



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, CA.**

---

*Manual de Gestión de la Calidad*  
*M-GC-001*

---

# Manual de Calidad

## 1. INFORMACION INTRODUCTORIA

Con el transcurso de los años **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha fomentado la idea de crear una empresa Venezolana con profesionales Venezolanos e incursionar en el área Petrolera & Gas. Como líderes en el Servicio, Alquiler, Asesoramiento y Labor e innovar en nuevas líneas de productos para la industria petroleros y gas. Con el objetivo de proveer a nuestros clientes una solución integral a sus necesidades. Contamos con un excelente grupo humano Venezolanos; el cual se capacita en forma permanente a fin de estar actualizado en los cambios e innovaciones tecnológicas que se presentan en nuestro ámbito.

Nuestro objetivo principal es lograr una permanente mejora en nuestras actividades a fin de dar un servicio que asegure una entrega en tiempo y forma con su correspondiente asesoramiento, soporte técnico y su posterior servicio post-venta. La cumplimentación de las pautas mencionadas nos obligan a un estricto cumplimiento de nuestro manual de garantía de calidad y procedimientos a fin de lograr como meta final una satisfacción plena de nuestros clientes.

Es importante señalar además, que nuestros servicios están fortalecidos por contar con un mínimo de stock permanente de los principales productos de comercialización.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, cuenta con un recurso humano multidisciplinario de alto nivel, integrado por: jóvenes profesionales, ingenieros, técnicos, operadores, obreros y personal administrativo, de gran capacidad generadora, capaces de ofrecer servicios y productos de la mas alta calidad y de asumir nuevos retos en aras de siempre plantear soluciones viables a problemáticas existentes e innovar con tecnología de punta.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, cuenta con una Base Central de Operaciones en la ciudad del Tigrito, San José de Guanipa (Epicentro Operacional de la Faja Petrolífera del Orinoco), desde donde se brinda apoyo técnico-operativo a las unidades de campo.

**OFICINA PRINCIPAL:** AV. FERNANDEZ PADILLA, CENTRO COMERCIAL CONERSAB CENTER, PB LOCALES 19 y 20, SAN JOSE DE GUANIPA, ESTADO ANZOATEGUI.

**PATIO Y TALLERES:** CALLE LA FLORIDA CRUCE CON CALLE YARACUY S/N, SAN JOSE DE GUANIPA, ESTADO ANZOATEGUI



# ISP

J. 40938158-7

Internacional de Servicios Petroleros, C.A.

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

## CAPACIDAD PRODUCTIVA-OPERACIONAL

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, está en capacidad de ofrecer una gran variedad de servicios a la industria, sin embargo, a continuación se enumeran los principales servicios ofrecidos y la respectiva capacidad operativa para los mismos que tiene la organización:

Servicio	Proyecto PDVSA	Principales Equipos Utilizados	Capacidad Operativa	Normativa
Transporte Lodos y Rípios (Base agua y Base Aceite)	Petrourica PDVSA Mixta	<b>Transporte:</b> Camiones al Vacío (Vaccums) <b>Tratamiento:</b> Planta de Tratamiento	150.000 Bbbls/ Año $\approx 19.890 \text{ m}^3$ / Año	Decreto 2.635
Transporte de Crudo en Proyecto de Producción Temprana	Petromiranda PDVSA Mixta	<b>Transporte:</b> Camiones al Vacío (Vaccums) <b>Procedimiento:</b> Incorporación a la producción	$\approx 150.000$ Bbbls/ Año $\approx 19.890 \text{ m}^3$ / Año	Decreto 883
Transporte de Diluyente	Petrocedeño PDVSA Mixta	<b>Transporte:</b> Camiones al Vacío (Vaccums) <b>Procedimiento:</b> inyección a pozo	$\approx 1.200$ Tn/ Año	Decreto 2.635 Decreto 638
Logística y/o Servicio de unidades Pesada /Bate, Low boy, Grúa, Plataforma	División JUNIN	<b>Transporte:</b> Desvestida/Movilización/Vestida de Taladros Workover/Perforación	$\approx 3$ Frentes simultáneos con diferentes clientes	Decreto 2.635
Transporte de Crudo	Petrourica PDVSA Mixta	<b>Transporte:</b> Camiones al Vacío (Vaccums) <b>Procedimiento:</b> Incorporación a la producción	150.000 Bbbls/ Año $\approx 19.890 \text{ m}^3$ / Año	Decreto 2.635

Además, y debido a las exigencias del mercado y a las necesidades de optimizar y mejorar a nivel mundial la producción petrolera, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, puede ofrecer a través de solicitudes expresas, tanto para entidades gubernamentales como privadas, servicios para el:

- Equipo de Direccional para pozo petrolero y/o gas
- Coull Tubing
- Prueba de Cementación / Cementing Equipment (Ensayo/Fractura/Pruebas de hermeticidad/Cementación Aprensión/Acidificaciones)
- Alquiler, venta y servicio de herramientas, equipos para la Industria Petrolera.

Además, a través de convenios o a solicitud de las partes interesadas, podemos asesorar o apoyar iniciativas de índole petrolero y/o gas en pro del bienestar de las necesidades del país.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

Hoy en día, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, cuenta con una cartera de clientes, que incluye a:

PETROMIRANDA PDVSA MIXTA	PETROCEDEÑO PDVSA MIXTA
PETROANZOATEGUI PDVSA MIXTA	PETROUNARE PDVSA MIXTA
PETROURICA PDVSA MIXTA	PETROMACAREO PDVSA MIXTA

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Como una demostración de nuestro compromiso con la Calidad, hemos desarrollado e implantado un Sistema de Gestión de la Calidad en el marco y bajo los lineamientos de la Norma ISO- 9001<sub>v2008</sub> (que rige los sistemas de Calidad utilizados por organizaciones de Ingeniería de servicio) y las normas y leyes ambientales que aplican a nuestros servicios. Es por ello que, todo el personal esta consciente de la necesidad de comprometerse con este proceso de mejora continua encaminado a satisfacer de manera integral a todos los entes involucrados.

### 2.1 OBJETIVO

Nuestro propósito es:

Establecer las bases y pautas para la implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice cumplir con las expectativas de nuestros clientes y las regulaciones que aplican a nuestra área de operación, para demostrar así, una ventaja competitiva más y certificar nuestra capacidad para prestar servicios.

### 2.2 ALCANCE

El SGC adoptado, establece y documenta los procedimientos y directrices que aplican en forma general a toda la organización y más específicamente a los servicios de:

- Suministro de materiales, equipos y herramientas para la industria petrolera

### 2.3 ESTRUCTURA

El sistema de calidad de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, está estructurado y documentado en tres niveles:

**Nivel 1:** Define la política, los objetivos y la responsabilidad Gerencial por la calidad. Por ende, se incluye en este nivel: El manual de la Calidad, la Política y los Objetivos de la Calidad.

**Nivel 2:** Este nivel esta conformado por todos los procedimientos, planes de calidad, instrucciones de trabajo y directrices relacionados con la calidad de la gestión de los procesos ejecutados.

La documentación del sistema de calidad, relativa a todos los procedimientos que detallan aspectos de los elementos o requisitos del sistema cuando se requiere, se ha considerado conveniente presentarla en forma separada, a través de un "Manual de Procedimientos".



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

**Nivel 3:** En este nivel se encuentran todos los formatos de registro que deben y/o pueden requerirse en la gestión de un proceso. Se entiende por formato, todo documento que debe ser diligenciado utilizando una plantilla (de forma y contenido) previamente definida y establecida.

## 2.4 POLITICA DE LA CALIDAD

En **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, hemos definido, mantenemos y divulgamos nuestra política de calidad.

### POLITICA DE CALIDAD

Como una demostración de nuestro compromiso con la calidad, en **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, nos comprometemos a:

- Implantar un sistema de gestión de la calidad en el marco y bajo los lineamientos de la norma ISO-9001<sub>v2008</sub>
- Cumplir con las leyes, decretos gubernamentales y normas ambientales que apliquen a nuestra área de operación.
- Ofrecer servicios, productos y soluciones, ingeniería de Petróleo que minimicen de manera integral el impacto general que existe sobre el ambiente.
- Satisfacer plenamente las necesidades y requerimientos de nuestros clientes en pro de la mejora continua y la retroalimentación.
- Aumentar nuestra competitividad, invirtiendo en el adiestramiento y la capacitación de nuestro personal.

