



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-03

**PROCEDIMIENTO  
MEJORA CONTÍNUA**

Revisión: 00

Página: 1 de 3

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para el tratamiento de Solicitudes de Acción Correctiva, Preventiva, de Mejora y de Disposición del Sistema de Gestión de Calidad. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

**Desde:** La detección de la no conformidad real o potencial u otra situación indeseable.

**Hasta:** La solución del problema (para Solicitud de Disposición) o el análisis de la eficacia de las acciones tomadas (para Solicitudes de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora).

El presente documento será aplicable a:

Disposiciones (SD): No conformidades puntuales del Sistema de Calidad.

Acciones Correctivas (SAC): No conformidades graves o sistémicas del Sistema de Calidad.

Acciones Preventivas (SAP): No conformidades potenciales del servicio o del Sistema de Calidad.

Acciones de Mejoría (SAM): Procesos a mejorar en el Sistema de Calidad, que no constituyen necesariamente una no conformidad real o potencial.

Ver definiciones de No Conformidad, Disposiciones, Acciones Correctivas y Preventivas en el Manual de Calidad.

Estas no conformidades o problemas pueden detectarse a través de reclamos de clientes, auditorías internas o externas, o a través de las diferentes áreas de la organización. En ambos casos, la situación a mejorar se denomina "el problema".

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE ACCIONES CORRECTIVAS (SAC) y PREVENTIVAS (SAP)**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Detección del Problema</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecta la oportunidad de solicitar una Acción Correctiva o Preventiva.</li> </ul> NOTA 1: El origen de SAC/SAP derivadas de auditorías está descrito en el procedimiento de Auditoría Interna (PR-GEN-04). NOTA 2: Los reclamos de clientes externos son tratados de acuerdo a lo	<b>Funcionario de Petropar</b>

Elaborado por: <i>JMM/CPD</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastí - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ. Gabriela Millós - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
MEJORA CONTÍNUA**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	<p>establecido en el procedimiento de Tratamiento de Reclamos (PR-GEN-06).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Documenta el problema en el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>Remite el formulario al Coordinador de Calidad.</li> </ul>	
2.	<p><b>Análisis y Derivación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la pertinencia de la SAC/SAP. <ul style="list-style-type: none"> <li>Si considera pertinente la SAC/SAP, enumera el formulario y lo remite al Área Responsable de la No Conformidad real o potencial (o Área Responsable de la Mejora).</li> <li>Si no considera pertinente la SAC/SAP, comunica su determinación al solicitante.</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Si considerara necesario, sugiere al Jefe del Área Responsable la formación de un equipo interdisciplinario para el análisis de causas y la determinación del plan de acción. En caso que se apruebe la formación de un equipo interdisciplinario, el mismo actuará como "Área Responsable" a los efectos del paso 3.</p>	<b>Coordinador de Calidad</b>
3.	<p><b>Análisis de Causas y Determinación del Plan de Acción</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza y documenta las causas en la Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>Determina el plan de acción y lo documenta en la Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>Si fueran necesarias acciones por parte de otras áreas, acuerda con las mismas el plan de acción.</li> </ul> <p>NOTA 1: Las acciones tomadas deben ser proporcionales a la magnitud de los problemas encontrados. Si la acción propuesta implica inversiones, obtiene aprobación del Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente.</p> <p>NOTA 2: En los casos de SAC/SAP, el plan de acción puede incluir soluciones inmediatas al problema, pero debe incluir también al menos una verdadera acción correctiva, o preventiva que elimine la causa de la no conformidad y evite su repetición.</p> <p>NOTA 3: Las acciones pueden incluir cambios en los procedimientos u otros documentos del Sistema de Calidad.</p> <p>NOTA 4: Las Acciones Correctivas de productos o servicios adquiridos serán tratados como describe el Procedimiento de Pedido de Compra (PR-GEN-11).</p>	<b>Área Responsable</b>
4.	<p><b>Implementación de las acciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Implementa las acciones sin demora injustificada.</li> </ul>	<b>Responsable asignado</b>
5.	<p><b>Acompañamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente verifica el cumplimiento de las acciones. Si la acción incluye cambios en documentos, registra el cambio realizado (Código del documento y N° de revisión realizada).</li> <li>Si la acción no fue cumplida, solicita nuevo plazo para cumplimiento (Reprograma) y completa el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06)</li> <li>Determina plazo para evaluación de la eficacia.</li> <li>Completa el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>
6.	<p><b>Evaluación de la eficacia</b></p> <p>NOTA: Para SAC/SAP originadas en auditorias, la evaluación de la eficacia podrá ser realizada indistintamente por el Coordinador de Calidad o por el Auditor. En otras solicitudes (Solicitudes Generales), el análisis de la eficacia será realizado por el Coordinador del SGC.</p> <p><b>DETERMINACIÓN DE EFICACIA:</b> La acción será considerada eficaz si la no</p>	<b>Coordinador de Calidad / Auditor</b>

Elaborado por: <i>V. MEJORA</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastli – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ. Gabriela Millot – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

 <b>petropar</b> PETROLEOS PARAGUAYOS	Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente	Código: PR-GEN-03
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Revisión: 00
	<b>MEJORA CONTÍNUA</b>	Página: 3 de 3

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	conformidad no se repite o si se han alcanzado los objetivos establecidos transcurrido el tiempo de evaluación de eficacia. Si la no conformidad se repite, se emitirá una nueva SAC/SAP.	
7.	<b>Información para Revisión por la Dirección</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informa al Representante de la Dirección sobre las SAC/SAP más importantes para el análisis en Revisión por la Dirección.</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>

