

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AUTOTANQUES DE
COLOMBIA S.A.S. SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008**

IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2011**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AUTOTANQUES DE
COLOMBIA S.A.S. SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO
9001:2008**

IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA

Trabajo de grado para optar el título de
INGENIERO INDUSTRIAL

Director
WILLIAM HOYOS TORRES MBA,
Ingeniero Industrial

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE FÍSICO MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2011**

DEDICATORIAS

A Dios por iluminarme todos los días de mi vida

*A mi Padre Francisco Jose Morantes Valderrama por estar conmigo,
en el momento exacto, con la palabra precisa y por haber soportado
mis errores*

*A mi Madre Myriam Mojica Gómez por darme la vida!! Por su
apoyo incondicional y su amor día a día.*

*A mi Hermanita Eliana Morantes Mojica y su esposo Jaime Alberto
Herrera por la confianza, apoyo y amistad*

*A mis hermanos Andrés Felipe, Fabián Camilo y Juan David por su
cariño*

*A mis sobrinos Esteban Felipe Herrera Morantes y Gabriela Herrera
Morantes por ser uno de los Regalos más lindos que me ha dado
DIOS. ¡Los Adoro!*

*A Diana Hernandez Martínez por su compañía, paciencia, el amor
que me brinda*

A mi Tio Gonzalo Buitrago Mojica Q.E.P.D. por su cariño

*A mi hijo Juan Diego Morantes Z. por ser el motor que me impulso
para llegar a esta instancia de mi vida*

AGRADECIMIENTOS

*Al Doctor Hernán Pabón Barajas, por su guía y permanente ayuda
en la culminación de mi carrera*

Al Ingeniero William Hoyos Torres, por toda su colaboración

*A la empresa Autotanques de Colombia S.A.S. y a todo el personal
por su disposición durante la ejecución de este proyecto*

*A la Escuela de Estudios Industriales y Empresariales de la
Universidad Industrial de Santander por su contribución en mi
formación académica y laboral*

A la Señora Patricia Almeida Celis y familia por su cariño

A Mónica Rueda Rueda por tantos favores recibidos

*A todos los que han aportado algo en mi vida, mis más sinceros
agradecimientos ¡DIOS LOS BENDIGA!*

TABLA DE CONTENIDO

	Págs
INTRODUCCIÓN.....	16
1. GENERALIDADES DEL PROYECTO.....	18
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	18
1.2 JUSTIFICACIÓN.....	18
1.3 OBJETIVOS.....	19
1.3.1 Objetivo General.....	19
1.3.2 Objetivos Específicos.....	19
1.4 ALCANCE.....	20
2. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1 Evolución histórica de la calidad.....	21
2.2 Conceptos de calidad.....	25
2.2.1 Calidad según Deming.....	25
2.2.2 Calidad según Juran.....	26
2.2.3 Calidad según Taguchi.....	26
2.2.4 Calidad según Crosby.....	27
2.2.5 Calidad según algunas instituciones.....	28
2.3 Principios de gestión de la calidad.....	28
2.4 La familia de normas ISO 9000.....	36
2.4.1 SERIE ISO 9000.....	36
2.4.2 Descripción general de las normas.....	37
2.4.3 Familia de normas ISO.....	38
3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA.....	43
3.1 RAZON SOCIAL:.....	43
3.2 OBJETO SOCIAL:.....	43
3.3 UBICACIÓN:.....	44
3.4 RESEÑA HISTÓRICA.....	45
3.5 MISIÓN:.....	46
3.6 VISIÓN:.....	47
3.7 VALORES CORPORATIVOS.....	47
3.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	48
3.9 PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	48
3.10 CLIENTES.....	49
3.11 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.....	51

3.12	REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	51
4.	DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	53
4.1	RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA	53
4.2	DIAGNÓSTICO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA ..	54
4.2.1	Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTC ISO 9001:2008	54
5.	PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	57
5.1	SENSIBILIZACIÓN.....	58
5.2	CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD	59
5.3	ALCANCE	60
5.4	POLÍTICA DE LA CALIDAD.....	60
5.5	OBJETIVOS DE LA CALIDAD.....	61
5.5.1	Despliegue de los objetivos de calidad	62
5.6	POLÍTICA DE CALIDAD.....	62
5.7	MAPA DE PROCESOS	63
5.8	CARACTERIZACIONES DE PROCESOS.....	65
5.9	DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN.....	67
6.	DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....	69
7.	DOCUMENTACIÓN.....	71
7.1	METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN	71
7.2	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	73
7.3	NORMALIZACION DE DOCUMENTOS	75
7.4	CONTROL DE DOCUMENTOS	77
7.4.1	Revisión, aprobación y modificación de documentos.....	78
7.5	CONTROL DE REGISTROS	80
7.6	DOCUMENTOS GENERADOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	83
7.6.1	MANUAL DE CALIDAD	83
7.6.2	MANUAL DE DESCRIPCIÓN DEL CARGO	84
7.6.2.1	Análisis de cargos	84
7.6.2.2	Elaboración del manual de descripción del cargo.....	85
8.	IMPLEMENTACIÓN	86
8.1	DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.....	87
8.1.1	Difusión y Comunicaciones internas	88
8.1.2	Formación y Capacitación	89

8.2	IMPLEMENTACION DE LOS DOCUMENTOS	90
8.3	IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO	91
8.3.1	Procedimiento de Control de Documentos y Registros	91
8.3.2	Procedimiento Servicio No Conforme	92
8.3.3	Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas	93
8.3.4	Procedimiento Auditorías.....	94
9.	EVALUACIÓN Y MEJORA	95
9.1	AUDITORÍA INTERNA	95
9.1.1	Planificación de la auditoría	96
9.1.2	Realización de la auditoría	96
9.1.3	Informe de Primera Auditoría (Pre-auditoría ICONTEC)	97
9.1.4	Informe de Segunda Auditoría (Auditoría Interna).....	99
9.2	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	100
9.2.1	Informe de revisión gerencial.....	102
9.3	MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	106
9.5.1	Plan de acción posterior a la auditoría interna	106
9.6	Cumplimiento con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 al finalizar el proyecto en Autotankes de Colombia S.A.S	109
	CONCLUSIONES	112
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA.....	115
	ANEXOS	120

LISTA DE TABLAS

Págs

Tabla 1. Objetivos del sistema HSEQ para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	62
Tabla 2. Tabla de Indicadores de Gestión para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S	67
Tabla 3. Listado Maestro de Documentos AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S	77
Tabla 4. Listado Maestro de Registros sistema de gestión de calidad AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	81
Tabla 5. Actividades de Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Autotanques de Colombia S.A.S	90
Tabla 6. No Conformidades presentadas en la Auditoría	97
Tabla 7. Documentos de entrada para la revisión por la dirección.	101
Tabla 8. Revisión por la Dirección	102
Tabla 9. Plan de Acción Resultado de la Primera Auditoría	107
Tabla 10. Acciones Correctivas y Preventivas Segunda Auditoría	108
Tabla 11. Cumplimiento de la Norma NTC ISO 9001:2008 por parte de la empresa Autotanques de Colombia S.A.S.....	111

LISTA DE FIGURAS

	Págs
Figura 1. ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DE LA CALIDAD.....	24
Figura 2. Localización oficinas de trabajo Autotanques de Colombia S.A.S.....	44
Figura 3. Organigrama AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S	48
Figura 4. Estructura de la Implementación del sistema de gestión de calidad bajo el ciclo PHVA.....	58
Figura 5. Mapa de Procesos AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	65
Figura 6. Esquema general de caracterización de procesos.....	66
Figura 7. Etapas de desarrollo del Sistema de Gestión de calidad para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	69
Figura 8. Metodología para la generación de documentos.....	73
Figura 9. Estructura Documental AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S	74
Figura 10. Encabezado estandarizado para la identificación de documentos dentro del sistema de gestión.....	75
Figura 11. Codificación de los Documentos generados dentro del sistema de gestión de calidad.	76
Figura 12. Estructura de permanencia de registros.....	80
Figura 13. Estructura de Análisis de los Cargos para Autotanques de Colombia. S.A.S..	85
Figura 14. Estructura general de documentación para la descripción del cargos Autotanques de Colombia S.A.S.....	86
Figura 15. Metodología para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad	87
Figura 16. Procedimiento para la generación y tratamiento de documentos y registros ...	92
Figura 17. Procedimiento para el tratamiento de una no conformidad	93
Figura 18. Procedimiento para la realización de una Acción Preventiva o una Acción Correctiva.	94
Figura 19. Procedimiento para Auditorías.....	95
Figura 20. Procedimiento para la realización de la revisión por la Dirección.	102
Figura 21. Cuadro comparativo de la Empresa Antes y Después de la implementación de la norma	110

LISTA DE CUADROS

	Págs
Cuadro 1. Aportes Destacables de Expertos	25
Cuadro 2. Principales proveedores de productos y servicios de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	51
Cuadro 3. Abreviaturas de las dependencias para la codificación de documentos.	77
Cuadro 4. Revisión, aprobación y modificación de Documentos para el sistema de gestión de calidad de AUTOTANQUES DE COLOMBIA.....	79

LISTA DE ANEXOS

ANEXO 1. DIAGNOSTICO GENERAL DE AUTOTANQUES DE COLOMBIA	121
ANEXO 2. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS	122
ANEXO 3. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS	131
ANEXO 4. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS	132
ANEXO 5. MANUAL DE CALIDAD	136
ANEXO 6. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.....	147
ANEXO 7. LISTADO DE CAPACITACIONES AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.	168
ANEXO 8. INFORME DE AUDITORIA (PREAUDITORIA ICONTEC)	176
ANEXO 9. INFORME DE AUDITORIA INTERNA AUDITOR EXTERNO	184
ANEXO 10. PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA	188
ANEXO 11. PLAN DE AUDITORIA INTERNA	189
ANEXO 12. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRIMERA AUDITORIA	190
ANEXO 13. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SEGUNDA AUDITORIA ..	197
ANEXO 14. Certificación de Evaluación y Aprobación por el ICONTEC en la norma NTC ISO 9001:2008	199

RESUMEN

TITULO

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.
SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC ISO 9001:2008*

AUTORES

IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA**

PALABRAS CLAVE:

DISEÑO, DOCUMENTACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN, PROCESOS,
SISTEMA, MEJORAMIENTO, CERTIFICACIÓN.

DESCRIPCIÓN

El presente documento describe el diseño, documentación e implementación del sistema de gestión de calidad cumpliendo con los requisitos de la NTC-ISO 9001:2008 para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. a fin de aumentar la eficiencia en todos los procesos y mejorar la satisfacción al cliente en la prestación de transporte de hidrocarburos a nivel nacional.

En el inicio del proceso se realizó un diagnóstico general en base a la NTC ISO 9001:2008 para determinar el cumplimiento que la empresa presentaba con respecto a los requisitos establecidos, permitiendo determinar la planificación del sistema de gestión de calidad para orientar más el proyecto hacia el logro de los objetivos planteados. Por medio de esta planificación se diseñó, documento e implementó el SGC, se realizaron sensibilizaciones y capacitaciones al personal involucrado, con el propósito de crear una cultura hacia el cambio y mejoramiento continuo de los procesos, por último con la ayuda de un auditor interno, se evaluó el sistema con dos auditorías, en la cual se identifican fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora con el propósito de generar acciones correctivas y/o preventivas para darle solución a las no conformidades u observaciones detectadas y así se obtuvo los requisitos mínimos para la auditoría de certificación, la cual se llevó a cabo y su resultado fue favorable.

* Proyecto de grado.

** Facultad de Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: William Hoyos Torres

ABSTRACT

TITLE

QUALITY MANAGEMET SYSTEM BASED ON THE REQUIREMENTS OF THE NTC ISO 9001:2008 FOR AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.*

AUTHOR

IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA**

KEY WORDS

DESIGN, DOCUMENTATION, IMPLEMENTATION, EVALUATION, PROCESSES, SYSTEMS, IMPROVEMENT, CERTIFICATION.

DESCRIPTION

This paper describes the design, documentation and implementation of quality management system complying with the requirements of NTC ISO 9001:2008 for AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. to increase efficiency in all processes and improve customer satisfaction in the provision of transport of oil nationwide.

At the beginning of the process is generally carried out an assessment based on NTC ISO 9001:2008 to determine compliance with the Company filings with respect to the requirements by allowing the planning of the quality management system to guide the project toward more achieving the objectives. Through this plan was designed, and implemented the QMS document, there were sensitized and trained the staff involved, in order to create a culture for change and continuous improvement of processes, and finally with the help of an internal auditor, evaluated the system with two audits, which identify strengths, weaknesses and opportunities for improvement in order to generate corrective actions and / or preventive for solving the non-conformities or observations detected and thus obtained the minimum requirements for the certification audit.

* Grade project.

** Faculty of Physical-Mechanics Engineering, Industrial Engineering. Director : William Hoyos Torres

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones requieren formalizar gestiones eficaces que les permitan mantenerse en un nivel competitivo logrando así un equilibrio óptimo entre su administración y objetivos a alcanzar. Con este propósito se desarrollaron las Normas ISO 9000 por parte de la Organización Internacional para la Organización ISO, cuyo objetivo es el de establecer una herramienta para la implementación de Sistemas de Gestión de Calidad que se adaptara a cualquier tipo de Empresa.

Estas normas representan un grado de importancia alto, el cual no solo radica en que han sido aprobadas y adoptadas por los países que integran la Organización Internacional para la Normalización ISO, sino porque también simbolizan el consenso universal de los especialistas del mundo sobre el tema, resumiendo y condensando las diversas filosofías y elementos que han probado ser útiles en el desarrollo de la Gestión y Mejoramiento continuo de la Calidad, campo en el cual se encuentra altamente comprometida la empresa AUTOANQUES DE COLOMBIA S.A.S., enfocando sus esfuerzo hacia la innovación de nuevos diseños y procesos, la competitividad y el mejoramiento continuo en función de las necesidades y expectativas de sus clientes tanto internos como externos.

En estas condiciones el Sistema de Gestión de Calidad se convierte en un pilar fundamental para la permanencia en el mercado, pues se considera una herramienta efectiva que permite una mejor administración de recursos, evidencia resultados y del mismo modo permite medir la eficacia de las decisiones que se toman respecto a los diferentes procesos dentro de la empresa.

El presente documento describe la metodología para diseñar, documentar, implementar y evaluar el Sistema Gestión de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S., basado en la NTC ISO 9001:2008 para sus procesos, teniendo en cuenta

el direccionamiento estratégico para ofrecer a sus usuarios un producto de la más alta calidad.

1. GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La tendencia de las empresas en los últimos años, se ha dirigido hacia la adopción de diferentes normas internacionales que le permitan mantenerse vigentes en el sector que desarrollan sus actividades con el fin de mejorar continuamente y de manera integrada sus procesos para garantizar a sus clientes productos y servicios de excelente calidad.

Basados en esta orientación AUTOTANQUES DE COLOMBIA, ha dirigido sus esfuerzos hacia la mejora continua de todas sus operaciones. Por tal razón la empresa reconoce, que el Sistema de Gestión de Calidad, ofrece ventajas necesarias para la administración y dirección de la empresa.

Un aspecto importante a resaltar es la forma como se adjudican los contratos, los cuales se llevan a cabo por medio de licitaciones, haciéndose de vital importancia la certificación que deben tener los proponentes para avanzar en el mismo, constituyéndose esto en una ventaja para la empresa con respecto a otras del sector que intervengan en el mismo proceso de adjudicación.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Como parte de la vision de la empresa, este proyecto responde a la necesidad de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. de dirigir su crecimiento hacia la mejora de sus procesos, mediante un enfoque práctico de sus recursos humanos, físicos y económicos, logrando así la plena satisfacción de sus clientes, mediante la prestación de servicios que logren satisfacer sus necesidades.

De igual forma este proyecto pretende generar una diferencia significativa con algunas empresas que desarrollan la misma actividad económica en la región; esto se logrará alcanzando mayores niveles de confianza entre sus clientes, manteniéndose a la vanguardia de los cambios económicos y tecnológicos y aprovechando las herramientas de control y seguimiento institucional, las cuales le permitirán tomar decisiones acertadas que repercutan en beneficios tanto para los accionistas, sus clientes, proveedores y al talento humano de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Diseñar, documentar, implementar y evaluar un SGC en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S., basado en los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.
- Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en AUTOTANQUES DE COLOMBIA en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos desarrollados en AUTOTANQUES DE COLOMBIA por medio de la identificación y revisión de la información

existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecido en la Norma NTC ISO 9001:2008.

- Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.
- Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.

1.4 ALCANCE

El alcance mínimo del proyecto va hasta el diseño, documentación, implementación y evaluación del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma NTC ISO 9001:2008. Contempla la realización de dos auditorías internas con la elaboración e implementación de sus respectivos planes de mejoramiento.