## 2.5 DIFUSION E IMPLANTACION DE LA POLITICA DE LA CALIDAD

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, a través de su dirección, asegura que la Política de la Calidad es entendida, aplicada y mantenida por todos los niveles de la organización.

Las Gerencias en general y el Asesor de Sistemas de Gestión, se aseguran que nuestra Política de la Calidad sea difundida a través de:

- Charlas, talleres y publicaciones
- Medios impresos (Pendones, Avisos, formatos carta, etc.) que estén ubicados en:
  - Cada una de las oficinas de la empresa y en aquellas dependencias donde se considere que por su ubicación y acceso se pueda fomentar su divulgación.
  - Carnets de los empleados
- Manuales
- Adiestramiento e inducción a nuevos empleados
- A través de cualquier otra actividad que sirva para divulgar la política de la calidad.

De esta forma, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, da a conocer, entender e implantar su política de Calidad a todo el personal, asegurando la comprensión de su contenido y su aplicación en el tiempo; además, se dejará como evidencia, los registros de estas actividades.

Las evidencias objetivas de las charlas de la Política de la Calidad son conservadas por el Asesor de Sistemas de Gestión, quién a su vez verifica el cumplimiento de la Política de la Calidad mediante el control y seguimiento de los objetivos relativos a la calidad.

## **2.6 OBJETIVOS RELATIVOS A LA CALIDAD**

### **2.6.1 OBJETIVOS GENERALES**

A fin de cumplir con nuestra política de calidad, nos hemos propuesto:

- Implantar, operar y mantener un sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Norma ISO-9001<sub>v2008</sub>, y las demás leyes y regulaciones que apliquen a nuestra área de operación.
- Gestionar nuestros servicios de manera eficaz, cumpliendo con los requerimientos explícitos e implícitos de nuestros clientes, las regulaciones que apliquen y nuestros principios y valores organizacionales.
- Asegurar que nuestro personal esté entrenado para realizar su trabajo adecuadamente y en el marco de nuestra política de calidad.
- Innovar en servicios y tecnologías.
- Cumplir con las normativas vigentes de seguridad, higiene y ambiente

### **2.6.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Cumplir con los requisitos establecidos en la Norma Covenin- ISO 9001<sub>v2008</sub>
- Ejecutar las operaciones mediante la aplicación de procedimientos documentados basados en normas, regulaciones y buenas prácticas de trabajo
- Realizar Auditorías internas
- Aplicar acciones correctivas
- Aplicar acciones Preventivas
- Aplicar técnicas estadísticas
- Determinar las necesidades de adiestramiento
- Elaborar y ejecutar un plan de capacitación y adiestramiento que aplique a todo el personal
- Cumplir con las normas de seguridad industrial.
- Aplicar paulatinamente requisitos que nos enrumben a gestionar la aplicación de las normas ISO-14.001.

Estos objetivos están determinados de manera cuantificable y, su medición y control se realiza a través de indicadores de gestión, como es explicado en la sección ocho (8) de este Manual, "Medición, Análisis y Mejora".

## **2.7 DESCRIPCIÓN DE LAS RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES DE LA ORGANIZACIÓN**

El anexo N° 1, presenta el organigrama funcional de la empresa

En el anexo N° 2, se presenta la matriz de responsabilidades del Sistema de Gestión de la Calidad, en la cual se asignan las responsabilidades directas y colaterales del personal clave relacionado con cada requisito del Sistema de Gestión de la Calidad.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, CA.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## **2.7.1 DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA FUNCIONAL Y RESPONSABILIDADES CLAVES**

A continuación se muestra una descripción resumida de las autoridades y responsabilidades relacionadas con el sistema de gestión de la calidad de los principales cargos dentro de la organización.

### **Presidente**

- Preside la Dirección conjuntamente con el Gerente General. Tiene la última palabra a la hora de tomar decisiones en asuntos cruciales para la organización.

### **Gerente General**

- Preside el comité de la Calidad
- Establece la Política de la Calidad y los Objetivos de la Calidad.
- Gestiona y asigna los recursos necesarios para implantar y mantener el sistema de Gestión de la Calidad
- Designa al representante de la Dirección
- Revisa y aprueba el Manual de La Calidad
- Elabora la descripción de cargo de cada uno de los Gerentes de la empresa y los cursos requeridos para estos cargos.
- Aprueba el plan o programación anual de la Calidad (auditorías, planes de Adiestramiento, etc.)

### **Comité de la Calidad**

Está constituido por los Gerentes de la empresa, y:

- Define el alcance de la Norma
- Selecciona la Consultora y la organización Certificadora
- Lidera las acciones de desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en todas las áreas operativas de la empresa
- Difunde la política, los requisitos, los objetivos y los logros de la Calidad
- Estructura a grandes rasgos el programa anual de la Calidad
- Asegura el Cumplimiento del Plan o programa anual aprobado
- Realiza revisiones periódicas del SGC.

### **Representante de la Dirección.**

Es el encargado de diseñar y estructurar el sistema de Gestión de la Calidad y conduce su desarrollo, implantación y mantenimiento.

- Asegura que el sistema cumpla con los requisitos de la Norma ISO-9001:2008
- Coordina las actividades con el organismo certificador
- Es responsable del control de la documentación.
- Establece el plan de auditorías internas y las ejecuta, acuerda las acciones correctivas y/o preventivas con el personal encargado de su aplicación y realiza el seguimiento de dichas acciones.
- Redacta los reportes de revisión por parte de la dirección de la empresa.
- Es el responsable de diseñar, implantar y ejecutar el plan de adiestramiento, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de las diferentes áreas operativas.

### **Gerente de Operaciones.**

- Es responsable de que las operaciones se ejecuten de acuerdo a los procedimientos documentados y de su redacción en aquellos casos donde estos no existan.
- Es responsable de determinar y aplicar las acciones correctivas y/o preventivas cuando se requiera.
- Elabora la descripción de cargos y los cursos requeridos por cada una de las personas que componen esta área operativa.



J. 40938158-7  
**ISP**

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

---

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

**Gerente Administrativo.**

- Administra los recursos económicos
- Gestiona y asegura los recursos económicos necesarios para las operaciones y el mantenimiento del sistema de la calidad.

**Todo el Personal.**

- Se compromete con el logro de los objetivos de la Calidad
- Identifica y registra todo problema que afecte la calidad en su tarea
- Inicia acciones para prevenir la ocurrencia de No conformidades relacionadas con los el SGC y los servicios.
- Vela por que se cumplan las medidas preventivas o correctivas aplicadas al área a la que pertenece.
- Se capacita en el sistema de Gestión de la Calidad

## 2.8 Exclusiones

Para la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, contempla la exclusión de las siguientes cláusulas:

- **Sección 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO:** Nuestra organización presta servicios de saneamiento ambiental, todos ellos, están regulados por disposiciones ambientales emitidas por el MARN, la Ley Penal del Ambiente o por Decretos en Gaceta Oficial, así que la estructuración y el control esta pre-establecido por normativas ambientales gubernamentales. Es por ello que, al no diseñar ni fabricar producto alguno, esta sección no aplica a nuestra organización.
- **Cláusula 7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE:** EVERGREEN SERVICE, C.A., no utiliza equipos, herramientas o cualquier otro elemento que sea propiedad de nuestros clientes, por lo que, excluimos esta sección de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.

Estas secciones o cláusulas, se incluyen en este Manual con el fin de hacer coincidir nuestra numeración con la de la Norma COVENIN ISO-9001V2008.



