vehículos propios o de terceros, a los diferentes clientes en la república de Colombia.



## VISIÓN

Ser, la principal empresa de transporte de crudo en Colombia, que mediante su gestión logística optimizada, movilice el 100% del crudo rubiales para consumo nacional e internacional.



## POLÍTICA DE CALIDAD

En TRANSMETA S.A. buscamos satisfacer los requerimientos de nuestros clientes, garantizando la calidad en el servicio de transporte, respetando la normatividad del sector y garantizando la protección al medio ambiente; para ello, promovemos la mejora constante de nuestros procesos y creamos un ambiente propicio con la participación de un equipo humano altamente innovador, capacitado y comprometido; para así convertirnos en la mejor alternativa para el mercado y una empresa rentable para los accionistas.

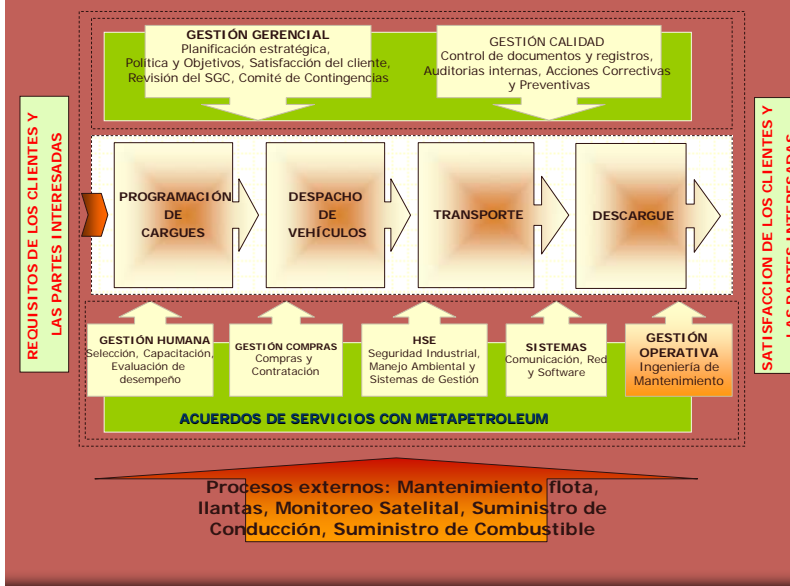


## OBJETIVOS DE CALIDAD

- Disminuir inventarios en campo
- Disminuir tiempos de respuesta al cliente
- Disminuir costos de administración y mantenimiento de flota propia
- Reducir al máximo la tasa de accidentalidad
- Recorrer mínimo 6500 kms mensuales por camión propio



## MAPA DE PROCESOS



# PROYECTOS 2006

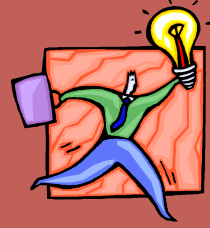
- INICIAR LA OPERACIÓN CON LA NUEVA FLOTA TRANSMETA
- ESTABLECER INFRAESTRUCTURA EN LA AURORA, PUERTO GAITAN Y CAMPO RUBIALES, QUE INCLUYERA:

- Oficina TRANSMETA S.A.
- Zona de Mantenimiento mecánico
  - Mantenimiento de Llantas
  - Control de Conductores
  - GPS
  - Zona de parqueo
- Acomodación para conductores



Cuál debe ser nuestro aporte???





Cómo contribuir a mejores logros???



**En TRANSMETA todos trabajamos  
con un objetivo común: la  
satisfacción de nuestros clientes ....  
Con el trabajo de todos se LOGRA  
diariamente este objetivo**



## **PERO CÓMO SATISFACEMOS A NUESTROS CLIENTES?**

**OFRECIENDOLE UN BUEN SERVICIO  
(TRANSPORTE DE CRUDO RUBIALES):**

- Cordialidad al prestar el servicio
- Prevenir las fallas antes de provocar consecuencias no deseadas
- Planificar todas las tareas antes de comenzarlas
- Confiable y a tiempo porque TRANSMETA transporta el producto que MetaPetroleum vende directamente al cliente



## CONOCE PARA QUE ES USADO EL CRUDO RUBIALES?

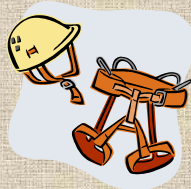


### Principalmente es usado:

- Como combustible para hornos y calderas
- Para procesos de asfaltos
- Para hacer combustible de buques



Este compromiso de calidad no es solo con nuestros clientes, es con nosotros mismos; por ello todas nuestras actividades se desarrollan con el máximo respeto por el medio ambiente y nuestra seguridad





## Cómo podemos contribuir a hacer las cosas mejor cada día?

- ✓ Previendo los problemas
- ✓ Reportando los riesgos o las oportunidades de mejora, las mejores ideas son las que presentan quienes ejecutan los trabajos
- ✓ Trabajando en equipo
- ✓ Haciendo lo mejor que puedo cada día
- ✓ Aprendiendo las lecciones que me da la experiencia



- ✓ Cumpliendo con los procedimientos de la empresa
- ✓ Contribuyendo en alcanzar los objetivos de la empresa y del proceso para el cual trabajo
- ✓ Asegurarme que las instrucciones que me dan los líderes del proceso, queden claras



Hoy el CRUDO RUBIALES es reconocido como uno de los mejores combustibles del país.



Es nuestra labor transportarlo y hacer que siga circulando!

LA META ES GRANDE Y  
NECESITAMOS EL  
COMPROMISO DE  
TODOS!



# QUE ES CALIDAD?




**CALIDAD ES HACER LAS COSAS BIEN PERO  
ADEMAS CREER, QUERER Y TRANSMITIR  
QUE ESAS COSAS ESTAN BIEN Y QUE LOS  
OTROS LO VEN ASI .**


POR EJEMPLO:

1. CALIDAD ES LA PERCEPCION QUE EL CLIENTE TIENE DE UN PRODUCTO O SERVICIO.
2. CALIDAD ES UN CONJUNTO DE PROPIEDADES PROPIAS DE UN OBJETO QUE PERMITEN APRECIARLO COMO IGUAL, MEJOR O PEOR QUE EL RESTO DE OBJETOS DE SU ESPECIE.



## QUE SIGNIFICA UN SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD?

👉 Evaluar la mejor manera de hacer las cosas 

👉 Colocar por escrito (DOCUMENTAR) 

👉 Cumplir con los documentos registrando los resultados para demostrar que se hizo bien.



Un SGC consta de una estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que se emplean para alcanzar los objetivos corporativos y cumplir con lo que nuestros clientes quieren.



## QUE SIGNIFICA TENER UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2000?



...que las empresas documenten la **mejor forma** de hacer las cosas para siempre hacerlas de la misma manera, lo cual va a significar obtener los mismos resultados, indiferentemente de la persona encargada.



La norma también nos obliga a documentar los cambios en los procesos para no perder el aporte tan valioso brindado por todos los colaboradores, ha realizar medición y análisis a los resultados obtenidos (auditorías internas - indicadores de gestión) y mejorar continuamente (reportes de mejoramiento).




## **COMO PODEMOS MANTENER Y MEJORAR NUESTRO SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD?**

- ✓ Conociendo la Política Corporativa
- ✓ Colaborando en alcanzar los Objetivos Corporativos
- ✓ Conociendo y cumpliendo con los documentos de trabajo establecidos y con las instrucciones dadas
- ✓ Proponiendo ideas que ayuden a mejorar la manera de hacer nuestro trabajo SIEMPRE de una manera segura
- ✓ Trabajando en equipo
- ✓ Manteniendo una buena comunicación



**CAPACITACIONES PERSONAL ADMINISTRATIVO  
BOGOTA**


**Equipo de Trabajo: 143 Personas**

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
<b>Código: R-GHU-0012</b> <b>Fecha: Julio de 2006</b>	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	<b>Versión: 0</b>
<b>Controlado</b>	<b>Documento de Gestión Humana</b>	<b>Página 1 de 1</b>

FECHA: 24 JULIO 06 TOTAL PARTICIP: 8 Personas  
 HORA: 3:20 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: TRANSMETA S.A  
 LUGAR: TRANSMETA/INIA/BOGOTA TIEMPO DE CAPACITACION: 4:20 / 1:00 #.  
 TEMA: INTRODUCCIÓN AL SGC.  
 CAPACITADOR: LAUREL CABRETA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Mónica A. Lombardi	52415445	Coord. Operativa	TM	[Firma]	
2	Carlos S. Trujillo	13804618	Gerente General	TM	[Firma]	-
3	Johanna Rojas Acevo	40189103	Coord. Logist.	TM	[Firma]	
4	Ricardo Zuluaga	29979707	Sub-Gte Logística	TM	[Firma]	
5	Carlos G. Sarcator	318344	Gerente Op & Log	TM	[Firma]	
6	Luisa F. Borrero Illoca	52898878	Asistente Gerencia	T.M.	[Firma]	
7	Olea L. Quevedo	52148073	Asist. Trans	TM	[Firma]	
8	Monseveronica Peña	37754372	Facilit. Calidad	TM	[Firma]	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
Código: R-GHU-003 Fecha: Julio de 2006	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Humana	Página 1 de 1

FECHA: 31 JULIO TOTAL PARTICIP: 7  
 HORA: 3:15 p.m EMPRESAS PARTICIPANTES: TRANSMETA S.A  
 LUGAR: Transmeta Avenida TIEMPO DE CAPACITACION: 4:15 pm - 1:00 hora.  
 TEMA: CONTROL REGISTROS - DOCUMENTOS  
 CAPACITADOR: RAFAEL CABREFA - Ivonne V. Peraz

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Oleg Lucia Quevedo	52148073	Abc. Cont. Tran	TM 20	<i>[Signature]</i>	
2	Ceslo D. Trujillo R	13804618	Gerente Gral	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
3	Luisa Fda Borrás Ulloa	52398878	Asist. GeIG.	T.M.T.	<i>[Signature]</i>	
4	Ricardo Babilotta	791979707	Sub-Gte Logis	TM	<i>[Signature]</i>	
5	Careros Gabriel Barrera RA	5183940	Gerente Op & Log	TRANSMETA	<i>[Signature]</i>	
6	Rafael J Gonzalez M.	13722992	Ingr. Indicados	TM	<i>[Signature]</i>	
7	Ivonne JEFONICA PERAZ	37754392	Facilitadora	TM.	<i>[Signature]</i>	
8	Raquel Cabrera R.	55166650	C. Calidad	MPI	<i>[Signature]</i>	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: Recomendación a los participantes de los envíos de registros pendientes para la alimentación del sistema.



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

<b>Código: R-GHU-012</b>	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	<b>Versión: 0</b>
<b>Fecha: Julio de 2006</b>	<b>Documento de Gestión Humana</b>	<b>Página 1 de 1</b>

FECHA: 14 Agosto 06 TOTAL PARTICIP: 8 personas  
 HORA: 3:15 EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta S.A.  
 LUGAR: Transmeta / Avianca TIEMPO DE CAPACITACION: 4:15 / 1 hora.  
 TEMA: Requisitos de la Documentación  
 CAPACITADOR: WENNER V. PEÑA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Olga L. Quevedo	52148073	Asis. Ad. Transm	TM20		
2	CARLOS G. BARCAZAR ACENO	3183940	TMETA	9 AERONAVAS		
3	Rafael J. Gonzalez M.	13.722.992	Eng. Indus. Cos	T.M		
4	Ricardo Zuzalaga	74'977701	Gte Admin	TM		
5	Carlos A. Trujillo	13'804618	Gte General	TM		
6	MÓNICA A. BOLIBOJA R.	52.445445	Coord. Operativo	TM		
7	JULISA F. BORRAS	52898878	Asist. Gerente	T.M.T.		
8	Raquel Cabrera R	55166650	C. Calidad	MPL.		
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**TRANSPORTADORA DEL META S.A.**

Código: R-GHU-003

Fecha: Julio de 2006

Controlado

**CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA**

Documento de Gestión Humana

Versión: 0

Página 1 de 1

FECHA: 28 agosto/06 TOTAL PARTICIP: 6 personas  
 HORA: 3:15 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta S.A.  
 LUGAR: Transmeta Avana TIEMPO DE CAPACITACION: 4:15 pm / 1 hora.  
 TEMA: Mejoramiento Continuo  
 CAPACITADOR: IVAN E. V. PEREZ

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	MÓNICA A. BOIBOAR	52415445	Coord. Operativo	T.M	[Firma]	
2	Rafael J. Gonzalez M.	13 722 992	Eng. Indre. Ges	T.M	[Firma]	
3	Alexis Casanova	79 785 823	Recid. de logística	T.M	[Firma]	
4	Ricardo Zubulena	99 999 707	Gte Admin	T.M	[Firma]	
5	CARLOS G. BACAZAR A.	3.183.940	gt. Op & Logis	TRANSMETA	[Firma]	
6	Carlos Augusto Trujillo	13 804 618	Gte General	T.M	[Firma]	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: Se sugirió hacer presentación más concreta de cada uno de los compromisos de cada proceso, requisitos, alcance, objetivos, implicados, etc... y hacer presentación de esto.



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-003  
Fecha: Julio de 2006  
Controlado

**CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA**  
Documento de Gestión Humana

Versión: 0  
Página 1 de 1

FECHA: 30 Agosto/06 TOTAL PARTICIP: 6 Personas  
 HORA: 3:00 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta, Jairo Bonilla, Omnitras  
 LUGAR: La Aurora-ITM TIEMPO DE CAPACITACION: 4:30 / 1 hora y 30 min.  
 TEMA: Introducción SQC  
 CAPACITADOR: Monne J. Perez

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	William Vasquez H.	19290284	Ing. Mec.	transmeta	[Signature]	
2	José P. Restrepo	93720566	Mantenimiento	Pienco	[Signature]	
3	Ronal Munarth Del Aguila	15878000	Manti torco	Precooping	[Signature]	
4	Yamile A. Bermudez	92869345	Despachos	ITM	[Signature]	
5	Jairo Bonilla Cedeo	12112204	Contratista	Forum Repuestos	[Signature]	
6	Carlos Alberto Bonilla	12115259	ING. MECANICO	Transporte SB Gen	[Signature]	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: El ingeniero mecánico propone un proc. de mantenimiento a los vehiculos. Igualmente la acción con el proc. de mantenimiento preventivo.

*V.B. [Signature]*



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-003  
Fecha: Julio de 2006

#### CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA

Versión: 0

Controlado

Documento de Gestión Humana

Página 1 de 1

FECHA: 04.09.2006. TOTAL PARTICIP: 6 Personas  
 HORA: 3:00pm. EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta S.A.  
 LUGAR: Sala Juntas. TIEMPO DE CAPACITACION: 4:00 pm / 1 hora  
 TEMA: Procesos Relacionados con el Cliente.  
 CAPACITADOR: R. Cabrera.