**5.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES – TRATAMIENTO DE SOLICITUDES DE DISPOSICIÓN (SD) Y SOLICITUDES DE ACCIÓN DE MEJORA (SAM)**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Detección de la No Conformidad</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detecta la No Conformidad.</li> <li>NOTA: El origen de SD/SAM derivadas de auditorías está descrito en el procedimiento de Auditoría Interna (PR-GEN-04).</li> <li>Documenta el problema en el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>Remite el formulario al Coordinador de Calidad.</li> </ul>	<b>Funcionario de Petropar</b>
2.	<b>Análisis y Derivación</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Analiza la pertinencia de la SD/SAM.               <ul style="list-style-type: none"> <li>Si considera pertinente la SD/SAM, enumera el formulario y lo remite al Área Responsable.</li> <li>Si no considera pertinente la SD/SAM, comunica su determinación al solicitante.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>
3.	<b>Determinación de Plan de Acción, disposiciones</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determina el plan de acción (Disposiciones) y lo documenta en el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>NOTA: Si fueran necesarias acciones por parte de otras áreas, acuerda con las mismas el plan de acción.</li> </ul>	<b>Área Responsable</b>
4.	<b>Implementación de las acciones</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementa las acciones sin demora injustificada.</li> </ul>	<b>Responsable asignado</b>
5.	<b>Acompañamiento</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mensualmente verifica el cumplimiento de las acciones.</li> <li>Si la acción no fue cumplida, solicita nuevo plazo para cumplimiento (Reprograma).</li> <li>Completa el formulario Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</li> <li>Cierra la SD/SAM una vez que todas las acciones hayan sido implementadas.</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>

**6. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
8.52/8.5.3	Solicitud de Acción para la Mejora Continua	FL-GEN-06	Por número	Oficina del Coordinador de Calidad	Por número	5 años	

Elaborado por: <i>JMY/EPD</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despach
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ. Gabriela Millos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
AUDITORÍA INTERNA**

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para la realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: La planificación de las auditorías.

Hasta: La presentación de los resultados a la Revisión por la Dirección.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

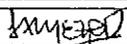
**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES – SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE AUDITORES**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Selección de auditores</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona candidatos a auditores.</li> </ul>	Representante de la Dirección
2.	<b>Capacitación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organiza curso teórico de entrenamiento de auditores (interno o externo), con una carga horaria mínima de 10 horas, incluyendo los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Norma ISO 9000 aplicable al Sistema de Calidad</li> <li>▪ Proceso de auditoría</li> <li>▪ Técnicas de auditoría</li> <li>▪ Elaboración de informe</li> <li>▪ Actividades de seguimiento y cierre</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Criterio de calificación; Aprobación de examen teórico con un mínimo de 70 %.</p>	Representante de la Dirección

**5.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES – PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN DE AUDITORÍAS**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Planificación de Auditorías</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propone el Programa Anual de Auditoría Interna (FL-GEN-07).</li> <li>• El Programa de Auditorías será realizado bajo los siguientes criterios: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Todas las áreas deberán ser auditadas al menos 1 vez cada año.</li> <li>▪ Para determinar la frecuencia de auditoría, se deberán tener en cuenta los resultados de auditorías anteriores y la relevancia de la función auditada sobre</li> </ul> </li> </ul>	Representante de la Dirección

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastii – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: 	
Econ. Gabriela Miltos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	



**PROCEDIMIENTO  
AUDITORÍA INTERNA**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	el Sistema de Calidad. ▪ Los auditores deberán ser independientes del área auditada. • El número mínimo de auditores por auditoría, es de 1. Sin embargo, un auditor nuevo no podrá realizar su primera auditoría sólo.	
2.	<b>Aprobación del Plan</b> ▪ Aprueba el Programa Anual de Auditoría Interna.	<b>Representante de la Dirección</b>
3.	<b>Preparación de las Auditorías</b> ▪ Prepara el plan de auditoría informando a los auditores y áreas a auditar: ▪ Área a auditar. ▪ Fecha y hora de auditoría. ▪ Auditor asignado. ▪ Documentos a ser auditados.	<b>Coordinador de Calidad</b>
4.	<b>Ejecución de Auditorías</b> ▪ Ejecuta(n) auditoría(s).	<b>Auditor(es)</b>
5.	<b>Elaboración de Informe</b> ▪ Elabora(n) el informe de auditoría. El mismo debe contener: ▪ Carátula: Informe de Auditoría (FL-GEN-05), y ▪ Cuando corresponda, la Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06), donde se detallan las acciones correctivas, preventivas y disposiciones. Ver Procedimiento de Mejora Continua (PR-GEN-03).	<b>Auditor(es)</b>
6.	<b>Reunión de Cierre</b> ▪ Presenta(n) el informe al Encargado del área auditada, obteniendo su acuerdo (firma en el Informe de Auditoría) y aclarando divergencias. NOTA: Las divergencias que no puedan ser aclaradas entre el Encargado del área y el auditor serán aclaradas con la intervención del Representante de la Dirección.	<b>Representante de la Dirección</b>
7.	<b>Acciones de seguimiento</b> ▪ Ver Procedimiento de Mejora Continua (PR-GEN-03).	<b>Ver procedimiento Mejora Continua (PR-GEN-03)</b>
8.	<b>Presentación a la Revisión por la Dirección</b> ▪ Presenta los resultados de la auditoría a la Revisión por la Dirección. Ver Procedimiento Revisión por la Dirección (PR-GEN-09).	<b>Representante de la Dirección</b>

**6. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.	
8.2.2	Programa Anual de Auditoría Interna	FL-GEN-07	Nº de Auditoría y Año	Oficina del Coordinador de Calidad	Por Nº de Auditoría y Año	5 años	---	
8.2.2	Informe de Auditoría Interna	FL-GEN-05	Nº de Auditoría y Área Auditada	Oficina del Coordinador de Calidad	Nº de Auditoría y Área Auditada	5 años	---	
8.2.2	Solicitud de Acción para la Mejora Continua	FL-GEN-06	Ver PR-GEN-03					

Elaborado por: <i>Shirley Meza</i>	Revisado por: <i>Nelson Pomata</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastí – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Millot – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para la medición de la Satisfacción de Clientes de la Gerencia. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: La determinación de la base de datos a encuestar.