**ISP**

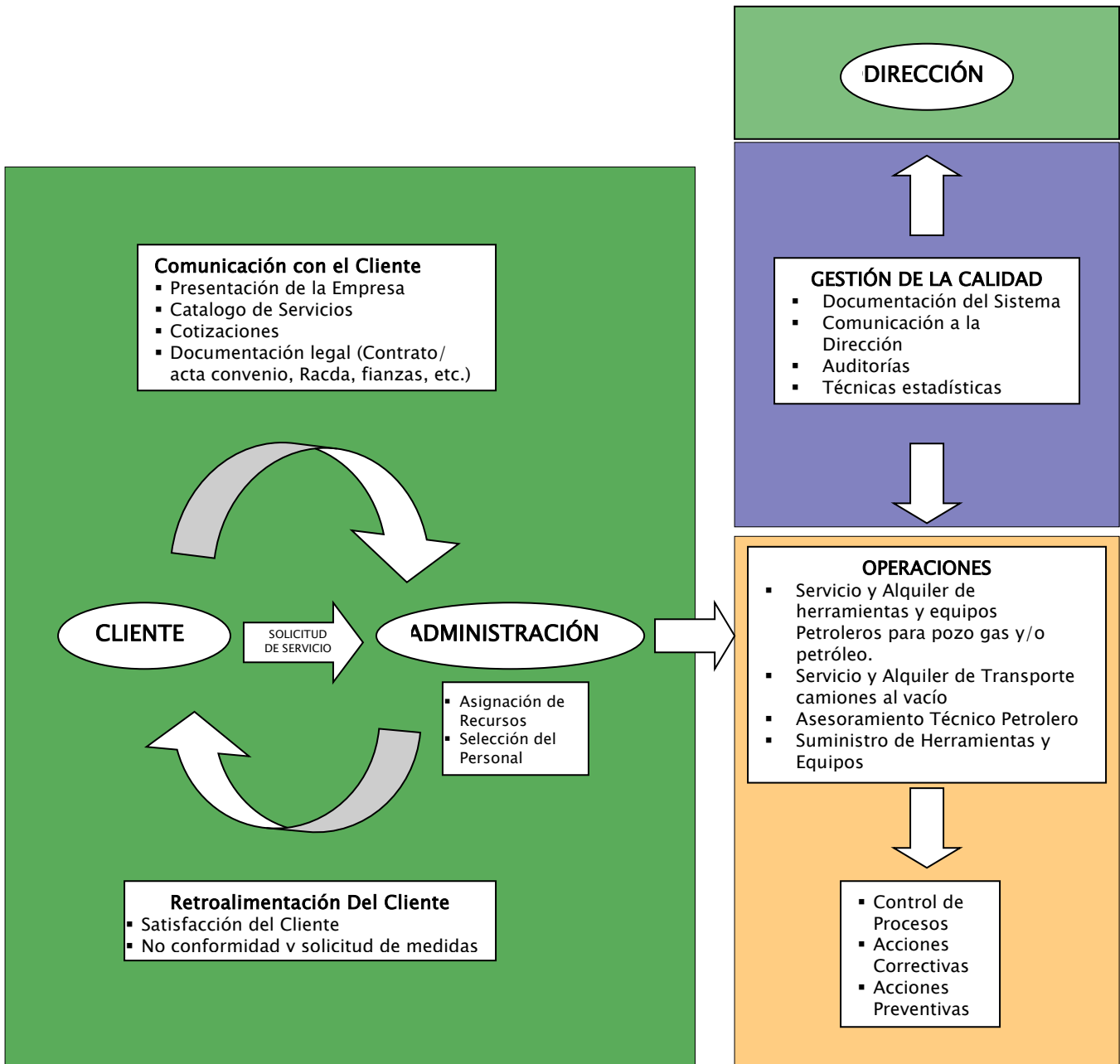
J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, CA.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

### 3. MAPA DE PROCESOS

El presente mapa, muestra el esquema de interrelación que existe entre las diferentes áreas operativas de la empresa, el cliente y las cláusulas de la Norma COVENIN ISO-9001v2008.





**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### RESPONSABILIDAD

Es responsabilidad de la Dirección:

- Revisar el sistema de gestión de la calidad, mediante la discusión de los reportes de revisión redactados por el Asesor de Sistemas de Gestión.
- Además, tomar las decisiones necesarias cuando estas sean de una magnitud tal que no puedan ser tomadas por ninguna de las funciones encargadas.

Es responsabilidad del Comité de la Calidad:

- Implantar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad en nuestra organización.

El Asesor de Sistemas de Gestión es responsable de:

- Asegurar que se realice el control de los documentos y de los datos del Sistema de Calidad, así como la revisión continua del mismo a fin de detectar acciones preventivas y/o correctivas.
- Programar las auditorías internas y
- Elaborar los reportes de revisión para la dirección.

### 4.1. REQUISITOS GENERALES

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad estructurado y documentado en tres niveles (Sección 2.3) con la finalidad de mejorar continuamente la eficacia de la empresa, aumentar la satisfacción del cliente y reducir costos, para ello cumple con los requisitos establecidos en la Norma COVENIN ISO 9001V2008.

Para mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.:**

- a. Ha identificado los procesos necesarios para implantar el Sistema de Gestión de la Calidad en toda la Empresa.
- b. Ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos.
- c. Ha determinado a través de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad (Planes de la Calidad, Procedimientos y Registros) los criterios y métodos necesarios para asegurar que las operaciones y procesos sean eficaces.
- d. Asegura la disponibilidad de recursos (Humanos, Infraestructura y Ambiente de Trabajo) necesarios para las actividades operacionales definidas en el Sistema de Gestión de la Calidad que se establecen en los Planes y Procedimientos, incluyendo la formación de personal. El Gerente Administrativo asegura que el presupuesto sea aprobado y los recursos necesarios para la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad estén disponibles.
- e. El Asesor de Sistemas de Gestión realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos, con la finalidad de mantener y/o mejorar la eficacia de los mismos y del Sistema de Gestión de la Calidad, a



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

través de los indicadores contenidos en el Informe Mensual y a través del logro de los objetivos planteados por cada una de las áreas operativas de la organización.

- f. El Comité de la Calidad implementa las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planificados y la mejora continua de los procesos.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, gestiona estos procesos cumpliendo con los requisitos establecidos en la Norma COVENIN ISO-9001<sup>v2008</sup>.

## **4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN**

### **4.2.1. GENERALIDADES**

La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad que satisface los requisitos contractuales, legales y reglamentarios, además de las necesidades y expectativas de los clientes y los requerimientos de calidad ambiental, está definida e integrada por:

a.- La declaración documentada de la política de la calidad y de los Objetivos relativos a la Calidad indicados en los puntos 2.4 (Política de la Calidad) y 2.6 Objetivos Relativos a la Calidad del presente manual.

b.- El presente Manual de Gestión de la Calidad que describe el Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por nuestra Empresa.

c.- Los procedimientos documentados requeridos por la norma COVENIN ISO-9001<sup>v2008</sup>

P-GC-002 Control de los Documentos y los Datos  
P-GC-003 Control de los Registros de la Calidad.  
P-GO-007 Control de Producto No Conforme.  
P-GC-004 Auditorías Internas.  
P-GC-005 Implantación de Acciones Correctivas.  
P-GC-006 Implantación de Acciones Preventivas.

d.- Normas, Decretos y leyes (documentación externa) adoptada y requerida por la organización.

f.- Los planes de la Calidad, que reflejan la secuencia de ejecución del servicio contratado y permiten enlazar los documentos y parámetros de proceso estratégicos que intervienen y controlan estos procesos, además, fungen como documento compromiso entre nuestros clientes y nosotros.

e.- Instrucciones de Trabajo.

f.- Los documentos, formatos, registros, etc.; requeridos, para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos operacionales y de gestión de la calidad.

La generación, acceso y control de todos los documentos que integran el sistema, está definida en los procedimientos: "P-GC-002" Control de los Documentos y Datos y "P-GC-003" Control de los Registros de la Calidad.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

#### **4.2.2. MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha establecido y mantiene el presente Manual de Gestión de la Calidad, que incluye:

- El alcance y campo de aplicación de este manual e inclusive la justificación de las exclusiones hechas.
- La relación con los procedimientos documentados establecidos para el Sistema de Gestión de la Calidad
- La interacción entre los procesos de la ejecución.