2. MARCO TEÓRICO

A continuación se presenta la base teórica sobre la cual se desarrolló el trabajo planteado para el diseño, documentación, implementación y evaluación de un Sistema General de Calidad en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

2.1 Evolución histórica de la calidad⁵

La Calidad como concepto y su evolución en la historia tiene como referencia más cercana los planteamientos que comenzaron a hacer a principios del siglo XX innumerables maestros y escuelas del mundo de la administración. Frederick Taylor, padre de la administración científica, origina un nuevo concepto en la producción, al descomponer el trabajo en tareas individuales, separando las tareas de inspección de las de producción, y el trabajo de planificación del de ejecución. De esto deriva que en los años 20, la Western Electric Company crea un departamento de inspección independiente para respaldar a las compañías operativas de la Bell Telephone. De este departamento nacen los pioneros del aseguramiento de la calidad; Walter Shewart, Harold Dodge, y George Edward.

De los tres, Walter Shewart es sin duda el más sobresaliente, se le considera el padre de los sistemas de Gestión de la Calidad actual. Crea en 1924 las Gráficas o fichas de Control, las cuales se hacen muy populares a mediados de la Segunda Guerra Mundial, con la creación y utilización de la producción en serie. Shewart también es el creador del Ciclo PHVA, que más tarde los japoneses rebautizaron como Ciclo Deming.

⁵ SIGWEB Sistemas Integrados de Gestión. Historia de la Calidad. [En línea]. [Citado el 1 de Septiembre de 2011]. Disponible en Internet en <<http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>>

Durante la Segunda Guerra Mundial, los militares estadounidenses comienzan a utilizar procedimientos estadísticos de muestreo, y establecer requisitos o normas estrictas a sus proveedores. Se crean las tablas de muestreo "MILSTD" (Military Standar, norma militar). En 1944 se publica la primera revista sobre Control de Calidad, la Industrial Quality Control y en 1946 se funda en Estados Unidos, la American Society for Quality Control, la ASQC.

Durante la década de los años cincuenta, los japoneses hacen suyo las ideas del Control de Calidad para mejorar la tan golpeada economía nipona de postguerra. Nace el JUSE, Unión de científicos e Ingenieros japoneses (1946), entidad independiente del gobierno y no lucrativa, que reúne a un grupo de empresarios, gente del gobierno y académicos. Pronto, ésta se da a la tarea de desarrollar y difundir las ideas del Control de Calidad en todo el país. Para ello, invitan al Japón en 1950 al Dr. Walter Shewart, quien no se encontraba disponible, por lo que la invitación se hace extensiva al Dr. W. Edward Deming, profesor de la Universidad de Columbia, para que dictara una serie de seminarios y conferencias por espacio de 2 meses. Deming introduce en el Japón mucho de los conceptos actuales del Control de Calidad moderno; el Control de Calidad Estadístico y el PHVA de Shewart. En 1951, y como resultado de esta visita, los japoneses crean el Premio Deming de la calidad para motivar a las empresas al mejoramiento continuo (kaizen).

Sin embargo, el exagerado énfasis en los métodos estadístico que hace Deming unido a la poca motivación de parte de la alta dirección empresarial, hicieron que el JUSE invitara en 1954 al Dr. Joseph M. Juran, para que diera un seminario a ejecutivos y directores de departamento y sección. Juran consigue resolver estos problemas y se inicia en el Japón una transición gradual desde el Control de Calidad Estadístico al Control de Calidad Total.

Mientras en occidente los niveles de calidad permanecieron estacionarios hasta los años 80, en el Japón la calidad se convirtió en un asunto de estado. En 1951, Armand Feigenbaum publica "Total Quality Control", TQC. En 1957, Kaoru Ishikawa publica un libro que resalta la importancia de la Administración y las Políticas Operacionales, base de lo que se conoce hoy como "Control de Calidad en Toda la Compañía". Al mismo tiempo Ishikawa pregona la difusión en el Japón de los Círculos de Calidad.

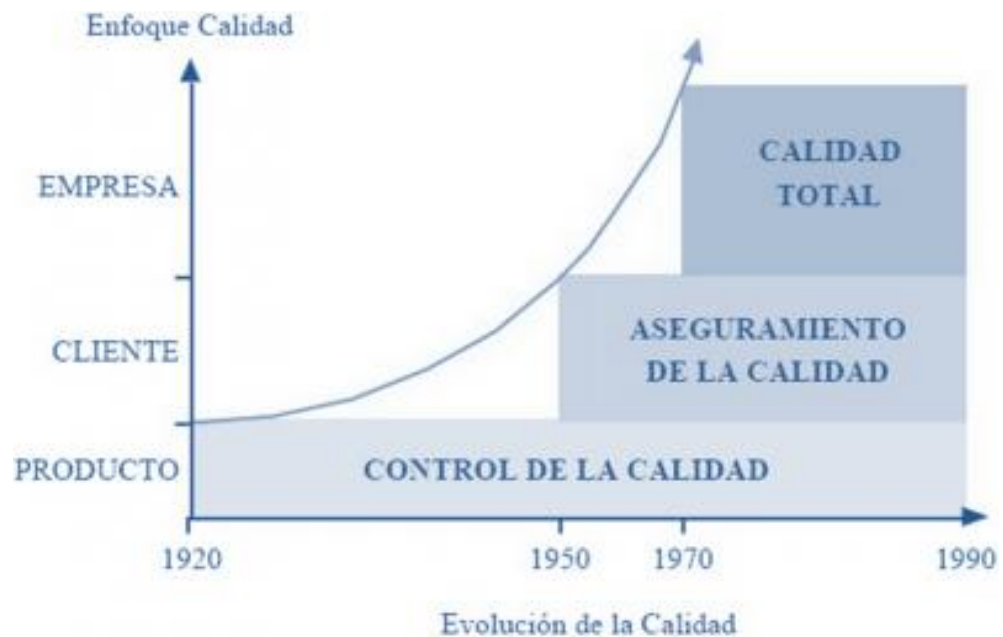
Durante los años sesenta Shigueo Shingo desarrolla Poka Yoke y los sistemas de inspección en la fuente y para 1977 plantea formalmente el Cero Control de Calidad como una estrategia para conseguir el "Cero Defecto", ZD, lo cual -a su criterio- nunca se conseguiría con la forma en que el Control Estadístico de la Calidad enfocaba el problema. En 1972, Yoji Akao y colaboradores desarrollan el DFC, Despliegue de la función de calidad, en el astillero de la Mitsubishi en Kobe, profundizando y centrando los conceptos del Hoshin Kanri. Se comienzan a utilizar las matrices de la casa de la calidad. En 1970 Estados Unidos sufre la importación masiva de productos japoneses de mejor calidad y mucho más baratos. En los 80 Japón se convierte en la primera potencia económica del planeta.

En esos años, Genichi Taguchi plantea la Función Taguchi de pérdida. Motorola crea sigma 6, una técnica para mejorar la calidad. En Estados Unidos, los consumidores se organizan y forman la "Comisión para la Seguridad de Productos al Consumidor", y en 1987 se crea el Premio Nacional Malcolm Baldrige. Es justamente en los años ochenta, que el mundo occidental comienza a tomar conciencia de la Gestión de la Calidad, y comienza a adoptar gran parte de las ideas y prácticas del Control de Calidad japonés para producir los cambios que se requerían en sus respectivos países, así pues se comienza hablar de TQM (Gestión de la Calidad Total).

La Calidad ha experimentado un profundo cambio hasta llegar a lo que hoy conocemos por Calidad Total. Inicialmente el enfoque era hacia la calidad del producto, después hacia los clientes y posteriormente hacia todo los grupos de interés de la organización: clientes, accionistas, personas de la plantilla, proveedores y sociedad en general. El enfoque, por tanto se ha ido ampliando progresivamente como se mostró anteriormente.

Hoy en día las empresas y otras organizaciones y sus departamentos pueden estar en cualquiera de las distintas etapas anteriormente citadas.⁶

Figura 1. ETAPAS DE LA EVOLUCIÓN DEL ENFOQUE DE LA CALIDAD



Fuente: CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM DE EXCELENCIA. FERRANDO SANCHEZ, Miguel.

Algunos de los principales aportes de los diferentes autores en el desarrollo de la calidad a través de la historia se evidencian en el Cuadro 1.

⁶ FERRANDO SANCHEZ, Miguel. Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia 2ª Edición, 2008, Página 3.

Cuadro 1. Aportes Destacables de Expertos

Autor	Aportación
Walter Shewhart	Ciclo de Shewhart (PDCA): "El proceso metodológico básico para asegurar las actividades fundamentales de mejora y mantenimiento: Plan-Do-Check-Act" y el Control Estadístico de Procesos SPC.
Edward Deming	Catorce puntos para la dirección: qué se debe contemplar para la dirección de la organización.
Joseph Juran	Trilogía de Juran: "La planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad son los instrumentos del Directivo en la gestión de la calidad".
Kaoru Ishikawa	Círculos de Calidad: "Grupos de voluntarios, estables en el tiempo, que tienen como objetivo principal mejorar la calidad de los procesos y el entorno de trabajo".
Taiichi Ohno	Just in Time: "Sistema de gestión de producción que permite entregar al cliente el producto con la calidad exigida, en la cantidad precisa y el momento exacto".
Masaaki Imai	Kaizen: "Significa mejora continua en japonés. Es el espíritu y práctica de los principios de mejora continua en la organización".
Genichi Taguchi	Ingeniería de la Calidad: "Métodos para el diseño y desarrollo de los procesos de industrialización con el máximo de eficiencia".
Kiyoshi Suzaki	Gestión Visual: "Es un sistema donde la información necesaria para la gestión operativa está presente allí donde trabajan las personas".

Fuente: CALIDAD TOTAL: MODELO EFQM DE EXCELENCIA. FERRANDO SANCHEZ, Miguel.

2.2 Conceptos de calidad

La definición de calidad es compleja, ya que su significado es muy general, pero la podemos definir como las características de un producto las cuales satisfacen y responden las necesidades de los clientes, es decir, la satisfacción del consumidor.

2.2.1 Calidad según Deming

De acuerdo con Deming en su último libro escribió: "un producto o un servicio tiene calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido"

“La satisfacción del consumidor es no solo para llenar sus expectativas sino para excederlas”. La meta es agregar valor a lo que el consumidor quiere. (Deming, 1986)

Deming explica que las percepciones de los consumidores hacia la calidad cambian y que si el producto o servicio no cuenta con las necesidades y características que el cliente desea. Simplemente lo desecha, la calidad de un producto o servicio es evaluado solo por el consumidor. Una mala calidad significa pérdidas para la empresa y la buena calidad hace que la empresa tenga un buen desempeño en el mercado.

2.2.2 Calidad según Juran

Juran nos proporciona la definición de calidad como la adecuación al uso o “adaptarse al propósito o al uso” (Juran 1992) y este significado cuenta con dos conceptos importantes el primero es la que las características del producto deben responder a las necesidades del cliente y el segundo es que no deben existir deficiencias en el producto.

2.2.3 Calidad según Taguchi

De acuerdo con Taguchi, la calidad se mide con base a las características del producto y “la calidad de un producto es medida en términos de las características. La Calidad solo tiene un evaluador. El Cliente” (Ross, 1996)

Según Taguchi la calidad es “la pérdida impartida a la sociedad desde el momento en que un producto es desembarcado” y en cuanto a pérdida se refiere a:

- Falla general del producto
- Falla para encontrar los requerimientos de los consumidores

- Falla para alcanzar el desempeño ideal
- Efectos Colaterales causados por los productos

Taguchi afirma que “en una economía competitiva, la mejora de la calidad continua y la reducción de costos son necesario para permanecer en el negocio”

2.2.4 Calidad según Crosby

Para Crosby la calidad se puede resumir simplemente con cumplir con los requisitos y requerimientos. Igualmente, menciona que la calidad es algo gratuito que no cuesta nada pero al mismo tiempo no se puede considerar como un regalo, es decir, un producto de calidad no va a generar costos para una organización, pero un producto que carece de calidad sí produce costos. (Crosby, 1987)

Los cuatro principios de Crosby que explican con mayor profundidad su definición:

- ✓ Calidad se define como cumplir con los requisitos
- ✓ El sistema de calidad es la prevención
- ✓ El estándar de realización es cero defectos
- ✓ La medida de la calidad es el precio del incumplimiento.

El mejoramiento de la calidad se alcanza haciendo que todo el mundo “haga las cosas bien desde la primera vez” (HBP). La definición de cumplir con los requisitos permite a la organización operar con algo más que la opinión o la experiencia. Significa que los mejores cerebros y los conocimientos más valiosos se invertirían en establecer previamente los requisitos y no en lo que se puede hacer para eliminar asperezas. (Crosby, 1987)

2.2.5 Calidad según algunas instituciones.

Algunas instituciones también han definido el término calidad, a continuación se relacionan algunos ejemplos de las mismas:

La familia de normas ISO (ISO 9000:2000) lo define como *“el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos”*.

La Real academia Española define la calidad como: *“Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, peor o mejor que las restantes de su especie.”*

La Sociedad Americana para el Control de Calidad (A.S.Q.C.) define la calidad como: *“Conjunto de características de un producto, servicio o proceso que le confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del usuario o cliente”*.

A lo largo de la historia el término calidad ha sufrido numerosos cambios que conviene reflejar en cuanto su evolución histórica y del autor que hace referencia a ella, es decir, estos conceptos se han desarrollado y han evolucionado a lo largo de los años y han extendido el concepto de las personas involucradas en la calidad.

2.3 Principios de gestión de la calidad⁷

Para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente. Se puede lograr el éxito implementando y manteniendo un sistema de gestión que esté diseñado para mejorar continuamente su desempeño mediante la consideración de las necesidades de todas las partes interesadas. La gestión de una organización comprende la gestión de la calidad entre otras disciplinas de gestión.

⁷ NORMA INTERNACIONAL Traducción certificada. ISO 9000:2005. Sistemas de gestión de la calidad -Fundamentos y vocabulario. págs. vi y vii. 2005

Se han identificado ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en el desempeño.

- a) **Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

Beneficios Clave⁸:

- Aumento de los ingresos y de la porción del mercado, obteniendo mediante respuestas rápidas y flexibles a las oportunidades del mercado
- Aumento de la eficacia en el uso de los recursos de la organización para aumentar la satisfacción del cliente.
- Aumentar la fidelidad del cliente, lo cual lleva a reiterar tratos comerciales.

La aplicación del principio de enfoque al cliente conduce a⁹:

- Investigar y comprender las necesidades y las expectativas del cliente.
- Asegurar que los objetivos de la organización están vinculados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y las expectativas del cliente a toda la organización

⁸ Consultora en acreditación de servicios de salud .Principios de la gestión de la calidad. [En Línea] [Citado el 2 de Septiembre de 2011]. Disponible en internet en < <http://www.cass-salud.com.ar/calidad.pdf>>

⁹ Ibid.

- Medir la satisfacción del cliente y actuar con base en los resultados.
- Gestionar sistemáticamente las relaciones con los clientes.
- Asegurar un enfoque equilibrado entre satisfacer a los clientes y a otras partes interesadas.

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

Beneficios Clave:

- Las personas comprenderán y se sentirán motivadas respecto de las metas de la organización.
- Las actividades son evaluadas alineadas e implementadas en una manera unificada.
- Disminuirá la comunicación deficiente entre los distintos niveles de una empresa.

La aplicación del principio de liderazgo conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo clientes, propietarios, proveedores, accionistas, comunidades locales y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización
- Establecer unas metas y objetivos desafiantes.
- Crear y mantener valores compartidos, transparencia y modelos éticos en todos los niveles
- Establecer la confianza y eliminar los temores.

- Proporcionar a las personas los recursos necesarios, capacitación y libertad para actuar con responsabilidad.
- Inspirar, alentar y reconocer las contribuciones de las personas.

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

Beneficios Claves:

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

La aplicación del principio de participación del personal conduce a que sus integrantes:

- Comprendan la importancia de su contribución y función en la organización.
- Identifiquen las restricciones en su desempeño
- Hagan suyos los problemas y se sientan responsables de su solución.
- Evalúen su propio desempeño comparándolos con sus metas y objetivos personales.

- Busquen activamente mejorar su competencia, su conocimiento y su experiencia.
- Compartan libremente su conocimiento y experiencias.
- Discutan abiertamente los problemas y los asuntos de la organización.

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

Beneficios Claves:

- Costos más bajos y períodos más cortos a través del uso eficaz de los recursos
- Resultados mejorados, consistentes y predecibles.
- Identificación y priorización de las oportunidades de mejora.

La aplicación del principio de enfoque basado en procesos conduce a:

- Definir sistemáticamente las actividades necesarias para obtener un resultado deseado.
- Establecer responsabilidades claras para gestionar las actividades clave.
- Identificar las interfaces de las actividades clave dentro y entre las funciones de la organización.
- Identificar los factores, tales como recursos, métodos y materiales, que mejorarán las actividades clave de la organización.

- Evaluar los riesgos, las consecuencias y los impactos de las actividades sobre los clientes los proveedores y otras partes interesadas.

e) **Enfoque de sistema para la gestión:** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Beneficios Claves:

- Integración y alineación de los procesos que mejor logran los resultados deseados.
- Capacidad de centralizar los esfuerzos en los procesos clave.
- Proporcionar confianza a las partes interesadas respecto de la consistencia, la eficacia y la eficiencia de la organización.