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Luisa F. BORRÉS	52.898.878	Asist gerente	TMT		
2	Monica A. Barbosa Romero	52.415.415	Coord. Operativo	TMT		
3	Rafael J. Gonzalez M.	13.722.992	Inj. Ind. Ger	T.M		
4	Carlin A. Trujillo	13.804.618	Ger. Oper	TM		
5	Olga Quevedo	52148073	Asst. Transmeta	TM		
6	Carlos G. Pizarra D.	3.183.940	FRONTEOP 8log	TMT		
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

**TRANSPORTADORA DEL META S.A.**Código: R-GHU-003  
Fecha: Julio de 2006**CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA**

Versión: 0

Controlado

Documento de Gestión Humana

Página 1 de 1

FECHA: 11 Sept/06 TOTAL PARTICIP: 6 Personas  
 HORA: 3:00 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta S.A.  
 LUGAR: transmeta/aviano TIEMPO DE CAPACITACION: 4:10 pm / 1 hora  
 TEMA: Preparación crediticia.  
 CAPACITADOR: Raquel Cabrera

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Carlos G. Balcazar A.	3183940	Ger Op & Log	T.M.T	[Firma]	
2	Luisa F. Borrois U.	52.898.878	Asist. Gerente	T.M.T	[Firma]	
3	Monica A. Barbosa R.	52.415.445	Prod Operativ	T.M.T	[Firma]	
4	Rafael J. Gonzalez M.	13.772.992	Ing. Inductores	T.M.T	[Firma]	
5	Ricardo Zubuleta	791979707	Cte Admin	T.M	[Firma]	
6	Wendy Veronica Peña	37754392	Facilit. Calidad	T.M	[Firma]	
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-003

Fecha: Julio de 2006

#### CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA

Versión: 0

Controlado


Documento de Gestión Humana

Página 1 de 1

FECHA: 18 sept/06 TOTAL PARTICIP: 7 personas  
 HORA: 3:15 p.m EMPRESAS PARTICIPANTES: Transmeta S.A.  
 LUGAR: Transmeta Aventura TIEMPO DE CAPACITACION: 4:10 pm / 55 min.  
 TEMA: ENFOQUES DE LA AUDITORIA  
 CAPACITADOR: Raquel Cabrera


ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	MONICA A. BOJARDIS	52415745	Coord. Operativo	TMT	[Firma]	NO
2	Rafael J Gonzalez M	13722992	Ing. Indicadores	TMT	[Firma]	
3	Nicolás Leiva Amador	7477564	Coord. TTE	TMT	[Firma]	
4	Carlos A. Trujillo	13804618	Gerent Gen	TM	[Firma]	
5	Olga J. Quevedo	52148073	Asis. A. Contable	TM	[Firma]	
6	Andrés Casanova	79755823	Coord. Logística	TM	[Firma]	
7	MARCE V. PÉREZ	37757392	Asistente Gerencia	TM	[Firma]	
8	Raquel Cabrera R	55166650	Coord. Q.	MPL	[Firma]	
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>					
R-GGE-001 Fecha: Julio de 2006	<b>CONTROL DE ASISTENCIA Y CAPACITACION</b>	Versión: 0			
Controlado	Documento de Gestión Gerencial	Pág. 1 de 1			
FECHA: <u>25 Sept /06</u>	TOTAL PARTICIP: <u>6 Personas</u>				
LUGAR: <u>Avianca TRANSMETA S.A.</u>	EMPRESAS PARTICIPANTES: <u>TRANSMETA S.A.</u>				
HORA: <u>3:20 pm.</u>	TIEMPO DE CAPACITACION: <u>4:15 pm. 1/h</u>				
TEMA: <u>Preparación a la Preceditoria.</u>	CAPACITADOR: <u>MAURICIO V. PEREZ</u>				
ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA
1	<u>JULIO F. BORRERO</u>	<u>62.898.878</u>	<u>Coord. Log</u>	<u>TRANSMETA</u>	<u>[Firma]</u>
2	<u>Rafael J Gonzalez M</u>	<u>13.722.992</u>	<u>Ing. Indust</u>	<u>T.M</u>	<u>[Firma]</u>
3	<u>Diana Escobedo</u>	<u>74.974.707</u>	<u>Gte Admin</u>	<u>T.M</u>	<u>[Firma]</u>
4	<u>Carlos A. Trujillo</u>	<u>13.804.618</u>	<u>Gte. adm</u>	<u>T.M</u>	<u>[Firma]</u>
5	<u>CARLOS G. SALAZAR A</u>	<u>5183.940</u>	<u>Gte. Op. Sdey</u>	<u>T.M.T</u>	<u>[Firma]</u>
6	<u>Mauricio V. Perez</u>	<u>37.754.392</u>	<u>Facilitador</u>	<u>T.M</u>	<u>[Firma]</u>
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
OBSERVACIONES: _____					
<p style="text-align: center;">                     Avenida Calle 26 No. 92 – 30, Centro Administrativo Avianca, Bloque 2 Piso 4                      PBX: 4578400 • FAX: 4138270 • Bogotá, D.C. – Colombia                 </p>					



**CAPACITACIONES CONDUCTORES  
CAMPO RUBIALES  
Equipo de Trabajo: 143 Personas**

	<b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>	
Código: R-GHU-0012 Fecha: Julio de 2006	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Humana	Página 1 de 1

FECHA: 2 Septiembre TOTAL PARTICIP: 33 personas  
 HORA: 7:00 p.m EMPRESAS PARTICIPANTES: Empresas Transportadoras  
 LUGAR: Ayacucho T-1 TIEMPO DE CAPACITACION: 8:30 am / 1:30 horas  
 TEMA: FAENAS DE SEGURIDAD  
 CAPACITADOR: Yvonne Ríos - Nicolás Leiza \* Entrega de Ficha de Crecdo

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Luis Alberto Jimenez	6642640	OPERADOR	COVOLCO	Luis Jim	
2	José Manuel Mayordano	19212567	conductor	CTC	José M	
3	Hugo Sdo Torres A	17311284	conductor	ADISPETRO	Hugo	
4	Luis FERNANDO ROMERO M	80222676	OPERADOR	ADISPETRO	Luis F	
5	FRANCISCO LEON	19489446	CONDUCTOR	COVOLCO	Franc	
6	Fernando González	16592836	Conductor	CTC	Luis F. González	
7	Eduardo Gutiérrez	3179717	conductor	Tecni. Niquitas Eduardos	Eduardo	
8	Rafael PARRA, BAEL	6612411	conductor	CTC	Rafael	
9	Carreño ARIOT	158886	conductor	CUCIANA	Carreño	
10	Gabriel Morroy V.	2922819	conductor	T.C. Llanos	Gabriel Morroy V.	
11	Luis Uriel CONTRERAS	2852317	CONDUCTOR	CRUDOLLANO	Luis Uriel	
12	MANUEL H. HERRERA	17148509	conductor	T.M	Manuel H	
13	Darnober Rivede A	71650949	Transportador	crudollano	Darnober	
14	GERARDO ANTONIO TORO	79256501	conductor	COVOLCO	Gerardo	
15	Rafael Alberto Parra Guay	80449263	conductor	transmeta	Rafael	
16	Oscar Añez R.	96167207	conductor	C.T.C	Oscar	
17	FREDDY C. FUENTEJ	10165053	Operador	ADISPETRO	Freddy	
18	HENRIQUETO BEITOLIN	91874069	CONDUCTOR	COVOLCO	Henriquet	
19	FREDDY LUGO ZARZA.	86005675	CONDUCTOR	transcurians	Freddy	
20	CLAUDIO VALERO	7167085	CONDUCTOR	COVOLCO	Claudio	
21	Edmundo Cruz Torres Cano	12746234	conductor	crudollano	Edmundo	
22	Vernando Ferrer	7010265	conductor	oro carga	Vernando	
23	Hermano Roldán S.O	14312848	conductor	sur Maek	Hermano	
24	José Eulice Calacoto Angel	2996129	Transportador	turbo Mar	José Eulice	

OBSERVACIONES: Se hizo entrega de la Ficha de Crecdo Rubiales para algunas personas que no lo tienen.



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-0012

Fecha: Julio de 2006

Controlado

#### CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA

Documento de Gestión Humana


Versión: 0

Página 1 de 1

FECHA: \_\_\_\_\_ TOTAL PARTICIP: \_\_\_\_\_  
 HORA: \_\_\_\_\_ EMPRESAS PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 LUGAR: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_  
 TEMA: \_\_\_\_\_  
 CAPACITADOR: \_\_\_\_\_

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Ricardo Galeano E.	77.152.322	Conductor	Turbomack	Ricardo Galeano	
2	ELKIN GUARNIZO	79203069	Conductor	TKK	Elkin Guarnizo	
3	Fabian Parra Alvarado	79'609'631	Transportado	Turbomack	Fabian Parra	
4	Francisco E Palacios C.	17306.459	conductor	COVOLCO	Francisco E Palacios	
5	JULIO CESAR JEREJA	86049.206	TRANSPORTADOR	COVOLCO	Julio Cesar Jereja	
6	Cayetano Mejia Hernandez	91342872	conductor	Turbo Mack	Cayetano Mejia	
7	Oscar Chaparro Cofe	91952864	conductor	TLC	Oscar Chaparro	
8	LUIS E. BERNARDO M.	91241167	CONDUCTOR	T.L.C.	Luis E. Bernardo	
9	JORGE G. SAAVEDRA T.	19456609	CONDUCTOR	TURBOMACK	Jorge G. Saavedra	
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						


OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
Código: R-GHU-0012 Fecha: Julio de 2006	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Humana	Página 1 de 1

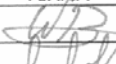
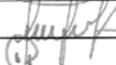
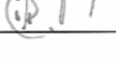
FECHA: 4 Sept/06 TOTAL PARTICIP: 27 personas  
 HORA: 5:00 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: Empresas Transportadoras  
 LUGAR: Centro Capacitación TIEMPO DE CAPACITACION: 6:2 pm - 1:26 horas.  
 TEMA: Inducción JGC Campo Rumbales  
 CAPACITADOR: NARCIS LEIVA / Montalepeña

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Procedo Cortez E.	5817359	conductor	Trans Invel	[Firma]	
2	HENRY RIVERA Cortez	11428024	transportista	colombia	[Firma]	
3	Edgar Pazo Pazo	29135800	conductor	Transmeta	[Firma]	
4	Lois Antonio Valdebb	77313801	CONDUCTOR	TRANSMETA	[Firma]	
5	Quirquin Botón	261992	conductor	Turbomax	[Firma]	
6	Edvard Patiño	14306567	conductor	transinvel	[Firma]	
7	Leonardo Fianza.	80435148.	conductor	Covolco	[Firma]	
8	Jose Domingo Acevedo	13352582	conductor	TLC	[Firma]	
9	Victor Alonso Gutierrez V.	171316503	conductor	Colombia	[Firma]	
10	CRISTIANO CASTAÑEDA	19081959	CONDUCTOR	T-INVEL	[Firma]	
11	Linder Aguirre	77829683	conductor	Joalco	[Firma]	
12	Oswaldo Hernandez	19266566	conductor	Covolco	[Firma]	
13	Julio Hernan Alfonso S	19242393	conductor	Oil Colombia	[Firma]	
14	San Carlos Remijn	7436341	conductor	colsiaga	[Firma]	
15	Pedro Escobar Jose Pinto	17334105	conductor	Covolco	[Firma]	
16	Jose Angel Castro V	7960593	conductor	Meritran	[Firma]	
17	Edgar Enrique Pazo V.	3140164	conductor	Covolco	[Firma]	
18	Jose Antonio M.	79547479	conductor	Joalco	[Firma]	
19	Oswaldo Pazo R	79205490	conductor	Transmeta	[Firma]	
20	Jose Yesid Devia Herrera					
21	Edgar Nelson Parilla H	11410279	conductor	Covolco	[Firma]	
22	Rodolfo M Paeza R	79560988	conductor	1111	[Firma]	
23	William Pava Gargoir	99144586	operador vehículo	adis patrol	[Firma]	
24	Miguel Humberto Valasquez L.	80498420	conductor	COVOLCO	[Firma]	

OBSERVACIONES:

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
<b>Código: R-GHU-0012</b> <b>Fecha: Julio de 2006</b>	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	<b>Versión: 0</b>
<b>Controlado</b>	<b>Documento de Gestión Humana</b>	<b>Página 1 de 1</b>


FECHA: \_\_\_\_\_ TOTAL PARTICIP: \_\_\_\_\_  
 HORA: \_\_\_\_\_ EMPRESAS PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 LUGAR: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_  
 TEMA: \_\_\_\_\_  
 CAPACITADOR: \_\_\_\_\_

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	William C Barbosa	79977732	Conductor	Movitransp		
2	Edgar Orlando Ariza Riva	9103313	Conductor	Tecniligenda		
3	Alcira Fontana R.	74.808.335	Conducete	Hispatec		
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
Código: R-GHU-0012 Fecha: Julio de 2006	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Humana	Página 1 de 1

FECHA: 5 Sept/06      TOTAL PARTICIP: 37 personas  
 HORA: 6:00 Pm      EMPRESAS PARTICIPANTES: Empresas transportadoras  
 LUGAR: Centro capacitación      TIEMPO DE CAPACITACION: 7:15 Pm / 1:15 horas  
 TEMA: Sensibilización campo Rebiales  
 CAPACITADOR: Nicolas Leiva / Ivonne Peña

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Juan Pablo Gutierrez	79211.769	Conductor	CTC	[Firma]	
2	Fredy Rubio Criollo	80812.605	Conductor	CUSIANA	[Firma]	
3	Benny Hernandez	17323211	Conductor	COVOLCO	[Firma]	
4	JAVIER A. HERNÁNDEZ V.	86040.235	CONDUCTOR	COLOMBIA LIQUIDOS	[Firma]	
5	Luis Bolivar Pachaza	11374444	conductor	transmeta	[Firma]	
6	RODOLFO RAMPREZ B.	11343627	CONDUCTOR	TRANSMETA	[Firma]	
7	José A. RUMIQUE	19117604	CONDUCTOR	TURBO Mack	[Firma]	
8	Cesar A. Quintana	3004697	Conductor	COVOLCO	[Firma]	
9	Cristian O Prieto	80232.798	conductor	COVOLCO	[Firma]	
10	Hugo E Vilvaio M.	4297.415	Conductor	Cusiana	[Firma]	
11	Jorge E. Marina	79383182	conductor	Tival	[Firma]	
12	Juan Pardo Ortiz	79723642	Conductor	Manitowoc	[Firma]	
13	Marc Antonio Chavarra Pineda	13953.338	Conductor	Movitransport	[Firma]	
14	Pedro Nel Rueda J.	19264466	Conductor	COVOLCO	[Firma]	
15	Leonardo Suarez Castañeda	79702844	Transportador	TURBO Mack	[Firma]	
16	Camilo Altamirano	405649	Conductor	de Navio	[Firma]	
17	Winston Garcia Arango	79492140	Conductor	transmeta	[Firma]	
18	Silvestre de Jesu Baza	6259055	conductor	transmeta	[Firma]	
19	Rafael Acosta	19265150	conductor	transmeta	[Firma]	
20	Jorge Hernan Ardila Q.	79262179	conductor	COVOLCO	[Firma]	
21	Victor A Lopez	91263074	conductor	TIC	[Firma]	
22	Maestro Fabian Saez	79687415	conductor	C.M.	[Firma]	
23	Leonardo Calderon C.	11220125	Conductor	transmeta	[Firma]	
24	Dacer Meru	2996205	Conductor	tecnifica	[Firma]	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-0012

Fecha: Julio de 2006

Controlado

#### CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA

Documento de Gestión Humana

Versión: 0

Página 1 de 1

FECHA: \_\_\_\_\_ TOTAL PARTICIP: \_\_\_\_\_  
 HORA: \_\_\_\_\_ EMPRESAS PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 LUGAR: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_  
 TEMA: \_\_\_\_\_  
 CAPACITADOR: \_\_\_\_\_

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Marciano Garcia Peña	5462102	conductor	COVOLCO	[Firma]	
2	Jesús Hernández Hernández	79279825	conductor	COVOLCO	[Firma]	
3	MARCO MATÍZ ROCHA	90260202	conductor	COVOLCO	[Firma]	
4	HARRY JORDI	11.442.848	COVOLCO	conductor	[Firma]	
5	Jaimé Ortega P	13 253 232	CONDUCTOR	COVOLCO	[Firma]	
6	José Eolo Romero Rivero	17325289	conductor	Elbia líquidos	[Firma]	
7	Roberto Milla	7725082	conductor	COVOLCO	[Firma]	
8	Tomás Suárez Peña	7302294	conduc. propio	COVOLCO	[Firma]	
9	Rodrigo J. Boqueiro	19218064	conductor	COVOLCO	[Firma]	
10	Alirio Calmenares	11339840	conductor	transmeta	[Firma]	
11	Carlos H. Rodríguez	17326535	conductor	transmeta	[Firma]	
12	Edilfonso Suárez	79973999	COVOLCO	conductor	[Firma]	
13	ELKLO GUARNIZO	79203069	Conductor	FMK	[Firma]	
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-0012  
Fecha: Julio de 2006  
Controlado


CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA  
Documento de Gestión Humana

Versión: 0  
Página 1 de 1

FECHA: 6 Septiembre TOTAL PARTICIP: 19 empresas  
 HORA: 5:30 p.m EMPRESAS PARTICIPANTES: EMPRESAS TRANSPORTADORAS  
 LUGAR: AUDITORIO T01 TIEMPO DE CAPACITACION: 6:45 pm / 1:15 horas  
 TEMA: SGC  
 CAPACITADOR: JYONNE PEÑA / NICOLAS LEIVA

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	VICTOR M. COPETE	11231319	conductor	Transmeta	[Firma]	
2	FREDY JOHN SANCHEZ	7827548	conductor	T.M.C.	[Firma]	
3	Rodolfo Zambrano	11335759	conductor	T.M.	[Firma]	
4	Julio César Rajín	79173706	conductor	Cotrascopetal	[Firma]	
5	José Miguel Rodríguez	218026	" " "	esudollanos	[Firma]	
6	Uldarico Martínez Rullón	2998702	conductor	crudollanos	[Firma]	
7	Marta Chaparro Rincón	17320757	conductor	COVOLCO	[Firma]	
8	Miguel Apolinar Albarcel	17316391	conductor	COVOLCO	[Firma]	
9	Alexander Pinzón Marín	91290322	conductor	Movitranspa	[Firma]	
10	Fredy A. Guerrero Galvis	7229765	conductor	T. L. C.	[Firma]	
11	Nicol. Chapal Lara.	17.651.081	conductor	COVOLCO	[Firma]	
12	GUSTAVO ABDO LÓPEZ MEDINA	94.424.412	CONDUCTOR	PANONTRA	[Firma]	
13	OSWALDO URREGO CASTRO	80498489	CONDUCTOR	ADISPETROL	[Firma]	
14	Filiberto Ramirez S.	17354455	conductor	colombia	[Firma]	
15	Walter Gil C.	86041740	conductor	Contraseve	[Firma]	
16	Jorge G. Sanjuan	5559506	conductor	ADISPETROL	[Firma]	
17	José Carlos Torres Parlo	3154428	conductor	TransMeta	[Firma]	
18	JOHN FDO. SANABRIA S	79468807	TRANSPORTADOR	TECNILÍQUID	[Firma]	
19	Hector González Dóez	79638239	Transportador	transmeta	[Firma]	
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		
Código: R-GHU-0012 Fecha: Julio de 2006	<b>CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA</b>	Versión: 0
Controlado	Documento de Gestión Humana	Página 1 de 1

FECHA: 7 sept /06 TOTAL PARTICIP: \_\_\_\_\_  
 HORA: 6:00 pm EMPRESAS PARTICIPANTES: Empresas transportadoras  
 LUGAR: Campo Fobiateles TIEMPO DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_  
 TEMA: Sensibilización SEC.  
 CAPACITADOR: Nicolas Leiva

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Roberto BOVILLA	9652366	CONDUCTOR	MOV. TRANSPORTA	<i>[Signature]</i>	
2	Fredy Sanchez	77663792	CONDUCTOR	CTC	<i>[Signature]</i>	
3	<del>Jorge</del> <del>CONDUCTOR</del>	79141320	CONDUCTOR	MOV. TRANSPORTA	<i>[Signature]</i>	
4	Eleuterio Betton	17311984	conductor	COVOLCO	<i>[Signature]</i>	
5	Ricardo Simbaquico	4445762	CONDUCTOR	TRANS	<i>[Signature]</i>	
6	Silvio JAVIER DUGUEL	91499170	conductor	TRANS META	<i>[Signature]</i>	
7	SALME ARIBERO GIVAN	8035221	CONDUCTOR	TRANSMETA	<i>[Signature]</i>	
8	JORGE DIAZ	19213.890	CONDUCTOR	TRANSMETA	<i>[Signature]</i>	
9	Rafael Frias B.	79358720	Conductor	Trans Meta	<i>[Signature]</i>	
10	Carlos Arias	75003057	conductor	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
11	Luis Felipe Rodriguez	79114226	conductor	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
12	JUAN CARLOS SARDIVAL	80162214	conductor	COVOLCO	<i>[Signature]</i>	
13	Santiago Vargos	17323217	conductor	COVOLCO	<i>[Signature]</i>	
14	Gustavo Rincón Prieto	79424082	Conductor	TURDOMINCA	<i>[Signature]</i>	
15	<del>Monica Hernandez</del>	5755352	.....	.....	<i>[Signature]</i>	
16	Marcial Olivera	8664576	.....	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
17	Jorge Fernando Ramirez	79849240	Conductor	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
18	<del>Roberto</del>	77311460	.....	.....	<i>[Signature]</i>	
19	William Govez	79904645	Conductor	Transmeta	<i>[Signature]</i>	
20	<del>Walter</del>	.....	.....	.....	<i>[Signature]</i>	
21	Josue E. Solorzano	19162632	.....	central	<i>[Signature]</i>	
22	Abelardo Lopez	70251690	.....	Central	<i>[Signature]</i>	
23	Abel A. Hernandez P	2245538	.....	Colombia	<i>[Signature]</i>	
24	Nelson Mojica	19113380	CONDUCTOR	TRANSMETA	<i>[Signature]</i>	

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



### TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Código: R-GHU-0012

Fecha: Julio de 2006

Controlado

#### CAPACITACIÓN Y CONTROL DE ASISTENCIA

Documento de Gestión Humana

Versión: 0

Página 1 de 1

FECHA: \_\_\_\_\_ TOTAL PARTICIP: \_\_\_\_\_  
 HORA: \_\_\_\_\_ EMPRESAS PARTICIPANTES: \_\_\_\_\_  
 LUGAR: \_\_\_\_\_ TIEMPO DE CAPACITACION: \_\_\_\_\_  
 TEMA: \_\_\_\_\_  
 CAPACITADOR: \_\_\_\_\_

ITEM	NOMBRES Y APELLIDOS	No. de C. C.	CARGO	EMPRESA	FIRMA	MAT
1	Francisco Caldas	19050511	conductor	ADIS petrol	[Firma]	
2	Juan Diaz	11293478	conductor	Coltana	[Firma]	
3	Felises Acosta	19088222	conductor	ADIS petrol	[Firma]	
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Nombre:

---

Área:

---

Fecha:

---

Qué es lo que más le llama la atención de la política de calidad de TRANSMETA S.A.?

---

---

---

---

Cómo se enteró de la Política de Calidad?

---

---

---

---

Quién es el cliente de TRANSMETA S.A.?

---

---

---

---

Cómo contribuye ud. Al cumplimiento de la política de calidad?

---

---

---

---

Cuál es el objetivo de calidad para el cual ud. Trabaja?

---

---

---

---


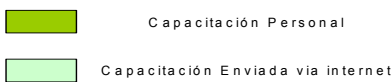
Cómo le ha afectado o beneficiado el Sistema de Gestión de Calidad de su empresa?

---

---

---

---

 TRANSPORTADORA DEL META S.A.	<b>PROGRAMA DE FORMACIÓN EN CALIDAD TRANSMETA S.A. 2006</b>	Dirección	Autoridades de área	Auditores Internos	Ingenieros / profesionales	Personal Técnico / Operativo	Tipo de capacitación	Responsable									
									Julio				Agosto				
									2-8	9-15	16-22	23-29	30-5	6-12	13-19	20-26	
0. Sensibilización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que se espera con la implementación del SGC</li> <li>Eliminación de Paradigmas</li> <li>Ventajas de la implementación del SGC</li> <li>La calidad como actitud ante la vida</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
1. Introducción al SGC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qué es un Sistema de Gestión de calidad</li> <li>Estructura organizacional</li> <li>Base documental</li> <li>Recursos</li> <li>Composición / Requisitos de la NTC ISO 9001:2000</li> <li>Por qué tener un sistema de calidad</li> <li>Beneficios del sistema de gestión de calidad</li> <li>Desarrollo del proceso de implementación</li> <li>Fase de certificación</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
2. Planeación estratégica – Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gerencia estratégica</li> <li>Políticas y Objetivos de Calidad</li> <li>Metas, estrategias y tácticas</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
3. Control de documentos y registros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de documentación:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Generalidades</li> <li>Procedimientos de control de documentos y de Control de registros implementado en el SGC en TRANSMETA S.A.</li> </ul> </li> <li>Requisitos de la norma</li> <li>Conceptos de documento y registro</li> <li>Identificar diferencias entre documentos y registros</li> <li>Clases de documentos</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
4. Gerencia de procesos e indicadores de gestión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de un proceso, conceptos y aplicaciones</li> <li>Identificar los procesos de la organización</li> <li>Presentar el mapa de procesos y las caracterizaciones de los mismos</li> <li>Definición de indicador de gestión</li> <li>Utilidad de los indicadores de gestión</li> <li>Objetivos y metas de Transmeta y los indicadores de gestión de los procesos</li> <li>Tendencias de los indicadores y análisis de resultados</li> <li>Documentación del Sistema de Gestión de Calidad</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
5. Gerencia del mejoramiento – gestión de los recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de la norma</li> <li>Conceptos de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora</li> <li>Procedimiento de acciones correctivas y preventivas, implementación y formatos</li> <li>Herramientas estadísticas y su aplicación para la implementación de acciones de mejora               <ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de satisfacción del cliente - resultados</li> <li>Medición de los procesos y sus indicadores de gestión</li> <li>Medición de los objetivos del sistema de gestión</li> </ul> </li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
6. Enfoque al cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Requisitos de la norma</li> <li>Procesos relacionados con los clientes</li> <li>Determinación de los requisitos relacionados con el servicio</li> <li>Comunicación con el cliente</li> <li>Quejas y reclamos</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
9. Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de la calidad</li> <li>Descripciones de procesos, Procedimientos generales, instructivos</li> </ul>						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
10. Despliegue de Política, Objetivos y metas	Políticas y objetivos de calidad - Presentación y sensibilización						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
11. Instructivos / procedimientos de trabajo de cada área	Conocimiento del contenido de los procedimientos para los cuales están comprometidos						Interna	I. PEÑA R. CABRERA									
12. Manual de Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A.	Conocimiento y entendimiento del Manual del SGC.						Interna	I. PEÑA									
13. Procedimiento Control de Documentos y Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas	Conocimiento y entendimiento de los procedimientos						Interna	I. PEÑA									
14. Procedimiento Control de Registros y Procedimiento Servicio No Conforme.	Conocimiento y entendimiento de los procedimientos						Interna	I. PEÑA									

TRANSMETA	
<b>DIRECCION</b>	Gerente General, Gerente de Logística, Gte. administrativo y de logística, subgerente de logística
<b>AUTORIDADES DE AREA</b>	Coordinador de Operaciones, coordinador logístico, coordinador de operaciones en Puerto Gaitán,
<b>INGENIEROS / PROFESIONALES</b>	Asistente de Gerencia, Ingeniero de Indicadores, Ingeniero de Mantenimiento, Secretaria de Logística, Coordinador de Despachos y Bienestar de conductores.

## ANEXO G. PLAN DE COMUNICACIÓN

<b>0.IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA</b>	
<b>Empresa:</b>	TRANSMETA S.A.
<b>Gerente General:</b>	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO
<b>Representante de la Dirección:</b>	RICARDO ZABALETA
<b>Dirección:</b>	Sede La Aurora, Sede AVIANCA.
<b>Teléfono:</b>	4578400

<b>1.IDENTIFICACIÓN GENERAL DE LA AUDITORIA</b>	
Objetivo de auditoría:	Auditoría interna ejecutada con el fin de establecer el nivel de implementación del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa. Se busca establecer la suficiencia documental, el cumplimiento de los requerimientos de la NTC ISO 9001:2000 la preparación de los líderes frente al SGC e identificar las posibilidades de mejora.
Alcance de la auditoría:	Se realizó auditoría a los procesos ubicados en Bogotá y sus líderes.
Criterio de la auditoría:	Políticas, prácticas, procedimientos y requerimientos de la organización comparados con lo establecido en la NTC ISO 9001:2000
Lugar de la auditoría:	Sede La Aurora – Base de Operaciones Sede AVIANCA – Sede Administrativa
Audidores:	Líderes: Ana Patricia Burbano, Raquel Cabrera Acompañantes: Ivonne Peña
Procesos y Personal auditado:	Los establecidos en la planeación de la auditoría: Gestión Gerencial: Carlos Trujillo, Ricardo Zabaleta Transporte y Gestión Operativa : Carlos Balcazar Programación de Despachos, Despachos y Descargue: Monica Barbosa, Yamile Bermúdez, Ivonne Martinez Transporte - Gestión Operativa:
Fechas de auditoría:	15 Y 18 de septiembre de 2006

<b>2.RESUMEN DE LA AUDITORIA</b>	
<p>Este es el primer ejercicio de auditoría realizado, y se constituye en el primer paso para adelantar la mejora continua dentro del SGC de la organización. Se cumplió con el objetivo y con el plan de auditoría.</p> <p>Se verificó por parte de los auditores el nivel de conformidad del Sistema. La participación de los líderes de procesos fue de gran ayuda para el cumplimiento del objetivo. En términos generales es un Sistema de Gestión Nuevo, en proceso de implementación.</p>	

### 3.ASPECTOS A MEJORAR

Se han identificado varias fortalezas en el sistema de Gestión de calidad de la organización:

1. Relación con los contratistas de mutuo beneficio
2. Organización plana
3. Buen control de indicadores
4. Buena actitud por parte de los auditados, lo que permitió un desarrollo normal de la auditoría
5. Se cuenta con el compromiso del Gerente general, el rep. Dirección y los líderes de los procesos auditados, lo que facilitará la implementación de las acciones de mejora

#### **Programación de despachos, despachos y descargue**

1. No se tiene claro el objetivo de la implementación del SGC en la organización (Num 5.2)
2. No están claramente identificados los requisitos del cliente (Num 7.2.1)
3. No se evidencian registros de formalización de los pedidos, la comunicación, confirmación del estado de la programación y los cambios solicitados por el cliente. (Num 7.2.3, Num 8.2.1)
4. No se evidencia claridad en la denominación de los cargos de la empresa (Num 5.5.1)
5. No se evidencian registros de los reclamos y quejas de los clientes (Num 7.2.3)
6. No se evidencia claridad del procedimiento de servicio no conforme (Num 8.3)
7. No se evidencia claridad del procedimiento de acciones correctivas y preventivas (Nums 8.5.2, 8.5.3)
8. No se evidencia claridad en la caracterización de Programación de despachos, despacho de vehículos y descargue. Tampoco el conocimiento de la caracterización del proceso por el personal interesado. (Num 4.1)
9. No se evidencia claridad en la definición de las fichas de responsabilidad del cargo (Num 6.2.2)
10. No existe un documento en donde se evidencie la planificación de la realización del servicio (Num 7.1)
11. No existe evidencia de trazabilidad para poder identificar el estado del servicio con la orden de la programación de cargue. (Num 7.5.3)
12. No se encuentran actualizados los listados de documentos y registros del área (Nums. 4.2.3, 4.2.4), tampoco se evidencia la inclusión en el sistema de gestión de calidad de la documentación y formatos suficientes para el control del proceso que lidera. Debe hacerse verificarse la suficiencia de registros del área.

