

UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA Y TEXTIL



**“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN EN UNA EMPRESA DE
SERVICIO QUE PRESTA ASESORAMIENTO A LA ACTIVIDAD PETROLERA”**

INFORME DE SUFICIENCIA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

INGENIERO QUÍMICO

POR LA MODALIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS

PRESENTADO POR:

DIANA SCHEHEREZADE DUEÑAS CHANG

LIMA – PERÚ

2010

RESUMEN

La empresa, es una corporación de nivel mundial que actualmente cuenta con una certificación multisitio de las normas internacionales de gestión integrada sobre ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Para la unidad de Negocios de Latino América, la auditoria de certificación se realizó en dos países: Argentina y Brasil con lo cual Bureau Veritas Certifica a todo Latinoamérica con el sistema integrado de gestión, sin embargo países como Venezuela, Ecuador, Colombia y Perú todavía en ese año 2008 no tenía completo la implementación del sistema de gestión integrado y a partir de ello se ha comenzado a trabajar en la implementación de los mismos.

En la sucursal de Perú, se inicia la implementación del sistema integrado de gestión a fines del 2008 con lo que se tiene un retraso en la implementación. Esto puede afectar de manera adversa a los otros países de la unidad de negocios de Latinoamérica, ya que clientes como Petrobras y Repsol YPF tienen en cuenta a proveedores que tengan un sistema integrado de gestión pudiendo afectar de manera directa a los negocios de cada país de la organización.

La auditoria de re-certificación se llevara a cabo en marzo del 2010 por lo que ahora toca realizar la implementación completa del sistema de gestión integrado para la organización en Perú.

Adicionalmente, debido a la crisis mundial del crudo de fines del año 2008, dió lugar a que la empresa se le haya presentado nuevas oportunidades de crecimiento, por lo que ha sido invitada a participar del tratamiento químico en nuevos lotes petroleros como el Lote 8 de Pluspetrol, Lote 67 de Perenco y Lote 10 de Petrobras, y aunque algunos de ellos piden a la organización tener un sistema integrado de gestión, la importancia radica principalmente en que la implementación garantizará una organización preparada para el potencial crecimiento que está afrontando frente a sus competidores

El presente informe describe en el capítulo 4, a la empresa. En el Capítulo 5 se explica los principales componentes de un sistema integrado de gestión haciendo énfasis en los puntos más importantes en el presente trabajo tales como el compromiso de la dirección y el planteo a seguir para una adecuada implementación. En el Capítulo 6 se presenta las principales conclusiones y recomendaciones; se concluye con un apéndice complementario y bibliografía de interés.

INDICE

RESUMEN	2
1. INTRODUCCION	5
2. OBJETIVOS	7
3. ALCANCES	8
4. GLOSARIO DE TERMINOS	9
5. SOBRE LA EMPRESA		
5.1 Datos principales de la empresa	11
5.2 Reseña Histórica	12
5.3 Organigrama de la empresa	12
5.4 Mapa de Procesos de la empresa	14
6. APLICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		
6.1 Diagnostico inicial	17
6.2 Compromiso de la dirección	24
6.3 Sensibilización y capacitación a todo el personal	25
6.4 Planificación del Sistema Integrado de Gestión	26
6.5 Elaboración de los documentos del SGI	34
6.6 Implementación del Sistema Integrado de Gestión.....		42
6.7 Análisis crítico por la Gerencia General	48
6.8 Auditoría de re-certificación del Sistema Integrado de Gestión		52
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		55
8. BIBLIOGRAFIA	57
9. ANEXOS	60

1. INTRODUCCIÓN:

Las organizaciones de todo tipo están cada vez más interesados en alcanzar y demostrar un desempeño óptimo en la gestión integral del giro de negocio en el cual está inmerso. Esto se da en el contexto de una legislación cada vez más exigente, en un marco de políticas económicas y otras medidas conducentes a la Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Muchas organizaciones han emprendido revisiones y/o auditorias para evaluar su desempeño; sin embargo por sí mismas, pueden no ser garantía suficiente ya que generalmente no forman parte de un sistema estructurado e integrado con la totalidad de las actividades de la organización.

El Sistema de Gestión Integrado que se propone implementar, tiene como finalidad poner a disposición de la organización los elementos de un Sistema de Gestión efectivo, el cual puede ser estructurado e integrado, así mismo busca encontrar oportunidades de mejora en todas las actividades de la organización, desarrollando programas económicamente efectivos, así como integrar a la empresa a estándares internacionales lo cual generaría beneficios: económicos, de imagen, administrativos, presupuestarios, administrativos y otros, todo ello dentro de la mejora continua.

Consciente de esta coyuntura, se propone implementar estos criterios, lo cual asegure que la organización integre las herramientas de la norma descrita y como consecuencia se obtenga la certificación por una empresa auditora externa acreditada.

La empresa donde se implementará el sistema de gestión integrado está dedicada a brindar servicio técnico de tratamiento químico para el crudo de producción, así como también el agua e inyección y gas. Las líneas de tratamiento están relacionadas para el control de la formación de incrustación, evitar la corrosión, emulsión del crudo, formación de bacterias, inhibir la formación de parafinas y asfaltenos y la clarificación del agua de inyección.

La empresa a través de la casa matriz en Houston, realiza la elaboración del producto químico, de acuerdo a las necesidades de tratamiento químico de la operación del cliente, para luego brindar el servicio de abastecimiento de producto químico en los puntos de inyección de acuerdo a cada servicio de contratación establecido con el cliente, adicionalmente se realiza el monitoreo del tratamiento químico, donde incluyen pruebas de campo y de laboratorio para ver el performance del tratamiento con el producto químico utilizado.

En el presente informe se plantea la propuesta a seguir de cómo debe ser implementado el sistema de gestión así como la documentación necesaria para dar cumplimiento con todo lo establecido con los requisitos de las normas.

2. OBJETIVOS

Esta implementación tiene los siguientes objetivos:

- **Garantizar una implementación adecuada del Sistema de Gestión Integrada bajo estándares internacionales de ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004.**
- **Desarrollo de un control óptimo del sistema de acuerdo a la documentaria existente elaborado en función a los requerimientos de la organización alineados a los requisitos de la norma.**

3. ALCANCE

De acuerdo a lo estipulado en la certificación adquirida en marzo del 2007, se tiene definido lo siguiente del alcance del sistema integrado de gestión:

El Diseño, Desarrollo, Fabricación y suministro de productos químicos y servicios para la exploración de gas y petróleo e industrias de producción.

Para la empresa de sucursal Perú está contemplada la actividad de Venta, asesoría técnica de tratamiento químico en baterías y pozos y servicio transporte de producto químico.

4. GLOSARIO DE TERMINOS

À continuación se presenta la terminología a utilizarse en el presente informe:

ISO: International Organization for Standardization (Organización Internacional para la estandarización (8.1).

OHSAS: Occupational Health and Safety Management Systems, (Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral).

LABU: Latino American Business Unit (Unidad de Negocios de Latinoamérica).

QHSSE: Quality, Healthy, Safety, Security and Environment (Calidad, Salud, Seguridad, Seguridad patrimonial y Medio Ambiente).

GEG: Refiere a la gestión de la Gerencia en el sistema de gestión integrado de la empresa.

SGI: Sistema de Gestión Integrado. Incluye la gestión de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

GVT: Refiere a la gestión de Ventas en el sistema de gestión integrado de la empresa.

DNP: Refiere a la gestión de Desarrollo de Nuevos Productos en el sistema de gestión integrado de la empresa.

AIC: Las siglas de Abastecimiento, Inyección y Calidad, de la gestión de Abastecimiento, inyección de producto químico y control de Calidad de la empresa.

RHH: Refiere a la gestión de Recursos Humanos en el sistema de gestión integrado de la empresa.

GMT: Refiere a la gestión de Mantenimiento de unidades vehiculares y equipos del sistema de gestión integrado de la empresa.

GLO: Refiere a la gestión de Logística en el sistema de gestión integrado de la empresa.

IPER: Identificación de Peligros, Control y evaluación de Riesgos.

IAAS: Identificación de aspectos ambientales Significativos.

5. SOBRE LA EMPRESA

5.1 Datos principales de la empresa:

La empresa, es una compañía química que pertenece a una corporación privada que opera a nivel mundial y cuyo rubro pertenece al área petrolera. Es una compañía proveedora mundial de una línea completa de especialidades químicas, patentadas, la cual ofrece soluciones técnicas para los problemas en la industria del gas y del petróleo. Desde su fundación en 1953, la empresa ha expandido su habilidad en el área de la investigación y desarrollo, produciendo y ofreciendo el servicio de sus productos para el área petrolera y aplicaciones relacionadas.

La empresa tiene un compromiso en desarrollar productos y aplicaciones de costos efectivos para satisfacer las necesidades de sus clientes, cualquiera sea el entorno. También ha desarrollado su cartera de productos a través de investigación, desarrollo y una vasta experiencia en este campo.

La cartera de tecnologías es variada, expandiéndose y aumentando los productos específicos patentados y clasificando los productos químicos terminados y a granel. Los técnicos de la empresa se esfuerzan por mantenerse a la vanguardia del campo con nuevos productos y aplicaciones que, una vez identificados y ensayados, son lanzados al mercado en el menor tiempo posible. Esto otorga a sus clientes el beneficio de trabajar con la tecnología más avanzada disponible en la actualidad

5.2 Reseña Histórica:

La empresa en Perú inició hace más de 20 años como su representante en la venta de producto químico para tratamiento de petróleo. En 1999 inicia como su sucursal en Perú, continuando con el servicio de tratamiento químico en las operaciones de la compañía petrolera Oxydental. En el año 2000 Oxydental vende a Pluspetrol Norte S.A. sus instalaciones y la empresa continúa siendo el proveedor mayoritario en una diversidad de más de 20 productos químicos, adicionalmente se brinda el servicio técnico de tratamiento químico, y tiene el servicio de abastecimiento de producto químico.

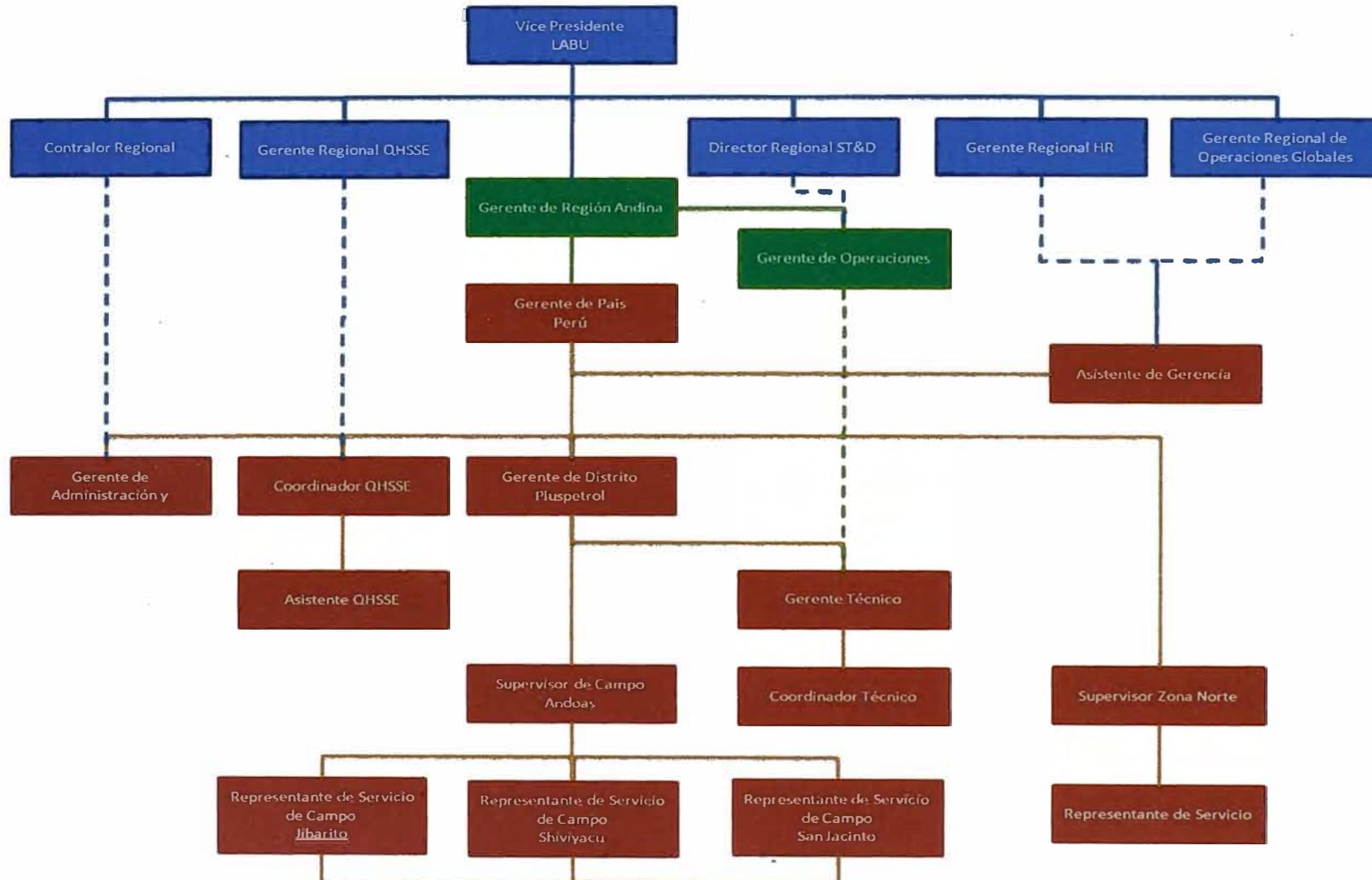
Adicionalmente se les brinda servicio a otros clientes del sector petrolero en la costa norte del país brindando servicio técnico y de venta de productos químicos a Petroperú y Petrotech en la zona Norte del Perú (lote Z6)