Hasta: La presentación de los resultados de las encuestas a la revisión por la Dirección.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - ENCUESTA A CLIENTES**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Fase preliminar</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determina la base de datos a encuestar.</li> <li>• Determina el formulario de Encuesta de Satisfacción del Cliente (FL-GEN-19).</li> <li>• Remite el formulario al responsable asignado.</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>
2.	<b>Realización de encuestas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza las encuestas de acuerdo al criterio establecido en el paso 1.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Cuando el resultado de las Encuestas realizadas dé un resultado poco satisfecho (2) o insatisfecho (1); se pondrá en contacto con el cliente para interiorizarse de los motivos que fueron causa de la insatisfacción. Si luego de la comunicación considera pertinente, registra el reclamo, y procede según procedimiento de Tratamiento de Reclamos (PR-GEN-06).</p>	<b>Responsable Asignado</b>
3.	<b>Resumen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe las encuestas.</li> <li>• Realiza un resumen de los resultados de las encuestas.</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>

Elaborado por: *Shirley Meza*

Revisado por: *Nelson Porrota*

Aprobado por:

Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad

Ing. Nelson Porrota – Representante de la Dirección

Revisado por:

Revisado por:

Ing. Pablo Sugastti – Encargado de Despacho

Econ. Gabriela Milto – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional

Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-05

**PROCEDIMIENTO  
MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

Revisión: 00

Página: 2 de 2

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
4.	<b>Presentación a Revisión por la Dirección</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presenta los resultados de las encuestas y estadísticas de reclamos en la revisión por la dirección como se establece en el procedimiento Revisión por la Dirección (PR-GEN-09).</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>

6. REGISTROS							
Ítem de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
8 2 1	Encuesta de Satisfacción del Cliente	FL-GEN-19	Por código	Oficina del Representante de la Dirección	Por Código	2 años luego del archivo	---

Elaborado por: <i>Shirley Meza</i>	Revisado por: <i>[Signature]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Signature]</i>	
Econ. Gabriela Millos - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para el tratamiento de reclamos de los servicios proporcionados por los Departamentos de Control de Calidad y Control de Cantidad. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

**Desde:** La recepción del reclamo.

**Hasta:** La presentación de los resultados de los reclamos a la Revisión por la Dirección.

Los reclamos de clientes internos son tratados como establece el Procedimiento de Mejora Continua (PR-GEN-03). Los reclamos de clientes externos son tratados según lo indicado en el presente procedimiento.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

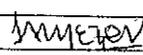
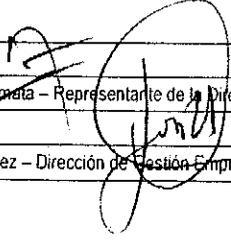
**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES – RECLAMOS**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<p><b>Recepción del Reclamo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe el reclamo, registrando por escrito lo siguiente:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cliente.</li> <li>▪ Nombre de la persona que presenta el reclamo.</li> <li>▪ Teléfono / Fax / E-mail de quien realiza el reclamo.</li> <li>▪ Producto y medio de transporte utilizado, cuando aplique.</li> <li>▪ Descripción del Reclamo.</li> </ul> </li> <li>▪ Informa a la persona que efectúa el reclamo, que el responsable de atención de reclamos se estará comunicando en breve.</li> <li>▪ Comunica inmediatamente, por el medio que resulte más propicio, el reclamo recibido al Coordinador de Calidad.</li> </ul>	<p><b>Funcionario del Departamento Control de Cantidad / Control de Calidad</b></p>

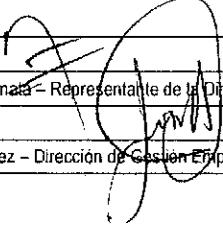
Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pometa – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastli – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Millot – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
TRATAMIENTO DE RECLAMOS**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
2.	<b>Registro y Atención del Reclamo</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Completa el formulario Registro de Reclamo (FL-GEN-11) con los detalles del reclamo.</li> <li>▪ Se comunica con el Cliente para informarle que su reclamo está siendo atendido y para completar los datos adicionales en el Registro de Reclamo (FL-GEN-11).</li> <li>▪ Determina Departamento responsable de la solución del reclamo.</li> <li>▪ Remite el Registro de Reclamo (FL-GEN-11) al Jefe del Departamento responsable.</li> </ul> <p>NOTA 1: Los reclamos con prioridad "Crítica" serán informados inmediatamente al Jefe del Departamento.</p> <p>NOTA 2: Reclamos de responsabilidad de áreas fuera del alcance del Sistema de Calidad serán remitidos con Nota a la Gerencia correspondiente. El reclamo se considerará "cerrado" (Ver paso 4).</p>	<b>Coordinador de Calidad</b>
3.	<b>Solución del Reclamo</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registra las acciones a tomar en el Registro de Reclamos (FL-GEN-11) y comunica a los responsables asignados.</li> </ul>	<b>Jefe del Departamento responsable</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza las acciones que le han sido asignadas.</li> </ul>	<b>Responsable Asignado</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realiza el seguimiento de cumplimiento de las acciones.</li> <li>▪ Una vez que todas las acciones han sido cumplidas, remite el Registro de Reclamos (FL-GEN-11) al Coordinador de Calidad.</li> </ul>	<b>Jefe del Departamento responsable</b>
4.	<b>Cierre del Reclamo</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe el Registro de Reclamo (FL-GEN-11) y cierra el reclamo si corresponde.</li> <li>▪ Analiza la necesidad de emitir o no una SAC. En el caso que considere necesario emitir de una SAC se procede de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Mejora Continua (PR-GEN-03).</li> <li>▪ Archiva el reclamo como se establece en 6. Registros.</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>
5.	<b>Presentación a Revisión por la Dirección</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elabora un resumen de los resultados de los Reclamos.</li> <li>▪ Presenta los resultados de los Reclamos a la Revisión por la Dirección (PR-GEN-09).</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>

**6. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
7 2 3	Registro de Reclamo	FL-GEN-11	Cliente y Fecha	Oficina del Coordinador de Calidad	Por fecha de recepción del reclamo	3 años	—

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Mittos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para la calibración de los instrumentos y equipos utilizados en los Departamentos de Control de Calidad y Control de Cantidad. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: La planificación de la calibración.