La aplicación del principio de enfoque de sistema para la gestión conduce a:

- Estructurar un sistema para logara los objetivos de la organización en la forma más eficaz y eficiente.
- Comprender las interdependencias entre los procesos del sistema.
- Enfoques estructurados que armonizan e integran los procesos.
- Brindar una mejor comprensión de las funciones y las responsabilidades necesarias para lograr los objetivos comunes y consecuentemente reducir las barreras de funciones cruzadas.
- Comprender las capacidades organizaciones y establecer las restricciones de los recursos previamente a la acción.

- Establecer metas y definir la manera en que determinadas actividades dentro de un sistema debería operar.

f) **Mejora continua:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Beneficios Claves:

- Ventajas en el desempeño mediante capacidades organizacionales mejoradas.
- Alienación de las actividades mejoradas a todos los niveles de acuerdo con el propósito estratégico de la organización-
- Flexibilidad para reaccionar rápidamente ante las oportunidades.

La aplicación del principio de mejora continua conduce a:

- Utilizar un enfoque consistente y amplio de la organización hacia la mejora continua del desempeño de la organización.
- Proporcionar a las personas capacitación en los métodos y las herramientas de la mejora continua.
- Hacer de la mejora continua de los productos, los procesos y los sistemas el objetivo de cada individuo de la organización.
- Establecer metas para guiar y medidas para trazar la mejora continua.
- Reconocer y tomar conocimiento de las mejoras.

g) **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

Beneficios Claves:

- Decisiones informadas.
- Aumento de la capacidad para demostrar la eficacia de las decisiones anteriores mediante la referencia a los registros de los hechos.

La aplicación del principio de enfoque basado en hechos para la toma de decisión conduce a:

- Asegurar que los datos y la información son suficientemente exactos y confiables
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos. Equilibradas con la experiencia y la intuición.

h) **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Beneficios Claves:

- Los datos y la información son suficientemente exactos y confiables-
- Hacer que los datos sean accesibles para quienes los necesiten.
- Analizar los datos y la información empleando métodos válidos.
- Tomar decisiones y acciones basadas en el análisis de los hechos, equilibradas con la experiencia y la intuición.

La aplicación del principio de relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor conduce a:

- Establecer relaciones que equilibran las ganancias a corto plazo con las consideraciones a largo plazo.
- Formación de equipos de expertos y de recursos con los socios.
- Identificación y selección de proveedores.
- Comunicación clara y abierta.
- Información y planes futuros compartidos.
- Establecer actividades conjuntas de desarrollo y mejora.
- Inspirar, alentar y reconocer las mejoras y los logros de los proveedores.

Estos ocho principios de gestión de la calidad constituyen la base de las normas de sistemas de gestión de la calidad de la familia de Normas ISO 9000.

2.4 La familia de normas ISO 9000

2.4.1 SERIE ISO 9000¹⁰

Es un conjunto de normas sobre la calidad y la gestión. La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

¹⁰ Centro de Información y Documentación. INDECOPI. Certificación ISO 9000. Guía Informativa 2010. [En línea] [Citado el 2 de Septiembre de 2011]. Disponible en Internet <http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/14/jer/guias_informativas/iso9001.pdf>

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)

Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)

Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)

Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)

En la primera y segunda versión de ISO 9001, la Norma se descomponía en 3 normas: ISO 9001, ISO 9002, e ISO 9003.

ISO 9001: organizaciones con diseño de producto

ISO 9002: organizaciones sin diseño de producto pero con producción/fabricación.

ISO 9003: organizaciones sin diseño de producto ni producción/fabricación (comerciales).

El contenido de las 3 normas era el mismo, con la excepción de que en cada caso se excluían los requisitos de aquello que no aplicaba. Esta mecánica se modificó en la tercera versión, unificando los 3 documentos en un único estándar, sobre el cual se realizan posteriormente las exclusiones.

La cuarta versión de la norma presenta más de 60 modificaciones que se reparten de la siguiente forma.

2.4.2 Descripción general de las normas.¹¹

Toda organización puede mejorar su manera de trabajar, lo cual significa un incremento de sus clientes y gestionar el riesgo de la mejor manera posible,

¹¹ Ibid

reduciendo costes y mejorando la calidad del servicio ofrecido. La gestión de un sistema de calidad aporta el marco que se necesita para supervisar y mejorar la producción en el trabajo. Con mucha diferencia, en cuanto a calidad se refiere, la normativa más establecida y conocida es la ISO 9001, la cual establece una norma no sólo para la Gestión de Sistemas de Calidad sino para cualquier sistema en general. La ISO 9001 está ayudando a todo tipo de organizaciones a tener éxito, a través de un incremento de la satisfacción del cliente y de la motivación del departamento.

La ISO 9001:2008 es válida para cualquier organización, independientemente de su tamaño o sector, que busque mejorar la manera en que se trabaja y funciona. Además, los mejores retornos en la inversión, vienen de compañías preparadas para implantar la citada normativa en cualquier parte de su organización.

2.4.3 Familia de normas ISO¹²

ISO 9001: Contiene la especificación del modelo de gestión. Contiene "los pre-requisitos" del Modelo. La norma ISO 9001:2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.

ISO 9000: Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.

ISO 9004: Es una directriz para gestionar el éxito sostenido en una organización

ISO 19011: Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

¹² Ibid

De todo este conjunto de Normas, es ISO 9001 la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable.

2.2 Estructura de la norma ISO 9001:2008¹³

La norma ISO 9001:2008 está estructurada en ocho capítulos, refiriéndose los tres primeros a declaraciones de principios, estructura y descripción de la empresa, requisitos generales, etc., es decir, son de carácter introductorio. Los capítulos restantes están orientados a procesos y en ellos se agrupan los requisitos para la implantación del sistema de calidad.

A la fecha, ha habido cambios en aspectos claves de la norma ISO 9001, al 15 de noviembre del 2008, la norma 9001 varía.

Los ocho capítulos de ISO 9001 son:

1. Guías y descripciones generales, no se enuncia ningún requisito.

- a) Generalidades.
- b) Reducción en el alcance.

2. Normativas de referencia.

3. Términos y definiciones.

¹³ Ibid

4. **Sistema de gestión:** contiene los requisitos generales y los requisitos para gestionar la documentación.

- a) Requisitos generales.
- b) Requisitos de documentación.

5. **Responsabilidades de la Dirección:** contiene los requisitos que debe cumplir la dirección de la organización, tales como definir la política, asegurar que las responsabilidades y autoridades están definidas, aprobar objetivos, el compromiso de la dirección con la calidad, etc.

- a) Requisitos generales.
- b) Requisitos del cliente.
- c) Política de calidad.
- d) Planeación.
- e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- f) Revisión gerencial.

6. **Gestión de los recursos:** la Norma distingue los siguientes tipos de recursos sobre los cuales se debe actuar: RRHH, infraestructura, y ambiente de trabajo.

Aquí los requisitos exigidos son:

- a) Requisitos generales.
- b) Recursos humanos.
- c) Infraestructura.
- d) Ambiente de trabajo.

7. Realización del producto: aquí están contenidos los requisitos puramente productivos, desde la atención al cliente, hasta la entrega del producto o el servicio.

- a) Planeación de la realización del producto y/o servicio.
- b) Procesos relacionados con el cliente.
- c) Diseño y desarrollo.
- d) Compras.
- e) Operaciones de producción y servicio
- f) Control de equipos de medición, inspección y monitoreo

8. Medición, análisis y mejora: aquí se sitúan los requisitos para los procesos que recopilan información, la analizan, y que actúan en consecuencia. El objetivo es mejorar continuamente la capacidad de la organización para suministrar productos que cumplan los requisitos.(pero nadie lo toma en serio (eso es muy generalizado)) El objetivo declarado en la Norma, es que la organización busque sin descanso la satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

- a) Requisitos generales.
- b) Seguimiento y medición.
- c) Control de producto no conforme.
- d) Análisis de los datos para mejorar el desempeño.
- e) Mejora.

ISO 9001:2008 tiene muchas semejanzas con el famoso “Círculo de Deming o PDCA”; acrónimo de Plan, Do, Check, Act (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar). Está estructurada en cuatro grandes bloques, completamente lógicos, y esto significa que con el modelo de sistema de gestión de calidad basado en ISO se puede desarrollar en su seno cualquier actividad. La ISO 9000:2008 se va a

presentar con una estructura válida para diseñar e implantar cualquier sistema de gestión, no solo el de calidad, e incluso, para integrar diferentes sistemas.

3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA¹⁴

3.1 RAZON SOCIAL: AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

3.2 OBJETO SOCIAL: AUTOTANQUES DE COLOMBIA SAS, es una empresa especializada en el transporte de carga liquida a nivel nacional

- **NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:** LUIS GABRIEL PINTO DUQUE
- **NIT:** 900.294.478-2

Autotanques de Colombia SAS, fue constituida por escritura pública No. 1734 de 2009/06/05 de Notarias 10 del círculo de Bucaramanga inscrita en la cámara de comercio el 2009/06/12 bajo el No. 81002 del libro 9, se constituyó la sociedad denominada DLP LTDA OPERADOR LOGISTICO DESPACHO Y LOGISTICA PETROLERA LTDA.

En el acta No. 002 de 05/01/2011, de junta extraordinaria de socios, inscrita en esta cámara de comercio el 12/01/2011, bajo el No. 90028, del libro IX, consta: Transformación de la sociedad al tipo de las sociedades por acciones simplificada, bajo la razón social de: AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

Actualmente la empresa tiene un parque automotor de 113 vehículos propios y 65 vehículos Subcontratados. Nuestro parque automotor cuenta con las siguientes especificaciones:

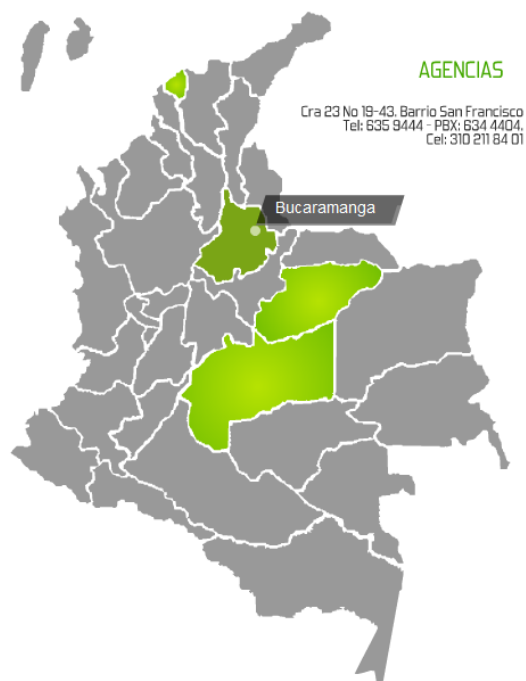
- Tracto Camiones con tanque en acero inoxidable
- Tracto Camiones con tanque en lámina de acero al carbón

¹⁴Autotanques de Colombia. Página corporativa. [En Línea][Citada el 5 de Septiembre de 2011]. Disponible en internet <<http://www.autotanquesdecolombia.com/historia.html>>

3.3 UBICACIÓN:

AUTOTANQUES DE COLOMBIA SAS, cuenta con 4 sedes dentro del país distribuido como se muestran en la Ilustración 2, donde presta sus servicios, la sede principal se encuentra en Bucaramanga y las demás sedes se encuentran relacionadas a continuación:

Figura 2. Localización oficinas de trabajo Autotanques de Colombia S.A.S



Fuente: Página Corporativa AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. Disponible en internet en < <http://autotanquesdecolombia.com/comercial.html>>

SEDE PRINCIPAL BUCARAMANGA

Cra 23 No 19-43. Barrio San Francisco

Tel: 635 9444 - PBX: 634 4404.

AGENCIA YOPAL

CALLE 24 No. 5-34.

AGENCIA VILLAVICENCIO

Cra 22 No. 10-73/89 SUR LOCAL 102. Barrio Doña Luz

Tel: (098) 6601462.

AGENCIA BARRANQUILLA

Cra 8B No. 5-425 LOCAL 2. Estación de Servicio TERPEL LA RIVERA

3.4 RESEÑA HISTÓRICA

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. Nace como respuesta a la expectativa y el crecimiento generado dentro del mercado; y partiendo de un proyecto familiar se conforma AutoTanques De Colombia SAS. La cual absorbe toda la experiencia y trayectoria acumulada por más de 30 años en el sector del transporte de hidrocarburos.

Dicha experiencia se inicia a comienzos del 1976, año en el cual se realizaban operaciones de transporte de carga terrestre de productos perecederos y básicos de la canasta familiar tales como Tubérculos, Maíz, Legumbres, entre otros productos, en vehículos de carrocería sencilla gracias a la calidad en el servicio y a la confianza de los clientes. Rápidamente las operaciones se expandieron y se enfocaron a otro sector, el de las bebidas y los refrescos, efectuando negocios con Bavaria y Postobón a mediados de 1983.

El interés de los socios y propietarios de los vehículos por generar impacto y confianza, incentivó la incursión en el transporte terrestre de líquidos entre: Saravena-Tibu, y Saravena-Barrancabermeja, dichas operaciones se extendieron entre los años 1983 al 1990.

Ya para el periodo comprendido durante los años 1990 al 1998, los vehículos carrotanques comenzaron operaciones de transporte de Palma africana procesada entre Puerto Wilches Y Cali. Nuevamente en el año 2000, la confianza de nuestros clientes se vio reconocida con el otorgamiento de algunos trayectos urbanos desde la planta de Ayacucho, operación que se prolongó hasta el 2004, los cuales fueron concesionados por medio de la inserción de la flota en empresas santandereanas de carga.

Adicionalmente se efectuaron otras negociaciones con la Tethys Petroleum Company quien administraba el campo petrolero de rubiales y otorgo operaciones a nuestra flota por medio de empresas santandereanas de carga para cubrir los trayectos: Campo Rubiales-Apiay, Y Campo Rubiales- Planta Vasconia. De la misma forma, se atendieron clientes como Ecopetrol, Petrominerales, Pacific Rubiales, Terpel, Setip, TransMeta y Emerald Energy. Ya para el año 2010 se toma la iniciativa de expandir nuestros horizontes y de adoptar parámetros de crecimiento y modernización, integrando toda la flota existente y la futura en una sola Organización, “Autotanques de Colombia SAS”, que nace con el estímulo de suplir y atender las operaciones cada día más exigentes de Ecopetrol, colocando toda nuestra infraestructura Operativa, Humana, Tecnológica a su entera y exclusiva disposición.

Finalmente, la organización consciente de este reto, adelantó negociaciones con la casa matriz KENWORTH en México en el mes de noviembre de 2010 para expandir y mejorar su parque automotor, mediante la adquisición de 2 flotillas modelo 2011 y 2012 respectivamente, los cuales estarán a la disposición para las operaciones a finales del primer trimestre del 2011

3.5 MISIÓN: En Autotanques de Colombia SAS, ofrecemos y desarrollamos soluciones logísticas de transporte terrestre de hidrocarburos que generen valor agregado a nuestros clientes, garantizándoles disponibilidad, oportunidad y seguridad en la prestación de nuestros servicios y operaciones.

3.6 VISIÓN: Para el año 2015 Autotankes de Colombia será reconocida como una empresa líder en la prestación de servicios logísticos de transporte de crudo, manteniendo un nivel de exigencia con procesos de mejora continua, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Además de mejorar e incrementar nuestra flota a más de 200 vehículos.

3.7 VALORES CORPORATIVOS

LEALTAD: Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.

RESPONSABILIDAD: Desarrollar con efectividad las tareas encomendadas.

HONESTIDAD: Empezar actuaciones bajo criterios de discernimiento ético en la gestión institucional.

RESPECTO: Comprender y valorar la libertad de pensamiento y los derechos inherentes a cada persona.

EFICIENCIA: Se entregan resultados de calidad en base a la planificación institucional

COMPROMISO: Demostrar vocación de servicio y sentido de pertenencia frente a la Entidad, ejerciendo el liderazgo necesario para dar cumplimiento a los objetivos de la organización, respetando el medio ambiente.