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

Los documentos requeridos por el Sistema de Gestión de la Calidad, son elaborados por el personal especializado en las tareas documentadas, posteriormente, son aprobados por los gerentes de las áreas correspondientes y controlados por el Departamento de Sistemas de Gestión. En cuanto a su revisión, emisión y distribución se cumple con lo establecido en el Procedimiento de Calidad P-GC-002 "Control de los Documentos". Este Procedimiento define los controles necesarios para:

a) Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión. La aprobación se realiza por medio de la firma del gerente del área correspondiente.

Los documentos del sistema de la calidad que son controlados poseen una marca, que reza "Copia Controlada N°" en cada hoja de la copia del documento a distribuir.

b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente. La constancia de la naturaleza del cambio en los documentos se indica en el Formato F-GC-003 "Hoja de Control de Cambios".

c) Asegurar que se identifiquen los cambios en el Formato F-GC-003 "Hoja de Control de Cambios" y el estado de revisión actual de los documentos en el formato F-GC-001 "Lista Maestra de Documentos".

d) Asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentren disponibles en los puntos de uso, así como de controlar los cambios sucedidos en los documentos bajo su control o para la emisión de nuevos documentos, a fin de contribuir a mantener la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

e) Asegurar de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

f) Asegurar que se identifican los documentos de origen externo relacionados con el cliente, requisitos legales y reglamentarios que afecten el Sistema de Gestión de la Calidad, su identificación, distribución y control se realiza a través del formato F-GC-002 "Lista Maestra de Documentos - Origen Externo".

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos retenidos por razones legales o de preservación de los conocimientos, identificándolos con un sello, en tinta de color rojo. En el caso de documentos almacenados o archivados de manera electrónica, se guardarán en una carpeta electrónica denominada "DOCUMENTOS OBSOLETOS".



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

Además, las listas maestras contienen: la Codificación, Título o Nombre del Documento, Estado de Revisión Vigente y la Fecha de Revisión de los documentos que conforman el Sistema de Gestión de la Calidad .

Por otra parte, los registros son controlados de acuerdo al Procedimiento P-GC-003 “Control de los Registros de la Calidad”.

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

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha establecido y mantiene actualizado el Procedimiento P-GC-003 “Control de los Registros de la Calidad”, para identificar, almacenar, proteger, recuperar, disponer y definir el tiempo de retención de los registros relativos al Sistema de Gestión de la Calidad. Estos registros son identificados en cada uno de los procedimientos e instrucciones de trabajo y confirman que los requisitos de la calidad y los requerimientos establecidos, se cumplen y alcanzan , además de que, la operatividad del sistema es efectiva.

Los Registros de la Calidad son legibles, están archivados y conservados de manera que se puedan encontrar fácilmente.

Para el Control de los Registros, se dispone del formato F-GC-001“Lista Maestra de Documentos - Formatos”, y el formato F-GC-002 “Lista Maestra de Registros de la Calidad”, para comparar que los formatos originales no sean modificados durante el mantenimiento del Sistema de gestión de la Calidad.

Los Gerentes de cada área son los responsables del control de los Registros de la Calidad para evidenciar la conformidad de los requisitos establecidos en el Sistema de gestión de la calidad y demostrar su eficacia. Si el cliente así lo requiere, los Registros del Sistema de Gestión de la Calidad de la organización están a su disposición o de su representante por el tiempo convenido para que pueda realizar la evaluación convenida.

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

### **RESPONSABILIDAD**

La Dirección, el Comité de Calidad y el Asesor de Sistemas de Gestión son los responsables de aplicar y hacer cumplir las disposiciones establecidas en esta sección.

#### **5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCION**

La Dirección de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, evidencia su compromiso con el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Estableciendo la Política de Calidad y asegurando que se establecen los Objetivos de la Calidad. (Ver punto 5.3)
- Concientizando a todo el personal sobre la importancia de satisfacer las expectativas de nuestros clientes y cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios
- Llevando a cabo las reuniones de revisión por parte de la dirección.
- Asegurando la disponibilidad de recursos, basándose en la asignación de presupuesto por parte de la Gerencia General y la Gerencia Administrativa.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## 5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

Los objetivos de la calidad están enfocados a satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos de nuestros clientes.

La Gerencia General, la Gerencia administrativa, de Operaciones y Servicios al Cliente, se aseguran de que, los requisitos del cliente se determinen claramente y se cumplan a cabalidad contemplando:

- Tiempo y costo del servicio.
- Especificaciones del Servicio.
- Disposiciones y acciones a ser tomadas en caso de incumplimiento.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, solicitará al cliente, mediante el envío de un formato apropiado, una evaluación sobre el nivel de satisfacción relacionada con el cumplimiento de los requisitos establecidos en el contrato, y en función de esta información, se toman las acciones correctivas o preventivas necesarias para aumentar la satisfacción del cliente.

## 5.3. POLITICA DE LA CALIDAD

El sistema Gestión de la Calidad documentado e implantado por **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, está diseñado para cumplir con los requisitos de la Norma ISO-9001<sup>v2008</sup> que aplican a las organizaciones de este tipo, y es la Política de Calidad, uno de estos requisitos.

La Directiva de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, asume el compromiso de asegurar que la Política de la Calidad es conocida, entendida, implementada y mantenida por todos los niveles de la organización, tal como se indica en la sección 2.4 de este manual.

Después de elaborar, revisar y aprobar nuestra política, la alta Gerencia asegura que nuestra Política:

- Es adecuada para lograr los objetivos de la organización y satisfacer las necesidades explícitas e implícitas de nuestros clientes.
- Incluye el compromiso de cumplir con los requerimientos establecidos y la capacitación técnica y administrativa de nuestro personal para mejorar continuamente la eficacia de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer los objetivos relativos a la calidad, los cuales están relacionados con la Política y son revisados mensualmente en el Informe de gestión mensual.
- Es comunicada y entendida dentro de la organización. Para lograr su entendimiento, implantación, cumplimiento y mantenimiento en todos los niveles de la organización, esta política es difundida a través de charlas, publicaciones, etc.
- Es revisada, para su continua adecuación en las reuniones de revisión por la dirección, para asegurar su adaptación a los objetivos de la organización.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## **5.4. PLANIFICACIÓN**

### **5.4.1. OBJETIVOS DE LA CALIDAD**

La Dirección asegura que los Objetivos de la Calidad se establecen y se cumplen en cada una de las funciones y niveles dentro de la empresa. Todos los objetivos propuestos (generales, específicos y aquellos planteados por cada una de las dependencias de la organización en pro de la mejora continua), son medibles y coherentes al estar relacionados con la Política de la Calidad.

Los objetivos planteados por nuestra organización están plasmados en la sección 2.6 de este manual.

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

Para la planificación del SGC, se toma en cuenta, entre otros aspectos:

- Los objetivos definidos.
- Las necesidades y expectativas de nuestros clientes.
- Las normativas legales y ambientales que aplican
- El compromiso de la organización en general.
- La necesidad de mejorar continuamente para ofrecer más y mejores servicios.

La alta Gerencia de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, asegura que la planificación:

- Se realiza con el fin de cumplir los requisitos generales de la norma COVENIN ISO- 9001v2008 y los Objetivos de la Calidad
- Mantiene la integridad del Sistema de Gestión de la Calidad cuando se planifican y realizan cambios en éste, adaptando la documentación a los nuevos cambios, realizando auditorías internas y externas, aportando evidencias objetivas del cumplimiento de las actividades descritas en los procedimientos a través de los registros de la calidad, y adiestrando al personal de la organización.

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

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

La Dirección asegura, que las responsabilidades, interrelaciones y autoridad del personal que maneja, ejecuta y verifica aquellas actividades relacionadas con la Calidad del servicio están definidas en los Procedimientos y Descripciones de Cargo, y son comunicadas dentro de la organización a todos los niveles, por parte de los Gerentes de cada unidad operativa.