Hasta: El registro de la calibración realizada.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

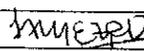
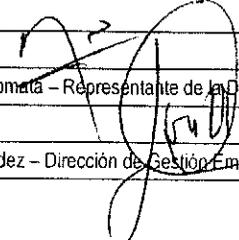
**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS Y EQUIPOS**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Identificación de los Equipos/Instrumentos</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identifica los Equipos/Instrumentos como se describe: XX-PETROPAR-YYY Donde: XX: Familia del Equipo/Instrumento (Ver TB-GEN-01). YYY: Número correlativo para cada familia. Inicia en el 001.</li> <li>Registra al instrumento en la Planilla de Estado de Instrumentos (FL-GEN-08).</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento Control de Calidad / Jefe de Departamento Control de Cantidad</b>
2.	<b>Detección de Necesidad de Calibración</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detecta cuando el equipo/instrumento está vencido, según la fecha de vencimiento de la calcomanía o etiqueta de calibración y con la Planilla de Estado de Instrumentos (FL-GEN-08).</li> </ul> <p>NOTA: Si la detección es por parte del Usuario, comunica al Jefe de Departamento</p>	<b>Usuario</b>
3.	<b>Evaluación</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evalúa la necesidad de calibración. (Ver TB-GEN-01)</li> <li>Si requiere calibración interna procede según el paso 4, si requiere calibración externa procede según el paso 5.</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento Control de Calidad / Jefe de Departamento Control de Cantidad</b>

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Milto - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-07

**PROCEDIMIENTO  
CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Revisión: 00

Página: 2 de 4

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
4.	<b>Calibración Interna</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe el instrumento a calibrar.</li> <li>▪ Procede a la calibración según el Instructivo de Calibración de Instrumentos aplicable al instrumento. Ver IN-GEN-01/ IN-GEN-02 según corresponda.</li> </ul>	Ver IN-GEN-01/ IN-GEN-02
5.	<b>Calibración Externa</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicita la contratación del Servicio calibración del equipo/instrumento.</li> <li>▪ Procede conforme el Procedimiento de Pedido de Compra (PR-GEN-11).</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento Control de Calidad / Jefe de Departamento Control de Cantidad</b>
6.	<b>Análisis de los valores de calibración</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verifica que se cumplan requisitos establecidos en 5.2.1. Si no se cumplen, devuelve para su adecuación.</li> <li>▪ Analiza los valores de calibración detallados en el certificado, en relación a las tolerancias establecidas la tabla Criterios de Identificación, Calibración y/o Verificación de Instrumentos (TB-GEN-01).</li> <li>▪ Si el instrumento no está dentro de las tolerancias establecidas en la Tabla (TB-GEN-01):               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Retiene el instrumento y lo separa.</li> <li>➢ Rastrea todos los productos inspeccionados con el instrumento desde la anterior calibración, o desde la fecha en que ocurrió el desvío (si se conoce con certeza), y elabora una SAC según Procedimiento de Mejora Continua (PR-GEN-03) detallando las medidas a tomar.</li> <li>➢ Si es posible, ajusta el instrumento y luego pasa al paso 7.</li> <li>➢ Si no es posible su ajuste, lo habilita para el uso "APROBADO CON OBSERVACIONES" (ver 5.3) (va al paso 7), o da de baja el instrumento (va al paso 8).</li> </ul> </li> <li>▪ Si el instrumento está dentro de las tolerancias establecidas en su calibración inicial en la Tabla (TB-GEN-01) lo libera como APROBADO e identifica como se establece en el paso 7.</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento Control de Calidad / Jefe de Departamento Control de Cantidad</b>
7.	<b>Identificación y Registro</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sella el certificado (ver sellos en 6), según corresponda.</li> <li>▪ Identifica el equipo/instrumento con un rótulo que deberá contener:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Código del equipo/instrumento.</li> <li>➢ Fecha de vencimiento.</li> </ul>               NOTA: Para instrumentos APROBADOS el rótulo será de color verde y para instrumentos APROBADOS CON OBSERVACIONES (ver 5.3.) el rótulo será de color rojo.             </li> <li>▪ Entrega el instrumento al usuario.</li> <li>▪ Registra en la Planilla de Estado de Instrumentos (FL-GEN-08):               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nueva fecha de vencimiento</li> <li>➢ Usuario del instrumento</li> <li>➢ Fecha de entrega</li> </ul> </li> </ul>	<b>Jefe de Departamento Control de Calidad / Jefe de Departamento Control de Cantidad</b>
8.	<b>Baja de Equipo</b>	
	<p>NOTA: Paso sólo aplicable cuando el equipo deba ser dado de baja.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solicita la baja del equipo al Departamento de Patrimonio.</li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>

Elaborado por: <i>MUNEIRO</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pentala - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ Gabriela Mitos - Dpto Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-07

**PROCEDIMIENTO  
CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Revisión: 00

Página: 3 de 4

**5.2. CONTRATACION DE SERVICIOS DE CALIBRACIÓN**

Los servicios de calibración serán solicitados a laboratorios habilitados según lo establecido en el punto 5.2.2.

**5.2.1. CONDICIONES DE CERTIFICADOS DE CALIBRACIÓN**

Al recibir un certificado, el Jefe de Departamento de Control correspondiente deberá verificarlo para ver si cumplen con las siguientes condiciones:

- Debe constar el nombre de la empresa o institución que realiza la calibración.
- Debe reportar y evidenciar los errores del instrumento calibrado.
- Evidencia de trazabilidad a patrones nacionales o internacionales reconocidos.
- Debe constar la identificación del instrumento calibrado.
- Debe constar el procedimiento de calibración utilizado.
- Identificación del responsable por la calibración.
- Debe constar la incertidumbre de la calibración.
- Debe constar la fecha de realización de la calibración.

**5.2.2. HABILITACIÓN DE LABORATORIOS**

La habilitación para los laboratorios de calibración se hará bajo uno de los siguientes criterios:

- a) Si los mismos son acreditados por una red nacional, como RBC (Red Brasileira de Calibración) o RAC (Red Argentina de Calibración), ONA u otro ente acreditado para tal efecto.
- b) Si han sido visitados por personal de la empresa y en la visita se ha constatado que tienen procedimientos que garantizan:
  - Rastreabilidad de sus patrones a patrones nacionales o internacionales reconocidos.
  - La realización del cálculo de incertidumbre de medición.
- c) Si se ha analizado una muestra de certificado de calibración y el mismo cumple con todas las condiciones detalladas en 5.2.1.