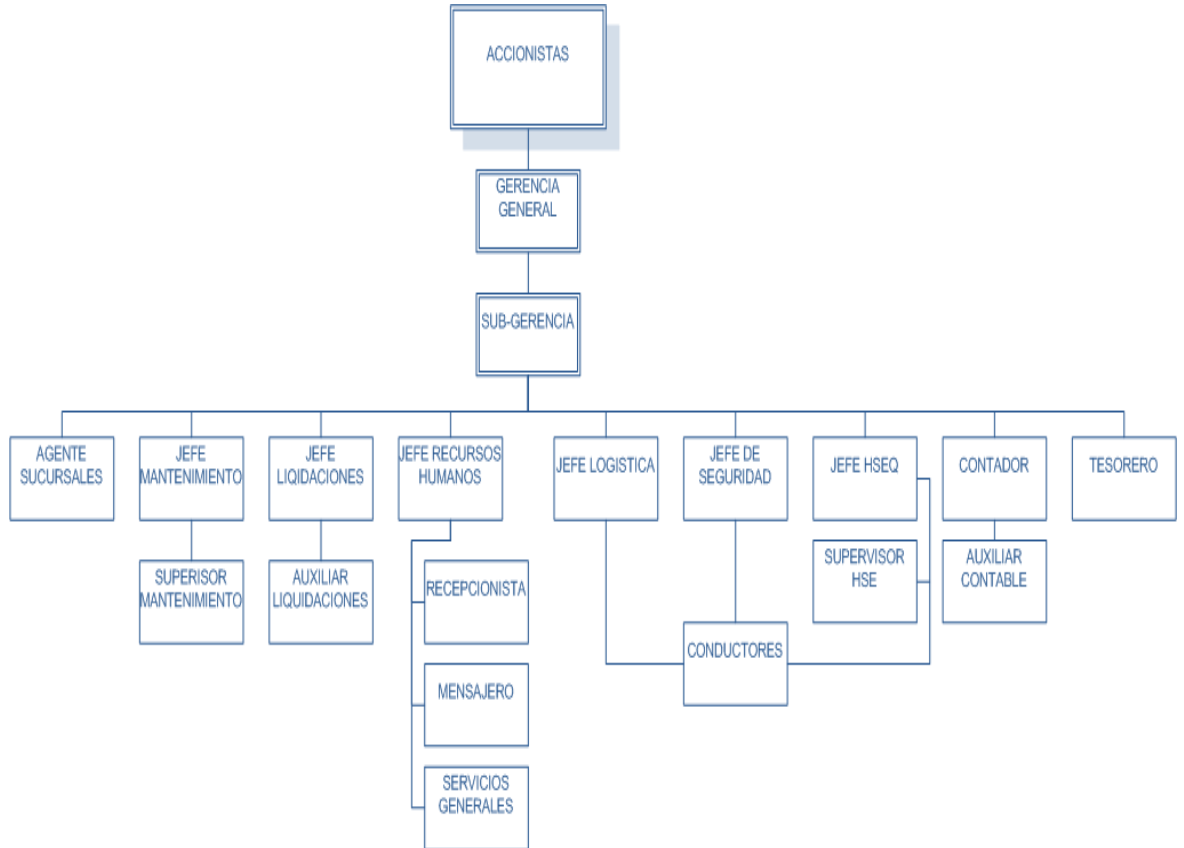
COMPETITIVIDAD: Aplicar la cultura de calidad en el servicio, ofreciendo una amplia cobertura, que permita responder efectivamente frente a las exigencias del mercado dentro de un mundo globalizado.

SOLIDARIDAD: Cooperación permanente y continua en el desarrollo en los procesos de la organización y en las relaciones interpersonales con clientes y proveedores.

3.8 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Autotanques de Colombia es una empresa constituida por 4 accionistas. Su estructura gerencial se muestra en la Figura 3.

Figura 3. Organigrama AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S



Fuente: Manual del Sistema de Gestión HSEQ AUTOTANQUE DE COLOMBIA S.A.S

3.9 PORTAFOLIO DE SERVICIOS

AUTOTANQUES DE COLOMBIA SAS, es una empresa especializada en el transporte de carga liquida a nivel nacional. Cuenta con vehículos último modelo equipados con tanques en lámina de acero inoxidable y acero al carbón lo cual nos permite estar capacitados para transportar:

- Químicos
- Lubricantes
- Hidrocarburos Refinados y No Refinados
- Aceite de palma y sus derivados
- Bases
- Productos refrigerados

Su personal es altamente calificado para la operación, mantenimiento y administración de todo el parque automotor, y de esta forma poder ofrecer un servicio de alta calidad a sus clientes.

3.10 CLIENTES

Sus principales clientes son:

PACIFIC RUBIALES ENERGY.

Pacific Rubiales es una empresa pública que cotiza en las bolsas de Toronto y Colombia. La compañía es la mayor independiente de petróleo y gas y la compañía de producción en Colombia. Pacific Rubiales posee el 100% de Pacific Stratus y Meta Petroleum Limited, dos operadores colombianos de petróleo y gas que operan y los intereses propios, entre otros, los campos Rubiales y Piriri en los Llanos de Colombia, Cuenca y el campo La Creciente de gas natural en el norte de Colombia.

La compañía se centra en la identificación de oportunidades de crecimiento en casi todas las cuencas de hidrocarburos en Colombia, así como en el este de Perú

y Guatemala. La compañía tiene una base de reservas fuerte y creciente, y es la maximización de las perspectivas futuras de producción a través de sus actividades de exploración.¹⁵

PETROMINERALES DE COLOMBIA.

Petrominerales de Colombia tiene el 100% de participación en los bloques exploratorios y opera en una significativa área exploratoria que cubre 2,0 millones de acres en Colombia. En Perú, ha reunido un grupo de bloques que totalizan 9,5 millones de acres brutos (5,4 millones de acres netos), concentrados principalmente en la cuenca Ucayali.

Combina técnicas de exploración Canadiense con un atractivo portafolio de perforación exploratoria que a la fecha ha permitido alcanzar niveles de éxito exploratorio por encima del promedio de la industria. Con una tasa de crecimiento anual acumulado de más del 90% durante los últimos cuatro años, hemos validado nuestro enfoque.

Su portafolio de activos exploratorios incluye cuatro áreas que ofrecen un gran potencial para crear oportunidades en la empresa. Han adquirido 2.000 km² de sísmica 3D de alta calidad en sus bloques que se traducen en un inventario de más de 100 prospectos de exploración con múltiples objetivos a ser perforados en los próximos años. Este inventario sísmico cubre tan solo el 25 % de nuestra participación en el país, dejando abierta una significativa oportunidad de exploración, al mismo tiempo que ofrece potencial por muchos años.¹⁶

¹⁵ Pacific Rubiales Energy. Pagina Corporativa-Acerca de la Compañía. [En Línea] [Citado el 10 de Septiembre de 2011]. Disponible en < <http://www.pacificrubiales.com/corporate/about-us.html>>

¹⁶ Petrominerales de Colombia. Una compañía Excepcional. Página corporativa Petrominerales. [En Línea] [Citado el 10 de Septiembre de 2011]. Disponible en < <http://www.petrominerales.com/wp-content/uploads/2011/07/PMinCorpProfile2010Spanish-web.pdf>>

3.11 PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

Algunos de los principales proveedores de bienes y servicios se encuentran discriminados en el Cuadro 2.

Cuadro 2. Principales proveedores de productos y servicios de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

Empresa	Descripción
Kenworth de la montaña	Proveedor del parque automotor con el cual cuenta la empresa. Línea T800
Casa Inglesa	Agencia de contacto para Kenworth de la montaña
Extinequpos	Proveedores generales de elementos de protección personal y Kits para derrames de hidrocarburos.
Rafael Escobar	Proveedor de CarroTanques de Acero inoxidable o de lamina negra
Tecnitráiler	Proveedor de CarroTanques de Acero inoxidable o de lamina negra
Spillway	Proveedor de servicios de emergencia para derrames de hidrocarburos en carretera
Autorepuestos	Empresa creada por autotanques de Colombia con el fin de proveer los repuestos al parque automotor. (Spin-off Autotanques)

Fuente: Autor. Basado información de proveedores Autotanques de Colombia.

3.12 REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS APLICABLES A LAS ACTIVIDADES, PRODUCTOS Y SERVICIOS.

- Ley 769 de 2002: Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones
- Ley 105 de 1993: por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las

Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones

- Ley 336 de 1996: Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte
- Decreto 1609 de 2002: Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

4. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

Antes de realizar cualquier rediseño dentro de una organización es necesario revisar el estado actual del sistema que es objeto de estudio. El diagnóstico empresarial trata de identificar el estado así como las causas de los problemas que surgen en las empresas, y en ese caso definir medidas que mejoren su situación.¹⁷

4.1 RECONOCIMIENTO DE LA EMPRESA

Inicialmente con el objeto de tener una percepción clara del tratamiento de los diferentes procesos y procedimientos dentro de la empresa se realizó el reconocimiento de cada uno de ellos, y de las actividades esenciales que se realiza en cada uno de los lugares de trabajo.

Para esto se generó una entrevista con los diferentes actores que trabajan en el desarrollo de las actividades internas de la empresa, y se indagó sobre las tareas generadas en cada lugar de trabajo y los requerimientos que estas tenían en mención de la forma como se ejecutan las labores y las herramientas utilizadas para este fin.

Del análisis de estas entrevistas se reconocieron las actividades que componen cada puesto de trabajo y la integración que cada una de ellas tiene con los demás.

¹⁷ SUESTA ASCENCIO, Verónica, TORNERO MONCERRAT, Josep. Descripción de distintas metodologías de diagnóstico empresarial. [En Línea] [Citado el 12 de Septiembre de 2011]. Disponible en <http://www.unizar.es/aeipro/finder/METODOLOGIA%20DE%20PROYECTOS/AB02.htm>

4.2 DIAGNÓSTICO SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2008 EN LA EMPRESA

Un Sistema de Gestión ayuda a una organización a establecer las metodologías, responsabilidades, los recursos, las actividades y demás, que le permitan una gestión orientada hacia la obtención de esos “buenos resultados” que desea, o lo que es lo mismo, la obtención de los objetivos establecidos.¹⁸

En el momento en que la organización ha decidido implantar un sistema de gestión o mejorar uno ya existente, es necesario analizar en qué medida su funcionamiento cotidiano se ajusta a los requisitos de la norma, para conocer la distancia que hay entre la gestión actual de la organización y el modelo de gestión propuesto en la norma.¹⁹

Dado que el objeto del estudio es el diseño, planificación, documentación e implementación de la norma NTC ISO 9001:2008 en la empresa, inicialmente se realizó un diagnóstico para revisar el estado actual de la misma con los requerimientos estipulados en la norma. Para esto se realizó una lista de chequeo que permitiera evidenciar el estado actual como se muestra en el siguiente literal.

4.2.1 Análisis del diagnóstico del sistema de gestión de la calidad según la Norma NTC ISO 9001:2008

Para el análisis de diagnóstico se realizó una lista de chequeo que permitiera reflejar el estado de la empresa dentro de sus procesos y procedimientos frente a los requerimientos que la norma exige para certificar la calidad del servicio ofrecido. En el Anexo 1 se muestran los resultados obtenidos del diagnóstico bajo los criterios mostrados a continuación.

¹⁸ Instituto Andaluz de Tecnología. Guía para una Gestión Basada en Procesos. [En Línea] [Citado el 12 de Septiembre de 2011]. Disponible en <http://www.fvq.es/Archivos/Publicaciones//4f4d263778guia_gestionprocesos.pdf>

¹⁹ Requisitos del SGMA según ISO 14001:2004- Elaboración del diagnóstico previo según ISO14001:2004

Se denominaron 51 ítems sobre los cuales se evaluó el estado actual del sistema, bajo la escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja donde el subapartado no se cumple y 5 es la calificación más alta donde el ítem se cumple a satisfacción, la siguiente relación explica el estado en la cual se encuentra el punto de la norma que caracterizado por los ítems relacionados en la lista de chequeo.

Rango 1.0 – 1.9: Insuficiencia Crítica.

Rango 2.0 – 2.9: Insuficiente.

Rango 3.0 – 3.9: Adecuado.

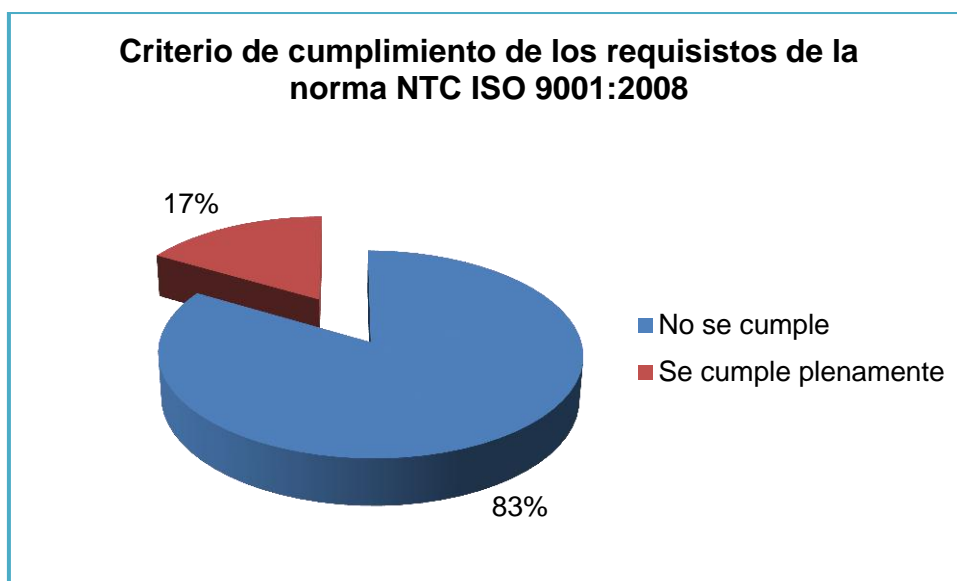
Rango 4.0 – 5.0: Satisfactorio.

La suma de las puntuaciones de cada subapartado debe trasladarse a una hoja resumen de resultados, comparar las puntuaciones obtenidas con las máximas posibles (situación ideal de cumplimiento de los requisitos de la norma). Esto permitirá cuantificar la situación de la organización respecto a los requisitos de la norma.

Una puntuación baja no presupone una mala gestión, solo que el apartado no se encuentra acorde con las exigencias de la norma NTC ISO 9001:2008; por esta razón no es prudente la deducción automática de la gestión de la organización a partir de los resultados obtenidos en el diagnóstico.

Como conclusión de los 187 subapartados estudiados en la lista de chequeo se obtuvo una calificación de cumplimiento de 31 de ellos y una calificación de no cumplimiento de 156, con lo cual se cumple con **el 16,58% de aceptación de los requisitos** encontrados dentro de la norma como muestra el Gráfico 1; estado bastante bajo lo que ratifica la necesidad de trabajar en la implementación de la mayor parte de los requisitos de la norma.

Gráfico 1. Cumplimiento de la normal NTC ISO 9001:2008 en la empresa AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. Diagnóstico Inicial



Fuente: Datos obtenidos de la lista de chequeo aplicada a la Organización, basada en los criterios de la norma ISO 9001:2008.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

“Cuando una organización decide implantar un sistema de calidad, es señal de que está dispuesta a abordar un proceso de autocrítica y aprendizaje continuo, que tiene el propósito de permanecer y crecer en su área de actividad, de ser más competitiva a través de una mejor gestión de sus procesos y una mejor asignación de sus recursos, de proteger los intereses de sus ‘grupos de interés’ y de mejorar la calidad de vida de su personal. La base para implantar con éxito un sistema de gestión de la calidad es conocer profundamente las características y necesidades de la organización que lo aplicará y los deseos y pretensiones de sus clientes actuales y potenciales.”²⁰

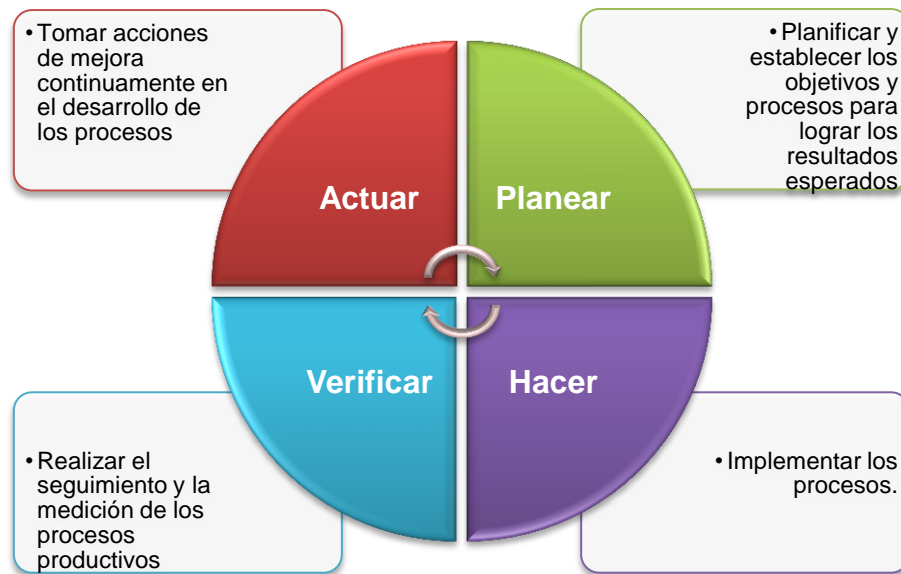
La planificación de la calidad es necesaria para una correcta identificación de los objetivos de calidad de la organización, y la forma como se logran esos objetivos.²¹ Con referencia a la planificación de la calidad se establece en ISO 9000: 2000 en el literal 3.2.9, como la parte de gestión de la calidad que se enfoca para establecer objetivos de calidad y especificar procesos operacionales necesarios y recursos relacionados para cumplir a cabalidad los objetivos de calidad.

Atendiendo a lo anterior para el desarrollo de la implementación del sistema de gestión de calidad dentro de las actividades de Autotankes de Colombia S.A,S se tomaron las etapas descritas a dentro del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar) descritas en la Figura 4.