#### **Transporte y Gestión Operativa**

4. No se evidencia actualizados los listados de documentos externos incluyendo legislación y registros del área (Nums. 4.2.3, 4.2.4), no se evidencia organización adecuada de las carpetas de los tractocamiones.
5. No se evidencia documentación del plan de mantenimiento preventivo y el seguimiento de su cumplimiento. (Num 4.2.3)
6. No se evidencia conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y

preventivas. (Nums. 8.5.2 y 8.5.3)

#### **Gestión Gerencial**

7. No se evidencia que la política de calidad sea entendida en la organización. (Num 5.3)
8. No se evidencia conocimiento de la figura a través de la cual Metapetroleum entrega los servicios de Sistemas, RRHH, HSE y Compras. (Num 4.1)
9. No se evidencia conocimiento del mecanismo a través del cual se divulgó el nombramiento del representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad. (Num 5.5.2)
10. No se cuenta con el perfil del cargo del Gerente Administrativo, y tampoco se define la responsabilidad del representante de la Dirección para el SGC. No está definido en el organigrama el Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad. (Num 6.2.2)
11. No se evidencia una metodología establecida para la divulgación de los temas inherentes al SGC.
12. No se evidencia registros o la metodología a través de la cual se hayan divulgado las exclusiones del SGC. (Num 1.2 – Aplicación)

#### **4.CONCLUSIÓN DE AUDITORIA**

- Es un sistema inmaduro, todavía en periodo de implementación que requiere especial énfasis en gestión documental y divulgación. Se recomienda una revisión documental general apoyada en los procedimientos de control de documentos y de registros definidos para el sistema.

Fecha de auditoría: 18 septiembre de 2006  
 Proceso a auditar: Gestión Gerencial- Rep. Dirección  
 Personal auditado: Ricardo Zabaleta  
 Auditor líder: Raquel Cabrera  
 Auditor Acompañante: --

### Seguimiento de Auditoría

<p><b>1. Cómo se gestionó la política y objetivos de calidad de su empresa? Num 5.1, Num 5.3</b>          Es adecuada la política al propósito de la organización? Incluye requisito de satisfacer al cliente y de mejorar continuamente? Es el marco de referencia para definir los objetivos de calidad? Es comunicada y <b>entendida</b> dentro de la organización?</p>	
<p>Se aclara que la política está establecida por el Gerente General de Transmeta, para alinearse con Metapetroleum.          Si incluye requisitos de satisfacción del cliente y del mejoramiento continuo, en la presentación se denomina un cuadro "Despliegue estratégico", el cual evidencia la política como marco de referencia para la definición de objetivos y metas. Se ha comunicado a través de volantes, carteleras, presentaciones, etc. Se está realizando actualmente una encuesta de la política, a nivel de staff para evidenciar si es realmente entendida.</p>	<p><b>NC Num 5.3</b></p>
<p><b>2. De qué manera se puede garantizar que el personal de la empresa la conoce? Num 5.1, Num 5.3</b></p>	
<p>Se hizo un diseño de la política, misión y visión, ubicándolo en cada una de las sedes, se mantiene en red la información. Esta política está en cada una de las áreas funcionales.</p>	<p>OK</p>
<p><b>Cómo realizaron el diseño de los objetivos de calidad? Num 5.1, Num 5.3</b></p>	
<p>A través del despliegue estratégico, se cruzan lineamientos de la política objetivos y metas, responsables y el indicador de medición.</p>	
<p><b>Dónde está definida la satisfacción del cliente dentro de sus sistema de gestión de calidad Num 5.1, Num 5.3</b></p>	
<p>En la política, y en cada una de las actividades que realiza transmeta, por ejemplo en el control de costos, en el seguimiento y mantenimiento constante a las tractomulas, en la protección del producto del cliente, etc.</p>	
<p><b>Cómo garantiza ud. Los recursos para el sistema de gestión de calidad? Num 5.2</b></p>	

Presupuestándolos, y mejorando las instalaciones y los recursos.	
<b>Qué figura contienen los procesos o herramientas de apoyo administrativo que les brinda Metapetroleum?</b>	
Herramienta de apoyo administrativo.	
<b>Qué requisitos les exigen sus clientes</b>	
Entrega de crudo de un lugar a otro basado en una programación de destinos que entrega comercial - MPL.	
<b>Cómo están compuestos los requisitos reglamentarios de su sector?</b>	
Los establecidos por Mintransporte, Superintendencia de Transporte, Min. Minas, y autoridades ambientales locales y corporaciones autónomas regionales.	
<b>Puedo ver el mapa de procesos del sistema de gestión de calidad? Num 4.1</b> Qué significa la interacción entre esos procesos	
<b>Cómo está definida la interacción de los procesos y como se controla su eficacia? Num 4.1</b>	
El proceso de gestión gerencial está soportando y haciendo seguimiento permanente al cumplimiento de los establecido en el SGC y en la cadena de valor.	
<b>Cómo asegura la disponibilidad de recursos para la adecuada operación y el seguimiento a los procesos? Num 4.1</b> Cómo hace la medición de los procesos? Cómo garantiza o evidencia la mejora continua de los procesos?	
A través de una planeación presupuestal, en la cual incluye el flujo de caja y macros que permitan definir las variaciones del presupuesto bajo modificaciones de variables claves.	
<b>Cómo realizan control a sus contratistas estratégicos / claves</b>	
Reuniones semanales que incluyen seguimiento y nuevos compromisos.	
<b>Cuál es su cargo?</b>	
Gerente administrativo, Nota: pendiente ficha.	<b>OBS</b>
<b>Quién es el representante de la dirección para el SGC?. Puedo ver el registro? Cómo se divulgó?</b>	
R. Zabaleta, a través del documento divulgado por correo electrónico. R-GCA-002 Nombramiento Representante por la Dirección.	
<b>Qué hace ud. Para contribuir con la implementación y mantenimiento del SGC de su empresa?</b>	
.- Participando reuniones de divulgación .- Editando material de divulgación y comunicación	

.- Realizando revisión de informes de seguimiento al SGC	
<b>Cómo está definida la responsabilidad en la empresa? Puedo ver fichas de desempeño?</b>	
Al momento no estaba definida la Ficha de Perfil del Gerente Administrativo ni la del Representante de la Dirección para el SGC.	<b>OBS</b>
<b>Cómo está definida la autoridad?</b>	
En el organigrama, Ojo no está el representante de la Dirección para el Sistema en el organigrama y tampoco está en red la versión actualizada.	<b>OBS</b>
<b>Puedo ver el informe de revisión por la dirección?</b>	
Está en curso, a la fecha se cuenta con información parcial y se espera tener la información completa hacia el 29 de septiembre.	<b>OBS</b>
<b>Cuál es la información que ingresa al informe de revisión por la dirección?</b>	
Numeral 5.6.2 documentos que ingresan, resultados de procesos, de auditorías, de satisfacción del cliente, implementación de acciones correctivas, etc.	
<b>Cómo hace ud. Para conocer el desempeño del Sistema de Gestión de calidad?</b>	
Comité semanal, se conocen las cifras.	
<b>De los resultados de la revisión como implementa las recomendaciones de las acciones de mejora.</b>	
Estamos haciendo el primer informe.	
<b>Cómo conoce ud. La percepción del cliente respecto al servicio de la empresa? Num 5.2</b>	
Metapetroleum realizó una encuesta de satisfacción a sus clientes, en donde se evalúa el servicio del transporte. Los resultados fueron satisfactorios.	
<b>Qué numerales de la norma no están incluidos en el SGC?</b>	
No aplican numerales 7.3 ni numeral ni 7.5.2 validación de los procesos de la producción del servicio.	

Fecha de auditoría:	18 de septiembre de 2006
Proceso a auditar:	Gestión Gerencial
Personal auditado:	Carlos Trujillo
Auditor líder:	Raquel Cabrera
Auditor Acompañante:	Ivonne Peña

### Seguimiento de Auditoria

<p><b>1. Cómo se gestionó la política y objetivos de calidad de su empresa?</b></p> <p>Es adecuada la política al propósito de la organización? Incluye requisito de satisfacer al cliente y de mejorar continuamente? Es el marco de referencia para definir los objetivos de calidad? Es comunicada y <b>entendida</b> dentro de la organización?</p>	
<p>Metapetroleum estableció ISO se habían realizado procedimientos y proceso de algunos cargos, se consideró en ese entonces necesario que Transmeta iniciara la búsqueda del SGC en el servicio de transporte.</p> <p>Evidencia conocimiento de la política y se deriva de la misión y la visión de transmeta, para transportar el crudo rubiales en forma óptima en vehículos propios y de terceros y satisfaciendo los clientes.</p> <p>- Conseguir el ejercicio de planeación estratégica.</p>	
<p><b>2. De qué manera se puede garantizar que el personal de la empresa la conoce?</b></p>	
<p>Se han divulgado presencialmente individual y colectivo, documentalmente mediante mails, en reuniones semanales y adicionalmente preparadas desde el mismo inicio de la empresa.</p>	
<p><b>Cómo realizó el diseño de los objetivos de calidad?</b></p>	
<p>De acuerdo con los lineamientos de la política, provino de la toma de la política de la empresa</p>	
<p><b>Cómo garantiza ud. Los recursos para el sistema de gestión de calidad?</b></p>	
<p>Existe un presupuesto en el cual se definieron recursos</p>	
<p><b>Qué figura contienen los procesos que les brinda Metapetroleum?</b></p>	
<p>herramientas de apoyo administrativo que se han venido adquiriendo detrás de un acuerdo de cooperación inter empresas.</p>	
<p><b>Qué requisitos les exigen sus clientes:</b> existe un contrato de colaboración empresarial con Tethys P. cuyo objeto es proveerle disponibilidad permanente de vehículos para transporte de crudo desde el Campo Rubiales hasta el lugar que Tethys indique. Aportando 55 vehículos</p>	

perfectamente dotados y en perfecto estado de funcionamiento, con sus operarios y demás elementos necesarios para la operación. Salvo eventos de fuerza mayor. Cláusula 9.2 inmodificable, salvo que las partes lo firmen.	
Control de los procesos y transporte del mantenimiento. Control de terceros, semanal y quincenalmente, promoción de desarrollo en 3 empresas, presentación de nuevos adelantos tecnológicos. Financiación para nuevos equipos, control de pagos a proveedores y cobro. Capacitación del personal, mediante gestión ante tercero para disminuir eventos de fuerzas mayor y la participación en la nueva reglamentación de la normatividad nacional.	
<b>Cómo están compuestos los requisitos reglamentarios de su sector?</b>	
No hay posibilidad de ejecutar trabajo sin el cumplimiento de requisitos reglamentarios del minminas, mintransporte y la legislación del Distrito (DAMA – emisiones atmosférico) y STT (limitación de vías y pico y placa).	
<b>Qué le está mostrando actualmente los indicadores de gestión del SGC?</b>	<b>OBS</b>
Trabajo con más o menos 34 indicadores de gestión desde indicadores operativos, financieros que están contenidos en el ejercicio que para cada año realiza la gerencia y se van afinando. 100% entregas, diferencia entre lo que me piden cargar y entregar de acuerdo a los ciclos de viaje. Indicadores de cumplimiento para cada ciudad, con controles físicos en Pto Gaitán y Bogotá y culminación de viajes en Barranquilla y Cartagena y mediante GPS. Adicionalmente está ofreciendo financiación para instalación de GPS a 3os. Y haciendo alianzas con los proveedores <b>Verificar que las actas estén al día. Para Comité de los servicios y proveedores de transporte.</b>	
<b>Cómo realizan control a sus contratistas estratégicos / claves</b>	
Ver respuesta numeral anterior.	
<b>Quién es el representante de la dirección para el SGC?. Puedo ver el registro? Cómo se divulgó?</b>	<b>OBS</b>
Hay un acta en la que se nombra a R. Zabaleta - Gte Administrativo como representante de la dirección del SGC,	
<b>Qué hace ud. Para contribuir con la implementación y mantenimiento del SGC de su empresa?</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reuniones semanales con los asesores</li> <li>2) En diario y semanal proceso de revisión del cumplimiento de las tareas de cada día. P. Ej. Haciendo seguimiento a la operación No. De vehículos en cada lugar, ambiente de trabajo para los conductores, mantenimiento a los vehículos,</li> <li>3) Comunicación constante con sus subalternos</li> <li>4) Ejerciendo de una manera adecuada la autoridad</li> <li>5) Nombrando una persona encargada a tiempo completo del SGC.</li> </ol>	

<b>Cómo está definida la responsabilidad en la empresa?</b> Puedo ver fichas de desempeño?	
Están definidas en las fichas de responsabilidades y autoridades de cada cargo.	
<b>Cómo está definida la autoridad?</b>	
1. mediante un organigrama, 2. mediante las fichas de perfiles y descripciones de los cargos y certificando diariamente que marchan las constantes. Seguimiento diario de gestión.	
<b>Bajo qué figura controla los procesos de apoyo de MPL</b>	
Transmeta tiene la figura de cumplimiento de Sistemas, RRHH, HSE, Financiera, Compras de una complementación del acuerdo con MPL.	

Fecha de auditoría: 18 de Septiembre 2006  
Proceso a auditar: Programación de Transporte y Gestión Operativa  
Personal auditado: Ing. Carlos Balcazar –Gerente de Soporte Técnico  
  
Auditor líder: Ana Patricia Burbano R.  
Auditor Acompañante: Ivonne Verónica Peña

### Seguimiento de Auditoria

Es claro el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad? Cuales es?	
Si es claro, hacer las cosas bien desde la primera vez, satisfacción del cliente y estandarizar de los procesos.	
Cuales son las características del servicio necesarias para satisfacer las expectativas del cliente? (las características del servicio son rasgos distintivos que puede incluir de COMPORTAMIENTO por ejemplo (cortesía, honestidad, veracidad), TEMPORALES (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad), TANGIBLES (estas pueden ser las características de los medios físicos usados para entregar el servicio)	5.2
Entregas oportunas, cumplimiento de la normatividad de sector, claro compromiso con la protección del medio ambiente, satisfacción del cliente, rentabilidad y mejora continua, con el objetivo de convertirse en los mejores en el corto plazo.	
Son claros los requisitos del cliente?	7.2
Si los requisitos del cliente esta identificados y son cumplir con el tiempo de entrega, garantizar la conformidad del producto durante el proceso de transporte, cumplimiento de la normatividad y ofrecer una tarifa competitiva.	
Conoce la política de la calidad?	5.3
Si la conoce	
Cual es la forma en que la política de calidad se relaciona con sus actividades diarias?	5.3
Básicamente la política dice que se debe satisfacer al cliente y esto se hace a través del cumplimiento de la programación de cargue, garantizando la integridad del producto durante el proceso de transporte tanto en volumen, calidad y peso, y cumpliendo la normatividad del sector. En cuanto al recurso humano a través del proceso de capacitaciones que se ha adelantado a todo el personal.	
Como se comunica esta política?	5.3