Cada Gerente posee una copia controlada de la descripción de Cargos, las cuales están disponibles para su consulta. Así mismo, en cada área de trabajo, existen copias controladas de los procedimientos e instrucciones de trabajo que apliquen, para consulta por parte del personal que ejecuta las operaciones.

En el anexo 1 “Organigrama de la Empresa **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**”, se enuncian los cargos y los correspondientes niveles jerárquicos.

En el anexo 2 “Matriz de Responsabilidades”, se presenta la relación entre las cláusulas de la Norma y principales los niveles y/o cargos.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

### 5.5.2. REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

El Gerente General de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**: ha designado al Asesor de Sistemas de Gestión, como Representante de la Dirección, quien independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar que se establezcan, implanten y mantengan los procesos necesarios para certificar el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Informar a la Dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y de cualquier necesidad de mejora, a través del reporte para la revisión por parte de la dirección.
- Asegurar que se conozcan cabalmente los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad en todos los niveles de la organización y tomando acciones correctivas ante cualquier No Conformidad detectada.
- Permanecer en contacto con entes externos a la organización (clientes, consultoras, etc.) para tratar asuntos relacionados con el sistema de Gestión de la Calidad.

Consta en acta esta designación.

### 5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

Se ha establecido el proceso de comunicación dentro de la organización.

- **Vía telefónica:** Con la finalidad de lograr la eficacia y rapidez en la transmisión de información o necesidades; sin embargo, este tipo de comunicación debe generar los reportes escritos a través de:
  - **Correo electrónico Interno:** Para mantener evidencia de las mismas y se garantice que se obtenga la retroalimentación necesaria para tomar las acciones a que diera lugar para asegurar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
  - **Reuniones de trabajo:** En las que se traten tópicos de relevancia general.
  - **Circulares, Memorandos, etc.**

## 5.6. REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

### 5.6.1. GENERALIDADES

La alta Gerencia de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, revisa periódica y continuamente (por lo menos dos veces al año) el Sistema de Gestión de la Calidad para evaluar su avance, conveniencia, adecuación, resultados obtenidos y efectividad continua.

La revisión abarca cualquiera de los tópicos mencionados en el punto 5.6.2 u otro que considere necesario el Asesor de Sistemas de Gestión o cualquier miembro del Comité de Calidad .

El Asesor de Sistemas de Gestión, enviará a la Dirección toda la información que será sometida a revisión, una (1) semana antes de la fecha de la misma.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, CA.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

La agenda de la Revisión por parte de la Dirección puede incluir:

- **La Estructura de la organización.**  
Se verificará el recurso humano existente, así como los recursos materiales y económicos necesarios para cumplir los objetivos propuestos. Esto se deberá hacer bajo los criterios señalados en la norma Covenin-ISO 9004:2000 en su punto 6 "Gestión de los Recursos" el cual establece: *... "La alta dirección debería asegurarse de que los recursos esenciales tanto para la implementación de las estrategias como para el logro de los objetivos de la organización se identifican y se encuentran disponibles. Esto debería incluir los recursos para la operación y mejora del sistema de gestión de la calidad, así como para la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. Los recursos pueden ser personas, infraestructuras, ambiente de trabajo, información, proveedores y aliados de negocios, recursos naturales y recursos financieros."*
- **La estructura y el grado de implantación del Sistema de la Calidad.**  
El cual se deberá hacer mediante la revisión del Cronograma de Actividades ejecutadas vs. las programadas. El diagnóstico del Sistema de la Calidad dará como resultado el grado de implantación logrado. Las áreas con problemas crónicos, deben recibir atención especial. Los resultados se deben documentar y analizar, observando si hay tendencias que puedan indicar problemas sistemáticos. Estos resultados se deben discutir con las personas involucradas.
- **Evaluación de la calidad del servicio en relación con los requisitos de la Calidad.**  
La información basada en la retroalimentación del cliente, así como la retroalimentación interna, tal como los resultados de las auditorías internas y del seguimiento de las acciones correctivas, el desempeño de los procesos y el comportamiento del producto o servicio.
- **Proposición del nuevo Cronograma**  
Los cambios requeridos en el Sistema de la Calidad, determinados durante una revisión por la dirección se deben implantar de manera oportuna. La efectividad de cualquier cambio debe ser evaluada.
- **Minutas.**  
Deben incluir:  
Fecha de la revisión  
Personas involucradas en la revisión  
Desarrollo de la revisión de acuerdo a los puntos de la agenda  
Firma de la personas involucradas.  
Entrega de copias de la minuta
- **Registros**  
La minuta deberá realizarse en original y copias para los involucrados en la revisión. El original será archivado en la oficina del Presidente o Gerente General de la empresa, una copia será mantenida en Sistemas de Gestión, la cual estará disponible para cualquier auditor durante un período de dos (2) años. Terminado este período será archivada en el archivo muerto por espacio de dos (2) años. Las restantes copias serán archivadas por cada uno de las personas involucradas en la revisión, en sus respectivas Gerencias o Departamentos.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, CA.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

### **5.6.2. INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN**

La información para la revisión por la dirección toma en cuenta los siguientes aspectos:

- Revisión de la Política de Calidad y/o los Objetivos de la Calidad, cuando se considere necesario.
- Desempeño de los procesos, producto del Informe de gestión mensual ó de Evaluaciones realizadas.
- Resultado de Auditorías tanto internas como externas, producto de la certificación u otro aspecto, como: S.H.A. y las No conformidades u observaciones hechas por el MARN, cualquier ente oficial, o por alguno de nuestros clientes.
- Estado de las acciones correctivas indicados en el plan de acciones correctivas.
- Estado de las acciones preventivas indicados en el plan de acciones preventivas.
- Evaluación de las oportunidades de mejora, a través de: Acciones Preventivas, Evaluaciones de nuevas Tecnologías, Mejoras de los Procesos.
- Reestructuraciones a efectuar en el Sistema de Gestión de la Calidad por modificaciones a la estructura organizativa e instalaciones, documentación u otro motivo.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, por revisiones de nuevas ediciones de la norma COVENIN ISO-9001<sub>v2008</sub>, modificaciones en la documentación, o cambios en las especificaciones técnicas.
- Conformidad del servicio, tomando acciones correctivas y preventivas para eliminar productos no conforme.
- Retroalimentación del cliente producto de evaluaciones del servicio, quejas o reclamos, así como mejoras para del servicio.
- Recomendaciones para la mejora.
- Otra que considere necesario el Asesor de Sistemas de Gestión ó el representante de la dirección.
- Evaluación de las oportunidades de mejora
- U otras que deban ser evaluadas.

### **5.6.3. RESULTADOS DE LA REVISIÓN**

Todas las decisiones y acciones adoptadas por la Dirección y relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos.
- La mejora del servicio en relación con los requisitos establecidos por cliente.
- La necesidad de recursos.

Son documentadas en acta.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS**

### **RESPONSABILIDAD**

El Gerente General, el Gerente Administrativo y el Asesor de Sistemas de Gestión son los responsables de la aplicación y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta sección.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## **6.1. PROVISIÓN DE RECURSOS**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el Sistema de Gestión de la Calidad y mejorar continuamente su eficacia, mediante la formación integral del personal, aportando los recursos de manera oportuna y previendo futuras necesidades de recursos, para mejorar las instalaciones o servicios.
- Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos establecidos en el acuerdo de servicio (orden de servicio o contrato) u otro requisito relacionado con el cliente.
- La Dirección asegura que estén disponibles los recursos necesarios para la implantación y el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad.
- El Asesor de Sistemas de Gestión coordina las actividades inherentes al Sistema de Gestión de la Calidad para que sean realizadas de acuerdo al presupuesto operativo.

## **6.2. RECURSOS HUMANOS**

### **6.2.1. GENERALIDADES**

El Asesor de Sistemas de Gestión, conjuntamente con el Comité de la Calidad, determina la educación, formación, habilidades y experiencia requeridas por el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio, y las establece en cada descripción de cargo.

También es responsabilidad del Asesor de Sistemas de Gestión:

- Asegurar que se realice la detección anual de necesidades de adiestramiento
- Se elabore el programa anual de adiestramiento y que el mismo sea sometido a la consideración y aprobación de la Dirección de **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**,

La Dirección asegura la disponibilidad de los recursos financieros necesarios para el cumplimiento del programa de adiestramiento aprobado.