**5.3. LIBERACIÓN CON OBSERVACIONES**

Existen casos especiales en que es necesario liberar un instrumento "Con observaciones". Para estos casos se utilizará el rótulo de "Aprobado con Observaciones" (Ver punto 5.4). Pudiendo ser en casos de:

- Uso en rango restringido: Cuando el instrumento no tiene la exactitud requerida en todo el rango de medición, o cuando no ha sido calibrado en todas sus escalas o en todo el rango de medición
- Usar con tabla de corrección: Cuando la lectura del instrumento deba corregirse según una tabla o según el certificado de calibración, copia del cual deberá disponer el usuario.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastí – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Miltos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-07

**PROCEDIMIENTO  
CALIBRACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Revisión: 00

Página: 4 de 4

**5.4. INSTRUMENTOS FUERA DE USO**

Los instrumentos nuevos o que no serán utilizados durante un periodo de tiempo largo podrán ser clasificados como "Fuera de Uso". Para ello, el Jefe del Departamento correspondiente deberá:

- Identificar el instrumento como "Fuera de Uso" (Ver rótulo en 6, Anexos). Tal condición deberá constar en la Planilla de Estado de Instrumentos (FL-GEN-08).
- Calibrar el instrumento antes de su uso.

**5.5. ALMACENAMIENTO Y PROTECCIÓN**

Para su protección los instrumentos deberán estar limpios antes de su almacenamiento.

Instrumentos fuera de uso serán almacenados en forma independiente y deberán estar claramente identificados como se establece en 5.4 para evitar confusiones y su utilización.

**6. ANEXOS**

**Sello de APROBADO**

<b>PETROPAR</b>	<b>APROBADO</b>
N° identificación: _____	
Fecha última calibración: _____	
Fecha próxima calibración: _____	
Certificado N°: _____	
Calibrado por: _____	
Firma: _____	

**Sello de APROBADO CON OBSERVACIONES**

<b>PETROPAR</b>	<b>APROBADO CON OBSERVACIONES</b>
N° identificación: _____	
Fecha última calibración: _____	
Fecha próxima calibración: _____	
Certificado N°: _____	
Calibrado por: _____	
Firma: _____	
Observaciones: _____	
Rango de Medición: _____ a _____	

**Rótulo FUERA DE USO**

<b>PETROPAR</b>	<b>FUERA DE USO</b>
<b>SOLICITAR CALIBRACIÓN ANTES DE UTILIZAR</b>	

**7. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
7.6	Planilla de Estado de Instrumentos	FL-GEN-08	Por periodo	Jefatura de Departamento	Por periodo	3 años	N/A
7.6	Certificados de Calibración	NA	Por instrumento y por fecha	Jefatura de Departamento	Por instrumento y por fecha	3 años	N/A

Elaborado por: <i>Shirley Meza</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ. Gabriela Millot – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	



**Petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-08

**PROCEDIMIENTO  
CONTROL DE PROCESOS**

Revisión: 00

Página: 1 de 2

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Definir orientaciones para establecer y medir los indicadores de calidad de los procesos críticos del Sistema de Gestión de Calidad, analizar los resultados y determinar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: La determinación de los indicadores de desempeño de los procesos.

Hasta: La presentación de los resultados de los indicadores de desempeño a la Revisión por la Dirección.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - CONTROL DE PROCESOS**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Elaboración del Tablero de Indicadores</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se reúne para determinar:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Tablero de Indicadores de Procesos (TB-GEN-02).</li> <li>El valor objetivo para cada uno de los indicadores de procesos.</li> </ul> </li> </ul> <p>NOTA: Para la determinación de los indicadores de procesos y de los valores objetivos se tendrá en cuenta las consideraciones establecidas en el punto 6 del presente procedimiento (Anexos).</p>	<b>Comité de Calidad</b>
2.	<b>Ejecución de las mediciones</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conforme a la frecuencia establecida y considerando el muestreo determinado en el Tablero de Indicadores de Procesos (TB-GEN-02), efectúa las mediciones correspondientes.</li> <li>Registra el resultado de las mediciones en el formulario Registro de Medición de Indicadores de Procesos (FL-GEN-12).</li> <li>Remite una copia del Registro de Medición de Indicadores de Procesos (FL-GEN-12) al Coordinador de Calidad, dentro de los diez (10) primeros días subsiguientes al periodo de medición</li> </ul>	<b>Responsable de la Medición (Ver TB-GEN-02)</b>
3.	<b>Registro y publicación de las mediciones</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registra los resultados de la medición en el Resumen de Mediciones (FL-GEN-13).</li> <li>Publica el Tablero de Indicadores de Procesos (TB-GEN-02). Para ello, remite una copia del mismo a las áreas responsables de los procesos medidos, al</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Millto - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	



**Petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-08

**PROCEDIMIENTO**

Revisión: 00

**CONTROL DE PROCESOS**

Página: 2 de 2

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
	Representante de la Dirección y al Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente.	
4.	<b>Análisis de resultados</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Analiza trimestralmente los resultados de la medición de los indicadores de procesos con respecto al valor objetivo:               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Si el valor obtenido no alcanza el valor objetivo, solicita al Coordinador de Calidad que emita una SAC. Se procede según el paso 5.</li> <li>▪ Si el valor obtenido alcanza al valor objetivo, firma el tablero en señal de la verificación efectuada. Se procede según el paso 6.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>
5.	<b>Emisión de SAC</b>	
	<p>NOTA: Paso sólo aplicable en caso de que se requiera la elaboración de una Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elabora una Solicitud de Acción para la Mejora Continua (FL-GEN-06). Procede según lo indicado en el Procedimiento de Mejora Continua (PR- GEN-03).</li> </ul>	<b>Coordinador de Calidad</b>
6.	<b>Presentación de resultados a la Revisión por la Dirección</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Informa en la reunión de Revisión por la Dirección (PR-GEN-09) los resultados de los procesos y, cuando corresponda, las acciones determinadas para alcanzar los resultados planificados (valor objetivo).</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>

**6. ANEXOS**

Consideraciones especiales para el establecimiento de los Indicadores de Procesos:

El establecimiento del objetivo (meta) de cada indicador será establecido en ocasión de la reunión del Comité de la Calidad y con la participación de los responsables de los procesos.