5.3 Organigrama de la empresa:

A continuación se presenta el actual organigrama utilizado por la empresa actualizada en diciembre del 2009:

Se muestra en el organigrama manejado para Perú son los que se detallan en los recuadros de color rojo:

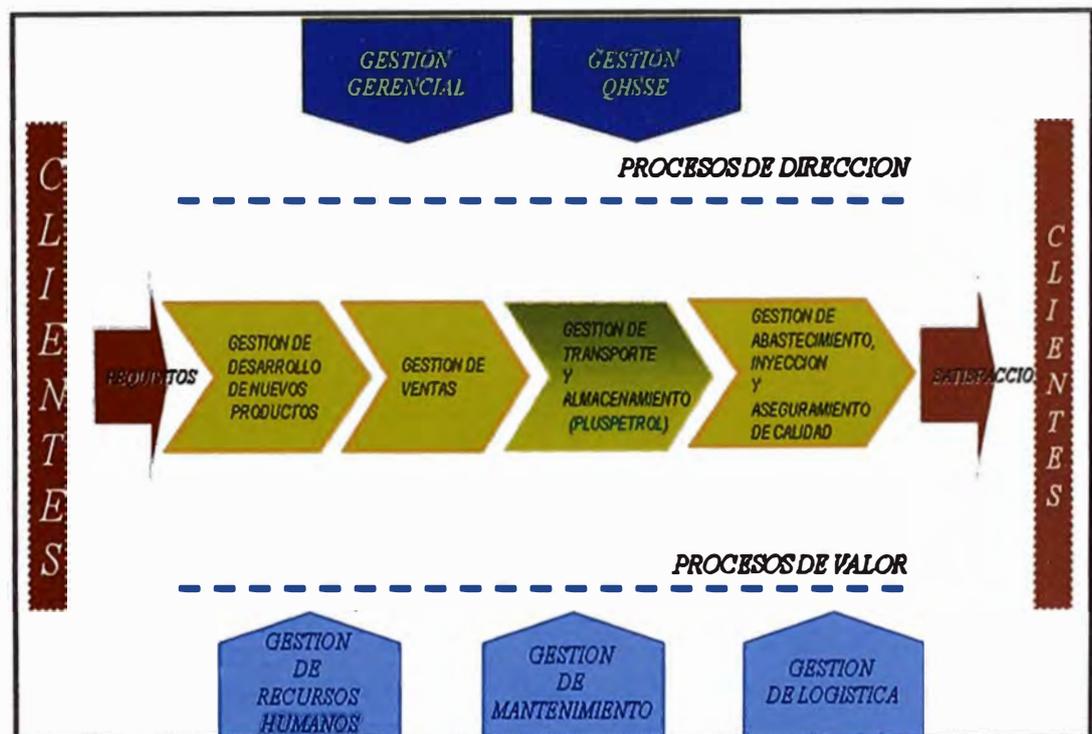
Figura 1: Se muestra el organigrama de la organización.



5.4 Mapa de procesos de la empresa:

Cada proceso identificado es desarrollado en la amplitud requerida en Manas Globales v Procedimientos específicos que permiten conocer la secuencia e interacción de los mismos

La empresa ha definido su secuencia de procesos como se muestra a continuación en el Mapa de Procesos:



A continuación se explica brevemente cada una de las gestiones que conforman el Sistema de Gestión Integrado de La empresa:

- I. **Procesos de Dirección:** Son los procesos que dirigen la Gestión QHSSE de La empresa.
 - **Gestión Gerencial (GEG):** Promueve solución en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente mediante la toma de

decisiones que asegura que son eficientemente manejados e implementados, delega responsabilidad la a cada Líder de proceso con quienes coordina asuntos relevantes a cada proceso. Da los lineamientos necesarios para el cumplimiento del SGI.

- **Gestión de QHSSE (SGI):** Apoya y coordina con la Gerencia General para el cumplimiento del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, trabaja con la Gerencia para la implementación y mantenimiento del SGI.
- II. Procesos de Valor:** Son todos aquellos procesos los cuales son el giro del negocio de la organización.
- **Gestión de Ventas (GVT):** Coordina directamente con el cliente la venta del producto químico, identifica sus necesidades, cumple los requisitos y exigencias del cliente, asegurando su satisfacción e implementa estrategias para cumplir con sus expectativas.
 - **Gestión de Desarrollo de Nuevos Productos (DNP):** Desarrolla nuevos productos químicos orientados a dar solución a los problemas presentados en el crudo, agua o gas a tratar en base a un análisis de las características de los mismos.
 - **Gestión de Abastecimiento, Inyección de producto químico y Control de Calidad (AIC):** Asegura que los puntos de inyección se encuentren abastecidos de acuerdo a un consumo dado para poder asegurar el tratamiento químico, mantiene el correcto dosaje de producto químico asegurando así la calidad del tratamiento químico.
 - **Gestión de Transporte y Almacenamiento:** Asegura que el producto químico sea transportado conservando sus características y estado de idoneidad, para que luego lleguen a las instalaciones del cliente en la fecha pactada. Actualmente no se cuenta con actividades de

almacenamiento y transporte de producto químico ya que la gestión de traerlo está en manos del cliente, pero se tiene en proyecto a futuro.

III. Procesos de Soporte: Son todos aquellos procesos que brindan apoyo a los procesos de la cadena de valor y de dirección

- **Gestión de Recursos Humanos (RHH):** Apoya a la Gerencia para asegurar que las competencias del personal cumplan con el perfil del puesto, detecta necesidades del personal en materia de Calidad, Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y mantiene el programa de entrenamientos del personal,
- **Gestión de Mantenimiento de Transporte (GMT):** Encargada de realizar las programaciones para mantenimiento de unidades de transporte, equipos e instrumentos utilizados en la organización que puedan afectar al Sistema Integrado de Gestión. Asegura el cumplimiento de los mantenimientos de los equipos e instrumentos de medición y monitoreo que asegura la confiabilidad de los resultados de análisis y monitoreo.
- **Gestión de Logística (GLO):** Planificar, comprar, verificar y entregar las compras solicitadas por los representantes de cada proceso, necesarios para la efectividad del trabajo del personal en sus labores diarias y para cumplir con la satisfacción de los clientes.

6. APLICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

6.1 Diagnóstico inicial

La empresa tiene un sistema de gestión parcialmente implementado, su principal falencia se encuentra en la implementación de la norma de gestión de calidad ISO 9001:2008

El siguiente cuadro muestra detalladamente la situación del avance del sistema de gestión integrado, por requisito de norma.

Leyenda:

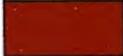
	OK
	Pendiente
	Falta

Tabla 1: Diagnóstico principal de la empresa (8.2); (8.3) y (8.4):

REQUISITO	ESTÁNDAR	Descripción	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	DIFUNDIDO	OBSERVACIONES

(4.4.4); 4.2.3 (4.4.5); 4.2.4 (4.5.4)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Requisitos de la documentación, Manual SGI; Control de Documentos, datos y Registros.					La documentación se está armando en conjunto con la parte operativa. Falta definir Documentos Externos para La empresa y la generación de Registros controlados del SGI.
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION							
5.1 (4.4.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Compromiso de la dirección / Estructura y responsabilidad.					Se tiene una política establecida donde indica el compromiso por los tres sistemas, ya se realizaron revisiones por la dirección. Se observa que se cuenta con una política global de Seguridad y Medio Ambiente globales y se tendrán que adoptar estas y generar una política de Calidad. La estructura de la organización falta definir ya que se han incluido nuevos puestos de trabajo.
5,2	ISO 9001:2008	Enfoque del cliente					Se tiene que definir en el Manual los requisitos del cliente, se deberán de revisar los acuerdos establecidos con el mismo; se tienen procedimientos de atención de reclamos y atención al cliente, también hay un formato de encuesta de satisfacción.
5.3 (4.2)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Política					Avance de difusión al 71%. Queda pendiente realizar un test de entendimiento.
5.4 (4.3); 5.4.1 (4.3.3); 5.4.2 (4.3.3)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Planificación y Objetivos					Se tienen objetivos y metas definidos pero Todavía no están siendo medidos. Se tiene observado que los objetivos son muy largos y complicados. Se ha trabajado con el personal la identificación de peligros y aspectos ambientales, está pendiente su difusión. Se han identificado de manera parcial los requisitos legales asociados, está pendiente realizar estudio completo de identificación de requisitos legales aplicables.

5.5 (4.4.1); 5.5.1 (4.4.1); 5.5.3 (4.4.3)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación					Falta actualizar el organigrama; actualizar y aprobar el Manual de Funciones para difundirlo a la organización, Se tienen procedimientos y formatos para la comunicación de La empresa, se deben de difundir la utilización de los mismos.
5.5.2	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	El representante de la dirección fue formalmente designado					Se designó un representante de la dirección en base al sistema de gestión de calidad, pero teniéndose la implementación del sistema a un alcance integrado, se designo un representante y está pendiente la difusión a todo el personal.
5.6 (4.6)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Revisión por la dirección					Se llevó a cabo una revisión por la dirección pero no estaba cumpliendo con los requisitos de la norma, se tiene pendiente llevar a cabo la revisión de acuerdo con lo estipulado por los requisitos de las tres normas.
MANEJO DE RECURSOS							
6.1 (4.4.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Provisión de Recursos y Rendición de Cuentas				N R	Se tiene presupuestos para asegurar la satisfacción del cliente y se maneja un presupuesto relacionado a la gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Pendiente revisar si cumple con los objetivos trazados.
6.2 (4.4.2)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Recursos Humanos, Competencia, formación y toma de Conciencia.					Se tiene elaborado un Manual de Funciones que todavía falta actualizar, donde determina la competencia del Personal para cada puesto de trabajo, falta actualizar algunos CVs del personal, y definir las competencias de los nuevos puestos generados en la organización, Revisar todos los puestos.

6.3; 6.4	ISO 9001:2008	Infraestructura: Ambiente de Trabajo					Falta definir los equipos necesarios para asegurar el buen servicio de la Organización. Falta realizar un inventario de los equipos requeridos y utilizados por la organización para dar el servicio solicitado, la documentación operativa establece los equipos utilizados. Esto incluiría el servicio de mantenimiento de equipos donde se incluirían los programas, mantenimiento de software e incorporar los equipos, de manera global, dentro del Manual del SGI y mantener los registros asociados. Así mismo incluir los exámenes de monitoreo del tipo ambiental y salud ocupacional
REALIZACION DEL PRODUCTO (SERVICIO)							
7,1	ISO 9001:2008	Planificación de la realización del producto (servicio)					Se tiene Plan de Calidad para cada uno de las gestiones, se están realizando los procedimientos correspondientes a cada gestión. Se tienen objetivos de Calidad no se tienen todos los registros.
7.2.1 (4.3.2) 7.2.2 (4.5.2)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Determinación y Revisión de los Requisitos relacionados con el producto / servicio; Requisitos Legal en SSO, MA y otros requisitos.					Falta definir los requisitos relacionados con el cliente (producto / servicio). Así mismo falta completar la información solicitada durante la última evaluación de requisitos legales. Se tienen identificados los requisitos legales de manera parcial, no están incluidos todos.
7.2.3	ISO 9001:2008	Comunicación con el cliente					Se tienen procedimientos relacionados al cliente sobre medición de satisfacción y atención de reclamos pero todavía no se implementa. Falta establecer un programa de reuniones periódicas con el equipo de Producción y Administración que tengan como agenda encontrar nuevos requisitos de los clientes; definiéndose los Planes de Acción y Propuestas de mejora.

7,3	ISO 9001:2008	Diseño y Desarrollo; Planificación, elementos de entrada; resultados; revisión, verificación, validación y control de los cambios					Se tiene Plan de Calidad de dicha gestión, manual de métodos de ensayo, programas del área técnica. Falta definir los elementos de entrada, requisitos legales, mantener los registros asociados de acuerdo a lo estipulado en la norma para cumplir con el SGI y documentos externos asociados.
7,4	ISO 9001:2008	Proceso de Compras, Verificación de los productos comprados.					Ya se tienen todos los procedimientos falta la aplicación a nuestra gestión logística. Se tiene una falencia al momento de evaluar al proveedor, el cual se pide información que no puede ser constatada.
7.5.1 (4.4.6; 4.4.7)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Control de la producción y prestación del servicio, control operacional y de preparación y respuesta ante emergencias.					Falta definir los equipos propios requeridos para la prestación del servicio, ya se tiene procedimientos e información sobre el producto, se tiene el seguimiento y medición de algunos equipos. Se tiene controles operacionales en SSO y MA. Pendiente realizar simulacro de emergencia. Falta implementar procedimientos operacionales establecidos con sus respectivos controles, Revisar los planes de contingencia si son aplicables a la organización.
7.5.2	ISO 9001:2008	Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.					La organización debe validar todo proceso de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores y, como consecuencia, las deficiencias aparecen únicamente después de que el producto esté siendo utilizado o se haya prestado el servicio. Se tiene en proceso de elaboración procedimientos e instructivos y definiéndose el personal calificado para la validación de la aplicación del tratamiento químico.
7.5.3	ISO 9001:2008	Identificación y trazabilidad.					Falta mantenimiento de los registros de la trazabilidad de la aplicación del producto.