### **6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN.**

Se cumple con este requisito:

- Determinando las competencias y formación requerida por el personal que realiza trabajos que afectan la calidad del servicio.
- Proporcionando esta formación, para satisfacer las necesidades de adiestramiento, mediante la elaboración y ejecución del programa de formación. Así mismo, se programan y ejecutan otras acciones de formación como son charlas, talleres y prácticas de trabajo y de seguridad, programa de reemplazo por vacaciones, desarrollo e implantación de procedimientos, rotación del trabajo, cambios en el área de trabajo.
  - Asegurando que se evalúe la eficacia de las acciones tomadas mediante:
    - La evaluación por parte del personal que recibe la acción de formación.
    - La evaluación de desempeño del personal por parte de los supervisores antes y después de las acciones tomadas.
    - Las actividades a realizar cuando las acciones no sean eficaces, así como la
    - conservación de los registros de la evaluación.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

- Asegurando que el personal esta consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y su contribución al logro de los objetivos de la calidad, mediante la divulgación de las metas establecidas para cumplir los objetivos de la calidad, implantando los procedimientos e instrucciones de trabajo, charlas y talleres relacionados con la importancia del cumplimiento de las actividades, y consecuencias de la ejecución indebida de sus actividades.
- Asegurando que se conserven en el expediente de cada empleado, los registros relacionados con la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

### 6.3. INFRAESTRUCTURA

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. Nuestra infraestructura actual incluye:

- 3500 m<sup>2</sup> de terreno y construcción de instalaciones administrativas y 121 Ha. de terreno para nuestro centro de acopio.
- Equipos y herramientas de trabajo requeridos para los servicios de: incineración, biorremediación, tratamiento de efluentes y control de derrames.
- Vehículos requeridos para el transporte de personal y equipos.
- Equipos de computación equipados con los programas necesarios para la ejecución de las actividades requeridas

Para asegurar la continuidad de la capacidad de los procesos operativos (Versión 94), se elaboran y ejecutan los planes de mantenimiento.

### 6.4. AMBIENTE DE TRABAJO.

La organización proporciona y mantiene según corresponda, la infraestructura y el ambiente de trabajo necesario.

Son el Presidente y el Gerente General de la empresa los que definen las necesidades de infraestructura y los que estructuran el ambiente de trabajo de acuerdo a las necesidades existentes, es por ello que, en **RP ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, se ha determinado y se gestiona permanentemente:

- El ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio
- El cumplimiento de las Normas sobre seguridad, higiene y ambiente (SHA), así como la aplicación del Sistema Integral de Riesgos (SIR).
- Además, los procedimientos operacionales contienen entre otros elementos, referencia hacia los procedimientos (SHA) que contengan prácticas de trabajo seguro, uso de implementos de seguridad adecuados, análisis de riesgo y medidas preventivas.

### 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

#### RESPONSABLES

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, es responsable por aplicar estas disposiciones y coordinar las actividades para la revisión y modificación de los acuerdos con el cliente.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

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

Cada Gerente o Jefe de unidad operativa, es responsable de elaborar y cumplir con la programación de su sección, sin embargo, esta debe ser coherente con las unidades con las que se interrelaciona, para que no exista choques o incumplimiento en los servicios; es por ello que, la comunicación y la organización integral, son factores determinantes en el cumplimiento de esta cláusula.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, planifica y desarrolla el proceso de prestación de servicios, siendo coherente con los requisitos de los otros procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Para la planificación de las actividades, se establecen:

- Los objetivos generales, específicos y aquellos planteados por cada una de las unidades operativas de la Empresa, estos objetivos son medibles, coherentes y están relacionados con la política de Calidad.
- La propuesta técnica y económica (cuando aplique) que respalda el servicio.
- Los planes de la calidad, los procedimientos operacionales y los documentos necesarios para la prestación del servicio.
- Las actividades requeridas de verificación, seguimiento, inspección y análisis específicas, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros necesarios para evidenciar que el proceso de operación y prestación de servicios, así como, el servicio prestado, cumplen con los requisitos establecidos (criterios de aceptación y especificaciones técnicas).

Las pautas para la ejecución del proceso de operación y manejo de servicios en **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, están documentados en los planes de la calidad.

## **7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON LOS CLIENTES**

### **7.2.1. DETERMINACIÓN DE REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO**

El Gerente General o el Gerente de Operaciones, se aseguran antes de establecer cualquier convenio/contrato con el cliente, de determinar:

- Los requisitos especificados por el cliente, en cuanto al servicio y tiempo requerido para el mismo.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios, cuando sean conocidos.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio (Decretos ambientales, leyes y normas que apliquen).
- Cualquier tipo de requisito adicional determinado por **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.** o el Cliente.

### **7.2.2. REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO**

El Gerente General o el Gerente de Operaciones, antes de establecer el convenio/contrato con el cliente, revisa y asegura que:



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

- Están definidas y documentadas las especificaciones en cuanto a costos, tiempo requerido para la prestación del servicio y especificaciones técnicas del servicio.
- Se resolvieron las diferencias existentes entre los requisitos acordados y cualquier requisito adicional.
- La Empresa tiene la capacidad para suministrar el servicio requerido en los términos acordados.
- Y Las disposiciones o acciones a ser tomadas en caso de incumplimiento.

En caso de solicitudes verbales, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.** confirma los requisitos con el cliente directamente o con un representante autorizado de este, y antes de aceptar, solicita su firma al momento de prestar el servicio como evidencia de que el servicio suministrado es el que fue solicitado.

Cuando algunas de las partes involucradas en el convenio/contrato de servicio, solicita cambios en los términos del mismo, se establece una reunión para discutir y aprobar las modificaciones. Estas modificaciones se revisan y aprueban de la misma manera que los acuerdos originales y es responsabilidad del Gerente de Operaciones, asegurar que las modificaciones realizadas sean notificadas formalmente al personal que se vea afectado por estos cambios.

### **7.2.3. COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, determina e implementa mecanismos de comunicación eficaces con el cliente, para confirmar:

- Especificaciones técnicas, costos y tiempo de ejecución del servicio.
- Consultas, información sobre el servicio, incluyendo las modificaciones a los mismos.
- La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas; Esta se realiza telefónicamente, vía e-mail, en reuniones de trabajo y/o visitas. Cuando una queja está relacionado con la calidad del servicio suministrado, la misma se transforma en un reclamo y es manejado de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento General P-GC-006 "Implantación de Acciones Correctivas"

### **7.3. DISEÑO Y DESARROLLO**

Esta Sección no aplica a la organización, ya que la estructuración y control de los servicios ofrecidos por **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, están estipulados y regulados por: el MARN, La Ley penal del Ambiente, los Decretos 2635, 638 y 883, y las normas Covenin de Calidad entre otras.

### **7.4. COMPRAS**

#### **7.4.1. PROCESO DE COMPRAS**

Siendo **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, una empresa de servicios y suministros, y no un fabricante, existen muy pocos insumos que afecten la calidad del servicio o no cumplan con las regulaciones ambientales. Sin embargo, todos aquellos equipos, materiales, insumos, compuestos, etc. (ya identificados), que puedan afectar la calidad de nuestros servicios o



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

los de nuestros clientes, son adquiridos a proveedores confiables y respetados a nivel nacional e internacional, por lo que la integridad y funcionabilidad de los mismos esta garantizada.

Cada Gerente/Jefe de área, asegura que los productos adquiridos, cumplan con los requisitos de compras especificados en la solicitud de pedido de materiales, Requisición, orden de compra o servicio. Considerando que los insumos, repuestos y equipos adquiridos son generalmente de marcas o proveedores reconocidos, **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, no aplica ningún control sobre los fabricantes.

#### **7.4.2. INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, asegura que las solicitudes de pedido de materiales (requisiciones, O.C.), describen el insumo a comprar, incluyendo según aplique:

- Características propias del insumo: marca, modelo capacidad, etc.
- La descripción del equipo en el que será utilizado
- Certificado de Calidad.