²⁰ Beatriz Berzosa, Luis Cámara, Émerson Corrêa, La gestión de la Calidad, Pág. 29. Cideal 2005. [En Línea] [Citado el 12 de Septiembre de 2011]. Disponible en <http://www.canalsolidario.net/web/noticias/noticias_org/?url=http://www.cideal.org/fse/manuales.htm&f=1>

²¹ Grupo KAISEN S.A. Planes de Calidad Versus Planificación de la calidad. [En Línea] [Citado el 12 de Septiembre de 2011]. Disponible en <http://www.grupokaizen.com/sig/Planes_de_Calidad_vs_Planeacion_de_la_Calidad.pdf>

Figura 4. Estructura de la Implementación del sistema de gestión de calidad bajo el ciclo PHVA



Fuente: Basado en Manual de Administración de la Calidad Total y Círculos de Control de Calidad. Disponible en internet en http://www.inacal.org.uy/files/userfiles/file/VI_ManualACTyCCC.pdf

5.1 SENSIBILIZACIÓN

Teniendo en cuenta que la responsabilidad del trabajo realizado en una institución es de todos los actores pertenecientes a ella, y debido a que la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad implica grandes cambios al interior de una organización, y que en la medida que los cambios se vuelven un factor permanente y acelerado, la adaptabilidad del individuo organizacional a ellos resulta cada vez más determinante en la supervivencia de cualquier empresa²².

Como una primera etapa en la planificación del sistema de gestión de calidad se realizó una jornada de sensibilización dentro de la organización para integrar a

²² CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. [En Línea] [Citado el 12 de Octubre Septiembre de 2011]. Disponible en <http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>

cada uno de estamentos que trabajan en ella dentro de las actividades generales del sistema; de igual forma se trabajó en la generar conciencia y fundamentar el sentido de pertenencia dentro del trabajo que se realizaría dentro de las diferentes etapas para la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución. Mostrando la importancia y los beneficios adquiridos al implementar la norma dentro de los procesos y procedimientos que cada unidad de trabajo realiza para la consecución de resultados que satisfagan los requerimientos del cliente.

5.2 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD

Una vez el grupo Directivo de la entidad establezca dentro de sus propósitos el desarrollo de un sistema integrado de gestión de calidad, es necesario que conforme un grupo de trabajo que se responsabilice de liderar y sacar adelante este reto.²³ La junta directiva de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S se reunió el día 2 de Abril de 2011 y definió el personal responsable del Comité de Calidad estructurado de la siguiente manera.

LUIS GABRIEL PINTO DUQUE como Representante de la Dirección.

MYRIAM LIZETH MATAJIRA como Secretaria

CAROLINA ORTEGA como el Vocero

“El grupo Directivo de Trabajo, consolidado en el Comité de Calidad, tendrá como objetivo y responsabilidad definir las directrices y políticas de implementación del sistema de gestión. Su responsabilidad incluye la planeación del trabajo, la conformación de los grupos de trabajo, la definición de las normativas de autorregulación del sistema, la efectividad y la toma de decisiones para su mejoramiento. A su vez y bajo el rol de responsable por los procesos en la

²³ Ibid. Pag. 30

entidad, cada Directivo tendrá a su cargo la implementación del sistema Integrado de Gestión de Calidad en el área que se encuentra bajo su dirección.”²⁴

5.3 ALCANCE

El desarrollo general del proceso de implementación de gestión de calidad para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S da cobertura a los procesos de la dirección, procesos operativos y procesos de soporte identificados dentro de las actividades generadas en la institución. Donde se encuentran las labores de despacho, transporte terrestre de carga líquida (petróleo crudo, hidrocarburos, derivados del petróleo refinados y no refinados), entrega a nivel nacional como las más destacables y todas aquellas tareas de soporte a la operación de la misma.

De igual forma **se excluyen** de la implementación de la norma el literal **7.3 Diseño y Desarrollo**, porque dentro de las actividades de la empresa no se contempla el diseño de productos en ninguno de sus procesos.

5.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD

La política de Calidad puede ser definida como las directrices y los objetivos generales de una organización con respecto a la calidad, expresados de manera formal por la alta gerencia. La política de calidad es un elemento de la política corporativa y es aprobada por la alta gerencia²⁵. De igual forma debe ser definida con base en la relación de los requerimientos de los clientes, y estructurada bajo la directriz de la misión y visión de la empresa.

²⁴ Ibid. Pag. 32

²⁵ Biblioteca Nacional de Salud y Seguridad Social. Gestión de Calidad ISO 9001- Compendio de definiciones normalizadas sobre de calidad y ejemplos de políticas de calidad. [En Línea] [Citado el 13 de Septiembre de 2011]. Disponible en <<http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/Politicadecalidad-Ejemplos.pdf>>

Para la formulación de la política de calidad en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S, se realizaron varias reuniones con los diferentes integrantes de la empresa antes de generar una política clara sobre la cual se desplegaría todo el sistema de gestión de calidad para la empresa; teniendo en cuenta el análisis de necesidades de los clientes realizado en el diagnóstico organizacional (Ver apartado 4.2), y con base en la proyección que la compañía desea tener se estructuró como resultado de este ejercicio se obtuvo la siguiente definición.

“AUTOTANQUES DE COLOMBIA es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos de transporte de petróleo y sus derivados, comprometida con la satisfacción de las necesidades del cliente, desarrollando e implementando soluciones logísticas en el transporte terrestre de crudos, buscando oportunidad y seguridad en la prestación de sus servicios, contando con un recurso humano competente, responsable en la prestación de sus funciones, comprometido con la sostenibilidad económica y manteniendo relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y clientes”.

5.5 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

“Los objetivos son expresiones formales y medibles de la política de calidad y por eso son un medio para implementarla; son los propósitos formales que enmarcan los planes de acción en la organización. Los objetivos deben tener metas definidos de manera concreta, en lo posible en términos cuantitativos y obedeciendo a las reglas básicas de los objetivos; deben ser aplicables, medibles, alcanzables, comprensibles y coherentes con la política y las metas de la organización, y conviene que sean globales y sostenibles.”²⁶

²⁶ CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Pág. 36 [En Línea] [Citado el 14 de Septiembre de 2011]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S planteó para su sistema de gestión de calidad 19 objetivos, esto surgieron luego de analizar la situación general de la empresa y de su entorno empresarial. Los objetivos son mostrados en el siguiente literal.

5.5.1 Despliegue de los objetivos de calidad

Dentro de las políticas implantadas en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S se obtuvieron los siguientes objetivos para el sistema de gestión de calidad mostrados en Tabla 1.

Tabla 1. Objetivos del sistema HSEQ para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

OBJETIVO	
1	Lograr una calificación en la encuesta de satisfacción de clientes mayor o igual a 4
2	Aumentar las ventas (prestación del servicio) respecto al año anterior.
3	Cumplir con la cantidad de vehículos solicitados por el cliente
4	Promover la mejora continua a través de los análisis de causa y las retroalimentaciones de las acciones correctivas y preventivas
5	Monitorear los parámetros del Sistema de Gestión HSEQ específicos y generales.
6	Controlar los proveedores y subcontratistas de la Empresa
7	Cumplir con los requisitos legales de la Organización
8	Realizar la inducción y el entrenamiento en el Sistema de Gestión HSEQ a los trabajadores operativos y administrativos, evaluando su nivel de comprensión en las temáticas propuestas.

Fuente: Manual del Sistema de Gestión HSEQ AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

5.6 POLÍTICA DE CALIDAD

AUTOTANQUES DE COLOMBIA es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos de transporte de petróleo y sus derivados, comprometida con la satisfacción de las necesidades del cliente, desarrollando e implementando soluciones logísticas en el transporte terrestre de crudos, buscando oportunidad y seguridad en la prestación de sus servicios, contando con un recurso humano competente, responsable en el ejercicio de sus

funciones, identificado con la sostenibilidad económica y manteniendo relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y clientes.

En busca de la mejora continua del sistema y su eficacia, por medio la asignación de recursos financieros, humanos y de infraestructura.

5.7 MAPA DE PROCESOS

El Sistema de Gestión HSEQ de AUTOTANQUES DE COLOMBIA, está basado y orientado hacia los procesos, donde se reconoce la importancia de administrarlos convirtiéndose en un elemento fundamental para asegurar la calidad y mejorar la productividad; los clientes juegan un papel fundamental, de forma tal que la satisfacción de sus necesidades y requisitos se constituye en parte de sus principales objetivos.

Este enfoque destaca la importancia de comprender y cumplir los requisitos del cliente, considerar que los procesos aportan valor, obtener resultados de desempeño y eficacia de los procesos y evidenciar la mejora continua de los mismos con base en mediciones objetivas.

Para el levantamiento de los procesos de la Empresa, se partió de la definición de proceso, el cual es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúa y convierte entradas en salidas. Se debe tener en cuenta que los procesos se clasifican en tres tipos²⁷:

Procesos estratégicos: como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección y, principalmente, al largo plazo. Se

²⁷ Instituto Andaluz de Tecnología. Guía para una Gestión Basada en Procesos. Pág. 22 [En Línea] [Citado el 17 de Septiembre de 2011]. Disponible en <http://www.fvq.es/Archivos/Publicaciones//4f4d263778guia_gestionprocesos.pdf>

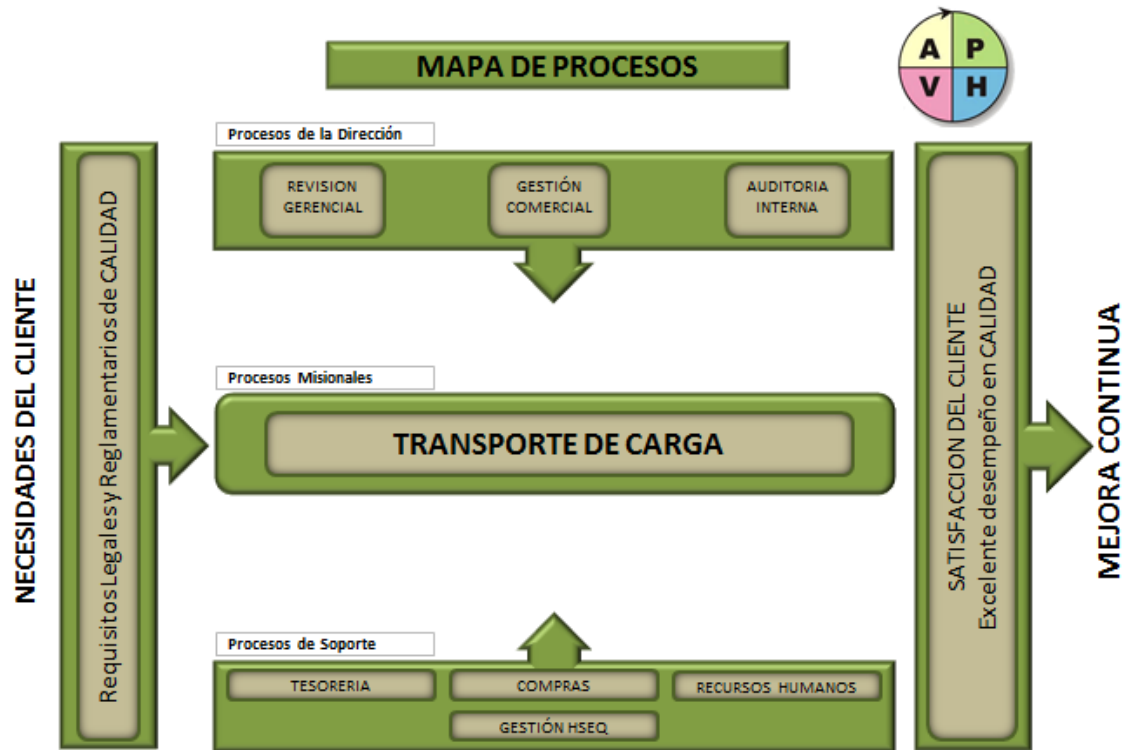
refieren fundamentalmente a procesos de planificación y otros que se consideren ligados a factores clave o estratégicos.

Procesos operativos o misionales: como aquellos procesos ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio. Son los procesos de “línea”

Procesos de apoyo: como aquellos procesos que dan soporte a los procesos operativos o misionales. se suelen referir a procesos relacionado con recursos y mediciones.

Así mismo, cada uno de los procesos fue caracterizado con la ayuda del diagrama PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Los procesos están agrupados, clasificados e interrelacionados en el MAPA DE PROCESOS el cual permite mostrar como fluye el trabajo a través de la Empresa de una manera gráfica, clara, completa y didáctica. Los procesos se han clasificado en tres grupos: De la dirección, Operativos y de Soporte como se muestra en la Figura 5.

Figura 5. Mapa de Procesos AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S



Fuente: Manual del Sistema de Gestión HSEQ AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

5.8 CARACTERIZACIONES DE PROCESOS

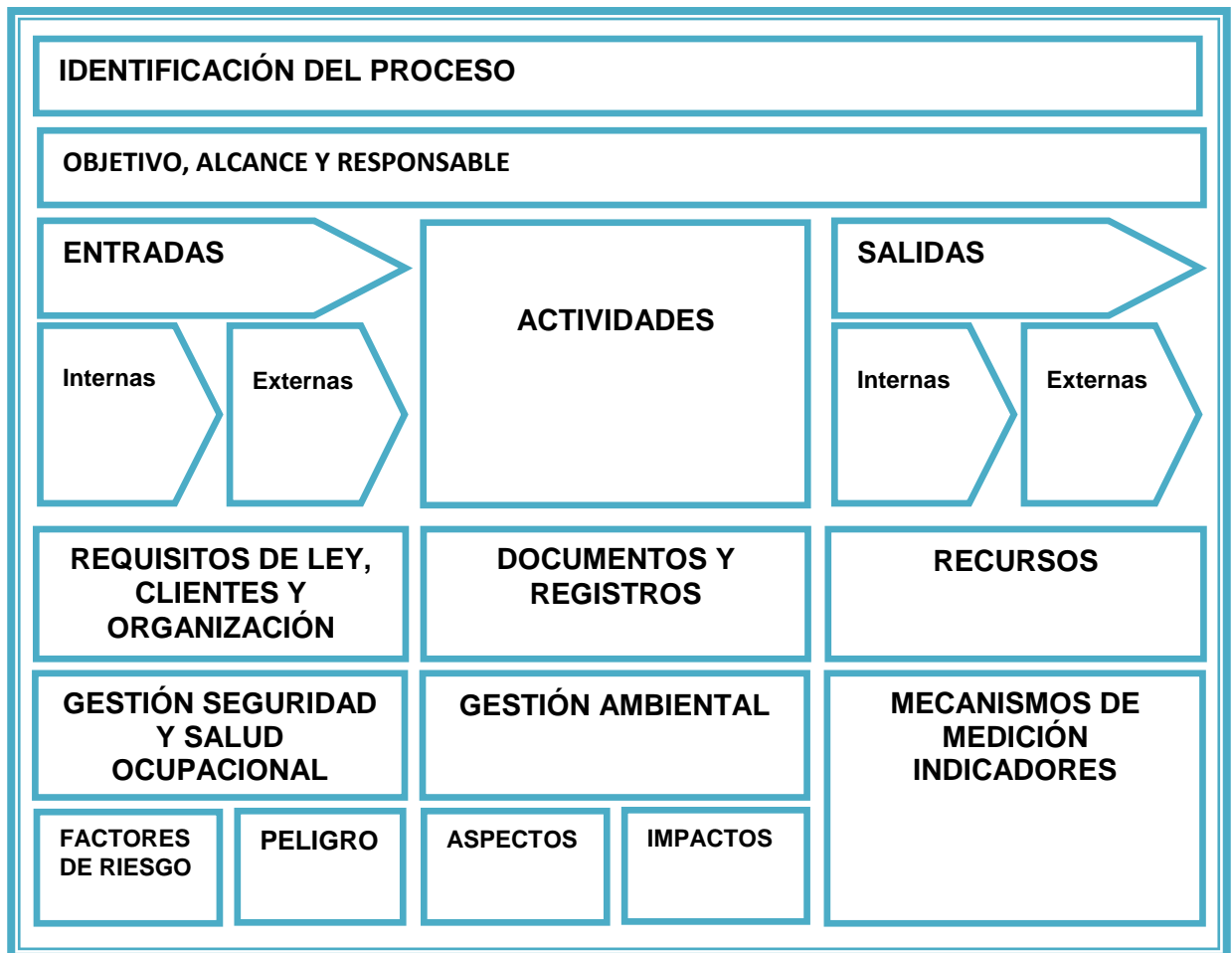
“Asegurar la mejora continua de una institución exige establecer, documentar, implementar y mantener un sistema integral de gestión o de mejor gestión, como se ha denominado dentro de la Universidad en particular.