7.5.4	ISO 9001:2008	Propiedad del Cliente.					Falta definir la metodología de identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente. No se han definidos registros para informar al cliente si algún bien de su propiedad se pierde, deteriora o se considera inadecuado para su uso.
7.5.5	ISO 9001:2008	Preservación del producto.					El producto viene de Houston, se deberá solicitar información a ellos de cómo se asegura la calidad y conformidad del producto; considerar la información de la hoja de datos de seguridad del material.
7.6 (4.5.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Control de los dispositivos de seguimiento y medición.					No se han definidos los equipos que La empresa utiliza para el servicio de tratamiento no se han establecido los programas de calibración y seguimiento. Aún no se disponen de los registros asociados.
MEDICION, ANALISIS Y MEJORA							
8.2 (4.5.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Seguimiento y medición (Satisfacción del Cliente)					Hay procedimientos de satisfacción al cliente pero aún falta implementar. Se tiene para SSO y MA seguimiento y medición.
8.2.2 (4.5.5)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Auditoría interna					Se tienen los procedimientos, y formatos, ya se han realizado auditoría interna de todo el SGI solo a nivel documentario, las acciones correctivas no han sido levantadas en el plazo establecido. Y no se seguía los procedimientos regionales.
8.2.3 (4.5.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Seguimiento y medición de los procesos / 4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño					Todavía no se han definidos los indicadores de desempeño de los procesos, se Tiene un procedimiento todavía no difundido. Se mantienen indicadores de gestión en SSO y MA y se llevan a cabo los programas del mismo, todavía no se están midiendo los objetivos.

8.2.4	ISO 9001:2008	Seguimiento y medición de los procesos/ 4.5.1 Medición de desempeño y monitoreo	■	■	■	■	Se tiene que definir bien nuestra gestión de calidad por el servicio de tratamiento y como este se diferencia de la venta del producto químico. Falta recopilar los datos de certificados de calidad del producto químico vendido.
8.3 (4.4.7)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Control del producto no Conforme	■	■	■	■	Se tiene que definir los requisitos del cliente para determinar cuándo se tiene un incumplimiento que genera un producto o servicio no conforme. Falta definir los registros asociados. Se tiene definidos planes de contingencia los cuales se adecuan al del cliente pero que no son específicos para la actividad desempeñada.
8.4 (4.5.1)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Análisis de Datos	■	■	■	■	Se llevan registros de monitoreo que no están dentro del alcance del SGI y no se analizan para sus acciones de mejora respectiva; para la parte de SSO y MA se tiene los indicadores respectivos.
8.5.1 (4.3.3)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Mejora Continua	■	■	■	■	Se tiene definida la Política de SGI, los objetivos y planes más no han sido difundido todavía, no se ha realizado el análisis crítico de la dirección considerando estos ítems.
8.5.2, 8.5.3 (4.5.3)	ISO 9001; ISO 14001 y OHSAS 18001	Investigación de incidentes, Acción Correctiva, Acción preventiva.	■	■	■	■	Se está difundiendo pero no ha sido totalmente implementado, se realizan acciones correctivas y preventivas pero no se hace el seguimiento de la eficacia de las acciones tomadas.

Elaboración propia

Respecto a los requisitos de las tres normas se tiene un grado de implementación del SGI del 63.4%

El porcentaje faltante refiere en su mayoría a la implementación de los requisitos derivados de la norma ISO 9001:2008

6.2 Compromiso de la Dirección:

Si bien la implementación del sistema Integrado de Gestión fue una decisión corporativa en la empresa, la alta dirección o gerencia general juega un papel importante y vital de liderazgo y compromiso para el logro de los objetivos y metas orientados al éxito de la gestión integrada en calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente.

Anteriormente se contaba con una sola gerencia distrital, la cual estaba encargada de varias áreas simultáneamente, esta situación tornaba que la toma de decisiones sea lenta y hasta a veces errónea porque no se tomaba en cuenta la participación de otras áreas involucradas, no se delegaba responsabilidades y la información para la decisión no era profundizada; al tratar de manejarse de esta manera resultó en malas planificaciones que fueron perjudicando la organización y el sistema de gestión no pudo concretarse a su totalidad.

En el sistema de gestión actual se tiene a una alta dirección (gerente de País) elegido por la corporación quien está liderando el sistema de gestión y demuestra su compromiso con este ya que se involucra y participa en el desarrollo del mismo; también comunica ese compromiso a todo nivel de la organización; apuntando hacia una visión desafiante, estableciendo una política y los objetivos orientados a la satisfacción del cliente, cumpliendo y asumiendo las disposiciones regionales que describen el compromiso con la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente; también delega responsabilidades, estableciendo objetivos y metas para cada uno de sus empleados alineados con los objetivos del sistema de gestión, decidido a invertir los recursos necesarios para el logro de metas de acuerdo a lo

planificado y tomando acciones para la mejora continua del sistema en conjunto.

6.3 Sensibilización y Capacitación de todo el personal

El personal que conforma la organización es la clave del éxito para que un sistema de gestión se ejecute, el involucrar a cada miembro de la organización hace que se garantice el éxito de cada unidad de proceso en la que se desempeña, potenciando las habilidades de cada trabajador para el beneficio de la organización.

En la organización se ha venido trabajando sobre el manejo del desempeño del personal para su desarrollo alineado al logro de objetivos del sistema de gestión integrado. Este plan llamado “Planes de Desarrollo”, la cual refiere a que el desarrollo profesional del empleado viene a ser una responsabilidad compartida, que suele significar una mejora de desempeño o expansión de rol actual. Estudios han demostrado que la mayor parte del desarrollo del empleado se da en el trabajo, y no a través de programas de entrenamiento formalizados.

Al crear el plan de desarrollo en la organización, los empleados son apoyados para explorar la visión más amplia posible de actividades de desarrollo, y no limitarse al pensamiento tradicional de clases de entrenamiento o seminarios. Estas actividades de desarrollo pueden incluir: nuevos proyectos, asignación a equipos, comités/liderazgo de organización profesional, temas a leer, entrenamiento personal, desarrollo y entrega de papeles técnicos, educación formal adicional, tareas laborales nuevas/ desafiantes, responsabilidad para un tema de

cliente específico, desarrollo y capacitación de un taller, o servicio en un panel de la comunidad/ sin fines de lucro.

En la organización se ha realizado un diagnóstico integral del nivel de preparación y competencia del personal; así mismo se ha solicitado al personal los sustentos que demuestran su competencia actual y se mantienen dichos registros; estos registros han sido analizados por la organización para determinar si el personal cumple con el perfil del puesto correspondiente.

Los perfiles de puesto se han definido en el Manual de descripción de puestos. En base al análisis de la competencia actual del personal y su perfil de puesto correspondiente, se ha elaborado el Plan General de Formación 2010 el cual enlista los ítems que debe de cumplir el personal en temas de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad que deben de tener como mínimo para cumplir con el perfil del puesto para asegurar la competencia del personal con el sistema de gestión integrado; así mismo incluyen temas de sensibilización y talleres grupales que incluyen trabajos en equipo e involucramiento con el sistema de gestión integrado y los planes de desarrollo del personal.

6.4 Planificación del Sistema de Gestión integrado

Para la planificación del Sistema de gestión se debe de considerar de acuerdo a lo estipulado en la norma la identificación de los Aspectos Ambientales, Peligros y Evaluación de Riesgos.

Para ello se tienen los procedimientos SGI-PR-004 “Identificación, Evaluación, y Control de los Aspectos Ambientales” y SGI-PR-005 “Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos” donde

detallan los criterios y metodología a seguir para la continua identificación de los Aspectos Ambientales Significativos – AAS y de la identificación de los Peligros, evaluación de Riesgos IPER y la implementación de las medidas de control necesarias; para sus actividades de operación y mantenimiento, productos o servicios que puede controlar y sobre los que puede tener influencia en las actividades.

Una forma que se tiene de monitorear el cumplimiento de las Políticas, es a través del seguimiento de los programas de gestión de los Objetivos del SGI a cargo del Gerente General.

Estas mediciones son realizadas por los líderes de cada proceso y entregadas al Gerente General para ser utilizadas como información para la revisión por la Alta Dirección y poder tomar decisiones de mejora.

Para la determinación de los objetivos del SGI se toma en cuenta los compromisos asumidos en las políticas, los peligros y aspectos ambientales significativos, los requisitos legales y otros requisitos suscritos por la organización, también considera las opciones tecnológicas y financieras, los requisitos de operación y los puntos de vista de las partes interesadas relevantes.

Se ha establecido un programa de gestión que incluye las actividades necesarias para el logro de los objetivos y metas del SGI. El documento aplicable es el Objetivos, Metas y Programas de Gestión (GEG-DA-001).

Hasta noviembre del 2009 se contaba con una Política integrada de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. Pero en una auditoria se

detectó que no se estaba cumpliendo con mantener en el sistema las Políticas de seguridad y medio ambiente corporativas.

Por tanto se definió elaborar una Política de Calidad, e incorporar en el Sistema Integrado de Gestión la Política de Seguridad Corporativa y la Política Medioambiental Corporativa que todos los empleados de deben conocer. Se procedió a colgar las Políticas en la oficina de Lima y el Gerente General las ha comunicado por correo a las sedes de provincia. Se llevará a cabo la difusión formal a fines de marzo.

Se ha determinado ya los objetivos del SGI, en el documento Objetivos, Metas y Programas de Gestión, así como ya se cuenta con el estado de los objetivos del año 2009, ambos están pegados disponibles para su lectura en el mural de la oficina de Lima.

A continuación se presenta los temas tomados para la implementación del sistema de gestión integrado de acuerdo con el ciclo de mejor continua:

Tabla 2: Temas a tratar para la implementación del Sistema de Gestión Integrado

ETAPA	TEMA
PLANEAR	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y revisión de requisitos del producto. • Identificación de aspectos y peligros • Identificación de requisitos legales • Revisión de la Política del Sistema de Gestión Integrado. • Definición de Objetivos del Sistema de Gestión Integrado. • Control de documentos. • Control de Registros.
HACER	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño y desarrollo • Compras / Almacén • Definición de control de procesos / controles operacionales de peligros y aspectos significativos. • Proceso de Capacitación, Toma de Conciencia y Competencia. • Comunicación interna y quejas de clientes • Recursos, Responsabilidades y Niveles de Autoridad. • Seguimiento a las características del producto. • Tratamiento de producto no conforme. • Infraestructura y Ambiente de Trabajo • Planes de emergencia
VERIFICAR	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento de procesos / Seguimiento y monitoreo ambiental / Seguimiento y monitoreo de seguridad y salud ocupacional • Auditorías Internas • Satisfacción del cliente.
ACTUAR	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de datos • Acciones correctivas y preventivas • Mejora continua • Revisión por la dirección • Manual del Sistema de Gestión Integrado
SOPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Al término de la auditoria de Certificación, se deberán de revisar los resultados, para establecer mejoras que permitan concluir exitosamente el proceso de Certificación.

Elaboración propia

A continuación se muestra el plan para el desarrollo del sistema de gestión integrado la cual toma en consideración el resultado de la última auditoría realizada en noviembre del 2009 y todo lo concerniente a los requisitos de las tres normas e involucrando a todos los niveles de la organización (líderes de los procesos) para el desarrollo y ejecución de las mismas dentro de un plazo determinado:

Tabla 3: Planificación para el desarrollo del sistema de gestión integrado.