	5.5.3
Capacitaciones, publicada en la oficina y se sigue divulgando a través de volantes, etc. Lo más importante es que se ha involucrado al personal y se ha trabajado en la importancia de participar y comprometerse con el cumplimiento de esta política.	
Conoce los objetivos de calidad?	5.4.1
Si	
Como involucra a su personal en la consecución de estos objetivos?	5.4.1
Cada personal tiene unas funciones y unos compromisos (objetivos) que se establecen anualmente, los cuales son conciliados con la gerencia y se revisan cada 6 meses a través de las evaluaciones de desempeño, estos objetivos apuntan ha alcanzar los objetivos de calidad.	
Como esta definida la autoridad dentro de la organización?	5.5.1
Existe una gerencia general, áreas de apoyo y 4 grandes áreas de trabajo que son la parte administrativa, operaciones, el seguimiento a la operación y control. Esta autoridad esta definida en el organigrama que esta dentro de la documentación del sistema de gestión de calidad.	
Conoce el mapa del sistema de gestión de calidad?	4.1
Si	
Conoce las caracterizaciones de los procesos que lidera? Cuales son estos procesos?	4.1
Transporte y Gestión Operativa, si conoce las caracterizaciones.	
Cuales son los objetivos de estos procesos?	4.1
El objetivo del proceso de transporte es disponer de todos los elementos y recursos para poder entregar con oportunidad y certeza el crudo en el destino, cumpliendo con la normatividad legal. Como es recibido el crudo se entrega, el valor agregado solo es el transporte.	
INTERACCION DE LOS PROCESOS	
Cuales son los trabajos básicos realizados en el proceso de Transporte?	
-Verificación y control de vigencias de los documentos -Las actividades desde el despacho en el patio hasta que termina el ciclo en el patio con los documentos que certifican la entrega -Las actividades requeridas para garantizar la conformidad del producto durante el transporte.	
El personal que interviene en este proceso tienen claras sus responsabilidades? A través de que medio se divulga esta información?	5.5.1
Si, a través de las fichas de perfiles que se entregan cuando las personas ingresan a la compañía y con el entrenamiento previo que se les realiza	

antes de iniciar labores.	
Que información necesita para empezar su trabajo (entradas del proceso)? De donde proviene esta información?	
Normatividad del sector (Ministerio de transporte, Medio Ambiente), Políticas de Metapetroleum, Directrices de la gerencia, Disponibilidad de los contratos de soporte y apoyo para el buen funcionamiento de la flota.	
Quien recibe el resultado de su trabajo (salidas del proceso)?	
Descargue	
Como se planifican las actividades del área? (Un documento que especifica los procesos del SGC (incluyendo los procesos de realización del servicio) y los recursos que deben aplicarse a un contrato específico puede denominarse un Plan de Calidad, se deben planificar como van a suceder todas las actividades necesarias para la realización del producto, esto incluye –Cuales son los objetivos del servicio, como se proporcionan los recursos, que procesos se emplean y como interactúan entre si, que métodos de seguimiento y verificación se emplearan y como se registraran los resultados, toda esta información de la planificación debería estar documentada)	7.1
Garantizando la disponibilidad de equipo a través de la ejecución del plan de mantenimiento, Garantizando la disponibilidad de conductores capacitados y entrenados para asumir la labor de conducción de vehículos con hidrocarburos y con la programación de cargue entregada por la coordinadora de logística. Estos procesos se aseguran a través de un contrato de mantenimiento y contrato de personal.	
Como se controla que el servicio se preste conforme a como se planeo? Se generan registros como evidencia de la conformidad en sus diferentes etapas? Podemos verlos?	7.5.1
De acuerdo a las necesidades de vehículos de flota propia requeridos para garantizar el cumplimiento de la programación de cargue existe un compromiso de un numero de vehículos que se deben enviar diariamente a campo Rubiales, este proceso es controlado a través de los despachos que se hacen de la base de operaciones de la Aurora, el control establecido en Puerto Gaitan para garantizar que efectivamente los carros despachados llegaron y un control establecido en proceso de cargue en campo Rubiales donde se verifica que efectivamente los carros enviados fueron cargados, el control en el transito del vehiculo cargado se hace a través de GPS, al igual que la confirmación de que el vehiculo llego a su destino final. En todos los puntos de control se generan registros como evidencia. En resumen existe un monitoreo de GPS donde los conductores debe estar reportándose según lo establecido en el circulo de servicio y controles físicos en sitios predeterminados (La Aurora, Puerto Gaitan, Campo Rubiales)	
Quien es el responsable de hacerle el seguimiento al proceso? A través de que medios se hace este seguimiento?	8.2.4

	8.2.3
A la Flota propia el Gerente de Soporte Técnico, a la de Terceros Control de Operaciones. A través de todos los informes que llegan de los diferentes controles establecidos.	
<p>Como se garantiza la conformidad del producto durante el proceso de transporte Como es el proceso de Identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección del producto?</p> <p>Como controlan el cumplimiento de las regulaciones existentes para el transporte de hidrocarburos?</p> <p>Como le informa al cliente cualquier problema presentado al producto durante este proceso?</p> <p>Conoce el procedimiento de servicio No Conforme?</p>	<p>7.5.4</p> <p>7.5.5</p>
<p>Los tanques son herméticos y el cliente coloca un sello desde el cargue esto garantiza la integridad del producto durante el transporte, estos sellos solo pueden ser rotos por la autoridades (cuando sucede esto las autoridades vuelven a colocar los sellos y registran la novedad en la guía única para transporte de crudo Rubiales) y por la persona encargada de la recepción del producto en su destino final. Existe una lista de verificación que se realizan los coordinadores en Puerto Gaitan y en campo Rubiales para asegurarse que se cumple la hermeticidad de los tanques antes de cargar el producto.</p> <p>Los vehículos debe estar identificados con la Etiqueta y el Rotulo de Identificación UN que identifica el tipo de mercancía que es transportada, adicionalmente todos los conductores deben llevar la Tarjeta de emergencia de crudo Rubiales y la MSDS Crudo Rubiales donde esta la información de cómo debe ser la manipulación del producto en caso de emergencia. En condiciones normales no existe manipulación del producto por parte del conductor.</p> <p>Esta claramente identificada la normatividad que aplica para la empresa y la garantía de que se cumple es la habilitación como empresa de transporte de hidrocarburos, además están todos los documentos para transporte de hidrocarburo vigentes y en regla.</p> <p>Cualquier no conformidad durante la prestación del servicio es informada a control operaciones.</p> <p><b>OBS.</b></p> <p>-Completar el listado de registros externos de Transporte con la normatividad que aplica.</p> <p>-Tener en archivo físico o magnético con los decretos relacionados en el listado.</p>	OBS.

-Verificar que este el control de la vigencia de la documentación y la carpetas de cada uno de los vehículos con todas los registros requeridos.	
Dentro de la compañía se deben llevar a cabo procesos de verificación y calibración de equipos que intervengan en la buena prestación del servicio o con algunos de los requisitos ya sea del cliente o legales? Verificar registros de los aforos de los tanques? Frecuencia?	7.6
Lo único que debe estar aforados son los tanques, es importante aclarar que la certificación de la cantidad transportada lo hace el cliente en el despacho por peso y volumen mediante el pesaje en la báscula, igual en el descargue se realiza de la misma manera y se garantiza la cantidad durante el transporte con los sellos. Por lo anterior el aforo de los tanques no es una actividad que incida en la calidad del servicio que se presta.	
Esta a su cargo la administración de algún contrato? Como controla a estos proveedores?	
La administración de los contratos de Mantenimiento con Praco, Tornirepuestos y Guerrero. El Ing. Mecánico elabora la orden de servicio, realiza seguimiento aleatorio a la orden de trabajo que ejecutan los contratistas y aprueba la finalización de la orden. Los soportes de las órdenes de trabajo se revisan al 100% y se adjuntan a la factura. Adicionalmente se analiza el consumo de partes y labores de mantenimiento realizadas a la flota.  Semanalmente se realiza un control de los proveedores junto con el Gerente y se registra lo acordado en un acta, adicionalmente el proveedor entrega un reporte semanal.	
Verificación de la identificación y trazabilidad, seguimiento desde la orden de cargue hasta el descargue.	7.5.3
La trazabilidad se hace a través de un cuadro de cargue y entregas que se lleva para la flota propia.	
Donde se encuentra su listado de documentos? Los documentos externos? Podemos ver el listado de los registros?	4.2.3 4.2.4
Estos cuadros no se encuentran actualizados. OBS. Actualizar listado de registros y de documentos externos para los procesos de transporte y gestión operativa. Se recomienda verificar que lo descrito en el listado de registros corresponda.	<b>OBS.</b>
Existe un Programa de mantenimiento preventivo?	
<b>OBS.</b> Documentar el plan de mantenimiento que se realiza por frecuencias, Establecer el cronograma de mantenimiento preventivo con el que se va a controlar el cumplimiento del plan y guardar las evidencias (registros) de que se esta cumpliendo con el cronograma establecido.	<b>OBS.</b>
Como analiza los datos provenientes del seguimiento al servicio? Se han tomado acciones producto de este análisis? Conoce el procedimiento de acciones correctivas y preventivas?	8.4

<p>Hay un reporte que el proveedor entrega semanalmente, se analiza esta información y sale un plan que se le hace seguimiento ha su ejecución. También se analiza la información del cumplimiento de la programación de cargue, tiempos de retraso y los tiempos de paradas. Una de las acciones tomadas es el replanteamiento de las ayudas en los sitios de descargue. Si conoce el procedimiento de acciones correctivas. OBS. Divulgar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas</p>	<b>OBS.</b>
--	-------------

Fecha de auditoría:	15 de Septiembre 2006
Proceso a auditar:	Programación de Despachos, Despachos y Descargue
Personal auditado:	Ing. Mónica Barbosa –Control Operaciones Yamile Bermúdez, Ivonne Martínez –Coordinador Programación de Despachos.
Auditor líder:	Ana Patricia Burbano R.
Auditor Acompañante:	Ivonne Verónica Peña

### Seguimiento de Auditoria

#### 1ra Parte Responsable de los Procesos de programación de despachos, despacho y descargue

1. Conoces cual es el objetivo de implementar un sistema de gestión de calidad? Cual es?	
<b>OBS.</b> Tener claro el porque se decidió implementar un sistema de gestión de calidad en TRANSMETA	<b>OBS.</b>
2. Cuales son las características del servicio que ofrece TRANSMETA para satisfacer las expectativas del cliente? (las características del servicio son rasgos distintivos que puede incluir de COMPORTAMIENTO por ejemplo (cortesía, honestidad, veracidad), TEMPORALES (puntualidad, confiabilidad, disponibilidad), TANGIBLES (estas pueden ser las características de los medios físicos usados para entregar el servicio)	<b>5.2</b>
Transporte de entrega en flota propia, garantizar el trasporte seguro, entrega a tiempo, buenas relaciones con el cliente en la entrega del producto.	
3. Estos requisitos del cliente esta identificados en algún documento? Y los legales aplicables al servicio? Donde están plasmados estos requisitos?	<b>7.2</b>
<b>OBS.</b> Realizar la divulgación de los requisitos del cliente	<b>OBS.</b>
4. Como se asegura que la empresa puede cumplir los compromisos adquiridos con el cliente antes de aceptar una programación? Donde se guardan los registros de estas solicitudes de los clientes?	<b>7.2</b>
Conociendo el destino, los días habilitados para descargue y horarios, duración del descargue y los almacenamientos y consumos, infraestructura del descargue. <b>OBS.</b> Formalizar la aceptación del pedido al cliente enviando un confirmación vía mail.	<b>OBS.</b>
5. Cuando se presentan cambios en la programación esta información queda documentada?	<b>7.2</b>
El cliente envió un correo realizando la reprogramación de algunos destinos, <b>OBS.</b> Formalizar la comunicación con el cliente, archivar los comunicados con los cambios en la programación solicitados por el cliente.	<b>OBS.</b>
6. Como se comunican estos cambios al personal involucrado? Como se asegura que estas instrucciones lleguen a todos los interesados y que son entendidas?	<b>7.2</b>

	<b>5.5.3</b>
La programación de cargue se envía por correo electrónico a las personas interesadas (Despachador Puerto Gaitan, Coord. Programación Despachos en La Aurora, Gerente de Logística y Coord. Despachos Campo Rubiales, quien es el encargado de confirmar en los fines de semana que se cargo acorde a lo programado), se asegura que la programación este clara con los informes enviados por estas personas y adicionalmente se hace un seguimiento telefónico permanente. <b>OBS.</b> Conocer las modificaciones en el nombre de los cargos (Organigrama).	<b>OBS.</b>
7. A través de que medio se establece la comunicación con los clientes?	<b>7.2</b>
Telefónicamente, personalmente, por Messenger y por correo dependiendo de la información que se vaya a comunicar. <b>OBS.</b> Guardar los registros de esta comunicación	<b>OBS.</b>
8. Como es la retroalimentación que se le hace al cliente sobre el estado de la programación? ( <a href="#">Comunicación con el cliente</a> )	<b>7.2</b>
Actualmente no se hace, <b>OBS.</b> Realizar esta retroalimentación a los clientes la idea es que la confirmación del estado de la programación la pueda ver el cliente a través del archivo de red que comparten.	<b>OBS.</b>
<b>8.2.1 Satisfacción del Cliente</b>	
9. Existe un procedimiento o método para realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización? ( <a href="#">Quejas y Reclamos</a> , <a href="#">Encuesta de Satisfacción</a> )	<b>8.2.1</b>
Existe un formato de quejas y reclamos que es diligenciado cuando se presenta la anomalía, Adicional se estableció que se va a realizar una encuesta de satisfacción anualmente. <b>OBS.</b> Registrar en el formato las quejas y reclamos de los clientes de por lo menos el ultimo mes.	<b>OBS.</b>
10. Se registrada la información producto de las quejas de los clientes?	<b>8.2.1</b>
Si en el formato de quejas y reclamos	
11. Podemos verla? Como es analizada esta información?	<b>8.4</b>
Se atiende la queja y se analiza esta información trimestralmente para identificar una tendencia que ayude a mejorar el servicio	
12. Que acciones se han tomado producto de este análisis?	<b>8.2.3</b>
Esta programado realizar este análisis en el mes de noviembre.	
13. Donde se registran las anomalías presentadas durante el servicio? Como es el tratamiento? Conoce el procedimiento de servicio no conforme?	<b>8.3</b>
Las anomalías presentadas durante el servicio se registran el formato de servicio no conforme, se analiza y según se determine se establece una corrección o una acción correctiva que se maneja según el procedimiento establecido para acciones preventivas y correctivas. <b>OBS.</b> Tener claros los	<b>OBS.</b>

procedimientos de Servicio No Conforme y el de acciones correctivas y preventivas.	
14. Conoce la política de la calidad?	<b>5.3</b>
Si la conoce	
15. Cual es la forma en que la política de calidad se relaciona con sus actividades diarias?	<b>5.3</b>
Esta involucrada directamente porque esta encargada de coordinar todas las actividades para garantizar le entrega oportuna a los clientes y por ende su satisfacción, y con esto se logra el mantenimiento de los clientes y la rentabilidad de la compañía.	
16. Como se ha comunica esta política?	<b>5.3</b> <b>5.5.3</b>
Hemos venido con un proceso de sensibilización a todo el personal de la empresa, a través de la red, en charlas semanales, publicada en carteles.	
17. Conoce los objetivos de calidad?	<b>5.4.1</b>
Si los conoce	
18. Como involucra a su personal en la consecución de estos objetivos?	<b>5.4.1</b>
En la evaluación de desempeño se establecen uno objetivos a cada cargo, los cuales se revisan semestralmente y estos apuntan al cumplimiento de los objetivos de calidad, esta información esta en recursos humanos.	
19. Como esta definida la autoridad dentro de la organización?	<b>5.5.1</b>
En el organigrama que se encuentra en red dentro de la documentación del sistema de gestión de calidad.	
20. Cuales son los medios empleados para la comunicación interna?	<b>5.5.3</b>
Telefónicamente, Correo corporativo y personalmente	
21. Conoce el mapa del sistema de gestión de calidad?	<b>4.1</b>
Si lo conoce	
22. Conoce la ubicación de sus procesos dentro del Mapa de procesos de la empresa?	<b>4.1</b>
Si	<b>4.1</b>
23. Conoce las caracterizaciones de los procesos que lidera? Cuales son estos procesos?	
Si, Programación de despachos, despacho de vehículos y descargue. <b>OBS.</b> Revisar estas caracterizaciones y tener claridad sobre el objetivo, las entradas, actividades y salidas de cada uno de los procesos, al igual que los indicadores de gestión que se van a llevar para cada uno.	<b>OBS.</b>
24. Cuales son los objetivos de estos procesos?	<b>4.1</b>