Para establecer el indicador se tendrán en cuenta los Objetivos de Calidad y uno o más de los siguientes factores:

- Histórico de mediciones anteriores.
- Metas u objetivos particulares de PETROPAR.
- Resultados de la Revisión por la Dirección.

**7. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.	
8.2.3	Registro de Medición de Indicadores de Procesos	FL-GEN-12	Por proceso y periodo	Oficina del Coordinador de Calidad	Por proceso y periodo	3 años	---	
8.2.3	Resumen de Mediciones	FL-GEN-13	Por mes	Oficina del Coordinador de Calidad	Por mes	3 años	---	
8.2.3	Solicitud de Acción para la Mejora Continua	FL-GEN-06	Ver PR-GEN-03					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Milfos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	



**petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-09

**PROCEDIMIENTO**

Revisión: 00

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Página: 1 de 2

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para la realización de la Revisión por la Dirección. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: La planificación de la reunión para la Revisión por la Dirección.

Hasta: El revisión de las acciones en la siguiente Revisión por la Dirección.

La Revisión por la Dirección se efectuará como mínimo una vez cada año calendario. Podrá ser realizada en una única reunión o en varias reuniones distribuidas a lo largo del año calendario. Dentro del mes posterior a cada auditoría interna, se deberá convocar a una reunión de Revisión por la Dirección para tratar los hallazgos de la misma.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES – REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Preparación de Informe</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prepara el Informe (FL-GEN-09) que contiene información sobre:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de la necesidad de cambio de la Política y Objetivos de Calidad.</li> <li>Acta de Reunión de Revisión por la Dirección del periodo anterior.</li> <li>Resultados de las Auditorías Internas y Externas (si hubiere) del periodo evaluado.</li> <li>Resultado de las encuestas de la Medición de la Satisfacción del Cliente (ver PR-GEN-05).</li> <li>Resultado estadístico de los reclamos.</li> <li>Resultados de los Indicadores del Tablero de Medición de Procesos.</li> <li>Solicitudes de Acción para la Mejora Continua abiertas durante el periodo.</li> </ul> </li> <li>Convoca al Comité de Calidad y les remite copia del Informe.</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>
2.	<b>Realización de la Revisión por la Dirección</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizan la reunión para la revisión del SGC.</li> <li>Analizan el informe preparado por el Representante de la Dirección.</li> </ul>	<b>Comité de Calidad / Representante de la Dirección</b>

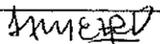
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Parata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Mitos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO**  
**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
3.	<b>Elaboración del Acta de Reunión</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora el Acta de Revisión por la Dirección (FL-GEN-10).</li> <li>Anexa el Informe.</li> <li>Firma el Acta de Revisión por la Dirección (FL-GEN-10).</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>
4.	<b>Verificación del Acta</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica el Acta de Revisión por la Dirección (FL-GEN-10).</li> <li>Firma el Acta como evidencia de la verificación efectuada.</li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>
5.	<b>Distribución del Acta</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Remite el Acta de Revisión por la Dirección al Comité de Calidad.</li> </ul>	<b>Representante de la Dirección</b>
6.	<b>Implementación de Acciones</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementan acciones derivadas de las decisiones tomadas.</li> </ul>	<b>Responsables asignados en el Acta</b>
7.	<b>Revisión de Acciones Implementadas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisan las acciones efectuadas durante el año en la reunión de Revisión por la Dirección del siguiente año.</li> </ul>	<b>Comité de Calidad</b>

**6. REGISTROS**

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
5 6.1	Acta de Revisión por la Dirección	FL-GEN-10	Por periodo	Oficina del Representante de la Dirección	Por periodo	3 años	---
5 6.1	Informe para la Revisión por la Dirección	FL-GEN-09	Por periodo	Oficina del Representante de la Dirección	Por periodo	3 años	---

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: 	
Econ. Gabriela Milto – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para el mantenimiento de instalaciones y equipos. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

**Desde:** Elaboración del calendario o solicitud de mantenimiento.

**Hasta:** Registro del trabajo realizado en el calendario o en el formulario establecido.

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Elaboración del calendario de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Elabora el Calendario de Mantenimiento (FL-GEN-14), donde detalla los plazos y actividades a realizar en el transcurso del año.</li> <li>Solicita la aprobación del Calendario de Mantenimiento al Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente.</li> </ul>	<b>Jefes de Departamento</b>
2.	<b>Aprobación del calendario de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Verifica el calendario.</li> <li>Aprueba el Calendario de Mantenimiento (FL-GEN-14). Si no aprueba, indica las modificaciones y vuelve al paso anterior.</li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>
3.	<b>Pedido de trabajo de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Completa la Solicitud de Mantenimiento proveído por la sección encargada del mantenimiento a realizarse :</li> </ul> <p><i>Nota:</i> En los casos en que el mantenimiento programado no pueda ser ejecutado por algún motivo se deberá reprogramar en el campo Fecha de Reprogramación del Calendario de Mantenimiento (FL-GEN-14).</p> <p><i>Nota:</i> Conserva una copia de la Solicitud de Mantenimiento.</p>	<b>Jefe de Departamento</b>
4.	<b>Ejecución del mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecuta el mantenimiento de las instalaciones o equipos.</li> </ul>	<b>Funcionarios del Departamento de Mantenimiento correspondiente</b>

Elaborado por: <i>Shirley Meza</i>	Revisado por: <i>Nelson Pomata</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastí - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Millós - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO**  
**MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES Y EQUIPOS**

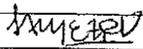
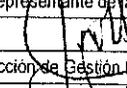
PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
5.	<b>Registro de la ejecución del trabajo</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Completa la Solicitud de Mantenimiento.</li> <li>▪ Registra la ejecución del mantenimiento en el Calendario de Mantenimiento (FL-GEN-14).</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Si el mantenimiento ejecutado no fuera satisfactorio, se realiza el pedido nuevamente.</p>	<b>Jefe de Departamento</b>