Nº	Tema	Actividades	9001	14001	18001	Plazo para ejecución	Responsable
PLANIFICACION							
1	Política de Calidad	Aprobar la versión final	5.3			20 días	Gerente General
		Cambiar el cuadro de la Política (oficina)					Asistente de Gerencia
		Difundir la Política					Gerente General
2	Objetivos de Calidad	Asegurar que se cuenta con toda la información de soporte para evidenciar cumplimiento de los objetivos del 2008 y 2009.	5.4.1			10 días	Líderes de procesos / Coordinador QHSSE
3	Objetivos de Seguridad	Asegurar que se cuenta con toda la información de soporte para evidenciar cumplimiento de los objetivos del 2008 y 2009.			4.3.3	10 días	Coordinador QHSSE
4	Objetivos de Medio Ambiente	Asegurar que se cuenta con toda la información de soporte para evidenciar cumplimiento de los objetivos del 2008 y 2009.		4.3.3		10 días	Coordinador QHSSE
5	Objetivos SIG	Elaborar el documento correspondiente incluyendo las metas y el nivel de avance del mismo.				15 días	Gerente General / Coordinador QHSSE
6	Identificación de peligros	Modificar el procedimiento IPER, modificar los formatos			4.3.1	25 días	Líderes de procesos / Coordinador QHSSE

7	Identificación de aspectos	Modificar el procedimiento IPER, adecuar los registros al formato asociado.		4.3.1		25 días	Coordinador QHSSE
8	Identificación y evaluación de requisitos legales	Revisar el procedimiento y registros. Se está llevando a cabo la Evaluación del 2007, 2008 y 2009.		4.3.2, 4.5.2	4.3.2, 4.5.2	12 días	Coordinador QHSSE
9	Identificación y revisión de requisitos del cliente	Revisar el procedimiento y registros	7.2.1, 7.2.2			18 días	Gerente General / Gerente de Distrito
10	Control documentario	Definición de la metodología para el control de los documentos así como de los registros	4.2.3	4.4.5	4.4.5	5 días	Coordinador QHSSE
IMPLEMENTACION							
11	Evaluación de proveedores	Modificar la metodología y formatos	7.4.1	4.4.6	4.4.6	25 días	Coordinador QHSSE
12	Proyecto y desarrollo	Terminar de revisar el procedimiento (forma) y terminar de generar los formatos	7.3			7 días	Gerente Técnico / Supervisor área norte
13	Fechas de los documentos del SIG	Se están modificando los documentos, versiones 0 desde 2006.	4.2.3	4.4.5	4.4.5	10 días	Coordinador QHSSE
14	Lista Maestra	Se modificará la Lista Maestra cuando se hayan revisado los otros puntos de las normas para identificar los documentos que no son necesarios.	4.2.3	4.4.5	4.4.5	35 días	Coordinador QHSSE
15	Mapeo de procesos	Aprobar el nuevo mapeo con Desarrollo de producto y Asesoría Técnica y sin Mantenimiento de Sistema de Inyección.	4.1			15 días	Gerente General
16	Controles operativos	Revisar los procedimientos y registros		4.4.6	4.4.6	26 días	Coordinador QHSSE
17	Quejas de cliente	Revisar el procedimiento y registros	7.2.3			18 días	Gerente General / Gerente de Distrito

18	Capacitación y toma de Conciencia	Elaborar el programa de capacitaciones 2010, de acuerdo a lo requerido para alinear a la competencia del puesto.	6.2	4.4.2	4.4.2	23 días	Asistente de Gerencia / Coordinador QHSSE
19	Seguimiento al producto	Revisar el procedimiento y registros	8.2.4			25 días	Coordinador QHSSE
VERIFICACION							
20	Indicadores de eficacia de procesos	Revisar los indicadores	8.2.3			35 días	Líderes de procesos / Coordinador QHSSE
21	Auditorías internas	Se deberá de adoptar la metodología Regional. Recopilar los registros de auditoría.	8.2.2	4.5.5.	4.5.5	10 días	Coordinador QHSSE
22	Medición y monitoreo	Planificar calibración de equipos de Talara para 2010	7.6			15 días	Gerente Técnico
23	Monitoreo de seguridad y medio ambiente	Revisar el procedimiento y registros		4.5.1	4.5.1	26 días	Coordinador QHSSE
24	Evaluación de satisfacción	Revisar el procedimiento y registros	8.2.1			18 días	Gerente General / Gerente de Distrito
ACTUAR PARA LA MEJORA							
25	Análisis de Datos	Analizar datos definidos por el sistema de gestión para la toma de acciones que conduzcan a la mejora continua.	8.4	4.5.1	4.5.1	75 días	Líderes de procesos / Coordinador QHSSE
26	Producto no conforme	Revisar el procedimiento y registros.	8.3			25 días	Coordinador QHSSE
27	Tratamiento de no conformidades	Modificar el procedimiento e incluir los formatos MAPS.	8.5.	4.5.3	4.5.3	20 días	Coordinador QHSSE

28	Revisión por la dirección	Modificar el formato, llevar a cabo la revisión por la dirección del 2009.	5,6	4,6	4,6	10 días	Gerente General / Coordinador QHSSE
29	Revisión General de tareas	Revisión de todo el sistema integrado de gestión aplicado en la empresa.				30 días	Coordinador QHSSE

6.5 Elaboración de los documentos del SGI

Para la elaboración de los documentos del Sistema Integrado de Gestión se ha considerado en primera instancia la elaboración de los procedimientos documentados exigidos por la norma, luego se elaboró los procedimientos operativos definidos para el desarrollo de las distintas actividades de los distintos procesos.

Para el desarrollo y control de los procedimientos del sistema de gestión integrado se sigue de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento SGI-PR-001 procedimiento de control de documentos del SGI.

A continuación se muestra los documentos elaborados referidos al sistema de gestión integrado de la empresa y otros documentos aplicables:

Tabla 4: Se muestra los documentos relacionados al sistema de gestión tanto para Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente:

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO
DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA PLANIFICACION		
SGI-PR-001	Control de Documentos del SGI	Procedimiento
SGI-PR-004	Identificación , Evaluación y Control de Aspectos Ambientales	Procedimiento
SGI-FO-004	Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de Impactos	Formato
SGI-PR-005	Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos	Procedimiento
SGI-FO-005	Matriz de Identificación y evaluación de riesgos y control operacional	Formato
SGI-PR-006	Identificación y Evaluación de Requisitos legales y otros requisitos	Procedimiento
SGI-FO-012	Programa Anual de Actividades de Seguridad y Medio Ambiente	Formato
SGI-DA-005	Mapa de Riesgos - Sede Lima	Doc. Auxiliar
SGI-DA-006	Mapa de Riesgos - Sede Talara	Doc. Auxiliar
SGI-DA-007	Mapa de Riesgos - Sede Lote 1AB	Doc. Auxiliar
NA	Políticas de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente del Cliente	Doc. Externo
NA	ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad – Requisitos	Doc. Externo
NA	ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos con orientación para su uso	Doc. Externo
NA	OHSAS 18001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – Requisitos	Doc. Externo
DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA IMPLEMENTACION		
SGI-DA-001	Listado Maestro de Documentos del SGI	Doc. Auxiliar
SGI-FO-003	Lista de Distribución de Documentos	Formato
SGI-PR-002	Gestión de Equipos de Protección Personal	Procedimiento
SGI-DA-002	Matriz de uso de Equipo de Protección Personal (EPP)	Doc. Auxiliar
SGI-DA-003	Especificaciones Técnicas de Equipos de Protección Personal (EPP)	Doc. Auxiliar
SGI-FO-027	Control de Entrega de EPP's y otros materiales	Formato

SGI-FO-006	Matriz de Identificación y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos	Formato
SGI-PR-007	Comunicación. Participación y Consulta	Procedimiento
SGI-FO-029	Acta de Reuniones	Formato
SGI-FO-007	Comunicaciones Externas	Formato
SGI-FO-008	Reporte de incidencias y Near Miss	Formato
SGI-PR-008	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	Procedimiento
SGI-FO-028	Control de Asistencia por Fecha y Lugar	Formato
SGI-PR-009	Preparación y Respuestas ante Emergencias	Procedimiento
SGI-CE-001	Plan de Contingencias oficina de Lima	Plan Emergencia
SGI-CE-002	Plan de Contingencia para el Norte – Talara	Plan Emergencia
SGI-CE-003	Plan de Contingencias para el Lote 1AB	Plan Emergencia
SGI-FO-017	Inventario de Extintores	Formato
SGI-FO-013	Avance de Lozas de química	Formato
SGI-FO-026	Charla de 5 Minutos	Formato
SGI-PR-013	Levantamiento transporte y posturas	Procedimiento
SGI-R-014	Uso adecuado de energía eléctrica	Procedimiento
SGI-PR-015	Gestión de Residuos Sólidos	Procedimiento
SGI-FO-061	Almacenamiento y Salida de Residuos Sólidos Peligrosos	Formato
SGI-MA-002	Manual de Manejo de Cargas	Manual
SGI-PR-016	Manipulación de Materiales Peligrosos	Procedimiento
SGI-FO-018	Check List de Transporte de Productos Químicos	Formato
SGI-FO-019	Check List de Almacén de Productos Químicos	Formato
SGI-PR-017	Manejo en Terreno Saturado	Procedimiento
SGI-PR-018	Manipulación de Herramientas	Procedimiento
SGI-PR-019	Señalización y Rotulado de envases	Procedimiento
SGI-PR-020	Orden y Limpieza	Procedimiento
SGI-PR-021	Trabajo en Altura	Procedimiento
SGI-PR-022	Manejo de Gases comprimidos	Procedimiento
SGI-PR-023	Conducción de vehículos	Procedimiento
SGI-PR-024	Control de riesgo ergonómico	Procedimiento

SGI-PR-025	Manejo de cilindros con producto químico	Procedimiento
SGI-PR-026	Prevención de picaduras	Procedimiento
NA	Procedimientos estándares del cliente	Doc. Externo
NA	Hoja de Datos de Seguridad del producto químico MSDS	Doc. Externo
DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA VERIFICACION		
SGI-DA-004	Matriz de Evaluaciones Médicas	Doc. Auxiliar
SGI-FO-050	Inspección / Mantenimiento de Equipos	Formato
SGI-FO-030	Inspección de Vehículos Livianos	Formato
SGI-FO-031	Inspección de Camión Cisterna	Formato
SGI-FO-032	Inspección de Extintores	Formato
SGI-FO-033	Inspección de Botiquín de Primeros Auxilios	Formato
SGI-FO-040	Inspección de Lozas de química y Puntos de Inyección	Formato
SGI-FO-041	Inspección de Equipos de Protección Personal	Formato
SGI-FO-042	Inspección de Herramientas	Formato
SGI-FO-043	Inspección de Laboratorio	Formato
SGI-FO-044	Inspección de Oficinas	Formato
SGI-FO-045	Inspección de Talleres	Formato
SGI-FO-014	Plan General de Calibración de Equipos	Formato
SGI-FO-015	Plan General de Inspección y Mantenimiento de Equipos	Formato
SGI-FO-016	Inspección de Equipos	Formato
NA	Bitácora de las unidades móviles de La empresa	Cuaderno
NA	Certificados de Calibración de Equipos	Doc. Externo
DOCUMENTOS RELACIONADOS A LA MEJORA CONTINUA		
SGI-PR-012	Seguimiento y Medición del SGI	Procedimiento
NA	Matriz de control de Indicadores QHSSE	Doc. Externo
NA	Informes de Evaluaciones Médicas	Doc. Externo

Respecto a la documentación requerida para el desarrollo de cada uno de los procesos que conforman al Sistema de Gestión Integrado de la empresa, la cual es acorde con los requisitos de las tres normas,

6.6 Implementación del Sistema Integrado de Gestión:

Para proceder a realizar la implementación del Sistema de Gestión Integrado al 100%, se tomó en cuenta la sección 5.2 sobre el Diagnóstico Inicial y la última auditoría realizada en noviembre del 2009 por parte de un representante de la organización en Brasil.

Para la implementación se contó con el apoyo del servicio de una empresa consultora, la cual tiene una amplia experiencia en el sector y en la implementación de sistemas integrados con competencia de ser auditor líder en las tres normas de gestión.

El cuadro que se muestra a continuación muestra las actividades realizadas para el logro de la implementación integrada de la organización, en concordancia con los lineamientos corporativos y los requisitos de las tres normas de gestión (8.6):

Tabla 11: Se muestra las actividades para el logro de la implementación del sistema de gestión integrado (8.7) y (8.8):

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Plazo de ejecución
1	Manual de SGI		
	<p>Incorporar en el Manual SGI los cambios definidos, tales como:</p> <p>El alcance establecido en el Manual del SGI debe corresponder con el alcance definido en el Certificado ya que es un Sistema de alcance corporativo.</p> <p>El Mapeo debe eliminar los procesos que la organización ha decidido ya no ejecutar: Gestión de Mantenimiento del Sistema de Inyección, además el proceso de finanzas.</p>	Coordinador QHSSE	5 días
2	Procesos		
	Elaborar la plantilla para las Fichas de Proceso.	Coordinador QHSSE	5 días
3	Diseño y Desarrollo		
	Terminar de modificar el procedimiento de Diseño y Desarrollo y elaborar los formatos pertinentes.	Gerente técnico / Supervisor Norte	6 días
	Revisar el procedimiento de Diseño y Desarrollo	Coordinador QHSSE	6 días
4	Objetivos y Metas		
	Adecuar el documento de Objetivo, Metas y Programas de Gestión en función de los requisitos de la norma y lo estipulado en la política.	Gerente General / Coordinador QHSSE	7 días
5	Evaluación de cumplimiento legal		
	Contratar los servicios de un estudio de abogados para la total identificación de los requisitos legales aplicables a la organización	Coordinador QHSSE	14 días
	Revisar y modificar la matriz de cumplimiento legal, así como hacer la evaluación de cumplimiento legal para 2008 y para 2009	Coordinador QHSSE	14 días
	Realizar la evaluación legal de acuerdo a los requisitos aplicables establecidos por el Estudio de Abogados	Coordinador QHSSE	16 días
6	Comunicaciones internas y externas		
	Modificar el procedimiento de comunicaciones internas y externas	Coordinador QHSSE	5 días
	Completar la Matriz de Reporte de Near Miss para los años 2009, y para el 2008.	Coordinador QHSSE	10 días

	Modificar el Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador QHSSE	10 días
7	Capacitación		
	Elaborar el programa de capacitación del 2009 y 2010, asegurar de contar con los registros (Listas de asistencia archivadas por Coordinador QHSSE y Certificados de capacitación en cada file de personal)	Coordinador QHSSE	18 días
	Adecuar los formatos de Control de asistencia de versiones pasadas, al formato actual de las Lista de asistencia del 2009.	Coordinador QHSSE	19 días
8	Acciones correctivas y preventivas		
	Completar los planes de acción para las No conformidades aperturadas en el 2009.	Coordinador QHSSE	20 días
	Registrar acciones preventivas que se hayan implementado durante el 2009.	Coordinador QHSSE	16 días
9	Documentos del SIG		
	Actualización de fechas de creación de documentos. Modificación de la estructura de los documentos. Modificación del procedimiento de Control de documentos y control de registros.	Coordinador QHSSE	12 días
10	Calibración y mantenimiento de equipos de Talara		
	Recabar registros de calibración de los equipos del cliente, y registros de inspección y mantenimiento de Talara.	Coordinador QHSSE	14 días
	Contar con 2 cotizaciones por lo menos para la calibración de los equipos de Talara.	Asistente de Gerencia	10 días
	Calibrar los equipos de Talara.	Coordinador QHSSE	14 días
11	Evaluación de proveedores		
	Solicitar registros de acreditación INDECOPI o Certificación ISO 17025 a los laboratorios de Servicio de Análisis o de Calibración que se hayan utilizado a la fecha.	Asistente de gerencia	14 días
	Verificar si se cuentan con todos los certificados de calibración de los equipos utilizados en: Servicio de análisis, servicio de monitoreo de seguridad y medio ambiente. Solicitar a los laboratorios los certificados faltantes.	Coordinador QHSSE	14 días
	Imprimir el listado de empresas EPS-RS autorizadas por DIGESA.	Coordinador QHSSE	14 días
	Revisar el procedimiento y formato de Evaluación de proveedores.	Coordinador QHSSE / Asistente de Gerencia	15 días