Programación de despacho el objetivo es garantizar el cumplimiento de la programación del cliente.	
INTERACCION DE LOS PROCESOS	
25. Cuales son los trabajos básicos realizados en programación de despachos?	
-Revisión de programación y elaborar la programación de cargue, Seguimiento diario al cumplimiento de la programación de cargue.	
26. El personal a su cargo tienen claras sus responsabilidades? A través de que medio se divulga esta información?	<b>5.5.1</b>
Si, a través de las fichas de perfiles. <b>OBS.</b> Realizar divulgación de las fichas de perfiles de los cargos.	<b>OBS.</b>
27. Que información necesita para empezar su trabajo (entradas del proceso)? De donde proviene esta información?	
La programación que entrega el cliente.	
28. Quien recibe el resultado de su trabajo (salidas del proceso)?	
Tener en cuenta la recomendación del punto 23.	
29. Como se planifican el servicio? (Un documento que especifica los procesos del SGC (incluyendo los procesos de realización del servicio) y los recursos que deben aplicarse a un contrato específico puede denominarse un Plan de Calidad, se deben planificar como van a suceder todas las actividades necesarias para la realización del producto, esto incluye –Cuales son los objetivos del servicio, como se proporcionan los recursos, que procesos se emplean y como interactúan entre si, que métodos de seguimiento y verificación se emplearan y como se registraran los resultados, toda esta información de la planificación debería estar documentada)	<b>7.1</b>
Pendiente, elaborar el plan de calidad. <b>OBS.</b> Elaborar el plan de calidad	<b>OBS.</b>
30. Como se controla el servicio a través de sus diferentes etapas? Se generan registros como evidencia de la conformidad en sus diferentes etapas? Podemos verlos?	<b>7.5.1</b>
Antes de aceptar un compromiso con el cliente se verifica que con los recursos que se cuentan se pueda cumplir. En la Aurora hay un control diario del flujo de vehículos de flota propia que fueron despachados, en Puerto Gaitan la terceras empresas deben garantizar un flujo de vehículos diarios y con esto se asegura el numero de vehiculos diarios requeridos para poder cumplir con la programación del cliente. En la aurora se genera un Informe diario flota Transmeta Gerencia, hay una Planilla de Turnos Puerto Gaitan, se llevan una estadística del número de vehículos que aporta cada tercera empresa para garantizar que estén cumpliendo con los compromisos, y una estadística de los despachos diarios de la flota propia. El transito y cumplimiento de los tiempos de entrega se asegura con los ciclos de transito de acuerdo ha esto se realiza la programación de cargue, el	

seguimiento que se hace para la flota propia con el GPS, y los compromisos de descargue de las 3ras empresas se controla con la confirmación que realizan diariamente los coordinadores de descargue de Barranquilla y Cartagena.	
31. Quien es el responsable de hacerle el seguimiento al proceso? A través de que medios se hace este seguimiento?	<b>8.2.4</b> <b>8.2.3</b>
Control Operaciones realiza el seguimiento al cumplimiento de la programación de cargue y a los vehículos que coloca en campo cada una de las 3ras empresas a través de las interventoras que realiza con la ayuda del coordinador administrativo de la Aurora. El seguimiento al transito de los vehículos de las 3ras empresas lo realiza control operaciones y se confirma a través de los coordinadores de descargue que hay en Barranquilla y Cartagena. El Gerente soporte técnico garantiza la disponibilidad de los vehículos de la flota propia requeridos y le hace seguimiento hasta que el vehiculo llega vacío después de hacer cumplido con la programación de cargue, a la base de operaciones de la Aurora.	
32. Verificación de la identificación y trazabilidad, seguimiento desde la programación enviada por lo clientes hasta el descargue.	<b>7.5.3</b>
<b>OBS.</b> Se deben tener los registros generados en las diferentes etapas de tal modo que se pueda realizar la trazabilidad del proceso, se toma una orden de la programación de cargue y se debe poder identificar el estado del servicio.	<b>OBS.</b>
33. Donde se encuentra su listado de documentos? Los documentos externos? Podemos ver el listado de los registros?	<b>4.2.3</b> <b>4.2.4</b>
<b>OBS.</b> Actualizar los listados de registro de cada uno de los procesos que lidera y actualizar el listado de documentos externos.	<b>OBS.</b>
34. Considera que están los documentos necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control del proceso?	<b>4.2.1</b>
<b>OBS.</b> Verificar si esta dentro del sistema de gestión de calidad la documentación (formatos, procedimiento, instructivos) necesarios para el buen funcionamiento de los procesos que lidera.	<b>OBS.</b>

## 2 Parte Coordinador programación de despachos


1. Cuales son sus responsabilidades dentro del proceso? A través de que medio conoció esta información?	
Esta encargada de los despachos, la coordinación del descargue de la flota de Transmeta y seguimiento a la flota propia. Las responsabilidades están definidas en las fichas de perfil del cargo.	
1. Conoce los objetivos de calidad?	
Si los conoce	

2. Como participa usted para alcanzar estos objetivos?	
Participar en el control del proceso de despacho para garantizar la entrega oportuna a los clientes, adicionalmente son establecidos por Gerencia General unos objetivos que se deben cumplir y son evaluados semestralmente.	
3. Conoce el Mapa de Procesos del SGC? Conoce la caracterización de despachos?	
Si lo conoce, el proceso es despacho de vehículos. No conoce la caracterización. <b>OBS.</b> Realizar la divulgación de la caracterización.	<b>OBS.</b>
4. Cual es el principal aporte el logro del objetivo del proceso de Despachos?	
Generar la documentación necesaria para el despacho	
5. Cuales son los trabajos básicos que realiza enfocados en alcanzar el objetivo del área? Están documentados? Cual es el procedimiento?	
-Generar documentación y seguimiento de la flota propia hasta garantizar el descargue. Existe un manual de operación del software que generan los documentos.	
6. Como le comunican las instrucciones de trabajo?	
A través del correo electrónico y telefónicamente	
Registros del área	
Manifiesto, orden de cargue estos se archivan físicamente, informe diario de flota (magnético), informe de descargues (magnético) y uno de seguimiento programación de cargue. <b>OBS.</b> Depurar la información del computador y organizar los registros.	<b>OBS.</b>
7. Como informa las anomalías presentadas durante el servicio?	
A través de correo electrónico al gerente de logística y a la coordinadora de logística.	

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>		8.2.2
Código: R-GCA-010 Fecha: Mayo 2006	<b>PLANEACIÓN DE AUDITORIAS</b>	
Controlado	Documento de Gestión Calidad	Versión: 0 Página 1 de 1
<b>Fecha:</b> 15 y 18 de Septiembre 2006		
<b>Objetivo de la Auditoria:</b> Identificar el estado de avance del Sistema de Gestión de Calidad de la organización		
<b>Alcance:</b> Esta primera Auditoria Interna se va a desarrollar en las oficinas de Bogotá y en la base de operaciones de La Aurora durante los días 15 y 18 de Septiembre de 2006. Los procesos a auditar son: Gestión Gerencial, Programación de despachos, Despacho de Vehículos, Transporte, Descargue, y Gestión Operativa.		
<b>EQUIPO AUDITOR Y PROCESO</b>		
<b>AUDITORES</b>	<b>LUGAR</b>	<b>PROCESO</b>
<b>Elementos de la NTC ISO 9001:2000</b>		
Principal: Raquel Cabrera Acompañante: Ivonne Peña	Oficina Bogotá - Base de operaciones de la Aurora	Gestión Gerencial
Principal: Ana Patricia Burbano R. Acompañante: Ivonne Peña	Oficina Bogotá - Base de operaciones de la Aurora	Programación de Despachos, Despachos y Descargue
Principal: Ana Patricia Burbano R. Acompañante: Ivonne Peña	Base de operaciones de la Aurora	Transporte - Gestión Operativa
<p>Num 4.2.2, Num 5.1, Num 5.2, Num 5.3, Num 5.4, Num 5.5, Num 5.5.1, Num 5.5.2, Num 5.5.3, Num 5.6, Num 5.6.1, Num 5.6.2, Num 5.6.3, Num 8.3, Num 8.5</p> <p>Num. 4.2.3, Num. 4.2.4, Num. 5.2, Num. 5.3, Num. 5.4.1, Num. 5.5.1, Num. 5.5.3, Num. 7.1, Num. 7.2, Num. 7.5.1, Num. 7.5.3, Num. 8.2.1, Num. 8.2.3, Num. 8.2.4, Num. 8.3, Num. 8.4, Num. 8.5, Num. 8.5.1, Num. 8.5.2, Num. 8.5.3.</p> <p>Num. 4.2.3, Num. 4.2.4, Num. 5.2, Num. 5.3, Num. 5.4.1, Num. 5.5.1, Num. 5.5.3, Num. 7.1, Num. 7.5.1, Num. 7.5.3, Num. 7.5.4, Num. 7.5.5, Num. 7.6, Num. 8.2.3, Num. 8.2.4, Num. 8.3, Num. 8.4, Num. 8.5, Num. 8.5.1, Num. 8.5.2, Num. 8.5.3.</p>		
<b>PLAN DE AUDITORIA</b>		
<b>PROCESO AUDITADO</b>	<b>FECHA, HORA Y LUGAR</b>	<b>DOCUMENTOS</b>
Programación de Despachos, Despacho y Descargue	15 Sep. 2006 de 9:00 a.m. a 12:00 m. Avianca	Documentación en red del Sistema de Gestión de Calidad
Transporte - Gestión Operativa	18 Sep. 2006 de 9:00 a.m. a 12:00 m. La Aurora	Documentación en red del Sistema de Gestión de Calidad
Despacho	18 Sept. 2006 de 12:00 m. a 1:00 p.m. La Aurora	Documentación en red del Sistema de Gestión de Calidad
Gestión Gerencial	15 sep. 2006, 1:00 - 5:00 pm Avianca	Documentación en red del Sistema de Gestión de Calidad: Manual de la calidad, procesos de responsabilidad de la dirección, política y objetivos de calidad, informe de revisión por la dirección, actas, y registros.
Gestión Gerencial	18 sep. 2006, 9:00 a.m. a 12:00 m. La Aurora	Documentación en red del Sistema de Gestión de Calidad: Manual de la calidad, procesos de responsabilidad de la dirección, política y objetivos de calidad, informe de revisión por la dirección, actas, y registros.

# ANEXO H. PLANEACIÓN DE AUDITORÍA DE SUFICIENCIA

## ANEXO H

 <b>TRANSPORTADORA DEL META S.A.</b>									8.5		
Código: R-GCA-008		LISTADO REPORTES DE MEJORAMIENTO							Versión : 1		
Controlado		Documento de Gestion Calidad									
RM	EMITIDO PARA	HALLAZGO	FECHA EMISIÓN	AUDITOR O PROPONENTE	RESPONSABLE	FECHA PROPUESTA ACCIÓN CORRECTIVA O PREVENTIVA	FECHA CIERRE	ESTADO	FECHA DE SEGUIMIENTO	SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO
1	Base de Operaciones La Aurora	No existe una adecuada infraestructura en la Base de Operaciones La Aurora, sitio donde se realiza el despacho de los vehículos de la flota propia. Identificandose problemas de Medio Ambiente, Seguridad Industrial, Bienestar Organizacional y Calidad.	6 de junio 2006	HSE - Fabiola Guerrero	Ricardo Zabaleta Gerente Administrativo	26 de Julio de 2006		Abierta	8 de Agosto	Desarrollo de la obra de remodelación en la Aurora, en esta remodelación se redefinieron puestos de trabajo mejorando tanto aspectos ergonomicos como de iluminación, para el tema del polvo se dejó una sola puerta de acceso, cambiando la zona de ingreso de los conductores, por lo que se espera ya no entre tanto polvo a las oficinas como en el pasado, tambien quedará restringido el parqueo de tractocamiones frente al área admisnitrativa, permitiendo unicamette parquear	
2	Programación de despachos y descargue	No se evidencian registros de formalización de los pedidos, la comunicación, confirmación del estado de la programación y los cambios solicitados por el cliente. (Num 7.2.3, Num 8.2.1)	22 de Septiembre 2006	Ana P. Burbano R. -Auditor Interno	Monica Barbosa Control de Operaciones	29 de Octubre 2006		Abierta	12 de Octubre 2006 Monica Barbosa/ Ivonne Peña	Se crearon las carpetas para archivar de manera magnetica las comunicaciones con el cliente. FALTA: Verificar nuevamente el 27 de Octubre para el cierre.	27 de Octubre
3	Programación de despachos y descargue	No se evidencian registros de los reclamos y quejas de los clientes (Num 7.2.3)1 No se evidencia claridad del procedimiento de servicio no conforme (Num 8.3)	22 de Septiembre 2006	Ana P. Burbano R. -Auditor Interno	Monica Barbosa Control de Operaciones	27 de Octubre 2006	26 de Octubre	Cerrada	11 de Octubre	* Utilización del formato R-GCA-015 NC durante el Servicio, Quejas y Reclamos, con el registro de 2 quejas presentadas en el mes de Octubre. * Revisión y aplicación de la divulgación de los principales procesos obligatorios para la implementación del Sistema de	
4	Transporte y Gestion Operativa	No se evidencia conocimiento del procedimiento de acciones correctivas y preventivas. (Nums. 8.5.2 y 8.5.3) en el proceso de transporte y gestión Operativa	25 de Septiembre 2006	Ana P. Burbano R. -Auditor Interno	Ivonne Peña Facilitador de Calidad		25 de octubre de 2006	Abierta	24 de Octubre de 2006	Se realizó la divulgación del Procedimiento R-GCA-003 Acciones Correctivas y Preventivas, con el fin de reforzar el concepto en los empleados, garantizando el uso adecuado del procedimiento y claridad en la metodología.	27 de Octubre
5	Transporte y Gestion Operativa	No se evidencia actualizados los listados de documentos externos incluyendo legislación y registros del área (Nums. 4.2.2)	25 de Septiembre 2006	Ana P. Burbano R. -Auditor Interno	Carlos Balcazar Gerente de Soporte Técnico	02 de Noviembre de 2006		Abierta			
6	Transporte y Gestion Operativa	No se evidencia documentación del plan de mantenimiento preventivo y el seguimiento de su cumplimiento. (Num 7.5)	25 de Septiembre 2006	Ana P. Burbano R. -Auditor Interno	Carlos Balcazar Gerente de Soporte Técnico	02 de Noviembre de 2006		Abierta			

<a href="#">7</a>	Gestión Gerencial SGC	No se evidencia conocimiento del mecanismo a través del cual se divulgó el nombramiento del representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad. (Num 5.5.2)	25 de Septiembre 2006	Raquel Cabrera - Auditor Interno	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	29 de Septiembre 2006	26 de Septiembre 2006	Cerrada	26 de Septiembre 2006	A través del correo corporativo la Gerencia General envió a todo el personal de Transmeta un mail recordando el nombramiento del Ing. Ricardo Zabaleta como representante por la dirección al SGC.	
<a href="#">8</a>	Gestión Gerencial SGC	No se evidencia registros o la metodología a través de la cual se hayan divulgado las exclusiones del SGC. (Num 1.2 - Aplicación)	25 de Septiembre 2006	Raquel Cabrera - Auditor Interno	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	25 de octubre de 2006	Cerrada	25 de Octubre de 2006	Se envía el Manual de Calidad el cual obedece a toda la información existente en el SGC de TRANSMETA S.A., allí puede evidenciarse la divulgación de los numerales excluidos de la norma NTC ISO 9001:2000 para el sistema de la empresa. * Se continuará en el proceso de sensibilización y capacitación al personal, que incluirá una revisión detallada al Manual de Calidad.	
<a href="#">9</a>	Gestión Calidad	No se evidencia de manera clara la interacción de los procesos de valor con los de soporte y los de gestión de calidad Num 4.14(b)	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	27 de Octubre de 2006	Cerrada	27 de Octubre de 2006	Quedó definida la interrelación de todos los procesos que conforman el Sistema en las caracterizaciones de los mismos.	
<a href="#">10</a>	Gestión Calidad	No se establecen en P-GCA-001 mecanismos para garantizar la disponibilidad y acceso a la información cuando no se tiene red interna disponible, en el punto de uso Num 4.2.3	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	27 de Octubre de 2006	Cerrada	24 de Octubre de 2006 Ivonne Peña	<b>Acción correctiva:</b> Incluir en el procedimiento de control de documentos las medidas la forma que se definió para realizar el control en cuanto a protección y disponibilidad de la documentación del sistema actualizada. <b>Corrección:</b> Enviar copias protegidas contra modificaciones en cd a todos los puntos de operación de Transmeta con la	26 de Octubre de 2006
<a href="#">11</a>	Gestión Calidad	No se evidencia control copia electrónica en PDF de la norma ISO 9001 versión 2000 Num 4.2.3 (f) . No relacionan en control de documentos externos algunos como norma ISO 9000:2005, procedimientos de recursos humanos de Metapetroleum Ltd, entre otros.	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	26 de Octubre 2006	Cerrada	26 de Octubre	Tener dentro de la documentación física del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A. las normas técnicas colombianas que brindan directrices en la implementación del Sistema dentro de la empresa. De igual forma hacer referencia de estos documentos en el listado de Documentos.	
<a href="#">12</a>	Gestión Calidad	No se evidencia en Procedimiento P-GCA-002 disposiciones para la protección y recuperación de los registros Num 4.2.4	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	26 de Octubre 2006	Cerrada	23 de Octubre 2006	Se actualizó el procedimiento control de registros pasando a ser versión 1, quedando establecida la descripción del cambio en el historial del documento, y se realizó su respectiva divulgación entre los dueños de los procesos.	