**5.3. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Solicitud de mantenimiento</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecta la necesidad de un mantenimiento correctivo.</li> <li>▪ Solicita el mantenimiento a través de la Solicitud de Mantenimiento proveído por el Dpto. de Mantenimiento correspondiente.</li> <li>▪ Solicita la aprobación (firma) en la Solicitud de Mantenimiento del Jefe Sección.</li> </ul>	<b>Funcionario del Departamento</b>
2.	<b>Aprobación de la solicitud</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprueba (firma) la Solicitud de Mantenimiento.</li> <li>▪ Remite la Solicitud de Mantenimiento al Dpto. de Mantenimiento correspondiente.</li> </ul>	<b>Jefe de Sección</b>
5.	<b>Registro del mantenimiento</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Recibe la Solicitud de Mantenimiento.</li> <li>▪ Verifica que las instalaciones o equipos hayan quedado en condiciones seguras.</li> <li>▪ Completa el campo II ENTREGA DE TRABAJO</li> <li>▪ Firma y archiva como se establece en 6.Registros.</li> </ul>	<b>Jefe de Sección</b>

**6. REGISTROS**

Ítem de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
7 5 1	Solicitud de Mantenimiento	NA	Por fecha	Dpto. Control de Calidad	Por número	5 años	---
7 5 1	Calendario de Mantenimiento	FL-GEN-14	Por Fecha	Dpto. Control de Calidad	Por año	5 años	---

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Portata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: 	
Econ. Gabriela Millot - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	

**PROCEDIMIENTO  
PEDIDO DE COMPRA**

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer la secuencia de actividades y las consideraciones a tener en cuenta para el pedido de compra de bienes y servicios. Establecer una metodología que defina las tareas y responsabilidades de los funcionarios afectados. Definir los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

**Desde:** Elaboración del presupuesto.

**Hasta:** Remisión del Pedido de Compra al Gabinete de Planificación y Control de Gestión o la Dirección Financiera (Compra por Fondo Fijo).

**3. SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

Todas las áreas incluidas dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad.

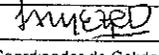
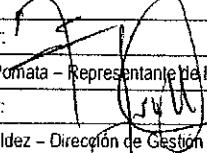
**4. REFERENCIA**

- Norma ISO 9001:2008.
- Ley de Contrataciones Públicas 2051/03

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - ADQUISICIÓN (Por Licitaciones)**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Elaboración del anteproyecto de compra</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabora el anteproyecto de presupuesto de compra de equipos, materiales, reactivos y otros insumos necesarios (FL-GEN-18).</li> <li>• Solicita la aprobación del anteproyecto al Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente.</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento</b>
2.	<b>Aprobación del anteproyecto de presupuesto</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica el anteproyecto:               <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Si está correcto, aprueba el anteproyecto y remite a la Dirección Financiera.</li> <li>➢ Si no está correcto, informa cambios y vuelve al paso anterior.</li> </ul> </li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>
3.	<b>Elaboración del pedido de compra</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recibe el Plan Anual de Contrataciones (PAC) aprobado por la presidencia de Petropar, donde están establecidas las adquisiciones autorizadas para la gerencia.</li> <li>• Elabora el Pedido de Compra (FL-GEN-16) con las especificaciones técnicas, normas a las cuales debe referir y costo estimado a través de un Memorando y lo remite a la Gerencia.</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento</b>
4.	<b>Aprobación del pedido de compra</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisa y aprueba el Pedido de Compra (FL-GEN-16).</li> <li>• Remite al Gabinete de Planificación y Control de Gestión el pedido de compra.</li> </ul>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza - Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata - Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti - Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Mitos - Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez - Dirección de Gestión Empresarial	

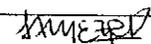
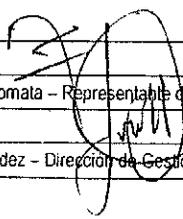
**PROCEDIMIENTO  
PEDIDO DE COMPRA**

**5.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES - COMPRA POR FONDO FIJO**

PASO	PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1.	<b>Solicitud de compra</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detecta la necesidad de compra de artículos/servicios pre establecidos en el Reglamento de Compra por fondo fijo.</li> <li>▪ Solicita la compra por medio del formulario "Autorización para compra por fondo fijo" (FL-GEN-17)</li> </ul>	<b>Funcionario del Departamento</b>
2.	<b>Revisión de la solicitud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisa el formulario "Autorización para compra por fondo fijo" (FL-GEN-17), firma y remite al Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente para su aprobación.</li> </ul>	<b>Jefe de Departamento</b>
3.	<b>Aprobación de la solicitud</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aprueba y firma la solicitud, caso contrario reenvía al funcionario solicitante indicando las discrepancias.</li> </ul> <p>NOTA: si el pedido es aceptado se asigna un responsable quien procede a la compra.</p>	<b>Gerente de Control de Producto y Medio Ambiente</b>
4.	<b>Registro de la compra</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega la Factura Contado, en la Gerencia de Control de Producto y Medio Ambiente para su archivo y posterior rendición del Fondo Fijo.</li> </ul>	<b>Funcionario asignado</b>

**6. REGISTROS**

Ítem de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
7 5 1	Anteproyecto de Presupuesto de Compra	FL-GEN-18	Por fecha	Oficina de la Gcia. Control de Producto y Medio Ambiente	Por fecha	5 años	---
7 5 1	Pedido de Compra	FL-GEN-16	Por Fecha	Oficina de la Gcia. Control de Producto y Medio Ambiente	Por fecha	5 años	---
7 5 1	Autorización para compra por Fondo Fijo	FL-GEN-17	Por Fecha	Oficina de la Gcia. Control de Producto y Medio Ambiente	Por fecha	5 años	---

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por:	
Econ. Gabriela Millos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	



**Petropar**  
PETROLEOS PARAGUAYOS

Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente

Código: PR-GEN-12

**PROCEDIMIENTO**

Revisión: 00

**ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO**

Página: 1 de 3

**Descripción de las modificaciones:** Emisión inicial

**Fecha de vigencia:** 26-02-09

**Resolución PRS N°:** 007/09

**1. OBJETIVO**

Establecer las normas generales a aplicar para el resguardo y disponibilidad (Backup) de la información elaborada y registrada en medios magnéticos, así como para la protección de la integridad y el acceso autorizado a los datos almacenados en medios magnéticos y a los equipos informáticos mediante un sistema de administración de claves de acceso. Definir las responsabilidades de los funcionarios afectados y los registros a utilizar como consecuencia de la aplicación de este procedimiento.