	Evaluar proveedores críticos	Asistente de Gerencia	16 días
12	Requisitos legales		
	Contar con la Licencia Municipal de Funcionamiento del Laboratorio de Talara	Gerente General	33 días
	Solicitar copia del certificado de Limpieza de Tanque elevado y Cisterna, tanto para el local de Miraflores como para el Laboratorio de Talara. (De acuerdo a ley son semestrales)	Gerente General	33 días
13	Manual de Organización y Funciones / Perfiles		
	Modificar el MOF, incluir los puestos de Gerente de País y Gerente de Distrito. Llenar además los campos que se encuentren en blanco.	Asistente de Gerencia	21 días
	Revisar y completar los perfiles	Gerente General	28 días
	Verificar que el personal cumple con el perfil y tiene la evidencia en su file de personal, tanto para Educación , Formación, Habilidades y Experiencia	Asistente de Gerencia	28 días
	Elaborar un acta de validación de competencia para aquellas personas que no cumplen con los requisitos solicitados	Asistente de Gerencia	30 días
14	Competencia, Capacitación y Toma de consciencia		
	Elaborar el Plan General de Formación para el 2010	Coordinador QHSSE	21 días
	Elaborar una Matriz de Competencia en Seguridad, Salud y Medio Ambiente	Coordinador QHSSE	21 días
	Incluir el formato de Evaluación de desempeño y desarrollo de empleados de la empresa, dentro del Listado Maestro de documentos	Coordinador QHSSE	21 días
	Completar los registros de inducción del personal que ingresó en el 2009, en el acápite de Entrenamiento, colocando la formación en Seguridad, salud y medio ambiente que debió dársele en función de la Matriz de competencia de SSOMA.	Coordinador QHSSE	21 días
15	Control de EPP		
	Completar las Especificaciones Técnicas de EPP, incorporando el tiempo de recambio. Asegurar que se hayan incluido todos los EPP usados en campo.	Coordinador QHSSE	24 días
	Elaborar la matriz de Seguimiento de Entrega de EPP	Coordinador QHSSE	24 días
	Elaborar una matriz de uso de EPP por puesto de trabajo	Coordinador QHSSE	24 días

16	Revisión de requisitos / Seguimiento y Tratamiento de Servicio No Conforme. (7.2.2/ 8.2.4 / 8.3)		
	Solicitar los Certificados de Calidad de productos vendidos en el 2009 a la cede Central de la empresa en Houston.	Gerente de Distrito	30 días
	Modificar la Matriz de control de pedidos que incluya cumplimiento a los requisitos pactados y observaciones para los incumplimientos.	Gerente General	35 días
	Completar la Matriz de control de pedidos.	Gerente de Distrito	35 días
	Solicitar la informar sobre el estado diario de pozos, niveles de producto químico, etc.	Gerente de Distrito	25 días
	Incluir en el Programa de personal en campo de los operadores del camión cisterna y verificar los controles de asistencia para verificar la relación 2 a 1.	Coordinador QHSSE	21 días
	Revisar la propuesta para el servicio de transporte de producto químico pactado con el cliente.	Gerente de Distrito	23 días
	Modificar la Matriz de reclamos incluyendo columna de tipificación de comunicación y reclamo.	Coordinador QHSSE	18 días
	Tipificar las comunicaciones en comunicaciones y reclamos de clientes.	Gerente de Distrito	21 días
	Completar las Listas de Asistencia del personal que participó en las actividades de mantenimiento de sistema de inyección y distribución de productos.	Supervisor de Campo	16 días
	Revisar el procedimiento de Comercialización	Gerente General / Gerente de Distrito	15 días
	Asegurar que los Registros de Mantenimiento del Sistema de Inyección cuenten con firma y fecha.	Supervisor de Campo	21 días
	Actualizar la Programación del personal de campo, donde se incluyan filas y se pueda registrar en ese documento lo planificado vs. Ejecutado, incluyendo comentarios donde el número de personas discrepan de lo planificado, tanto para Instrumentistas como para camión cisterna.	Supervisor de Campo	21 días
	Elaborar el formato de Incidencias en función del registro de Near Miss. Registrar en él los casos de Servicio No Conforme tanto para distribución como para transporte.	Supervisor de Campo	21 días
	Elaborar el Programa de Distribución de producto químico, del 2009 puesto en el formato definido.	Supervisor de Campo	24 días
	Completar los procedimientos operativos estableciendo los rubros de definiciones, responsabilidades, documentos asociados, control de cambios, etc.	Coordinador QHSSE	19 días

17	Comercialización		
	Elaborar el Plan de trabajo para las actividades post venta 2009	Gerente de Distrito	21 días
	Elaborar formato para Plan de Implementación de servicio y codificarlo.	Gerente de Distrito	21 días
	Pasarle el formato de Seguimiento de requerimientos de cliente al formato definido.	Gerente de Distrito	21 días
18	Controles Operativos		
	Listar las MSDS en el Listado Maestro de documentos	Coordinador QHSSE	26 días
	Abrir una OFI por ausencia de capacitación en Materiales Peligrosos: HAZMAT I y HAZMAT II. Conseguir una cotización para este curso e Incorporarlo en el Plan de Capacitación.	Coordinador QHSSE	26 días
	Conseguir la especificación técnica de la bomba de la cisterna que garantice que es a prueba de explosión.	Coordinador QHSSE	26 días
19	Oficina Miraflores		
	Subsanar las observaciones de las instalaciones de Miraflores, tales como: El almacén tiene fluorescentes sin protección. Se almacenan productos químicos que no están permitidos. Se cuenta con un detector de humos que no se sabe si funciona. Los productos almacenados no cuentan con identificación. En el baño se guardan pinturas y productos de limpieza sin ventilación. Junto al baño se tiene una caja eléctrica abierta. No se cuenta con registros de inspección de operatividad de detector de humo y luz de emergencia	Coordinador QHSSE	35 días
	Retirar los productos químicos almacenados	Gerente de Distrito	35 días
	Ordenar el almacén identificando los productos almacenados	Coordinador QHSSE	35 días
	Apertura de 3 OFIS, una por back up de sistemas y otra por Certificado de usuarios, y otra por capacitación en materiales peligrosos.	Coordinador QHSSE	35 días
	Generar acceso a internet en Lote 1AB para poder actualizar el antivirus	Gerente General	35 días

Con todas estas actividades enlistadas anteriormente, se asegura un nivel de implementación adecuado en el sistema de gestión integrado de la organización.

6.7 Análisis crítico por la Gerencia General.

El siguiente documento expresa la revisión por la Dirección realizada en presencia de cada uno de los líderes de procesos, en donde se tomaron las acciones para la mejora continua del sistema en conjunto, considerando todos los requisitos para la revisión de las tres normas de gestión:

Tabla 12: Se muestra el análisis crítico de la Alta Dirección sobre el sistema de gestión integrado.

TEMA	ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO
Información de entrada			
1. Acciones de acompañamiento sobre reuniones anteriores			
No hubo pendientes en relación a la reunión del 2008	No se aplica	No se aplica	No se aplica
2. Cambios en el Sistema de Gestión de QHSSE			
2.1 Políticas de QHSSE Se identificó la necesidad de cambiar la Política Integrada SGI. Las Políticas fueron separadas y: Calidad: Se va a cambiar el contexto. Seguridad y Medio Ambiente: Se adecuaran al estándar global	Cambiar el contexto de la Política de Calidad. Adecuar las de Seguridad y Medio Ambiente a estándar Global.	Gerente de País / Gerente de Distrito Coordinador QHSSE	15 días
2.2 Objetivos del SGI Objetivos que no fueron atendidos en el 2009: 1. Satisfacción del Cliente: No se cumplió la meta de satisfacción del cliente, no se cumplió al 100% La mejora de la competencia del personal técnico.	Reprogramar actividades de entrenamiento para el 2010. Ejecutar actividades de entrenamiento de acuerdo al programa	Gerente Técnico / Gerente de Distrito y Gerente de País Gerente Técnico	30 días A lo largo del 2010

<p>2. Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrado No se cumplió con implementar al 100% las acciones correctivas estipuladas en los objetivos y metas del SGI</p>	<p>Cerrar las acciones correctivas del 2009</p> <p>Cumplir con el cierre al 100% de las acciones correctivas generadas del 2010</p>	<p>Coordinador QHSSE</p>	<p>75 días</p> <p>A lo largo del 2010</p>
<p>3. Mantener meta de cero accidentes, enfermedades ocupacionales No se cumplió al 100%, de acuerdo a lo solicitado por El cliente PAAS</p>	<p>Cumplir al 100% al PAAS 2010</p>	<p>Coordinador QHSSE</p>	<p>A lo largo del 2010</p>
<p>4. Mantener meta de cero accidentes, enfermedades ocupacionales No se logro con El objetivo de Near Miss al 100% por empleado por mes durante 2009 de acuerdo con Objetivos y metas del SGI.</p>	<p>Identificar, registrar, tratar y divulgar a las operaciones De la empresa y clientes todos los casos de near miss 2010</p>	<p>Todos los trabajadores de operación de De la empresa / Coordinador QHSSE</p>	<p>A lo largo del 2010</p>
<p>3. Resultados de Auditoría Interna</p>			
<p>En el 2009 se tuvo dos auditorías internas cruzadas: La primera auditoria se llevo a cabo en agosto 2009 por Yelitza Volcán y se levantaron 13 No conformidades y 7 observaciones y todas están cerradas.</p> <p>La Segunda auditoria se llevo a cabo en noviembre del 2009 por Paulo Avelar y se detectaron 11 No Conformidades y 7 Observaciones. Las NC aun están pendientes de cierre.</p>	<p>No se aplica</p> <p>Cerrar las no conformidades</p>	<p>Coordinador QHSSE</p>	<p>No se aplica</p> <p>90 días</p>
<p>4. Cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos</p>			
<p>A fines de diciembre se realizo una revisión del cumplimiento legal y se obtuvo el siguiente cumplimiento: SSO Campo: 97.5% (3/116); SSO Lima: 97% (2/68); SSO Talara: 99% (1/78). MA Campo: está pendiente revisar; MA Lima: 100% (0/53); MA Talara: 91% (6/67). Se identifican los requisitos legales por medio de un link de la pagina "El Peruano"</p>	<p>Contratar al servicio de Estudio Legal Muñiz, para garantizar una mejor identificación de los requisitos legales</p>	<p>Gerente de País / Coordinador QHSSE</p>	<p>20 días</p>
<p>5. Resultados de Comunicación, Participación y consulta</p>			

Tuvimos una cantidad de 103 near miss lanzados durante el periodo 2009 logrando un cumplimiento al 35%. De la meta establecida	Incrementar la participación del personal (especialmente las de campo) que identifique todos los near miss y sean enviados a Coordinador de QHSSE	Coordinador QHSSE	A lo largo del 2010
6. Comunicaciones externas relevantes			
No hubo ni un tipo de comunicación externa que necesito algún tipo de tratamiento	NA	NA	NA
7. Retroalimentación del cliente			
Se realizo una encuesta de satisfacción del cliente donde se encuestaron 11 tipos de cargos de Pluspetrol los cuales colocaron de entre 1 a 5 su nivel de satisfacción con los servicios y productos de CTP. La media de la encuesta es por 3,25 y se logro un puntaje de 3.38.	Realizar 2 encuestas durante el periodo 2010	Gerente de País / Gerente de Distrito / Coordinador QHSSE	A lo largo del 2010
8. Desempeño de los procesos y conformidad del producto			
El desempeño de todos los procesos tenían objetivos y metas estipulados se lograron cumplir al 100%. No se tuvo ninguna no conformidad levantada con respecto al performance del producto químico.	NA	NA	NA
9. Situación de acciones correctivas y preventivas			
Se levanto una no conformidad durante la segunda auditoría interna cruzada relativa a no haberse cerrado algunas de las no conformidades derivadas de la primera auditoria en el plazo establecido.	Cerrar todas las NC identificadas dentro del plazo	Coordinador QHSSE	75 días
10. Situación de Accidentes incidentes			
En enero del 2009 se tuvo un accidente que no involucró días perdidos de trabajo.	Divulgar el incidente a toda la operación como medida preventiva. Continuar las acciones de investigación, tratamiento, medidas correctivas y preventivas para mantener la meta de cero accidentes	Todos los trabajadores de operación de La empresa / Coordinador QHSSE	A lo largo del 2010
11. Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión de QHSSE			