El punto de inicio del plan es caracterizar dicho sistema para lo cual es necesario identificar y documentar los procesos que le permiten cumplir la misión que se le ha asignado a la institución”.²⁸

²⁸ Universidad Nacional de Colombia. SIMIGE Sistema de Mejor Gestión. GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Pag. 5. Versión 0. [En Línea] [Citado el 17 de Octubre de 2011]. Disponible en <
<http://www.simege.unal.edu.co/simege/documentos/GUIABASICAPARADOCUMENTAR.pdf>>

La caracterización de los procesos se realizó de tal forma que tuviera en cuenta los otros sistemas de gestión en Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental con el objeto de integrarlos más adelante al sistema de gestión de la organización. La Figura 6 muestra la estructura general del formato de caracterización utilizada en la empresa. En el Anexo 2 se encuentran las caracterizaciones correspondientes al desarrollo general de las actividades de la empresa.

Figura 6. Esquema general de caracterización de procesos



Fuente: Autor, basado en Guía básica para documentar caracterización de procesos, Universidad Nacional de Colombia.

5.9 DEFINICIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN

Para poder realizar seguimiento al desempeño de los objetivos, se deben establecer indicadores que, de manera cuantitativa, permitan evaluar el logro de los objetivos y las tendencias hacia el mejoramiento del sistema integrado de gestión de calidad. La definición de los indicadores debe incluir las disposiciones sobre la unidad de medida, la frecuencia de análisis, la fórmula o ecuación que genera el indicador, la herramienta estadística usada, la presentación y el análisis de resultados.²⁹

Los indicadores de gestión se realizaron bajo el marco de los objetivos planteados para el sistema de gestión y en concordancia con la política de calidad de la organización. Como muestra la Tabla 2. Cada indicador tiene asociado la meta del mismo y el responsable de gestionar las condiciones para que esté se cumpla.

Tabla 2. Tabla de Indicadores de Gestión para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE
1 Lograr una calificación en la encuesta de satisfacción de clientes mayor o igual a 4	ISC = ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	> 0 = 4	Departamento HSEQ
2 Aumentar las ventas (prestación del servicio) respecto al año anterior)	CAV= PORCENTAJE DE CRECIMIENTO ANUAL DE LAS VENTAS	5%	Gerente
	$x = \left(\left(\frac{\text{VENTA PERIODO ACTUAL}}{\text{VENTAS PERIODO ANTERIOR}} \right) - 1 \right) \times 100$	5%	Gerente
3 Cumplir con la cantidad de vehículos solicitados por el cliente	CVD= PORCENTAJE DE VEHÍCULOS DISPONIBLES	95%	Jefe de Despachos
4 Promover la mejora continua a través de los análisis de causa y las retroalimentaciones de las acciones correctivas y preventivas	ACC = NO CONFORMIDADES y/o PRODUCTOS NO CONFORMES	< 5	Departamento HSEQ
	ACP= ACCIONES PREVENTIVAS EJECUTADAS	> 30%	Departamento HSEQ

²⁹ Ibid. Pág. 47

5	Monitorear los parámetros del Sistema de Gestión HSEQ específicos y generales.	AI = AUDITORIAS INTERNAS	90%	Departamento HSEQ
6	Controlar los proveedores y subcontratistas de la Empresa	EP = EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	90%	Departamento HSEQ
		ES = EVALUACIÓN DE SUBCONTRATISTAS	90%	Departamento HSEQ
7	Cumplir con los requisitos legales de la Organización	RL = REQUISITOS LEGALES	100%	Departamento HSEQ
9	Realizar la inducción y el entrenamiento en el Sistema de Gestión de Calidad, a los trabajadores operativos y administrativos, evaluando su nivel de comprensión en las temáticas propuestas.	IND = CUMPLIMIENTO DE INDUCCIÓN	90%	Departamento HSEQ
		CIND = COMPRENSIÓN DE LA INDUCCIÓN		
		PG = PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE LA INDUCCIÓN		

Fuente: Manual del Sistema de Gestión de Calidad AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

6. DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad Plan se llevará a cabo en las siguientes etapas como se muestra en la Figura 7.

Figura 7. Etapas de desarrollo del Sistema de Gestión de calidad para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S



Fuente: Autor. Basado en norma NTC ISO 9001:2008

Diagnóstico y Generalidades de la Norma

Esta etapa comprende la revisión general de la Visión, Misión y la normatividad general del sistema de gestión hasta el momento.

Caracterización de Procesos.

En esta etapa se realizó a detalle la descripción de las actividades, objetivo, requisitos, indicadores, responsables, insumos, productos entre otra información que se defina como necesaria y que esté relacionada a cada uno de los procesos.

Análisis y revisión de Procesos.

Con base en la información suministrada en la etapa anterior se mejoran, rediseñan y ajustan, si es necesario, los procesos identificados en la empresa.

Generar el Manual de Calidad.

Basados en los requisitos en la norma ISO se elaboró un documento que evidencie el cumplimiento de los ocho principios básicos de la norma: Organización enfocada al cliente, Liderazgo, Participación del personal, Enfoque basado en procesos, Enfoque de sistema para la gestión, Mejora continua, Enfoque basado en hechos para la toma de decisión, Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.

Cultura Organizacional.

Mediante la programación de charlas, talleres y reuniones; el uso de medios de difusión como plegables, guías, carteleras, web y e-mail; se apoyará la sensibilización de las personas involucradas con el Sistema de Gestión de la Calidad.

7. DOCUMENTACIÓN

La existencia de documentos formaliza el sistema operativo de la compañía, lo cual deriva en la estabilidad de las acciones y un entendimiento común de los procesos implicados.³⁰ AUTOTANQUE DE COLOMBIA administra la información que necesita el sistema y realiza los cambios siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento P–HSE–006 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA HSEQ.

Los registros de la Empresa se mantienen como evidencia de la conformidad de los requisitos de las normas, del cliente y del funcionamiento efectivo del sistema, adicionalmente, como base para el control del desempeño de los Procesos, los Productos o Servicios, con la finalidad de hacer ajustes oportunamente para prevenir hallazgos e identificar oportunidades de mejora.

7.1 METODOLOGÍA DE LA DOCUMENTACIÓN

La documentación es el soporte del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, pues en ella se plasman no solo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de decisiones.³¹ El desarrollo general de documentos dentro de la empresa se basó en la estructura metodológica plasmada en la figura 8.

Identificar Necesidades de Documentación: Para esto se tienen en cuenta los requisitos que los procesos y procedimiento deben cumplir en su realización, el

³⁰ Material apoyo para el desarrollo del Diplomado Sistema Integrado de Gestión HSEQ. Documentación de sistemas HSEQ. ASEUIS Bucaramanga. Año 2010

³¹ CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Pág. 42 [En Línea] [Citado el 18 de Septiembre de 2011]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

tipo de actividad que se está documentando, el tamaño general de las actividades realizadas, y la complejidad de las mismas.

Definir Documentación a aplicar: ya identificadas las necesidades dentro de la empresa sobre los procesos y procedimientos que necesitan ser documentados, una segunda etapa fue la definición del documento a desarrollar si es un Manual, un Procedimiento, un Plan, un Registro o si son Instructivos, Guías. Esto lo determina la actividad a documentar.

Diseño del Sistema Documental. Definida la documentación aplicada es necesario clasificar la documentación y definir su jerarquía utilizando un criterio único. Para la empresa en primer lugar se realizó la socialización e interiorización de cada uno de los procesos en los que trabaja la organización. Se analizó teniendo como base la observación del manejo del cliente desde que solicita el servicio, siguiendo sus interacciones con la empresa durante el proceso de ejecución de las actividades y finalmente como se entrega el servicio.

Elaboración de Documentos: Luego de identificar los documentos necesarios para la operación, se recolectan los datos necesarios para la elaboración del documento se prepara el documento, se revisa y valida el documento y se autoriza y publica el mismo.

Implementación del Documento: en esta etapa distribuye al personal interesado los documentos generados. se capacita en las actividades mejoradas de los procedimientos trabajados y se explica el diligenciamiento de los mismos.

Mejorar los documentos. Cada uno de los documentos generados es revisado y mejorado según las auditorías internas realizadas así como dentro de las reuniones por procesos para la revisión y aprobación de documentos, la

observación de la aplicación de los procedimientos. y la revisión de los registros de calidad, entre otros.

Figura 8. Metodología para la generación de documentos



Fuente: Autor. Basado en la norma técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. ICONTEC

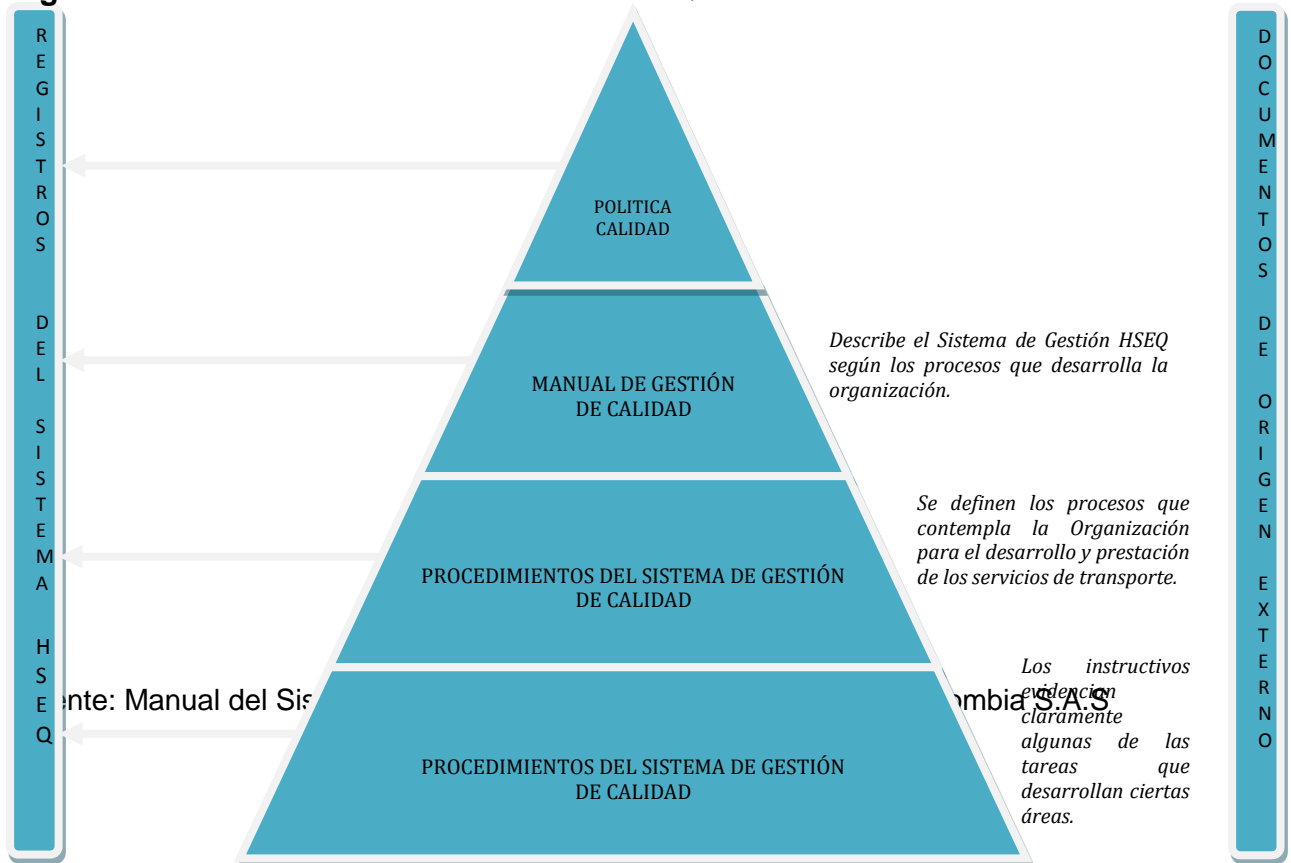
Se realizó una entrevista con cada uno de los encargados de los procesos con el fin de definir y caracterizar los procedimientos que iban a ser documentados y de esta forma estipular los requerimientos generales de los mismos.

7.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

En la figura 9 se describe la estructura documental para AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. Allí se explica cómo se encuentra jerarquizada toda la estructura organizacional de la generación de documentos y el soporte que cada uno de ellos tiene sobre el otro. Dentro del Sistema de Gestión HSEQ existen

documentos controlados internos, las copias de estos documentos se identifican con un sello de DOCUMENTO CONTROLADO. Todos los documentos internos que componen el Sistema de Gestión HSEQ estarán referenciados por el tipo de documento (proceso, procedimiento, instructivo, registro) en el formato R–HSE–012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS (Anexo 3), identificados por el área a la cual pertenece, evitando de esta forma que se empleen documentos obsoletos y/o inválidos.

Figura 9. Estructura Documental AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S



7.3 NORMALIZACION DE DOCUMENTOS

Para la normalización general de los documentos generados dentro de la empresa se tuvo en cuenta el desarrollo de una estructura que definiera la información relevante en la identificación del documento. (Ver figura 10)

Como parte inicial de la estructura está el encabezado el cual está compuesto por:

Nombre del documento: Nombre del documento correspondiente, indicando de manera precisa el tema que se desarrollará en él

Código de Identificación: Indica el código correspondiente al documento en la organización, de acuerdo con la codificación establecida.


Revisión No: Indica el número de revisiones a las que ha sido sometido el documento desde que se implementó en el Sistema de Gestión de Calidad.

Fecha de revisión: Indica la fecha en la cual se realizó la impresión del documento correspondiente.

Revisado por: Indica el cargo de la persona responsable por la revisión del documento. Los funcionarios de responsables por la revisión son los jefes de área que emiten el documento.

Aprobado por: Indica el cargo de la persona responsable de la aprobación del documento. El responsable de la aprobación es el Gerente.

Figura 10. Encabezado estandarizado para la identificación de documentos dentro del sistema de gestión

	NOMBRE DEL DOCUMENTO		CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN
	Revisión No:	Fecha de revisión:	Página 75 de 200
	Revisado por:	Aprobado por:	

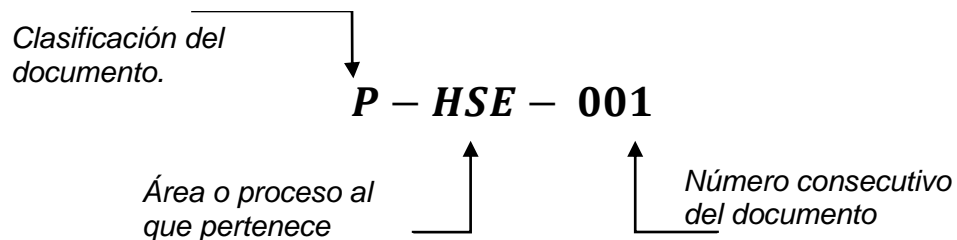
Fuente: Autor

La codificación establecida para los manuales, procedimientos, instructivos y registros de la Organización, está constituida por 3 partes separadas por guiones así:

- ✓ Una letra inicial que indica la clasificación del documento así: para Manuales M, Procedimientos P, Instructivos I y formatos R.
- ✓ Tres letras que identifican el área o proceso particular al cual pertenece o aplica el documento. Ver Cuadro 3.
- ✓ Tres dígitos que indican el consecutivo.

La figura 11 muestra el modelo general de codificación para los documentos generados dentro del sistema de gestión de calidad para Autotanques de Colombia. S.A.S

Figura 11. Codificación de los Documentos generados dentro del sistema de gestión de calidad.



Fuente: Autor. Basado en la norma técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. ICONTEC

Cuadro 3. Abreviaturas de las dependencias para la codificación de documentos.

ABREVIATURA	DEPENDENCIA
GER	Gerencia
GCO	Gestión Comercial
AUD	Auditoria
LOG	Departamento de Logística
TER	Tesorería
COM	Departamento de Compras
SEG	Departamento de Seguimiento
CON	Departamento de Contabilidad
RRH	Departamento de Recursos Humanos
HSE	Departamento de Calidad
MTO	Departamento de Mantenimiento

Fuente: Autor. Basado en la norma técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. ICONTEC

7.4 CONTROL DE DOCUMENTOS

Basados en la metodología general para la generación de documentos dentro de la empresa se estipuló el siguiente listado de documentos dentro del sistema de gestión. La tabla 3 muestra el listado maestro de documentos asociados a las labores desarrolladas dentro de la empresa.