<a href="#">13</a>	Gestion Calidad	Se evidenció que no es justificable la exclusión al Numeral 7.5.2 de la norma ISO 9001:2000. Num 4.2.2(a)	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	27 de Octubre 2006	25 de octubre de 2006	Cerrada	25 de Octubre de 2006	Una vez hecha la corrección en el Manual de Calidad de TRANSMETA S.A., se llevó a cabo la divulgación de las exclusiones del Sistema y su respectiva razón.
<a href="#">14</a>	Gestion Calidad	No se ha registrado en el R-GCA-007 Reporte de Mejoramiento, la acción correctiva levantada en la base de operaciones La Aurora, como lo establece el R-GCA.	02 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad					Mirar Reporte de Mejoramiento 1
<a href="#">15</a>	Gestion Humana	Se evidenció que existen algunos procesos externos los cuales no han sido identificados dentro del sistema de gestión de calidad así como su control. Num 4.1	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	2 de Noviembre de 2006	27 de Octubre de 2006	Cerrada	27 de Octubre de 2006	Establecer los procedimientos de apoyo internos (Gestión Operativa), como externos (Gestión Humana, Sistemas) especificando su naturaleza en el Acuerdo de Servicios y el responsable de su Coordinación.
<a href="#">16</a>	Gestion Humana	Se observa que no existe relación directa entre las habilidades solicitadas en los perfiles de los cargos y el documento que evalúa dichas habilidades. Así mismo, se observa que no existe la evidencia de la educación y formación del cargo Coordinador Operativo Puerto Gaitán, ni la formación del Ingeneiro de Mantenimeinto. Finalmente no se cuenta con el	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Carlos Trujillo Gerente General	2 de Noviembre de 2006	28 de Octubre de 2006	Cerrada	25 de Octubre de 2006	Quedaron revisadas cada una de las carpetas del personal de TRANSMETA S.A. por parte del Dpto. de Recursos Humanos, garantizando la conformidad con los requerimientos establecidos en las Fichas de Perfiles, Competencias y Responsabilidades. * Se cuenta con la totalidad de Fichas de Perfiles de los empleados directos de TRANSMETA S.A.
<a href="#">17</a>	Gestion Humana	Se evidenció que no se está dando cumplimiento al procedimiento de capacitación del personal P-GHU-002 en cuanto al diligenciamiento del formato de capacitación y control de asistencia cuando se realiza la inducción en el puesto de trabajo. Así mismo, se observa que no se encuentra firmado el cronograma de capacitación poer el Gerente General. Num.6.2.2	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Carlos Trujillo Gerente General	02 de Noviembre de 2006	28 de Octubre de 2006	Cerrada	25 de Octubre de 2006	Queda establecido en el manual de Calidad, en el numeral 6.2 RECURSOS HUMANOS, con la ayuda del Gerente General de una manera mas clara y acorde de como se realizan realmente las actividades de inducción y capacitación al personal de TRANSMETA S.A. * A partir del mes de octubre se implemento el formato R-GHU-003 Capacitación y Control de Asistencia, dejando claro el instructivo de realización de este
<a href="#">18</a>	Compras	Se observa que se hace evaluación aleatoria para algunos proveedores que afectan el servicio, la cual no asegura el seguimiento a todos los proveedores que inciden en el SGC. Así mismo, no es clara la periodicidad para la evaluación de los contratistas	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Ricardo Zabaleta Gerente Administrativo			Abierta		

19	Compras	No se han definido los indicadores de Gestión para los procesos de HSE y compras. Num 8.2.3	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Ricardo Zabaleta Gerente Administrativo	02 de Noviembre de 2006	28 de Octubre de 2006	Cerrada	26 de Octubre de 2006	Se establece en el Manual de Calidad del Sistema la reestructuración del mismo, evidenciándose en el Mapa de Procesos y su explicación en los numerales 6.3 y 7.4.
20	Sistemas	No se evidencia cronograma, hojas de vida implementadas para los equipos de cómputo. Num 6.3	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Ricardo Zabaleta Gerente Administrativo	02 de Noviembre de 2006	28 de Octubre de 2006	Cerrada	28 de Octubre	Con la nueva estructura del sistema se establece el control de los servicios que presta Meta Petroleum Ltd., garantizando un control sobre sus actividades y servicios.
21	Gestion Gerencial	No se cuenta con indicadores de gestión revisados por parte de la Gerencia, así como la necesidad de recursos en el acta de revisión por la dirección. Num 5.6	02 de Octubre 2006	L. Ramírez - A. BVQi	Ivonne Peña Facilitador de Calidad	02 de Noviembre de 2006	28 de Octubre de 2006	Cerrada	28 de Octubre	El reporte de los procesos que no habían reportado resultados de los indicadores de Gestión de su proceso, se establece el reporte trimestral de los mismos, para su seguimiento.
22	Despachos (Pto. Gaitán)	No se evidenció consistencia en la operación de enturnamiento como establecen en P-DES-002 versión 0. Según éste, se enturnan vehículos ruta propia y G14. En la práctica enturnan solo vehículos G-14. Num 7.5.1	3 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Fernando Ospina Coordinador de Operaciones Pto Gaitan	27 de Octubre 2006	24 de Octubre de 2006	Cerrada	23 de Octubre de 2006	Se creó un libro de enturnamiento con destino Industria, donde los conductores de la flota propia se enturnan, de esta forma se da cumplimiento al procedimiento documentado y establecido acorde a los requisitos de la norma ISO 9001:2000
23	Despachos (La Aurora)	No se evidencia en la orden de cargue y manifiesto de carga la firma del conductor y firma y huella del conductor en ambos registros. Num 4.2.4	4 de Octubre 2006	L. A. Duque - A. Líder BVQi	Ivon Martínez Coordinador de Programación de Despachos	27 de Octubre 2006	24 de Octubre de 2006	Cerrada	17 de Octubre de 2006	Establecer en los formatos R-DES-006 y R-DES-007 el espacio para la cedula de los conductores que transportan la carga. Garantizando la firma y cédula del conductor asignado y responsable de realizar el servicio.
24	Rep-Dirección	Establecer métodos que garanticen una divulgación sistemática de la Política, Misión, Visión, Objetivos y Metas a todo el personal que	27-oct-06	R. ZABALETA	R. Zabaleta / I. Peña			Abierta		
25	Rep-Dirección	Definir un plan de acción para el fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y obtener certificación en el primer semestre del 2007.	27-oct-06	R. ZABALETA	R. Zabaleta / I. Peña			Abierta		
26	Rep-Dirección	Definir las actividades preventivas que viene adelantando TransMeta para mejorar el ambiente de trabajo de los conductores y generar indicadores de desempeño, de protección de los vehículos y de	27-oct-06	R. ZABALETA	R. Zabaleta / C. Trujillo			Abierta		
27	Rep-Dirección	Se evidencia la necesidad de verificar la periodicidad de las auditorías externas de seguimiento por parte de BVQi. Se requiere que la organización incluya dentro de su organigrama el cargo de Facilitador de calidad como un cargo permanente en la organización. Estudiar la	27-oct-06	R. ZABALETA	R. Zabaleta / I. Peña			Abierta		

## **ANEXO I. LISTADO DE REPORTES DE MEJORAMIENTO**

## ANEXO J. PROGRAMACIÓN DE PREAUDITORÍA – BVQi COLOMBIA LTDA



TRANSPORTADORA DEL META S.A.

Bogotá, 15 de agosto de 2006

Señor  
**ALVARO MEJIA**  
**Suplente del Gerente**  
BVQi Colombia Ltda.  
Calle 72 No. 7-82 Piso 3  
Bogotá

**Ref. Oferta de Certificación ISO 9001:2000 CL-BVQi-2006-5089  
(Revisión 1)**


Respetado Señor Mejía:

De acuerdo con su Oferta en referencia, me permito enviar la aceptación de la misma.

Solicito muy cordialmente iniciar con la programación de la fecha para la Preauditoria la cual solicitamos se realice entre la última semana de septiembre y la primera de octubre. De acuerdo con los resultados, estaremos solicitando mas adelante la auditoría de certificación.

Quedo pendiente de su respuesta y atento a sus indicaciones.

Cordialmente,

  
RICARDÓ ZABALETA  
Gerente Administrativo  
TRANSMETA S.A.

Pd: Ajunto lo anunciado en 4 Folios.

1. Oferta de Certificación CL-BVQi-2006-5089
2. Oferta Económica actual
3. Aceptación de la Oferta
4. Procedimiento (Circular) para radicación de facturas

Solped: S-20  
O.C:  
Δ:

Avenida Calle 26 No. 92 – 30, Centro Administrativo Avianca, Bloque 2 Piso 4  
PBX: 4578400 • FAX: 4138270 • Bogotá, D.C. – Colombia



NIT. 830.055.049-8

Bogotá, 14 de Agosto de 2006

BVQI COLOMBIA LTDA.  
Calle 72 No. 7-82 Piso 3  
Bogotá, D.C. - Colombia  
PBX: (571) 312 9191  
Telefax: (571) 321 1550

Señora  
Raquel Cabrera Ramírez  
Coordinadora de Calidad  
[Raquel.cabrera@metapetroleum.com.co](mailto:Raquel.cabrera@metapetroleum.com.co)  
TRANSMETA S.A.  
Calle 26 N° 92 – 30 Torre 2 Piso 4  
Teléfono 457 84 00  
Fax 413 83 10  
Bogotá

**Ref. Oferta De Certificación ISO 9001:2000 CL – BVQi – 2006 – 5089**

Respetada Señora Raquel:

De acuerdo con su amable solicitud y atendiendo sus requerimientos estamos enviando nuestra oferta sobre el tema en referencia. Adicionalmente agradecemos a TRANSMETA S.A. su interés de recibir por parte de BVQi de Colombia el apoyo como certificadores en el proceso del Sistema de Gestión de Calidad.

Esperamos con estos elementos poder contar con tan prestigiosa empresa en nuestra lista de clientes.

Con gusto ampliaremos cualquier información adicional que puedan requerir y pendientes de su confirmación, nos es grato saludarle.

Cordialmente,

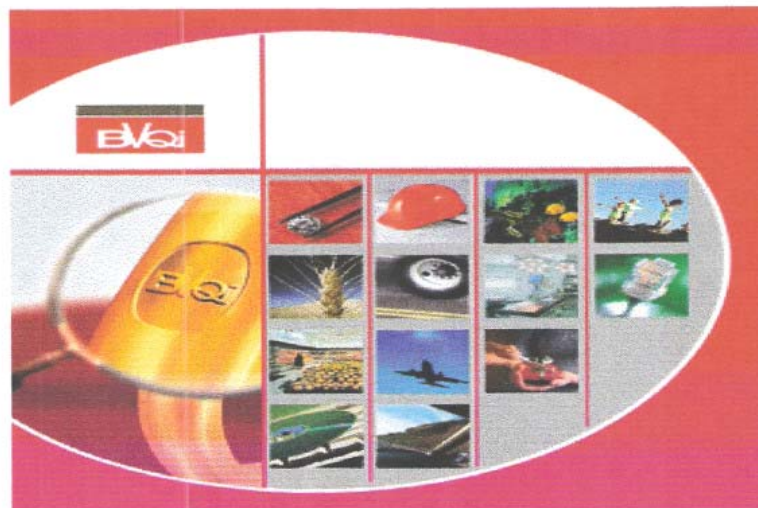
  
Alvaro Mejía  
Suplente del Gerente  
BVQi Colombia Ltda.

MR / Jenny González

Registered Office:  
BVQi Holding S.A.  
2nd. Floor Tower Bridge Court  
224-226 Tower Bridge Court  
London SE1 2TX  
United Kingdom  
Tel: 44 207 661 8700  
Fax: 44 207 661 8790



**CERTIFICACION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD  
BAJO LOS REQUISITOS DE LA ISO 9001:2000  
Julio 14 de 2006**



**OFERTA CERTIFICACION  
ISO 9001:2000  
TRANSMETA S.A.**

BVQI COLOMBIA LTDA  
Calle 72 No. 7 – 82 Piso 3º. Edificio CORFINSURA, Bogotá, Colombia.  
PBX: 312 91 91 FAX: 349 15 34

alvaro.mejia@co.bureauveritas.com  
margarita.r.rolan@co.bureauveritas.com  
yunghans.romero@co.bureauveritas.com  
adriana.olarte@co.bureauveritas.com



## OBJETIVO Y ALCANCE

### OBJETIVO:

El ejercicio de la certificación tiene como fin obtener las evidencias objetivas de una efectiva implementación del Sistema de Gestión de Calidad de TRANSMETA S.A., con respecto a lo establecido en la norma ISO 9001 versión 2000 o su equivalente de la versión Nacional e Internacional.

### ALCANCE:

Con el logro de esta certificación, que testifica el Sistema de Calidad implementado en la Institución se comprueba la utilización de métodos, herramientas y mecanismos de gestión que permiten una mayor eficiencia y satisfacción de sus clientes, y entorno en general.

El Alcance del Proceso de Certificación cubre el Sistema de Gestión de Calidad aplicable a la prestación de servicios tales como las actividades de administración, logística y transporte de petróleo.

## METODOLOGIA

### PREAUDITORIA

Esta actividad tiene como objetivo suministrar una evaluación global al sistema de calidad de TRANSMETA S.A. de manera que la empresa pueda apreciar la situación actual de dicho sistema.

La ejecución de la Preauditoria se realizará con base en la siguiente metodología.

- Reunión de Apertura: Dirigida por el Auditor Líder, donde se presentará al Comité directivo de TRANSMETA S.A.
  - Confirmación Programa de trabajo.
  - Metodología de la Preauditoria.
  - Categorización de los hallazgos.
- Preauditoria: Se realizara por parte del grupo auditor, utilizando la siguiente metodología y la secuencia definida en el programa de actividades:
  - Entrevista con los responsables así como con el personal operativo de las diferentes áreas seleccionadas.
  - Visita a los sitios de trabajo.
  - Reunión diaria de retroalimentación con los representantes de TRANSMETA S.A.
- Reunión de Cierre: Dirigida por el auditor líder, se informará al Comité Directivo de TRANSMETA S.A. sobre:
  - No conformidades encontradas.
  - Fortalezas y Debilidades encontradas.