<p>En el mes de agosto del 2009 se implementó el MAPS, es un Software que está ubicado en la intranet de La empresa donde se han de registrar los accidentes, incidentes, no conformidades y oportunidades de mejora. Se cambiaron procedimientos, se sacaron registros y se entrenó parcialmente al personal operativo del nuevo sistema.</p>	<p>Culminar la capacitación del Sistema MAPS</p>	<p>Coordinador QHSSE</p>	<p>60 días</p>
12. Recomendaciones de mejora			
<p>Exigencias de QHSSE en nuevas licitaciones u otros contratos:</p>	<p>Involucrar a Coordinador QHSSE en los nuevos contratos y licitaciones para evaluar y atender las exigencias de QHSSE</p>	<p>Gerentes de País / Gerente de Distrito</p>	<p>Cada vez que se tenga un nuevo contrato o licitación ganada</p>
<p>Satisfacción de Cliente</p>	<p>Optimización la metodología de la encuesta. Involucrar al cliente para decidir la meta del 2010. Hacer mediciones de los otros clientes (norte).</p>	<p>Gerentes de País / Gerente de Distrito</p>	<p>80 días</p>
<p>Reuniones gerenciales</p>	<p>Realizar al menos 3 reuniones al año con participación de todos líderes de proceso donde cada uno presenta los avances de sus resultados</p>	<p>Gerente de País</p>	<p>A lo largo del 2010</p>
<p>Sistema de Seguridad Física para Talara</p>	<p>Proponer al Gerente Regional QHSSE un tema de mejora en seguridad Física para la locación de Talara</p>	<p>Gerente de País</p>	<p>Final del 2010</p>
<p>Desarrollo Sostenible</p>	<p>Desarrollar un programa que brinde la operación de CTP con un modelo de Desarrollo Sostenible</p>	<p>Coordinador QHSSE / Asistente de QHSSE</p>	<p>Final del 2010</p>
13. Información de Salida:			

Todos los gerentes y dueños de procesos están conscientes de su responsabilidad con el SGI: El compromiso de la política, con los objetivos y metas del SGI, de cumplimiento de los requisitos legales, requisitos de cliente y están enfocados en la mejora continua.	Cumplir con su responsabilidad y exigir lo mismo de la gente que tiene a cargo.	Líderes de Procesos	A lo largo del 2010
Adecuación y necesidad de recursos	Trabajar dentro del presupuesto de QHSSE 2010	Coordinador QHSSE	A lo largo del 2010

6.8 Auditoría de re-certificación del Sistema Integrado de Gestión.

La empresa certificadora Bureau Veritas realizó la auditoría de re-certificación y se presentan a continuación los resultados de dicha Auditoría aplicada al Sistema Integrado de Gestión de la empresa según las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 (8.5).

Tabla 13: Se muestra el resultado de la auditoría de re-certificación realizado por Bureau Veritas.

ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001	FORTALEZAS
5.1	4.4.1	4.4.1	Compromiso y liderazgo de la Alta Dirección de La empresa Technologies Perú evidenciando el seguimiento del sistema para su mantenimiento y mejora continua, así como la asignación de recursos.
6.2.2 (d)			El personal demuestra pro-actividad y compromiso esto asegura su contribución al logro de los Objetivos de la Organización.
8.2.1			El análisis y uso de los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de cliente ha sido elaborado no solo trabajando en la satisfacción del cliente sino también en sus expectativas, situación que contribuye a la mejora continua del SGI.
			ÁREAS DE MEJORA
			REPRESENTANTE DE LA DIRECCION

	4.3.3		Evaluar la necesidad de ser mas especifico en el planteamiento de los Objetivos. Como por ejemplo para el Objetivo 6 se ha establecido el reducir el consumo de diesel en un 5% respecto al 2009 sin embargo este planteamiento no establece si se va a medir esta reducción por vehículo usado para ejecución de servicio o por horas trabajadas de vehículo, etc.
	4.4.6		Evaluar el documentar los controles operacionales establecidos para los aspectos ambientales No Significativos en la Matriz de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de Impactos Ver 02, con el objeto de que esto contribuya a su estandarización.
			OBSERVACIONES
		4.4.6	No se puede evidenciar que los controles operacionales para los riesgos no significativos estén documentados en la Matriz de Identificación de Peligros, Evaluación, y Control de Riesgos; la organización debe evaluar esta situación para asegurarse de que cumplirá con lo indicado en el Artículo 40 del D.S. 009-2005-TR que indica que la empresa debe gestionar todos los riesgos sin excepción aplicando controles donde no se pueda eliminar la fuente del riesgo.
8.5.2	4.5.3	4.5.3	La organización debe asegurarse de registrar con especificidad el resultado del análisis de causas con el objetivo de que se asegure que esta llegando a la causa raíz de la no conformidad detectada.
8.4		4.5.1	Evaluar la necesidad de establecer herramientas gráficas estadísticas u otras que permitan a la organización el profundizar en el análisis de datos considerando como entradas la evolución de la satisfacción del cliente, el rendimiento de proveedores y el desempeño en salud ocupacional de sus trabajadores.
		4.5.1	El Monitoreo en Salud Ocupacional en los laboratorios de La empresa para Niveles de Iluminación ejecutado en el 2009, no consideró como criterios de cumplimiento los estándares de Iluminación exigidos en la R.M. 375-2008-MINTRA Norma Básica de Ergonomía y de Procedimiento de Evaluación de Riesgo Disergonómico.
		4.5.2	La organización demuestra incumplimiento parcial en lo que indica la R.M. 375-2008-TR como por ejemplo: aun no ha concluido los monitoreos de Niveles de Iluminación en Sede Lima y Campo para conocer si cumple con lo establecido en tal normativa y aun falta concluir las inspecciones de riesgos disergonómicos con las consideraciones que pide la norma en el Título IX. Sin embargo debido a que esta Ley ha sido emitida sin periodo de adecuación y considerando bastante exigencias, es que se acepta como evidencia suficiente la planificación para el cumplimiento total, planificación que esta establecida para que culmine hasta antes de Abril del 2010.
			GESTION DE VENTAS
8.3			La organización puede evaluar la necesidad de registrar las causas de las no conformidades de servicio con el fin de que esto contribuya en el análisis de estas no conformidades.

			RECURSOS HUMANOS
	4.4.2	4.4.2	La matriz de Competencia en Seguridad, Salud y Medio Ambiente ha establecido requisitos de formación para los diferentes puestos de la organización, la organización debe asegurarse de programar en el Plan General de Formación del SGI tales requisitos para que pueda cumplir con lo establecido en dicha matriz. Ver: Requisito de formación para Supervisor de Campo, indica en matriz “formación en MAPS”; sin embargo el Plan no ha planificado el dictado de ese curso.
			GESTION DE MANTENIMIENTO
		4.4.6	La organización debe definir cuales serán los controles operacionales para los proveedores o contratistas que ingresen a las operaciones de la empresa, como por ejemplo: Proveedores de Monitoreos de Agentes Físicos y Químicos o proveedores de mantenimiento de vehículos.
			GESTION DE ABASTECIMIENTO
7.4.1			La actividad de mantenimiento de vehículos (cisterna) es tercerizada, la organización debe evaluar el considerar este proveedor como crítico puesto que esta actividad está relacionada con un potencial servicio no conforme en el proceso de abastecimiento.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Se concluye que la empresa cuenta con un Sistema de Gestión Integrado que cumple con las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 a nivel documentario.

Para las operaciones donde se ejecutan las actividades de campo principalmente dentro de las instalaciones del lote 1AB, se deberá realizar:

- La identificación de peligros y aspectos ambientales
- Los controles operativos definidos para controlar los aspectos y peligros significativos sean suficientes.
- Los planes de emergencia

Por otro lado, se contrataron los servicios de un Estudio de Abogados para la identificación de los requisitos legales, sin embargo en la revisión de la Matriz de Requisitos legales que incluyen los artículos que aplican a las actividades de la empresa se identificaron requisitos legales no incluidos o parcialmente incluidos.

El Sistema de Gestión Integrado es dinámico, por lo que es necesario revisar la idoneidad de la documentación preparada y mejorarla en caso sea necesario. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario que el Coordinador QHSSE y los líderes de los distintos procesos conozcan profundamente los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, su interpretación a las operaciones de la empresa, para que puedan dar asesoría a los demás involucrados sobre el Sistema de Gestión Integrado. Asimismo, deben conocer adecuadamente los requisitos legales, asegurarse que se encuentren implementados en el SGI,

y comunicar oportunamente los mismos a los responsables de las diferentes actividades, tanto en oficina como en campo.

Se evidencia que a la fecha, el Sistema de Gestión Integrado está centralizado en el Coordinador de QHSSE, trayendo como consecuencia que el personal concluya erróneamente que la responsabilidad total del SGI es del Coordinador QHSSE y no de todos los involucrados con el SGI.

Por tanto se recomiendan las siguientes actividades:

1. Brindar capacitación para lograr una adecuada interpretación de las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, y entender la lógica de los Sistemas de Gestión.
2. Realizar una nueva identificación de aspectos ambientales y peligros ocupacionales utilizando la nueva metodología establecida. Completar los controles operativos y Planes de Contingencia en función de los nuevos peligros o aspectos identificados.
3. Revisar la Matriz de Identificación de Requisitos Legales y otros requisitos, dado que a la fecha existen requisitos legales, artículos de requisitos legales que no se han identificado como aplicables para las actividades de la empresa.
4. Mejorar el conocimiento en la legislación para asegurar el cumplimiento del mismo.
5. Completar las evaluaciones médicas en función de los peligros asociados a los puestos de trabajo, así como los monitoreos de parámetros físico químicos.
6. Capacitar al personal en los documentos del Sistema de Gestión Integrado.

8. BIBLIOGRAFIA

8.1 Autor: Comités miembros de ISO que han certificado la conformidad de la traducción:

- Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR)
- Fondo para la Normalización y Certificación de la Calidad (FONDONORMA)
- Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
- Instituto Argentino de Normalización (IRAM)
- Instituto Uruguayo de Normas Técnicas (UNIT) Sada

Título: Norma Internacional ISO 9000:2000 – Conceptos y Vocabulario, Traducción Certificada

Lugar: Ginebra, Suiza.

8.2 Autor: La Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Título: Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, Traducción Certificada

Lugar: Ginebra, Suiza.

8.3 Autor: La Norma Internacional ha sido traducida por el Grupo de Trabajo *Spanish Translation Task Group* (STTG) del Comité Técnico

ISO/TC 176, Gestión y aseguramiento de la calidad, en el que participan representantes de los organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial de los siguientes países: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, México, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela.

Título: Norma Internacional ISO 14001:2004, Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos, Traducción Certificada

Lugar: Ginebra, Suiza

- 8.4 Autor:** La norma OHSAS 18001 fue desarrollada con la asistencia de las siguientes organizaciones: National Standards Authority of Ireland, Standards Australia, South African Bureau of Standards, British Standards Institution, *Bureau Veritas* Quality International (Francia), Det Norske Veritas (Noruega), Lloyds Register Quality Assurance (USA), SFS Certification, SGS Yarsley International Certification Services, Asociación Española de Normalización y Certificación, International Safety Management Organization Ltd., Standards and Industry Research Institute of Malaysia-Quality Assurance Services, International Certification Services.

Título: Requisitos del sistema de gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001:2007.

Lugar: Gran Bretaña

- 8.5 Curso:** Formación de Auditores líderes en OHSAS 18001:2007

Dictado por: IRCAA y Bureau Veritas.

Lugar: Buenos Aires - Argentina.

8.6 Curso: Implementación de un Sistema Integrado de gestión basado en las normas internacionales: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Dictado por Bureau Veritas

Lugar: Hotel Meliá Miraflores, Lima – Perú.

8.7 Diplomado sobre Seguridad y Salud Ocupacional dictado por CESAP (Enero a Agosto 2009)

8.8 Diplomado sobre Implementación de Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 y SA 800 dictado por CESAP (Diciembre 2008 a Junio 2009)

9. ANEXOS

A continuación se muestra la metodología definida por la organización a seguir para la elaboración de todos los documentos de la empresa:

LOGO DE LA EMPRESA	SGI-PR-001	Control de Documentos del SGI	Página 60 de 81
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SGI			
Documento N° SGI-PR-001			
ELABORACIÓN		Scheherezade. Dueñas	
REVISIÓN		APROBACIÓN	
COORDINADOR QHSSE		GERENTE GENERAL	
REV.	01	FECHA	30 Ene. 2009

1 OBJETIVO

- 1.1 Establecer el procedimiento para el desarrollo y control de los documentos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de la empresa.**
- 1.2 Incluye las actividades de elaboración, revisión, aprobación, actualización y/o modificación, control de cambios, distribución y control del uso de los documentos obsoletos y de origen externo.**

2 ALCANCE

- 2.1 Incluye la totalidad de documentos involucrados en el Sistema de Gestión Integrado de la empresa.**

3 RESPONSABILIDAD

- 3.1 La responsabilidad de la administración de la documentación del Sistema de Gestión Integrado recae sobre el Coordinador QHSSE.**
- 3.2 La responsabilidad de solicitar la elaboración o modificación de un documento recae en cualquier trabajador.**

4 DEFINICIONES

- 4.1 Copia No Controlada:** Es aquel documento que no ha sido difundido oficialmente y que por tanto no posee el sello de copia controlada.
- 4.2 Copia Controlada:** Copia de un documento original, sometido a controles, el cual asegura al poseedor del documento que cuenta con la última versión de éste. Su distribución es efectuada mediante un registro de distribución de documentos.
- 4.3 Documento obsoleto:** información que fue utilizada, pero que en la actualidad ya no la utiliza por no tener validez.
- 4.4 Documento externo:** aquellos documentos que utiliza la organización pero que sin embargo no fue creada por la organización. se emplean en los procesos del Sistema de Gestión Integrado, en esta categoría se considera como ejemplo las normas técnicas, requisitos legales, manual de equipo, entre otros.