Las órdenes de compra (O.C) son revisadas y aprobados antes de su envío al proveedor, para comprobar que responden adecuadamente a los requisitos especificados.

#### **7.4.3. VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, asegura la no utilización de los insumos recibidos hasta que los mismos sean contrastados con la solicitud de pedido de materiales. **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, acuerda con sus proveedores la recepción e inspección de los insumos comprados y podrá en cualquier caso devolver el producto comprado al proveedor en caso de que el mismo se compruebe defectuoso.

El Sistema de Gestión de la Calidad de nuestra Empresa, no contempla la verificación de los insumos comprados en los locales de los proveedores por nuestra parte, ni por parte de nuestros clientes. En el caso de presentarse esta situación, los acuerdos de verificación y el método para la liberación de los insumos serán establecidos en los documentos de compras.

### **7.5. PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIO**

#### **7.5.1. CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, planifica y ejecuta los procesos de prestación de servicios. El control del proceso se realiza mediante la aplicación de los procedimientos operacionales documentados.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

El Gerente de Operaciones y el de Planta planifican y controlan las operaciones, así mismo, son responsables de notificar al Asesor de Sistemas de Gestión, sobre cualquier desviación en los procesos y del archivo de los registros generado por la aplicación de este procedimiento.

Las condiciones controladas para planificar y ejecutar los procesos en **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, incluyen:

- Un acuerdo/contrato de servicio, el cual describe las especificaciones y tiempo requerido para la ejecución del servicio.
- La disponibilidad de planes de calidad y procedimientos, que aseguran el cumplimiento de las actividades a ser desarrolladas en cada etapa del servicio. Estos documentos se encuentran disponibles para consulta, por parte del personal que ejecuta el servicio en el sitio de trabajo.
- La operación de los equipos que forman parte del servicio.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, en determinadas etapas de los procesos para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos especificados y los parámetros de operación segura del proceso. **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha establecido en los planes de la calidad, las mediciones a las que haya lugar y los dispositivos utilizados.
- La implementación del seguimiento y medición de las características de calidad a controlar y los criterios de aceptación en determinadas etapas del servicio, a través de los planes de la calidad.
- La implementación de actividades de entrega y liberación, una vez que se hayan completado las mediciones, de acuerdo a lo establecido en los planes de la calidad.
- La prestación de servicios posteriores a la conclusión del servicio, cuando estos apliquen y sean previamente acordados en el convenio/contrato servicio establecido entre la Empresa y el cliente.
- El uso de los implementos y medidas de SHA necesarios para ejecutar las operaciones.

### **7.5.2. VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación del servicio, contempla la ejecución de las operaciones mediante la aplicación de procedimientos documentados tal y como ha sido establecido en los planes de la calidad.

### **7.5.3. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, mantiene un control sobre el monitoreo y los análisis realizados, lo cual garantiza la identificación y trazabilidad de los procesos.

En los reportes de laboratorio, monitoreo, caracterizaciones o informes mensuales, están registrados los valores obtenidos de la evaluación que es realizada durante las respectivas etapas del proceso que lo ameritan. Estos reportes permiten verificar las condiciones de operación y características de calidad del servicio.

La trazabilidad del servicio es asegurada por las evaluaciones realizadas y los registros de la calidad que se generan como producto del seguimiento y la medición del servicio.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

El Gerente de Operaciones y el de Planta se aseguran, que el personal bajo su responsabilidad entregue para su archivo y control, los registros del seguimiento y la medición, tal cual se indica en la cláusula 4.2.4 de este manual "Control de Registros de la Calidad".

El estado de monitoreo, inspección y análisis, está determinado por la conformidad o no conformidad de los resultados obtenidos para las características de calidad asociadas al servicio y que han sido definidas en los planes de la calidad, los cuales indican además, los criterios de aceptación establecidos para cada parámetro de proceso que afecte o influya sobre la calidad.

Los Gerentes de Operaciones y Planta son los responsables de asegurar que el personal a su cargo, realice las actividades establecidas en los planes de la calidad y procedimientos operacionales y que registren e identifiquen el estado del servicio; luego se interpretan los resultados obtenidos y se determina la conformidad o no conformidad con los criterios de aceptación establecidos.

#### **7.5.4. PROPIEDAD DEL CLIENTE**

Esta cláusula No aplica en la Organización, ya que no utilizamos equipos, herramientas ni materiales que sean propiedad de nuestros clientes.

#### **7.5.5. PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, nuestro principal producto, es el servicio suministrado, el cual no es susceptible a ser almacenado y/o preservado después de culminar con el tratamiento aplicado y se haga la disposición final del mismo; sin embargo, se garantiza que los materiales y equipos para suministro externo (insumos y equipos para el control de derrames: CANSORB, ENV-50, ENV-150, Skimmer, etc.), se almacenan, y trasladan bajo condiciones adecuadas.

#### **7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN**

Para cumplir con esta sección, se ha estipulado que los planes de calidad contengan los pasos que se ejecutan en las diferentes etapas del proceso de operación y prestación del servicio, además se cuenta con los instrumentos de seguimiento, medición y análisis necesarios para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos especificados para el servicio. En los planes de calidad también se señalan las mediciones a realizar (expresadas como características de calidad a controlar), los criterios de aceptación y los instrumentos de evaluación utilizados.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha establecido métodos para el seguimiento y medición en los servicios suministrados, los cuales están soportados por los planes de la calidad, los procedimientos y por equipos de medición y análisis asociados, asegurando así, que el seguimiento y la medición se realiza de una manera coherente con los requisitos del cliente y las características de calidad del servicio solicitado.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, evalúa y documenta la validez de los resultados obtenidos.

Si así se establece en el acuerdo de servicio, la información relativa a los instrumentos de evaluación, está disponible para el cliente o su representante para verificar que son adecuados.

## **8. MEDICIÓN, ANALISIS Y MEJORA**

### **RESPONSABILIDAD**

El Comité de Calidad, es responsable de aprobar las disposiciones relacionadas en este requisito.

El Gerente de Operaciones, el Asesor de Sistemas de Gestión, y el Gerente Administrativo, son responsables por la aplicación y el cumplimiento de las disposiciones establecidas en esta sección.

El Asesor de Sistemas de Gestión, es responsable de redactar y presentar el Informe de gestión mensual.

### **8.1. GENERALIDADES**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para:

a. Demostrar la conformidad del servicio, mediante la utilización de los siguientes métodos:

- Planes de calidad que describen las características de calidad del servicio, para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.
- Métodos de evaluación para determinar la conformidad con los objetivos planificados.
- Aplicación de procedimientos para asegurar que se impida la prestación de servicios que no sean conformes con los requisitos especificados.

b. Asegurar la conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante:

- La realización de auditorías internas y externas, y determinar así, si el Sistema de Gestión de la Calidad es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma COVENIN ISO-9001V2008, con los requisitos establecidos por la Empresa y si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.
- Midiendo el nivel de satisfacción del cliente, para conocer su percepción respecto al cumplimiento de los requisitos acordados en los acuerdos de suministro.

c. Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad de la Empresa mediante la:

- Aplicación de la política y los objetivos de la calidad.
- Realizando auditorías internas y externas.
- Analizando los datos obtenidos del desempeño, satisfacción del cliente y auditorías.
- Implantando acciones correctivas y preventivas
- Realizando efectivas revisiones por la dirección.
- Implantando nuevas tecnologías y servicios.
- Verificando que cada una de las unidades Operativas cumpla con los objetivos que ellas mismas se plantearon.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

En la Empresa, se utilizan técnicas estadísticas que permiten conocer el grado de satisfacción del cliente, el cumplimiento de objetivos propuestos y la conformidad con los requisitos de calidad del servicio.

El Asesor de Sistemas de Gestión es responsable de la emisión, revisión y distribución de los informes que contienen la información estadística mensual.