Tabla 3. Listado Maestro de Documentos AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
REVISIÓN GERENCIAL	P-GER-001	Revisión por la Gerencia	01	17-03-11
GESTIÓN COMERCIAL	P-GCO-001	Gestión Comercial	01	11-02-11
AUDITORIA INTERNA	P-AUD-001	Auditoria Interna del Sistema de Gestión HSEQ	01	08-02-11
TRANSPORTE DE CARGA	P-LOG-001	Transporte de Carga y Despacho de Vehículos	01	12-02-11

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
	P-LOG-002	Subcontratación de Transporte de Carga	01	13-02-11
TESORERÍA	P-TER-001	Tesorería	01	09-02-11
COMPRAS	P-COM-001	Compras	01	10-02-11
SEGURIDAD	P-SEG - 001	Seguimiento y monitoreo de vehículos	01	12-02-11
CONTABILIDAD	P-CON-001	Contabilidad	01	14-02-11
RECURSOS HUMANOS	M-RRH-002	Manual de Perfiles de Cargo	01	19-02-11
	P-RRH-001	Selección, Inducción, Entrenamiento, Capacitación y Evaluación de personal	01	23-02-11
	P-RRH-002	Motivación y Difusión del Personal	01	24-02-11
	P-RRH-003	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	01	24-02-11
HSEQ	M-HSE-001	Manual del Sistema de Gestión HSEQ	04	24-02-10
	P-HSE-002	Identificación, Acceso y Eval. Requisitos Legales y Otros	01	26-02-11
	P-HSE-004	Inspecciones Gerenciales, Locativas, De Seguridad Y De Vehículos	01	03-03-11
	P-HSE-005	Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia	01	04-03-11
	P-HSE-006	Control de documentos y registros	01	25-02-11
	P-HSE-007	Acciones Correctivas y Preventivas	01	05-05-11
	P-HSE-008	Servicio No Conforme	01	05-03-11
	P-HSE-009	Comunicaciones, Participación y Consulta	01	06-03-11
	P-HSE-010	Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora del Desempeño del Sistema HSEQ	01	07-03-11
	F-HSEQ-001	Objetivo de Calidad	01	14-05-11
MANTENIMIENTO	P-MTO-001	Mantenimiento Preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y vehículos	01	05-03-11

Fuente: Autor. Basado en la norma técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. ICONTEC

7.4.1 Revisión, aprobación y modificación de documentos

Antes su emisión, los documentos deberían ser revisados por personal autorizado, para asegurar la claridad, exactitud, adecuación y estructura apropiada. Los usuarios de los documentos también deberían tener la oportunidad de evaluar y

comentar sobre la facilidad de uso de los documentos y sobre si los mismos reflejan las prácticas reales. La liberación de los documentos debe ser aprobada por la dirección responsable de su implementación³².

Para esto se realizó una estructura de revisión aprobación y modificación de los documentos, con un responsable específico según la condición del documento analizado. El cuadro 4 muestra la actividad realizada, la descripción general de la actividad y el responsable de su realización.

Cuadro 4. Revisión, aprobación y modificación de Documentos para el sistema de gestión de calidad de AUTOTANQUES DE COLOMBIA

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Crear o modificar los documentos y/o registros	Esta necesidad puede generarse en cualquier área de la organización y se debe solicitar de forma escrita o verbal al Director HSEQ.	Jefe de Área
B	Revisar y modificar el documento o registro	Se revisa el documento o registro, se identifica los aspectos por cambiar y su justificación. Se efectúan los cambios correspondientes a la solicitud efectuada.	Director HSEQ
C	Identificar los cambios realizados	En el encabezado del documento o registro se actualiza la información correspondiente a: <i>Revisión No., Fecha de revisión, Revisado por y Aprobado por.</i> Al final de cada documento se especifica el número de revisión y la modificación realizada.	Director HSEQ
D	Revisar y aprobar el documento modificado	El Gerente deja constancia de la aprobación, por medio de su firma en el encabezado del documento o registro, al igual el Director HSEQ quien se encarga de revisarlo.	Gerente
E	Actualizar el Listado Maestro de Documentos	Actualizar el registro R-HSE-012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, para ejercer control de los documentos y registros controlados internos y evitar que se utilice copias obsoletas	Director HSEQ

³² ICONTEC. Norma Técnica Colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. Pág. 12. 2002

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
I	Distribuir el documento de forma controlada	Los documentos originales se archivan en el Departamento HSEQ y se genera una copia controlada para entregar en las áreas especificadas en el alcance del documento.	Director HSEQ
J	Disponer los documentos obsoletos	A los documentos obsoletos se les colocara una X a través de toda la hoja y serán utilizados como papel de reciclaje. Se conserva una copia del documento en medio magnético.	Director HSEQ

Fuente: Autor. Resultado del desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad en Autotankes de Colombia S.A.S

7.5 CONTROL DE REGISTROS

Dentro del desarrollo general del ciclo normal de los registros dentro de la empresa se puede describir bajo la estructura mostrada en la Figura 12.

Figura 12. Estructura de permanencia de registros.



Fuente: Autor. Basado en la norma técnica colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. ICONTEC

Recolección: Los registros serán recolectados por el responsable del proceso

Identificación: Corresponde a la identificación de los documentos

Almacenamiento y protección: Los registros se almacenaran en carpetas marcadas con el nombre del registro, y se almacenaran en archivadores con el fin de protegerlos de daños.


Recuperación: Una vez almacenados los registros estos podrán ser asequibles por: Gerente, Director HSEQ, Coordinador HSE, Contadores y auxiliares, secretaria de gerencia.

Tiempo de retención: Los registros legales como los manifiestos de carga, se conservaran durante 10 años, y los demás registros serán guardados por un año.

Disposición: Una vez sea disuelta la empresa los registros serán destruidos

Los registros dispuestos dentro del sistema de gestión de calidad para Autotankes de Colombia se encuentran enunciados en el Listado maestro de registros mostrado en la tabla 4.

Tabla 4. Listado Maestro de Registros sistema de gestión de calidad AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

	LISTADO MAESTRO DE REGISTROS		R-HSE-013
	Revisado No. 01	Fecha de Revisión: Mayo 15 de 2011	Pagina 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE
				REVISIÓN
				DD-MM-AA
REVISIÓN GERENCIAL	R-GER-001	Revisión Gerencial del Sistema	1	18/03/2011
GESTIÓN COMERCIAL	R-GCO-001	Acta de Visita a Clientes	1	11/02/2011
	R-GCO-002	Encuesta de satisfacción del cliente	1	11/02/2011
	R-GCO-003	Cuadro Proponente	1	11/02/2011
AUDITORIA INTERNA	R-AUD-001	Programa de Auditoria Interna	1	08/02/2011
	R-AUD-002	Plan de Auditoria Interna	1	08/02/2011
	R-AUD-003	Informe Final de Auditoria Interna	1	08/02/2011
TRANSPORTE DE CARGA				
TESORERÍA				
COMPRAS	R-COM-001	Evaluación y Selección de Proveedores	1	10/02/2011
	R-COM-002	Listado de Proveedores	1	10/02/2011
	R-COM-003	Requisición de Materiales, Equipos y Servicios	1	10/02/2011
	R-COM-004	Solicitud de pedido	1	09/02/2011
SEGURIDAD	R-SEG - 002	Control de Ingreso de Visitantes	1	12/02/2011
CONTABILIDAD				
RECURSOS HUMANOS	R-RRH-001	Certificado de Inducción	1	25/02/2011
	R-RRH-002	Asistencia a Capacitación y Entrenamiento	1	25/02/2011
	R-RRH-003	Evaluación de Inducción	1	25/02/2011
	R-RRH-004	Reporte y Entrega de EPP	1	25/02/2011
	R-RRH-005	Evaluación de Desempeño	1	25/02/2011
	R-RRH-006	Control Permisos	1	19/02/2011
	R-HSE-003	Matriz de Requisitos Legales en HSEQ	1	10/03/2011
	R-HSE-004	Programas de Gestión HSEQ	1	10/03/2011
	R-HSE-005	Informe e investigación accidente / incidente	1	10/03/2011
	R-HSE-006	Inspección Física de Vehículos	1	11/03/2011
	R-HSE-009	Resumen de Novedades Inspección de Vehículos	1	14/03/2011
	R-HSE-010	Reporte 24 horas Contingencia	1	14/03/2011
	R-HSE-011	Ficha de Ingreso Brigadista	1	15/03/2011
	R-HSE-012	Listado Maestro de Documentos	1	15/03/2011
	R-HSE-013	Listado Maestro de Registros	1	15/03/2011
R-HSE-014	Acción Correctiva y/o Preventiva	1	16/03/2011	
R-HSE-015	Informe de Actividades HSEQ	1	16/03/2011	

	R-HSE-018	Control y Seguimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas	1	18/03/2011
	R-HSE-019	Sugerencias, Quejas y reclamos	1	18/03/2011
	R-HSE-020	Cronograma de Actividades	1	19/03/2011
	R-HSE-021	Presupuesto Departamento HSEQ	1	20/03/2011
	R-HSE-022	Control Entrega Dotación	1	04/04/2011
	R-HSE-023	Matriz Entrega Dotación	1	18/03/2011
	R-HSE-024	Inspección Gerencial del Sistema	1	20/03/2011
MANTENIMIENTO	R-MTO-001	Lista de Chequeo Mantenimiento	1	07/03/2011
	R-MTO-002	Lista de Inspección	1	07/03/2011
	R-MTO-003	Inventario Vehículos	1	08/03/2011
	R-MTO-004	Hoja de Mantenimiento de Vehículos	1	08/03/2011

Fuente: Autor. Basado en el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad para Autotankes de Colombia.

7.6 DOCUMENTOS GENERADOS DENTRO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

7.6.1 MANUAL DE CALIDAD

El manual de calidad es un documento que presenta la estructura del Sistema de Gestión de una organización, establece sus disposiciones generales y describe los procesos del sistema. Se deben considerar las directrices y requisitos y la necesidad que el Manual dé a la Organización el enfoque de gestión por procesos³³. Para la conformación del manual de calidad se realizó la compilación general de la información perteneciente a la organización y bajo la responsabilidad del Comité de Calidad se generó el documento codificado como M-HSEQ-001. Para ver el documento diríjase al Anexo 4.

³³ CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Pág. 45 [En Línea] [Citado el 18 de Septiembre de 2011]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

7.6.2 MANUAL DE DESCRIPCIÓN DEL CARGO

En general la descripción del cargo presenta el contenido de éste y las especificaciones suministran el requerimiento que tiene la organización respecto a las características humanas que se solicitan, para ejecutar el trabajo solicitado, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa, entre otros requerimientos.³⁴

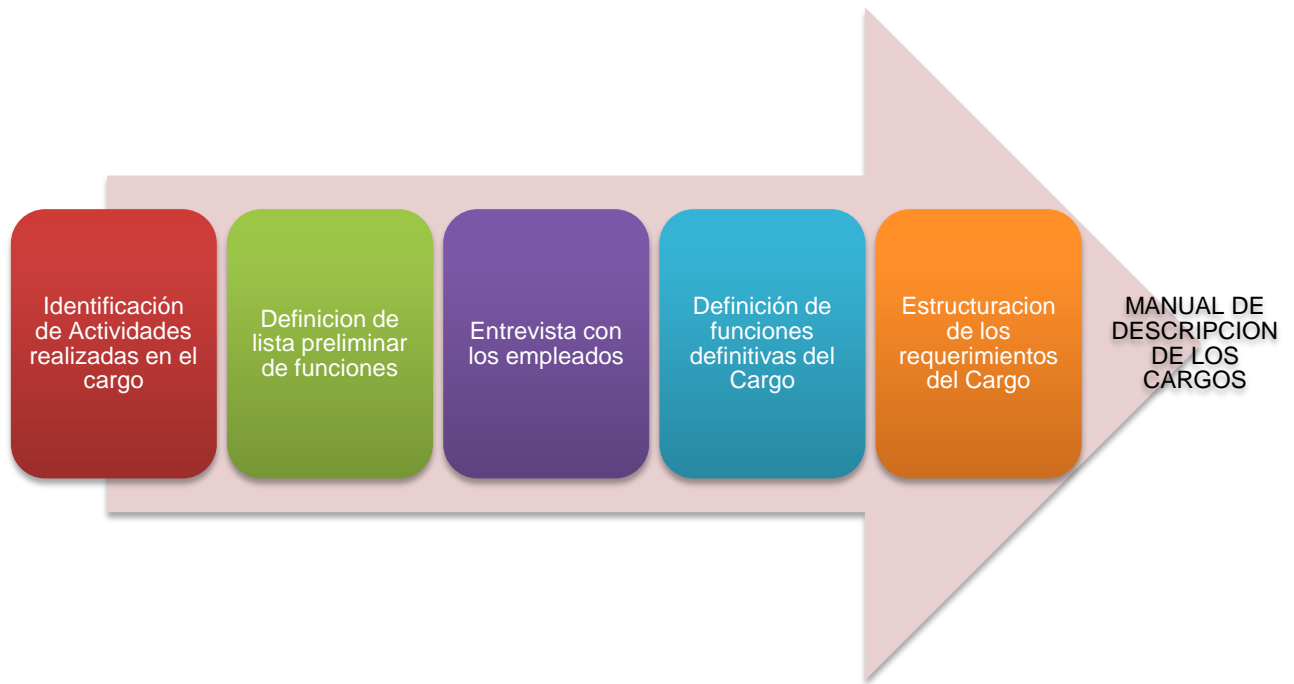
7.6.2.1 *Análisis de cargos*

Para el proceso de consecución del manual se establecieron los cargos, se buscaron las funciones de ese cargo en una base de datos de tal forma que se hizo un listado de requerimientos estandarizado de las labores que se realiza en cada uno, con base en el listado se entrevistó a quienes desarrollaban las actividades correspondientes a cada cargo, estos a su vez chequearon las funciones desempeñadas dentro de cada lugar de trabajo y adicionaran aquellas que no se encontraban en la lista.

Con base en las actividades definidas finalmente para cada cargo se estructuró los requerimientos que estos mismos deben tener para el desempeño adecuado de las labores. Este trabajo se desarrolló en conjunto con el jefe de Recursos Humanos quien dirigió el proceso. La figura 13 muestra gráficamente el proceso de análisis de cargos desarrollado dentro de la empresa.

³⁴ CHAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos- Quinta Edición. Pág. 331

Figura 13. Estructura de Análisis de los Cargos para Autotankes de Colombia. S.A.S



Fuente: Autor.

7.6.2.2 Elaboración del manual de descripción del cargo

Para la elaboración descripción del cargo se diseñó un formato general que es descrito en la figura 14.

Estas fichas fueron la herramienta para la elaboración de Manual de descripción de los cargos pertenecientes a Autotankes de Colombia S.A.S.

Figura 14. Estructura general de documentación para la descripción del cargos Autotanques de Colombia S.A.S

RÓTULO DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO			
DESCRIPCIÓN DEL CARGO			
CARGO	NIVEL DEL CARGO	SUPERIOR	SUBORDINADOS
PERFIL DEL CARGO			
EDUCACIÓN	FORMACIÓN	HABILIDADES	EXPERIENCIA
FUNCIONES GENERALES DEL CARGO			
FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO			
RESPONSABILIDADES FRENTE AL SISTEMA HSEQ			
FECHA DE ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO			

Fuente: Autor.

8. IMPLEMENTACIÓN

Para comenzar con la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad es necesario el análisis de la documentación de los procesos de trabajo, a fin de garantizar la adecuada realización de las actividades.³⁵

³⁵ CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Pág. 53 [En Línea] [Citado el 20 de Septiembre de 2011]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

La metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad se basa en tres actividades. Como se muestra en la figura 15.

Figura 15. Metodología para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad



Fuente: Autor. Basado en Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad.

8.1 DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

El objetivo principal de esta actividad es dar a conocer a cada uno de los miembros de la organización los componentes esenciales del sistema, como son la política, los acuerdos y los objetivos. De igual forma para dar mayor solides a sistema de gestión es conveniente comunicar los requisitos del sistema y cada uno de los logros que se lleven a cabo en la ejecución del mismo.³⁶

³⁶ Ibíd. Pág. 53

Dentro de la empresa se establecieron algunos mecanismos de comunicación que permiten difundir la información que se desea dar a conocer

8.1.1 Difusión y Comunicaciones internas

Es importante la generación de distintos Soportes de Comunicación Interna para que sea más rica la comunicación. Estos canales pueden ser orales, escritos, audiovisuales, digitales etc. Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación abren un abanico de posibilidades e integran distintas modalidades generando diversos soportes. La difusión de la información dentro de Autotankes de Colombia se realiza mediante los medios y herramientas descritos a continuación:

Carta al Personal: son cartas ser breves y legibles. Se utilizan para difundir información importante tales como resultados, cambios en la organización, entre otras temáticas.

Carteleras: Generalmente es utilizado para dar información general, normativas institucionales e informaciones que intercambia el personal.

Folleto: Sobre temas particulares, sobre información concerniente al desarrollo de las labores de la empresa o temáticas de instrucción para enfrentar o prevenir situaciones dentro del ambiente laboral, como por ejemplo ¿Qué hacer frente a un accidente laboral?

Reuniones: Las reuniones son un espacio de comunicación para: informar, capacitar, reflexionar, tomar decisiones, etc. Se realizan cuando se requiere que la información llegue de una forma personal a los interesados.

Buzón de Quejas y sugerencias: Permiten que todos los integrantes de la organización se expresen con libertad y puedan transmitir a los niveles superiores de la organización sus inquietudes y expectativas.

8.1.2 Formación y Capacitación

La capacitación del personal dentro de una organización es fundamental para el funcionamiento sinérgico de cada estamento del mismo. El conocimiento de los procesos dentro de la empresa y el funcionamiento general de la misma, permite que el trabajo realizado por el personal se desarrolló de una mejor forma.