**2. ALCANCE**

Desde: Copia de datos almacenados y/o habilitación de usuarios

Hasta: Resguardo de copia externa y/o baja de usuarios

**SECTORES QUE INTERVIENEN EN EL PROCEDIMIENTO**

- Departamento Control de Cantidad.
- Departamento Control de Calidad.
- Dirección de Gestión Empresarial (DGE)

**4. REFERENCIA**

- Procedimiento Usuarios de Dominio emitido por la DGE.
- Procedimiento para la administración de correo electrónico, mensajería instantánea e Internet emitido por la DGE
- Compromiso de No-Divulgación de Contraseña emitido por la DGE
- Compromiso de Confidencialidad de Información emitido por la DGE

Elaborado por: <i>SMMEPV</i>	Revisado por: <i>[Firma]</i>	Aprobado por:
Ing Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugastti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: <i>[Firma]</i>	
Econ. Gabriela Mitos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

**5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS**

**5.1. SECUENCIA DE ACTIVIDADES**

<b>PASO</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
1.	<p><b>RESGUARDO Y DISPONIBILIDAD (BACKUP) DE LA INFORMACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda información (datos de medición de tanques, planillas de mediciones, resultados de análisis de productos, etc.) que sea registrada en o generadas por los equipos informáticos, tiene que:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ser identificada mediante un rótulo/etiqueta magnética con una codificación alfanumérica que permita determinar mínimamente:                   <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tipo de operación, por ej., EN = Ensayo; ME = Medición, etc.;</li> <li>2) Fecha (aammdd) de operación;</li> <li>3) Hora (HHMM) de la operación;</li> <li>4) Producto, por ej., GO = Gas Oil; AL = Alcohol; etc.;</li> <li>5) Procedencia, por ej. BC = Barcaza, TK = Tanque, CA = Camión;</li> <li>6) Identificación de la procedencia (número de barcaza, tanque, camión, etc.),</li> <li>7) Planta, por ej. VE = Villa Elisa; CC = Calera Cué; MT = Mauricio José Troche; HE = Hernandarias;</li> <li>8) Responsable del registro, por ej. el ID de usuario;</li> </ol> </li> <li>b. Tener 2 (dos) copias periódicas de seguridad (backup, como mínimo una vez al mes) en un medio magnético externo que deberán ser depositadas: una (Copia N° 1) en la Gerencia de Control de Producto y Medio Ambiente, y la otra (Copia N° 2) en un lugar alejado del área afectada por el Sistema de Calidad. Se llevará un registro de las copias de seguridad depositadas en cada sitio.</li> </ol> </li> </ul>	<p>Jefe de Sección o funcionario asignado por el Jefe de Departamento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las copias de seguridad se deberán mantener disponibles por espacio de 5 (cinco) años, pasado los cuales, se procederá a su destrucción controlada, labrándose en ese momento el Acta correspondiente que contendrá el detalle de las copias destruidas.</li> </ul>	<p>Jefe de Sección o funcionario asignado por el Jefe de Departamento</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de necesidad de recuperación de información, se deberá recurrir en primer lugar a la Copia N° 1. Una vez recuperada la información, se deberá devolver inmediatamente la Copia N° 1 a la Gerencia de Control de Producto y Medio Ambiente. Se registrará cada incidente ocurrido.</li> </ul>	<p>Jefe de Sección</p>
2.	<p><b>PROTECCIÓN DE INTEGRIDAD Y ADMINISTRACIÓN DE CLAVES DE ACCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para acceder a los equipos informáticos, todo funcionario afectado a los Departamentos Control de Calidad y Control de Cantidad, deberá contar con una Identificación de Usuario y una Clave de Acceso.</li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Los sondeadores del departamento de la sección mediciones tendrán una sola contraseña para la sección, administrada por la Dirección de Gestión</p>	<p>Jefe de Sección</p>

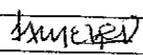
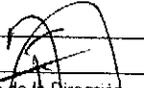
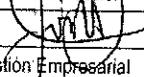
Elaborado por: <i>Shirley Meza</i>	Revisado por: <i>Nelson Pomata</i>	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	
Revisado por:	Revisado por: <i>Gabriela Milto</i>	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Econ. Gabriela Milto – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	

	Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente	Código: PR-GEN-12
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Revisión: 00
	<b>ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO</b>	Página: 3 de 3

	Empresarial a través del Dpto. de Informática y Telecomunicaciones, la cual deben tener conocimiento y utilizarla de acuerdo a las reglas establecidas por la Dirección de Gestión Empresarial.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Para la habilitación, modificación, bloqueos/desbloqueos de la Identificación de Usuario y de la Clave de Acceso, habilitación/deshabilitación del servicio de correo electrónico, mensajería instantánea e Internet, así como para la definición de los niveles de accesos, se procederá conforme lo establecido en el Procedimiento Usuarios de Dominio, en el Procedimiento para la administración de correo electrónico, mensajería instantánea e Internet, emitidos por la Dirección de Gestión Empresarial. Igualmente, para estos casos registrarán los Compromisos de No-Divulgación de Contraseñas y de Confidencialidad de Información, emitidos por la misma fuente.</li> </ul>	<b>Jefe de Sección</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toda fórmula o macro asociada a los cálculos de resultados de ensayo y mediciones, deberán estar protegidas de alteraciones voluntarias o involuntarias.</li> </ul>	<b>Jefe de Sección</b>

### 6. REGISTROS

Item de la Norma	Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Obs.
7.2	Copia de Seguridad	NA	Por fecha	Copia 1: Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente	Por fecha	5 años	---
				Copia 2: Fuera de la Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente			
7.2	Registro de Copia de Seguridad	NA	Por fecha	Gerencia Control de Producto y Medio Ambiente	Por fecha	5 años	---

Elaborado por: 	Revisado por: 	Aprobado por:
Ing. Shirley Meza – Coordinador de Calidad	Ing. Nelson Pomata – Representante de la Dirección	Ing. Pablo Sugasti – Encargado de Despacho
Revisado por:	Revisado por: 	
Econ. Gabriela Miltos – Dpto. Desarrollo Humano y Organizacional	Sr. Carlos Valdez – Dirección de Gestión Empresarial	