5 CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE.

Deberán de tomarse períodos de descanso si se está expuesto muchas horas frente a la

pantalla del computador, considerar el uso de gafas con protección UV de ser necesario, así mismo relajar las manos para evitar calambres asociados al túnel carpiano, use una silla confortable que le permita trabajar con comodidad.

En la medida de lo posible al momento de generar la documentación revisarla bien antes de imprimir con el fin de no utilizar demasiado papel, así mismo tratar en lo posible de mantener la información en medios electrónicos evitando así la impresión.

6 PROCESO

6.1 Elaboración y/o modificación

Cualquier trabajador podrá solicitar la elaboración o modificación de un documento, al coordinador QHSSE, utilizando el correo electrónico o bien alcanzando un borrador del mismo, quien lo derivará al líder del proceso. Con la aprobación del líder, el elaborador procede a preparar el documento.

Deberá consultar a las áreas involucradas y llegar a acuerdos que aseguren la efectiva implementación del documento. Se puede utilizar diagramas de flujo para facilitar el entendimiento. El elaborador prepara el documento respetando las siguientes disposiciones:

6.1.1 Estructura

Los documentos del Sistema de Gestión Integrado cuentan con la siguiente estructura:

Procedimientos	Instructivos	Otros documentos
1. Objetivo	1. Objetivo	La estructura de estos documentos como la Ficha de procesos, Documentos Auxiliares, Planes, Reglamentos, etc. tienen una estructura única y diferente, establecida por el elaborador.
2. Alcance	2. Alcance	
3. Responsabilidad	3. Materiales y Equipos	
4. Definiciones	4. Referencias	
5. Consideraciones de Seguridad y Medio Ambiente	5. Consideraciones de Seguridad y Medio Ambiente	
6. Proceso	6. Instrucciones	
7. Documentación asociada	7. Cálculo	
8. Control de revisiones	8. Documentación Asociada	
	9. Control de revisiones	

6.1.2 Formato

El formato de la documentación del SGI tiene los siguientes componentes:

A. Documentos informativos: Procedimientos, Instructivos

CARÁTULA

Para el caso de los documentos identificados con las siglas MA, PR, IN, RI, CE, los documentos deben de tener en su primera pagina una carátula que incluya un cuadro de identificación del elaborador, revisor y aprobador (guiarse del cuadro como se muestra en la primera página del presente documento)

ENCABEZADO

Logotipo	Código	Título del Documento	Número de página
----------	--------	----------------------	------------------

PIE DE PÁGINA

Llevará la siguiente frase:

“Advertencia: Las copias impresas de este documento no emitidas por QHSSE son Copias No Controladas. Es responsabilidad del usuario verificar la vigencia de este documento antes de su uso, considerando la última versión que se encuentra en el listado maestro de documentos de la empresa.”

B. Documentos Complementarios: Ficha de proceso, Planes, Documentos Auxiliares

ENCABEZADO

Logotipo	Código	Versión	Título del Documento	Número de página
----------	--------	---------	----------------------	------------------

PIE DE PÁGINA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha
----------------	---------------	---------------	-------

C. Formatos:

ENCABEZADO

Logotipo	Código	Versión	Título del Documento	Número de página
----------	--------	---------	----------------------	------------------

6.1.2 Codificación

El Coordinador QHSSE establece el código del documento. El código del documento es una sigla alfanumérica que indica el tipo de documento, el proceso al que pertenece y el número correlativo, tal como lo establece la Tabla N° 1.

La Política de Calidad no cuenta con codificación, sin embargo incluye la fecha de vigencia y el estado de revisión.

Tabla N° 1: Codificación de Documentos

Campo 1	Campo 2	Campo 3
Identifica el proceso	Identifica el tipo de documento	Identifica el Número
<ul style="list-style-type: none"> • GEG: Gestión Gerencial • SGI: Gestión Integrada de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente • DNP: Gestión de Desarrollo de Nuevos Productos • GVT: Gestión de Ventas • AIC: Gestión de Abastecimiento, Inyección y Aseguramiento de la Calidad • MSI: Gestión del Sistema de Inyección de Química • RHH: Gestión de Recursos Humanos • GMT: Gestión de Mantenimiento • GLO: Gestión de Logística 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual (MA) • Procedimiento (PR) • Planes de Calidad (PC) • Instructivos (IN) • Ficha de proceso (FP) • Formato (FO) • Documentos auxiliares (DA) • Reglamento Interno (RI) • Plan de Contingencia o Emergencia (CE) • Programa (PG) 	Ejemplo 001 002 003 . . .

6.2 Revisión y Aprobación

El revisor se asegura que el documento cumpla con las disposiciones del presente procedimiento y sea consistente con los demás documentos del SGI.

El aprobador verifica que el documento cumpla con su objetivo y autoriza su implementación.

Si el documento no es aprobado, el Coordinador QHSSE remitirá el documento al elaborador explicando el motivo del rechazo.

Si el documento es aprobado, la revisión, aprobación y la fecha de aprobación quedan definidas en la carátula o primera hoja del documento.

Los formatos, son un tipo especial de documentos, su revisión y aprobación queda establecida en el SGI-DA-001 Listado Maestro de Documentos del SGI.

Los documentos son elaborados, revisados y aprobados de acuerdo a lo establecido en la Tabla N° 2.

TABLA N° 2: Matriz de Responsabilidades

TIPO DE DOCUMENTO	ELABORACION	REVISION	APROBACION
Política de Calidad Objetivos, Metas y Programas de gestión	Gerente General	Gerente General	Gerente General
Manual del SGI	Gerente General	Coord. QHSSE	Gerente General
Otros Manuales Reglamentos Procedimientos Fichas de proceso	Personal del área	Coord. QHSSE / Líder de Proceso	Gerentes
Instructivos Documentos Auxiliares Formatos Planes Programas	Personal del área	Coord. QHSSE / Líder de Proceso	Gerentes

6.3 Publicación distribución e implementación

El Coordinador QHSSE conserva el original de los documentos aprobados del SGI, y mantiene los documentos aprobados en la Base de Datos. Además, mantiene actualizado el Listado Maestro de Documentos del SGI (SGI-DA-001) en todas las sedes, ya sea física o electrónicamente.

El Coordinador envía electrónicamente el documento aprobado a los Líderes de Proceso, quienes son responsables de distribuir el documento a los involucrados, asegurándose que se encuentren disponibles en los puntos de uso. Los documentos entran en vigencia 5 días después de haber sido aprobados.

El Coordinador QHSSE distribuye las copias controladas al usuario, contando con 45 días para hacerlo (debido a la dificultad en el acceso a las instalaciones). Mientras tanto, está permitida la generación de copias impresas No Controladas, siendo la responsabilidad del usuario verificar la vigencia del documento antes de su uso, considerando la última versión que se encuentra en el Listado Maestro de Documentos del SGI (SGI-DA-001).

Al distribuir las copias controladas, el Coordinador QHSSE las registra en la SGI-FO-003 Lista de Distribución de Documentos. La copia entregada contará con el sello de COPIA CONTROLADA.

El personal se encuentra en la obligación de implementar lo dispuesto en los documentos (internos y externos) y conservarlos en un lugar seguro y de fácil acceso para su uso.

6.4 Revisión y cambio de documentos

Los documentos del Sistema de Gestión Integrado, deberán ser revisados por lo menos una vez cada dos años para asegurar su vigencia, generándose una nueva versión de ellos.

Los cambios en los documentos serán identificados con letra negrita, cursiva y subrayada en el documento, quedando sólo esta última identificación en la nueva versión del documento. Asimismo se modificar el estado de revisión o versión de los documentos y formatos.

Los cambios se encuentran también identificados en el acápite del documento llamado Control de Revisiones

De ser necesario guardar un documento obsoleto por cualquier motivo, el Coordinador QHSSE lo identifica con el sello COPIA HISTORICA en el documento impreso, y en la Base de datos lo archiva en una carpeta electrónica con denominación "OLD".

Los usuarios son responsables de destruir las copias obsoletas de los documentos; en caso que el usuario requiera guardar un documento obsoleto le asignará de igual manera una identificación de COPIA HISTORICA en él.

6.5 Documentación Externa

El Líder de Proceso es responsable de identificar toda documentación externa que pueda tener influencia sobre el Sistema de Gestión Integrado (reglamentos,

manuales de máquina, normas técnicas, normas internacionales, etc.); las remitirá al Coordinador QHSSE y este a su vez las incluirá en el Listado Maestro de Documentos del SGI (SGI-DA-001). Los documentos de origen externo son archivados por los Líderes de Proceso y no requieren de distribución alguna. Los usuarios consultarán al Líder sobre las disposiciones de dicha documentación.

La identificación de requisitos legales se realiza de acuerdo al procedimiento Identificación y Evaluación de Cumplimiento de los Requisitos Legales Aplicables y Otros Requisitos (SGI-PR-010).

6.6 Control de Registros:

Los líderes de proceso realizan la identificación de los registros referentes al Sistema de Gestión Integrado derivando esta información al Coordinador QHSSE quién incorpora el registro en el Listado Maestro de Documentos del SGI (SGI-DA-001), donde determina:

- a) **Identificación:** el registro se identifica por el código, título y versión.
- b) **Tipo de almacenamiento:** se determina si el registro se encuentra en papel o en medio informático
- c) **Responsable:** el responsable se encarga del almacenamiento y protección del registro, archivándolo en lugares que prevengan su daño, deterioro o pérdida, durante el tiempo de conservación indicado. Para acceder a un registro, el interesado debe solicitar permiso al responsable de su conservación.
- d) **Recuperación:** se determina su clasificación u ordenamiento que facilita la recuperación del mismo.

El tiempo de retención definido para los registros del SGI será siempre del año anterior y del año actual, salvo que los requisitos legales estipulen un período de conservación mayor.

Anualmente los líderes de procesos verifican los registros cuyos tiempos de conservación culminaron, y proceden a eliminarlos o reciclarlos dependiendo del valor de la información.

6.7 Control de Registros electrónicos:

El departamento IT de Latinoamérica es responsable que se realicen diariamente las copias de seguridad de la información relevante del personal de oficina. Estas copias se realizan automáticamente, siendo responsabilidad del usuario el incorporar la información relevante, incluyendo los registros del SGI, en la carpeta La empresa.

Los usuarios destacados en campo son responsables de realizar quincenalmente copias de seguridad en CD o USB. El supervisor de campo es responsable de

enviar dichas copias de seguridad a la oficina de Lima para su archivo por el Asistente de Gerencia.

El departamento de IT es responsable de mantener actualizado el antivirus.

7 DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- SGI-DA-001 Listado Maestro de Documentos del SGI
- SGI-FO-003 Lista de Distribución de Documentos

8 CUADRO DE CONTROL DE REVISIONES

REV. Nº	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
		NOMBRE	NOMBRE	FECHA
0	Edición Inicial	Coordinador QHSSE	Gerente General	12-01-07
1	Se adiciona cuadro de control de revisiones, se elimina cuadro de aprobación, revisión y elaboración y lo descrito en el presente procedimiento.	Coordinador QHSSE	Gerente General	30-01-09

Se presenta a continuación el procedimiento de Orden y Limpieza con código SGI-PR-020 que hace referencia a un control operativo utilizado en la organización a manera de ejemplo, siguiendo los lineamientos descritos en el procedimiento de control de documentario descrito anteriormente:

Logo de la empresa	SGI-PR-020	Orden y Limpieza	Página 68 de 81
SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			

ORDEN Y LIMPIEZA

Documento N° SGI-PR-020

<u>ELABORACIÓN</u>		<u>Scheherezade Dueñas</u>	
<u>REVISIÓN</u>		<u>APROBACIÓN</u>	
<u>COORDINADOR QHSSE</u>		<u>GERENTE DE PAIS</u>	
<u>REV.</u>	<u>02</u>	<u>FECHA</u>	<u>07 ENE 2010</u>

1. OBJETIVO

Este procedimiento describe los requerimientos para mantener el sitio de trabajo en condiciones de orden y limpieza que evite la generación de accidentes e incidentes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todas las actividades ejecutadas por personal de la empresa.

3. RESPONSABILIDAD

Supervisor de Campo:

- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento.

Coordinador QHSSE:

- Realizar inspecciones periódicas sobre el estado de las instalaciones.

Empleados:

- Mantener las áreas de trabajo ordenadas y limpias.

4. DEFINICIONES

Orden: Mantener cada cosa u objeto en su lugar

Limpieza: Cualidad de limpio; Acción y efecto de limpiar

5. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, es importante asegurar y mantener el orden y la limpieza del lugar de trabajo. Además de evitar accidentes y lesiones se ahorrará espacio, tiempo y materiales

6. PROCESO

Se deben seguir las siguientes pautas para mantener el orden y la limpieza en las áreas de trabajo.

6.1 Eliminar lo innecesario y clasificar lo útil

- Clasificación de los materiales y equipos existentes, previa realización de una limpieza general.
- Eliminación diaria de residuos en los contenedores adecuados.
- Análisis, eliminación y control de las causas de generación y acumulación de materiales, equipos y residuos.