### AUDITORIA DE CERTIFICACION

La Auditoria de Certificación es realizada en dos etapas, con un intermedio de tiempo que oscila entre 1 y máximo 30 días:

- Primera Etapa (Suficiencia): la auditoria documental y la elaboración del plan de auditoria in situ, (en las instalaciones de TRANSMETA S.A.)
- Segunda Etapa (Cumplimiento): posteriormente la auditoria principal in situ, (en las instalaciones de TRANSMETA S.A.)

La ejecución de la Auditoria de Certificación se realizará con base en la siguiente metodología.



### **Auditoria de suficiencia**

De acuerdo con procedimientos internos de BVQi; el Manual de Calidad, los 6 procedimientos exigidos por LA NORMA y los documentos relacionados a continuación serán evaluados durante la primera etapa en las instalaciones de TRANSMETA S.A.

- Organigrama (por funciones y responsabilidades)
- Actas de las ultimas revisiones Gerenciales.
- Copias de los resultados de las auditorias internas.
- Aspectos legales involucrados.

Una vez hecha la revisión del Manual de Calidad y los otros documentos, BVQi Colombia Ltda. presentará (el mismo día) las observaciones efectuadas a los mismos, con el objeto que TRANSMETA S.A. tome los correctivos necesarios antes de la fecha de la Auditoria de Certificación.

### **Auditoria de cumplimiento**

- Programa de Auditoria. Será enviado previamente a la auditoria de cumplimiento.
- Reunión de Apertura.
- Ejecución de la Auditoria.
- Reunión de Cierre.

### **Acciones correctivas**

Es necesario que la organización evidencie que su Sistema de Calidad esta cumpliendo con lo definido en la norma ISO 9000 y que ha tomado las acciones correctivas necesarias para solucionar todas las no conformidades detectadas.

BVQi otorga un tiempo máximo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la reunión de cierre efectuada en la Auditoria de Certificación, para que la empresa evidencie que las acciones correctivas han sido tomadas.



### **Certificación**

Una vez cerradas todas las no conformidades resultantes de la auditoria de certificación, se otorgara la certificación, que tiene una vigencia de 3 años contados a partir de la fecha de recomendación del auditor líder.

### **AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO**

BVQi Colombia Ltda. Efectuará en TRANSMETA S.A. las visitas de Seguimiento de forma anual, son un total de 2 visitas durante la vigencia del certificado.

Las visitas de seguimiento se basan en un Plan, el cual es completado por el equipo auditor de la Auditoria luego de una conclusión exitosa de la Auditoria de Certificación. Este plan se elabora con el fin de asegurar que todas las secciones del sistema de calidad de la Empresa sean examinadas por lo menos una vez durante el periodo de tres años de Certificación.



## OFERTA ECONOMICA

### SERVICIO DE PREAUDITORIA

Esta Actividad es opcional y de ser aceptada será tomada como aprobada con la carta de aceptación.

<b>VALOR DE LA PREAUDITORIA</b>	<b>\$ 3.300.000.00</b>
---------------------------------	------------------------

### SERVICIO DE CERTIFICACIÓN

El Servicio de Certificación de su Organización contempla las siguientes actividades:

- Análisis del Manual de Calidad y la documentación mencionada en la oferta técnica.
- Planificación de la Auditoria Inicial.
- Auditoria de Certificación.
- Dos originales del certificado acreditado ante la S.I.C.
- Auditorias de seguimiento, durante un período de tres años.
- Gastos de Acreditación y de Mantenimiento del Archivo por 3 (tres) años.

Auditoria de Certificación	\$ 4.100.000.00
Cada visita de seguimiento tiene una duración de 2 días auditor y se realizaran a intervalos ANUALES durante la vigencia del certificado.	\$ 6.000.000.00
<b>VALOR DEL SERVICIO DE CERTIFICACIÓN POR LOS TRES AÑOS</b>	<b>\$ 10.100.000.00</b>

- Esta Oferta es válida por 60 días a partir de la fecha de emisión.
- La entrega del certificado se realizara contra pago de factura.
- No incluye gastos de traslado, alojamiento de los auditores e impuestos.
- El trámite de desplazamiento y gastos de viaje del auditor en caso de no disponerse en el sitio de trabajo será asumido directamente por el cliente. De asumir los costos BVQi, se cargará un 10% adicional al valor de los gastos por concepto de administración.
- Los valores cotizados son precios netos, No esta incluido el IVA, se cobrara el vigente a la fecha de facturación.
- En caso de requerir una acreditación internacional UKAS, ANAB ó RVA, el costo de esta será US \$300.
- En caso de requerir otra acreditación internacional diferente a las mencionadas anteriormente, el costo de esta será US \$600 hasta montos de US \$1200.
- La selección de la(s) acreditación(es) será(n) de común acuerdo entre las partes basados en el alcance de la certificación y la actividad económica de su empresa. Esta solicitud será sometida a estudio por nuestra casa matriz.
- En caso de requerir originales adicionales su costo será de US \$20.
- Estos valores son validos para 2006. Las actividades realizadas en los años subsiguientes tendrán un ajuste del valor del IPC anual correspondiente.



**CONDICIONES DE PAGO**

La Preauditoria al termino de la actividad y el Servicio de Certificación de la siguiente forma:

- Un primer pago del 15% del valor total del servicio de certificación con la aceptación de la oferta.
- El 45% del valor total del servicio de certificación al termino de la Auditoria Inicial.
- El 40% restante en dos cuotas anuales.
- Los pagos serán realizados contra entrega de la factura.

**CANCELACIÓN Y/O APLAZAMIENTO DE LAS FECHAS PROGRAMADAS PARA LAS ACTIVIDADES**

- **POSTERGACION:** Si la Empresa postergara la Auditoria mediante una notificación con un plazo inferior a 30 días calendario del primer día de las fechas acordadas para la visita, BVQi cobrará un valor equivalente al 10% del monto del contrato. Esta suma no será descontada de los honorarios de Auditoria que finalmente se cobren.
- **CANCELACIÓN:** Si la Empresa cancelara la Auditoria mediante una notificación previa con un plazo inferior a 30 días calendario del primer día de las fechas acordadas para la visita, BVQi cobrará un valor equivalente al 15% del monto del contrato.

**NOTAS**

- Esta cotización esta sujeta a revisión por parte de nuestra Oficina Matriz por lo que si existiera la necesidad de hacer alguna modificación a la misma, se le hará llegar oportunamente para su revisión y/o aprobación.
- Si es necesario realizar Visitas Especiales de Auditoria, estas se facturarán aplicando la tarifa por día-auditor de las visitas de mantenimiento vigente en el momento de la realización de la visita.
- Es responsabilidad de la empresa mantener su Sistema de Gestión vigente, por lo cual se deberán realizar las visitas de seguimiento en el plazo e intervalo establecido, es requisito indispensable que TRANSMETA S.A. nos solicite con 30 días de anterioridad las fechas para los seguimientos; (estas podrán ser postergadas por un máximo de 30 días), de lo contrario el certificado podrá ser suspendido.
- En caso que las fechas solicitadas por el cliente para la Auditoria no se cuente con el Auditor que asigna los códigos correspondientes, se deberá reprogramar la fecha o se asignara un especialista que generara un costo adicional de 500.000.00 pesos.

**MODIFICACIONES AL ALCANCE**

Se entiende como modificaciones al ALCANCE de la certificación definido por TRANSMETA S.A. la adición de una nueva línea o sitio de producción. Generalmente se realiza una evaluación de la nuevas actividades y puede hacerse en cualquier momento se realiza en una visita de seguimiento y toma, menos tiempo que la auditoria de certificación.



**CAMBIOS EN EL MANEJO DEL SISTEMA.**

Si durante el periodo de tres años de certificación LA EMPRESA hace cambios en las políticas del sistema, de los procesos o de sus instalaciones que afecten el cumplimiento del criterio y los requisitos de la certificación, deberán ser notificados en forma inmediata a BVQi, quien los evaluara y se asegurara que no estén en conflicto con los requisitos de LA NORMA y determinara la necesidad de realizar una visita especial de seguimiento.

Si la empresa realiza cambios menores en el sistema, los cambios correspondientes en el manual de la empresa o en otros documentos, serán revisados por el auditor durante la próxima visita de seguimiento. Las nuevas paginas del manual serán revisadas / aprobadas por el auditor quien sellara las paginas modificadas. NB las hojas que ya no tiene valor deben ser retenidas por la empresa como referencia para el auditor de BVQi.

**SUSPENSIÓN, RETIRO O CANCELACIÓN DE UN CERTIFICADO.**

BVQi se reserva el derecho de suspender, retirar o cancelar un certificado de aprobación en cualquier momento durante el periodo de tres años de certificación.

Esto es considerado generalmente en las siguientes instancias:

- Que la empresa no haya completado las acciones correctivas dentro del tiempo acordado.
- No conformidades persistentes con la NORMA.
- Uso no adecuado del logo o marca BVQi.
- No cumplimiento con los requisitos financieros del acuerdo con BVQi, o desprestigiar de cualquier manera a BVQi.
- BVQi hará todo lo posible para permitir a la empresa tomar acciones correctivas adecuadas pero, si no las realiza dentro de un tiempo razonable, la certificación será retirada, cancelada o suspendida.
- BVQi se reserva el derecho de publicar de la forma que considere apropiada, el retiro, cancelación o suspensión del certificado de aprobación.

**CONFIDENCIALIDAD**

Excepto que la ley y las autoridades de acreditación lo requieran, BVQi actuara de manera confidencial y no revelara a terceros, sin previo consentimiento por escrito de la empresa, información en posesión de sus empleados o agentes durante el curso de la certificación de l sistema de la empresa.

**CAPACIDAD TECNICA.**

Para los servicios de Preauditoria y Auditoria de certificación BVQi Colombia Ltda. asignará personal calificado de acuerdo con su sistema interno de calificación de personal, además dentro del equipo auditor se tendrán auditores líderes registrados ante el IRCA (International Register of Certified Auditors) y un auditor con experiencia en el sector específico de TRANSMETA S.A. el cual puede ser local o extranjero.




## ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Si desea proceder, por favor complete el numeral "Aceptación de la Oferta" adjuntando la documentación relacionada y devuélvala a esta oficina utilizando la dirección indicada en la portada. En especial, les agradecemos la confirmación del Alcance de la Certificación y un estimado de las fechas de la Auditoría Inicial de Certificación deseadas.

Aceptamos Los términos y condiciones técnicas - comerciales de la presente oferta y confirmamos que deseamos proceder con la Certificación. También confirmamos que la información suministrada vía la Solicitud de Oferta "SF01" es correcta.	
Estamos enterados que BVQI se reserva el derecho de aceptar o rechazar una "ACEPTACION DE OFERTA" entregada fuera del período de validez de la Oferta.	
Empresa:	TRANSMETA S.A.
Persona Autorizada:	
Cargo:	
Yo _____, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía _____, actuando en nombre (propio o en representación de la Sociedad <u>TRANSMETA S.A.</u> autorizo a BVQI Colombia Ltda. para reportar, consultar, procesar, solicitar y divulgar a COVINOC como Administradora de Bases de Datos, toda la información referente a mi comportamiento frente al cumplimiento de mis obligaciones".	
Fecha Estimada de Preauditoría	
Fecha Estimada de Certificación	
Favor indicar procedimientos para la radicación de facturas	
Firma y Sello:	Fecha:

Por: BVQI COLOMBIA LTDA

  
 SUPLENTE DEL GERENTE

  
 EJECUTIVO COMERCIAL



<b>REGISTRO Y/O MODIFICACIÓN CLIENTES NACIONALES</b>				
	Fecha Elaboración			Código (Dejar en Blanco)
	Día	Mes	Año	
Nombre o Razón Social		Identificación		
		C.C.	NIT.	OTRO No.
Dirección		Ciudad		Departamento
Teléfonos		Telefax	Dirección Electrónica	
Objeto Social				
<b>PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS</b>				
Descripción Comercial		Descripción Comercial		
<b>INFORMACIÓN TRIBUTARIA Y COMERCIAL</b>				
Animo de Lucro SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Contribuyente SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Autorretenedor SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	Responsable de IVA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Común <input type="checkbox"/>	
Actividad Económica <input type="text"/>	Gran Contribuyente SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Agente Retenedor de IVA e ICA SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Escritura de constitución notaria No.	Ciudad	Fecha		
Registro matrícula Cámara de Comercio No.	Ciudad	Fecha		
Clase de sociedad	Vigente Desde	Fecha		
Capital Social \$	Empleados Autorizados para negociar con BVQI Colombia Ltda.		Cargo	
<b>SUCURSALES - AGENCIAS</b>				
Ciudad	Departamento	Dirección	Teléfono	Fax
<b>ENTIDADES COMERCIALES Y BANCARIAS</b>				
Entidad	Dirección	Ciudad	Teléfono	



NIT. 830.055.049-R

Oferta De Certificación CL – BVQi – 2006 – 5089

Anexar la siguiente documentación

- ☞ Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio o Entidad correspondiente, el cual deberá actualizar en caso de llegar a contratar.
- ☞ Fotocopia del NIT.
- ☞ Cedula de Ciudadanía del Representante Legal.
- ☞ Si es Autorretenedor, fotocopia de la resolución respectiva.
- ☞ Si tiene la representación de firmas nacionales o extranjeras, documentos que lo comprueben.
- ☞ Manifiesto que no se da respecto del suscrito o de la sociedad que represento, ninguna inhabilidad para contratar con BVQi Colombia Ltda. de acuerdo con al Ley 80/93 y sus decretos reglamentarios. Me comprometo a informar oportunamente los cambios que modifiquen el presente registro.

Firma solicitante o representante legal.
--

**Nota:** Si la documentación presentada fuere falsa, en todo o en parte, o si se diere respecto del solicitante alguna causal de inhabilidad para contratar, BVQi Colombia Ltda. Cancelara la inscripción en el registro de proveedores al advertir la irregularidad.

<b>PARA USO EXCLUSIVO DE BVQi COLOMBIA LTDA.</b>					
Diligenciado por Área Comercial / Operativa					
NACE CODE – JDE <input type="checkbox"/>		MARKET SEGMENTS CODE <input type="checkbox"/>		BUSINESS LINES <input type="checkbox"/>	
Aprobado <input type="checkbox"/>		Observaciones:		Responsable:	
Rechazado <input type="checkbox"/>					
Año	Mes	Día			



## ACEPTACIÓN DE LA OFERTA

Si desea proceder, por favor complete el numeral "Aceptación de la Oferta" adjuntando la documentación relacionada y devuélvala a esta oficina utilizando la dirección indicada en la portada. En especial, les agradecemos la confirmación del Alcance de la Certificación y un estimado de las fechas de la Auditoria Inicial de Certificación deseadas.

Aceptamos Los términos y condiciones técnicas - comerciales de la presente oferta y confirmamos que deseamos proceder con la Certificación. También confirmamos que la información suministrada vía la Solicitud de Oferta "SF01" es correcta.	
Estamos enterados que BVQI se reserva el derecho de aceptar o rechazar una "ACEPTACION DE OFERTA" entregada fuera del período de validez de la Oferta.	
Empresa:	TRANSMETA S.A.
Persona Autorizada:	
Cargo:	Gerente Administrativo
Yo <u>Ricardo Zabaleta</u> , mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía <u>31.979.707 B/40.</u> , actuando en nombre (propio o en representación de la Sociedad <u>TRANSMETA S.A.</u> autorizo a BVQI Colombia Ltda. para reportar, consultar, procesar, solicitar y divulgar a COVINOC como Administradora de Bases de Datos, toda la información referente a mi comportamiento frente al cumplimiento de mis obligaciones".	
Fecha Estimada de Preauditoria	
Fecha Estimada de Certificación	
Favor indicar procedimientos para la radicación de facturas	
Firma y Sello:	Fecha: 16/08/06

Por: BVQI COLOMBIA LTDA

SÚPLENTE DEL GERENTE

EJECUTIVO COMERCIAL