## **8.2. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

### **8.2.1. SATISFACCIÓN AL CLIENTE**

Como un medio para conocer la eficiencia en el desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad, el Área de Servicios al Cliente envía o realiza personalmente al representante del cliente, una encuesta de evaluación relativa a su percepción como cliente, con respecto al nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos en el acuerdo de servicio u otro punto. Esta encuesta es recibida por el Asesor de Sistemas de Gestión, que analiza la información y coordina las acciones a tomar, en caso que sea necesario.

### **8.2.2. AUDITORIA INTERNA**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, lleva a cabo a intervalos planificados (cada 4 meses), auditorías internas según el registro F-GC-004 "Programa de Auditorías". La Dirección aprueba el Programa de Auditorías internas del sistema de gestión de la calidad, el cual es elaborado por el Asesor de Sistemas de Gestión de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento General P-GC-005 "Auditorías Internas".

La realización de auditorías internas tiene como objetivo determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad:

- Es conforme con los requisitos de la norma COVENIN ISO 9001:2008 y con los objetivos de calidad establecidos por la Empresa.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

El programa de auditorías toma en consideración el estado y la importancia de los procesos y de las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas. Así mismo, se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

El Asesor de Sistemas de Gestión selecciona los auditores para realizar las auditorías asegurándose de que el proceso de auditoría sea imparcial y objetivo, cumpliendo con lo establecido en el procedimiento general P-GC-005 "Auditorías Internas". Los auditores internos seleccionados para ejecutar auditorías, no auditan su propio trabajo.

El procedimiento general P-GC-005 Auditorías Internas, define las responsabilidades y requisitos para la planificación, realización, información de los resultados y mantenimiento de los registros que se generan.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

Los Gerentes responsables de las áreas auditadas, se aseguran que se tomen las acciones sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación, de acuerdo a lo establecido en los procedimientos P-GC-006 "Implantación de Acciones Correctivas" y PG-GC-007 Implantación de Acciones Preventivas".

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

La organización asegura el seguimiento del Sistema de gestión de la Calidad a través del proceso de Medición y análisis de resultados.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, aplica los siguientes métodos para el seguimiento y medición de las operaciones y prestación de servicios:

- Planes de la calidad que señalan las características de calidad a controlar y sus criterios de aceptación, documentos de referencia y registros de la calidad, que evidencian el seguimiento y medición de los procesos para alcanzar los resultados planificados.
- Procedimientos operacionales que explican detalladamente los pasos de ejecución para cada una de las operaciones.

Cuando no son alcanzados los resultados planificados, se toman las acciones correctivas necesarias para asegurar la conformidad del servicio.

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

La inspección en proceso del servicio se realiza de acuerdo a los lineamientos de los Planes de Calidad. El personal encargado de ejecutar el servicio es responsable de asegurar que este se realice tal cual lo establecen los Planes de Calidad y que los resultados satisfagan los requisitos especificados. El Asesor de Sistemas de Gestión realiza visitas a las áreas donde se ejecuta el servicio para constatar que el mismo se ejecuta de acuerdo a lo establecido en los planes de calidad y los procedimientos operacionales.

No se concluye ningún servicio hasta que se hayan realizado satisfactoriamente todas las actividades especificadas en el acuerdo/contrato de servicio y el plan de calidad del mismo.

Las inspecciones generan Registros de la Calidad que son responsabilidad del personal encargado de ejecutar el servicio, quien también es responsable de asegurar el archivo y control de los registros de inspección y análisis hasta su entrega al Gerente de Operaciones.

## **8.3. CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME**

En **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, se considera como Producto No Conforme, aquel que no cumple con los requisitos establecidos en el acuerdo/contrato de servicio y las normativas legales vigentes.

Ante este tipo de eventualidades se generan reportes de no conformidad, los cuales a su vez requieren de la aplicación de acciones correctivas.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, trata el producto no conforme de la siguiente manera:

- Tomando acciones para eliminar la No Conformidad detectada.
- Liberando el servicio o aceptándolo bajo concesión por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.
- Los Registros de la Calidad relacionados con el control de los Productos No Conformes, son archivados por el Asesor de Sistemas de Gestión y están bajo la responsabilidad del mismo.

**NOTA:** 1. El producto no conforme (servicio): Se trata del No Cumplimiento de las características establecidas en el Contrato, Planes de calidad o procedimientos operacionales establecidos entre la empresa y el cliente, el cual genera reportes de No Conformidad y acciones correctivas.

#### **8.4. ANALISIS DE DATOS**

El Asesor de Sistemas de Gestión es responsable de analizar los datos y generar las estadísticas necesarias para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y evalúa los resultados obtenidos a fin de determinar donde puede realizarse mejoras al Sistema de Gestión de la Calidad.

Todos estos resultados , son presentados en el informe de gestión mensual.

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, utiliza las técnicas estadísticas necesarias para la redacción del informe de gestión mensual, que demuestra el logro de los objetivos relativos a la calidad establecidos y aprobados. La Empresa evalúa estos resultados e implementa acciones para el mejoramiento continuo a fin de asegurar la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencia de los procesos y del servicio, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.

#### **8.5. MEJORA**

##### **8.5.1. MEJORA CONTINUA**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, ha definido su proceso de mejora institucional de manera sistemática, para que el representante de la Dirección y el Comité de Calidad cuenten con la información necesaria para determinar de manera eficaz las oportunidades de mejora, a través del uso y aplicación de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías internas y/o externas, el análisis de los indicadores del informe de gestión mensual, la implantación de acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, con la finalidad de mejorar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.



**ISP**

J. 40938158-7

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

Todo el personal tiene la posibilidad y responsabilidad de contribuir a la mejora continua por medio de sus sugerencias-canalizadas a través de la presentación de proyectos o planes concretos y de los reclamos que son tratados por el representante de la Dirección y el Comité de la Calidad.

### **8.5.2. ACCIÓN CORRECTIVA**

Nuestra organización tiene establecido y mantiene actualizado el Procedimiento P-GC-006 “Implantación de Acciones Correctivas”, cuyo propósito es, tomar las acciones necesarias para la eliminación de la causa de las no conformidades, con el objeto de prevenir su nueva ocurrencia. Estas acciones son proporcionales a la magnitud de los problemas y riesgos encontrados. El Procedimiento P-GC-006 “Implantación de Acciones Correctivas” define los requisitos para:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones correctivas tomadas.

### **8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS**

**ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**, tiene establecido y mantiene actualizado el Procedimiento P-GC-007 “Implantación de Acciones Preventivas”, cuyo propósito es determinar las acciones necesarias para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Las acciones preventivas son apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.

El Procedimiento P-GC-007 “Implantación de Acciones Preventivas” define los requisitos para:

- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar las acciones preventivas tomadas.



J. 40938158-7  
**ISP**

**Internacional de Servicios Petroleros, C.A.**

---

**Manual de Gestión de la Calidad**  
**M-GC-001**

---

## DEFINICIONES

**Conformidad:** Cumplimiento con los requisitos especificados.

**Cliente:** Destinatario de un producto suministrado por el proveedor y se clasifican en clientes internos y externos.

**Servicio:** Producto ofrecido y ejecutado por **ISP INTERNACIONAL DE SERVICIOS PETROLEROS, C.A.**

**Datos:** Antecedente que permite llegar más fácilmente al conocimiento de una cosa.

**Evidencia Objetiva:** Conformación cuya veracidad puede demostrarse, basada en hechos y obtenida por observaciones, medición, ensayo u otros medios.

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

**Eficiencia:** Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

**Inspección:** Actividades tales como medir, examinar, ensayar o contrastar con un patrón una o más características de una entidad y comparar los resultados con los requisitos especificados, con el fin de determinar si se obtiene la conformidad para cada una de esas características.

**No Conformidad:** No Cumplimiento de un requisito especificado.

**Procedimiento:** Manera específica de realizar una actividad.

**Proceso:** Conjunto de recursos y actividades relacionadas entre sí que transforman elementos de entrada en elementos de salida.

**Producto:** Resultado de actividad o proceso.

**Proveedor:** Organización que provee un producto a un cliente.

**Verificación:** Confirmación por examen y aporte de evidencias objetivas de que se han cumplido los requisitos