6.2 Acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente

- Se recogerán los útiles de trabajo en soportes o estantes adecuados que faciliten su identificación y localización.
- Se asignará un sitio para cada cosa y se procurará que cada cosa esté siempre en su lugar.
- Los materiales e insumos sobrantes deberán ser devueltos al almacén.
- Se clasificarán los residuos en contenedores adecuados.
- Los servicios higiénicos deben mantenerse limpios en todo momento y será responsabilidad de la administración que se mantengan en buenas condiciones.

6.3 Evitar ensuciar y limpiar después

- Siempre que se produzca un derrame, se limpiará inmediatamente. Dejar las lozas de productos químicos libres de derrames.
- Se colocarán recipientes adecuados en los lugares donde se generen los residuos y se eliminarán diariamente.

- No se usarán disolventes peligrosos, ni productos corrosivos en la limpieza de suelos, para evitar los peligros que generan estos productos.
- Se dispondrá de materiales absorbentes adecuados a los agentes químicos usados con frecuencia.
- Se señalizarán los suelos húmedos, para evitar posibles resbalones o caídas.

6.4 Favorecer el orden y la limpieza

- No se apilarán ni almacenarán materiales o equipos en zonas de paso.
- Se retirarán los objetos que obstruyan el camino.
- Los cables, extensiones, y similares se deben tender evitando que crucen por áreas de tránsito de vehículos o personas, a fin de evitar daños a estos implementos y/o caídas de personal.
- Se extremarán las precauciones anteriores en el caso de las vías de evacuación.
- Se procurará la limpieza de ventanas y tragaluces para que no dificulten la entrada de luz natural.

6.5 Inspección de las instalaciones

El Coordinador QHSSE realiza inspecciones periódicas a las instalaciones donde labora personal de la empresa, evaluando el estado de orden y limpieza. Completando los registros **Inspección de Lozas Químicas y Puntos de Inyección (SGI-FO-040)**, **Inspección de Laboratorio (SGI-FO-043)**, **Inspección de Talleres (SGI-FO-045)** e **Inspección de Oficinas (SGI-FO-044)**.

7. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- ❖ **SGI-FO-040** Inspección de Lozas Químicas y Puntos de Inyección
- ❖ **SGI-FO-043** Inspección de Laboratorio
- ❖ **SGI-FO-045** Inspección de Talleres
- ❖ **SGI-FO-044** Inspección de Oficinas

8. CUADRO DE CONTROL DE REVISIONES

REVISIÓN Nº	DESCRIPCIÓN	REVISÓ	APROBÓ	
		NOMBRE	NOMBRE	FECHA
0	Edición Inicial	Coordinador QHSSE	Gerente General	12-03-07

1	Se adiciona cuadro de control de revisiones, se elimina cuadro de aprobación, revisión y elaboración y lo descrito en el presente procedimiento.	Coordinador QHSSE	Gerente General	30-01-09
2	Se modifica la codificación del documentos descrito y lo adicionalmente detallado en el presente procedimiento	Coordinador QHSSE	Gerente General	07-01-10

A continuación se muestra un formato del sistema que se utiliza para la evaluación de los proveedores críticos de la organización.

LOGO DE LA EMPRESA	GLO-FO-001	Ver. 00	Selección y Evaluación de Proveedores	Página 73 de 81
1 – DATOS DE LA EMPRESA				
Razón Social:				
Nombre Comercial:				
R.U.C.:			Página Web:	
Dirección:				
Teléfono:			Fax:	
2 – CONTACTOS				
Nombre:				
E-mail:			Teléfono:	
Nombre:				
E-mail:			Teléfono:	
3 – PRODUCTOS / SERVICIOS PROVEIDOS				
Producto Químico		Reactivos Químicos		Materiales /Equipos
Transporte de productos químicos		Servicio de Análisis		Serv. Calibración
Serv. Monitoreo de SSO / MA		Otros		
Descripción de producto / Servicio:				
4 – CRITERIOS DE SELECCIÓN				
Sistema de Gestión Certificado		Recomendación de clientes		Aprobación de muestras
Experiencia previa		Otros		
5 – DOCUMENTACIÓN INICIAL				

Licencia de Funcionamiento	Certificado de Usuario (IQPF)	Acreditación de Indecopi	
Plan de Contingencia	Inscripción de Registro Nacional de transporte de Mat. Peligrosos	Certificado de Calibración de Equipos	
Certificado de capacitación del personal involucrado	Copia de tarjeta de propiedad de los vehículos	Copia de licencia de conducir de los choferes	
Registro Único para el Control de los IQPF	Otros (Especificar)		

6 - EVALUACIÓN

Criterios (6.3)	Clasificación			Resultado	
	I	N	R	C	NC

Leyenda: I = Imprescindible N = Necesario R = Recomendable C = Cumple NC= No cumple

7 RESULTADO			
Aprobado		Desaprobado	
Responsable:		Fecha:	

Se muestra a continuación los Objetivos, Metas y programas del SGI:

Logo de la empresa		GEG-DA-001	Ver. 01	Objetivos, Metas y Programa del Sistema Integrado de Gestión				Página 1			
N°	OBJETIVO	META	ACCIONES A TOMAR	Responsable	FECHA LIMITE	% AVANCE					COMENTARIOS
						20	40	60	80	100	
CALIDAD											
1	Satisfacción del Cliente	Obtener un resultado mínimo de 65 en las encuestas de satisfacción.	Adquirir una nueva unidad vehicular de flota liviana.	Gerente de País	Diciembre del 2009						Se adquirió en el mes de Diciembre del 2009
			Adquirir al menos 02 bombas de trasvase para recarga de producto químico.	Gerente de Distrito	Diciembre del 2009						Se adquirió en enero del 2009
			Mejorar la competencia a los representantes técnicos.	Gerente Técnico	Diciembre del 2009						La capacitación se inicia en Setiembre del 2009 (Asesor técnico extranjero) se reprograman las capacitaciones pendientes para el 2010
CALIDAD											
2	Desarrollar la competencia del talento humano	Ejecutar al 80% el Programa de Entrenamiento	Levantar necesidades de entrenamiento	Gerentes / Coordinador de QHSSE / RH	Primer Trimestre 2009						Se cumplió con el plazo
			Elaborar programa de entrenamiento	Coordinador de QHSSE / RH	1° Trimestre 2009						Se cumplió con el plazo

			Ejecutar el plan de entrenamiento	Coordinador de QHSSE / RH	Diciembre del 2009					Se cumplió con la planificación de la capacitación al 94%
CALIDAD										
3	Calificación de proveedores	Cumplimiento del 80% de los ítems clasificados como imprescindible	Trabajando acciones de mejora con los proveedores de acuerdo al resultado de evaluación	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009					No todos los proveedores han cumplido con enviar la información respectiva y por tanto han sido calificados como observados
CALIDAD										
4	Mejora Continua del Sistema de Gestión Integrado	Cumplimiento al 100% del programa de auditorías internas cruzadas	Hacer que se cumpla el programa de auditorías internas cruzadas	Coordinador de QHSSE	A lo largo del 2009					Cumplimiento al 100% de lo establecido en el programa de auditorías internas
		Implementar el 100% Acciones Preventivas	Identificar e implementar acciones preventivas	Todos	A largo de 2009					Cumplimiento al 100% de las acciones preventivas derivadas del periodo 2009
		Implementar el 100% Acciones Correctivas	Definir Planes de Acción con los responsables y plazos para tratar las no Conformidades	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009					Algunas no conformidades durante año 2009 no tiene planes de acción o acciones correctivas
MEDIO AMBIENTE										

5	Conserva-ción de la Energía y Recursos Naturales	Reducir el consumo de diesel en un 10 %	Brindar mantenimiento a las camionetas y al camión cistema	Gerente de Distrito / Supervisor de campo	Diciembre del 2009		Quedaron pendientes algunos mantenimiento que se reprogramarán para el 2010.
			Brindar charlas de capacitación a los choferes sobre buenas prácticas de manejo	Gerente de Distrito / Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		De acuerdo con lo logrado en el 2008 y adicionalmente en el 2009 se logro un cumplimiento del 100%
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL							
6	Esforzarse continuamente para mantener la meta de cero accidentes	Mantener meta de cero accidentes, enfermedades ocupacionales	Implementar las actividades del programa Anual de Actividades de Seguridad (PASS)	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Se presentaron trabajos de licitación con cliente y las frecuencias a campo disminuyeron, adicionalmente no se tenía relevo de campo desde marzo
			Registrar 1 NEAR MISS (Actos/Condiciones inseguras) por persona	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Se presentaron trabajos de licitación y se disminuyó los ingreso a campo
			Registrar Incidentes / Accidentes	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Se tuvo un accidente y un incidente durante el periodo 2009

			Analizar todas las causas de los incidentes y accidentes registrados	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Se llevo a cabo la instigación de accidentes respectiva
			Proponer e implementar acciones correctivas	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Acciones implementadas al 100%
			Difundir Boletines a todo el personal sobre "Lecciones Aprendidas"	Coordinador QHSSE	Diciembre del 2009		Se difundieron los boletines derivados de los accidentes ocurridos en La empresa
PROCESOS							
7	Gestión de Ventas Entrega de productos solicitados en el plazo comprometido	Cumplir los plazos pactados en el 100%	Monitorear los plazos de entrega	Gerente de Distrito	A lo largo del 2009		Se cumplieron con todos los plazos pactados
8	Abastecimiento de Química y Control de Calidad Mantener la calidad del	Mantener un valor de PTB \leq a 10 en punto final de tratamiento.	Monitorear el tratamiento de producto químico.	Supervisor de Campo	A lo largo del 2009		Se cumplió con la meta establecida

	crudo y agua dentro de los parámetros establecidos	Mantener un valor de BSW \leq a 0.4 en punto final de tratamiento.	Monitorear el tratamiento de producto químico.	Supervisor de Campo	A lo largo del 2009		Se cumplió con la meta establecida
		Mantener un valor de OIW \leq a 125 en todo punto de tratamiento agua reinyección.	Monitorear el tratamiento de producto químico.	Supervisor de Campo	A lo largo del 2009		Se cumplió con la meta establecida
9	Mantener el performance en el tratamiento químico anticorrosivo	Obtener un rechazo de tubería inspeccionada en el año \leq a 6%	Inspección de tuberías de los pozos. Mantener adecuada inyección de química.	Supervisor de Campo	A lo largo del 2009		Se cumplió con la meta establecida; adicionalmente el cliente reconoció que se supero la meta lograda.
10	Gestión de Mantenimiento del Sistema de Inyección Ejecutar los mantenimientos programados	Cumplimiento del 100% de los Mantenimientos programados	Monitorear el programa de mantenimiento preventivo	Supervisor de Campo	A lo largo del 2009		Se cumplieron todas las cierres de las OT
			Hacer cumplir el mantenimiento de las camionetas	Supervisor	Diciembre del 2009		Quedaron pendientes algunos mantenimiento que se reprogramarán para el 2010.

Y se tiene a continuación la identificación de peligros, evaluación de riesgos y los respectivos controles operativos para minimizar el riesgo:

Logo de la empresa		SGI-FO-005	Ver. 01	Matriz IPER y Control Operacional					Página 1
Item	Proceso	Actividad	Peligro	Riesgo	EVALUACION RIESGO				DETERMINACION DE CONTROLES
					Sev.	Frec.	Nivel de Riesgo	Signif. Si/No	CONTROL OPERACIONAL
1	Global	Trasvase / Relleno de producto químico, Monitoreo de inyección de química en planta, Monitoreo de inyección de química en pozos	Contacto con el producto químico debido a manipulación de química.	Iritación	2	2	Moderado	Si	<ul style="list-style-type: none"> - Contar con las hojas MSDS de todos los productos utilizados - Rotular todos los envases que contengan algún producto químico (SGI-PR-019) - Dotar al personal de EPP's adecuado (SGI-PR-002) - Procedimiento de Manejo de Materiales Peligrosos (SGI-PR-016) - Capacitación.
2				Quemaduras	2	2	Moderado	Si	
3				Afectación al sistema nervioso central.	3	2	Importante	Si	
4				Intoxicación	2	1	Tolerable	No	
5		Trasvase / Relleno de producto químico, Análisis de la muestra	Inhalación del producto químico	Intoxicación;	3	1	Moderado	Si	
6				Afectación al sistema nervioso central.	3	2	Importante	Si	

7		Trasvase / Relleno de producto químico	Trasvase de productos inflamables sin conexión a tierra.	Quemaduras	3	2	Importante	Si	- Procedimiento Descarga de producto químico del cisterna al bulk Drum (AIC-PR-002) - Procedimiento de Manejo de Materiales Peligrosos (SGI-PR-016) - Capacitación
16		Monitoreo de inyección de química en pozos, (recorrido de pozos), Instalación del sistema de inyección	Presencia de animales propios de la selva (abejas, tarántulas, serpientes, etc.)	Picaduras	3	1	Moderado	Si	- Prevención de picaduras (SGI-PR-026)
17		Mantenimiento preventivo/correctivo de la bomba TXT	Herramientas en mal estado.	Golpes	2	2	Moderado	Si	-Inspección de Herramientas (SGI-FO-042) -Procedimiento de EPP (SGI-PR-002)
18	Cortes			2	2	Moderado	Si	-Instructivo (MSI-IN-001 Mantenimiento preventivo del Sistema de Inyección)	
22	Lesión a la columna			2	2	Moderado	Si	- Control de Riesgo Ergonómico (SGI-PR-024)	
23	Uso de equipos de computo con cableado desordenado, creando condiciones inseguras			Electrocución, incendio por corto circuito	3	1	Moderado	Si	- Orden y Limpieza (SGI-PR-020) - Uso adecuado de energía eléctrica (SGI-PR-014) - Plan de contingencias