Mediante el M-RRH-001 MANUAL DE INDUCCIÓN, el Departamento HSEQ entrena al personal que ingresa a laborar como empleado de AUTOTANQUES DE COLOMBIA sobre el Sistema de Gestión HSEQ de la Organización, garantizando de esta forma que no se vaya a ver afectado el normal funcionamiento y eficacia del sistema. En el procedimiento P-RRH-001 SELECCIÓN, INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL³⁷, se define la metodología y el registro de calificación para conocer el nivel de competencia de cada cargo y establecer las necesidades de capacitación como acción de mejoramiento³⁸.

Para este fin dentro de la empresa se desarrolló un plan de capacitaciones el cual es listado en la Tabla 5.

³⁷ Para mayor información sobre el procedimiento remítase al Anexo 6. Procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad. Autotanques de Colombia S.A.S

Tabla 5. Actividades de Capacitación Sistema de Gestión de Calidad Autotanques de Colombia S.A.S

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA	CUMPLIMIENTO
FUNDAMENTOS ISO 9001:2008	IVAN MORANTES	26/03	100%
FAMILIA ISO 9000	IVAN MORANTES	28/03	100%
CICLO PHVA	IVAN MORANTES	01/04	100%
NORMA ISO 9001:2008	IVAN MORANTES	04/04	100%
CONCEPTOS BASICOS	IVAN MORANTES	08/04	100%
ESTRUCTURA NORMA ISO 9001:2008	IVAN MORANTES	12/04	100%
PRINCIPIOS ISO 9001:2008	IVAN MORANTES	15/04	100%
CLASES DE SISTEMAS DE GESTION	IVAN MORANTES	18/04	100%
REQUISITOS ISO 9001	IVAN MORANTES	19/04	100%
CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES PROGRAMADAS			100%

Fuente: Autor. Basado en el cronograma de capacitaciones programadas en la planeación del sistema de gestión de Autotanques de Colombia.

En el anexo 7 se encuentran los listados de asistencia de cada una de las capacitaciones realizadas durante el proceso.

8.2 IMPLEMENTACION DE LOS DOCUMENTOS.

El objetivo de esta actividad es poner en práctica lo establecido en los documentos elaborados, e implica las tareas mostradas a continuación.

- ✓ Definición del cronograma de Implementación.
- ✓ Distribución de la documentación a todos los implicados

- ✓ Determinar las necesidades de capacitación y actualizar el plan de capacitación
- ✓ Poner en práctica lo establecido en los documentos
- ✓ Recopilar evidencia documentada de lo anterior.

8.3 IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO

En la etapa de Diseño y Planificación se realizó la construcción de cada uno de los procesos necesarios para que el sistema de gestión de calidad de la empresa cumpla con los requisitos exigidos por la norma NTC ISO 9001:2008, es en este punto donde se evidencia si cada uno de estos fue puesto en práctica de acuerdo a los documentos elaborados (Ver Capítulo 7).

Los documentos implementados en la Cooperativa y que exigidos por la norma son:

- Procedimiento de Control de Documentos y Registros
- Procedimiento Servicio No Conforme
- Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
- Procedimiento Auditorias

Estos procedimientos se pueden encontrar en el Anexo 6

8.3.1 Procedimiento de Control de Documentos y Registros

La documentación es el soporte del Sistema integrado de Gestión de Calidad, pues en ella se plasman no solo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y la toma de

decisiones.³⁹ En la Figura 16 se muestra el procedimiento general para la generación de documentos y registros.

Figura 16. Procedimiento para la generación y tratamiento de documentos y registros



Fuente: Autor. Basado en norma NTC ISO 9001:2008

8.3.2 Procedimiento Servicio No Conforme

La empresa debe asegurarse de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir que esto vuelva a ocurrir. Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme deben estar definidos en procedimiento documentado⁴⁰. Cuando el servicio no conforme se hace presente se toman alguna de las medidas que se mencionan a continuación.

³⁹ Ibid, Pág. 42

⁴⁰ Ibid, Pág. 61

- Se toma acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Se autoriza su aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el mismo cliente.
- Se toma acciones para impedir su aplicación originalmente prevista.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente de ser identificada. La figura 17 muestra el procedimiento general para el tratamiento de una no conformidad.

Figura 17. Procedimiento para el tratamiento de una no conformidad



Fuente: Autor. Basado en norma NTC ISO 9001:2008

8.3.3 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas

Cuando el servicio prestado por la entidad no se encuentra dentro de los requisitos se levanta una no conformidad. Una de las medidas a tomar cuando esto sucede es realizar una Acción Preventiva o una Acción Correctiva.

Las Acciones Preventivas para problemas potenciales provienen de cualquiera de los funcionarios o de equipos de trabajo de la organización que por iniciativa,

experiencia, análisis y estudio toman acciones en beneficio del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión HSEQ. Las Acciones Correctivas para problemas o hechos reales provienen de hallazgos o resultados de auditorías internas, pre-auditorías, revisión por la gerencia, presentación de quejas y reclamos, registro de servicios No Conformes, las cuales deben estar debidamente documentadas en el registro R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.

Figura 18. Procedimiento para la realización de una Acción Preventiva o una Acción Correctiva.



Fuente: Autor. Basado en norma NTC ISO 9001:200

8.3.4 Procedimiento Auditorías

Las auditorías internas al sistema de gestión de la calidad representan un requisito importante a ser implantado como parte de la norma ISO 9001:2008, ya que es un mecanismo de control que le permite a la dirección medir la eficacia del sistema.

Por otra parte representa una herramienta de prevención de defectos y la vía para detectar oportunidades de mejora dentro de la organización. Desde el punto de vista de la certificación ISO 9001:2008 representa un paso previo y necesario para saber si la organización se encuentra preparada para solicitar la auditoría de certificación.

Va dirigida a todos los niveles de gestión y principalmente para aquellos cuya responsabilidad sea la de implantar y mantener al día sistemas de gestión de la calidad, así como para aquellos relacionados con la consultoría y auditoría de sistemas de gestión de la calidad. En la Figura 19 se puede observar las etapas generales del desarrollo del procedimiento para Auditorías realizado en Autotanques de Colombia S.A.S

Figura 19. Procedimiento para Auditorías



Fuente: Autor. Basado en norma NTC ISO 9001:2008

9. EVALUACIÓN Y MEJORA

9.1 AUDITORÍA INTERNA

Es el elemento que permite realizar un examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados de una Entidad. Así mismo, permite emitir juicios basados en evidencias sobre los aspectos más importantes de la gestión, los resultados obtenidos y la satisfacción de los diferentes grupos de interés.⁴¹

9.1.1 Planificación de la auditoría

Todo trabajo de auditoría deberá ser adecuadamente planificado, a fin de identificar los objetivos y determinar los métodos para alcanzarlos en forma económica, eficiente y eficaz. Una cuidadosa planificación implica la determinación del área sometida a control, su estudio preliminar y la elaboración de los respectivos programas de trabajo.

9.1.2 Realización de la auditoría

La auditoría Interna implica la ejecución de las siguientes actividades

- **Iniciación de la Auditoría:**

Designar al auditor líder; definir los objetivos, alcance y criterios; determinar la viabilidad; seleccionar el equipo auditor; establecer contacto con el auditado.

- **Revisión de la documentación:**

Revisar los documentos pertinentes; determinar la adecuación con respecto a criterios de auditoría.

- **Preparar la auditoría de Campo:**

⁴¹ Ibíd. Pág. 16

Preparar el plan de auditoría, asignar el trabajo del auditor; preparar documentos de trabajo (lista de verificación) Lista de verificación para auditoría.

- Efectuar auditoría de Campo:

Realizar reunión de apertura; definir los canales de comunicación; definir roles y responsabilidad de los guías y observadores; recopilar y verificar la información; generar los hallazgos de la auditoria; realizar reunión de cierre.

- Preparación y distribución del informe de auditoría
- Finalización de la Auditoría.

9.1.3 Informe de Primera Auditoría (Pre-auditoría ICONTEC)

La Auditoría para el sistema de gestión de calidad para Autotanques de Colombia se realizó el día 03 de Mayo del 2011, por parte del Señor JOHN FREDDY VARGAS FLÓREZ. Dentro la auditoria se encontró las siguientes no conformidades.⁴² La tabla 6 muestra las No Conformidades producto de la auditoría realizada.

Tabla 6. No Conformidades presentadas en la Auditoría

No	NCM/NCm	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1.	No Conformidad MAYOR	8.2.3	La organización no aplica métodos apropiados para realizar seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. <u>Evidencia</u> No se ha realizado la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2.	No Conformidad menor	5.6.1	La organización no mantiene los registros de las revisiones por la dirección. <u>Evidencia</u> No se ha registrado la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de

⁴² Para realizar una revisión formal del Informe de Auditoria puede dirigirse al Anexo 8 donde se encuentra el informe completo.

			la Calidad.
3.	No Conformidad menor	8.2.2	La organización no lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados. <u>Evidencia</u> No se evidencia la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
4.	No Conformidad MAYOR	8.5.2 8.5.3	La organización no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas y acciones preventivas. <u>Evidencia</u> No se evidencia el establecimiento del procedimiento documentado para las acciones correctivas y preventivas al sistema de gestión de la calidad. No se evidencia la toma de acciones correctivas y preventivas.
5.	No Conformidad menor	4.2.3	La organización no se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran disponibles en los puntos de uso. <u>Evidencia</u> No se encuentra el procedimiento “seguimiento de vehículos” en el punto de uso del proceso “Seguridad y seguimiento de vehículos”. No se ha diligenciado el listado maestro de documentos según procedimiento de “control de documentos y registros” establecido por la Organización.
6.	No Conformidad menor	4.2.4	La organización no controla los registros establecidos para el sistema de gestión de la calidad. <u>Evidencia</u> No se ha diligenciado el “listado maestro de registros” según lo establecido en el procedimiento “Control de documentos y registros”.
7.	No Conformidad menor	6.2.2 e)	La organización no mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. <u>Evidencia</u> No se encuentran los registros de educación, formación y habilidades para Marcos Ayala de cargo Conductor, según el perfil de cargo establecido por la organización. No se encuentran los registros de educación, formación “manejo de sustancias peligrosas” y habilidades para Luis Ernesto Moreno de cargo Conductor, según el perfil de cargo establecido por la organización. No se encuentran los registros de experiencia para John Freddy Sarmiento de cargo Director de Agencia, según el perfil de cargo establecido por la organización.

Fuente: Autor. Basado en los resultados encontrado en la Auditoría realizada.

De igual forma del informe de auditoría se encontraron las siguientes observaciones:

La documentación presentada por la organización fue la siguiente:

- M-HSE-001. Manual de Calidad. Versión 00.

Durante la auditoría se revisaron los procedimientos documentados exigidos en la norma ISO 9001:2008. No se ha documentado el procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas.

Se estableció el procedimiento de control de documentos y control de registros, para asegurar que la información del sistema de gestión cumple los requisitos. Dentro de estos procedimientos se establece el diligenciamiento de los listados maestros de documentos y registros, la organización está no ha diligenciamiento tales documentos con la información del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procedimientos establecidos para los procesos relacionados con la prestación del servicio, proceso de revisión gerencial, y procesos de apoyo exceptuando el proceso HSEQ, se considera adecuada para el sistema de gestión de la calidad. Por tanto es indispensable complementar la documentación del proceso Gestión HSEQ, adicionando los documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008 antes mencionados.

Una vez establecida la documentación, es imprescindible hacer la ubicación de toda la información en los respectivos puntos de uso.

9.1.4 Informe de Segunda Auditoría (Auditoría Interna)

La Auditoría para el sistema de gestión de calidad para Autotankes de Colombia se realizó el día 13 de Mayo del 2011, por parte del Señora ANGIE PAMELA

CASTELLANOS ARDILA. Dentro la auditoria se encontró las siguientes no conformidades

Aspectos No Conformes de la Auditoría.

Recurso Humano: Se encontró que el perfil de Cargo Conductor, no cuenta con los soportes necesarios exigidos para el cargo, No se encuentran definidas las responsabilidades relacionadas con el cargo de Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento y Supervisor de Campo.

Gestión HSEQ: Divulgación de los Procedimientos y Caracterización de los Procesos a todo el Personal, no se evidencia el diligenciamiento del formato R-HSE-019 Sugerencias Quejas y Reclamos, como un mecanismo más para facilitar la identificación del servicio No Conforme y mantener un control de la Satisfacción del Cliente.

El Informe General de Auditoría se encuentra en el Anexo 9. Informe de Auditoría Interna. El Programa de Auditoria Interna y el Plan de la Auditoria desarrollados se encuentran en el Anexo 10 y 11 respectivamente.

El Sistema de Gestión de Calidad de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S es conforme con las características que la norma NTC ISO 9001:2008 requiere para su certificación. Las actividades planeadas para el desarrollo del proceso y la implementación de las mismas de manera eficaz permitieron que para la última Auditoria se avanzara considerablemente respecto a la Auditoría anterior, sustentando el trabajo realizado dentro de la empresa y el compromiso por parte de todos sus colaboradores.

9.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La norma ISO 9001 nos recomienda que, “a intervalos planificados”, la Alta Dirección revise el sistema de gestión de la calidad. Para efectuar la Revisión, el Gerente se basa en los siguientes documentos de entrada del Sistema de Gestión HSEQ. La tabla 7 muestra los Documentos de entrada solicitados para la revisión por la Dirección.

Tabla 7. Documentos de entrada para la revisión por la dirección.

GESTIÓN DE LA CALIDAD
▪ El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
▪ Recomendaciones para la mejora
▪ Los resultados de auditorías
▪ El estado de las acciones correctivas y preventivas.
▪ La retroalimentación del cliente
▪ Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
▪ Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
▪ Las recomendaciones para la mejora.

Fuente: Autor. Basado en la norma NTC ISO 9001:2008

La Gerencia de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S revisa en forma anual el Sistema de Gestión HSEQ con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua. Durante la revisión se hace seguimiento a los indicadores que monitorizan el cumplimiento de los objetivos, adicionalmente se revisan los resultados a las auditorías internas, los cambios en el Sistema de Gestión y las recomendaciones para su mejora. El procedimiento para realizar la revisión por la dirección es mostrado en la Figura 20.⁴³

⁴³ Para obtener mayor información del procedimiento diríjase al Anexo 6

Figura 20. Procedimiento para la realización de la revisión por la Dirección.



Fuente: Autor. Basado en la norma NTC ISO 9001:2008

9.2.1 Informe de revisión gerencial

Los resultados obtenidos de la revisión por la dirección para cada uno de los aspectos a evaluar se encuentran en la tabla 8.

Tabla 8. Revisión por la Dirección

ASPECTOS A EVALUAR	SI	NO	OBSERVACIONES
POLÍTICA, OBJETIVOS E INDICADORES			
La política de Calidad es promocionada, divulgada y entendida por el personal.	X		Se evidencia la promoción y divulgación de la política por medio de diferentes medios como lo son las carteleras y las capacitaciones, de igual forma se evalúa el nivel de comprensión durante las capacitaciones de las inducciones y estas evaluaciones son guardadas como evidencia de la comprensión.
La política de Calidad esta actualizada y cuenta con el respaldo de la gerencia.	X		Todas las políticas establecidas por la organización se encuentran firmadas y respaldadas por la gerencia.
La política de Calidad abarca los aspectos representativos.	X		La política establecida abarca cada uno de los aspectos representativos existentes en los temas de Calidad.
La política brinda la posibilidad de desprender los objetivos de la misma.	X		La política que se encuentra establecida por la organización, esta desarrollada a partir del principio de poder lograr desprender todos los objetivos que le dan cumplimiento a la misma.

Los objetivos son claros, precisos y fácilmente cuantificables.	X		Cada objetivo establecido en la organización para el Sistema de Gestión de CALIDAD se encuentra establecido una meta, un indicador y una formula; lo que garantiza que sean precisos y cuantificables.
Los objetivos se ajustan a los requisitos legales en la gestión de Calidad.	X		
Existe un compromiso visible para el cumplimiento de los objetivos en Calidad.	X		Los objetivos establecidos y sus respectivas metas se encuentran divulgados al personal que compone la Organización, lo que motiva a generar un compromiso por parte de todos al cumplimiento de las metas propuestas y establecidas.
Los Indicadores son coherentes con los objetivos y la política de la organización.	X		Los indicadores establecidos por la organización se encuentran acorde y son coherentes con los objetivos y políticas desarrolladas por la organización.
Los indicadores son claros y permiten evaluar la gestión de Calidad.	X		Los indicadores establecidos por la organización son entendibles y permiten evaluar la gestión realizada en el Sistema de Gestión de Calidad.
Los indicadores permiten evaluar el cumplimiento de los requisitos legales en Calidad.	X		Los requisitos legales en materia de Calidad son evaluados por medio de los indicadores establecidos y desarrollados por la organización.
Los indicadores se ajustan a los resultados del diagnóstico de condiciones de trabajo.	X		Los indicadores que se encuentran establecidos con el fin de medir la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad de la organización, se encuentran principalmente enfocados a la operación de carrotaques: transporte de mercancía peligrosa.
AUDITORIAS, ÍNDICES Y CRONOGRAMAS			
Se elaboró plan de acción para las no conformidades detectadas en la pre-auditoria.	X		Para cada no conformidad identificada durante la pre-auditorias efectuadas al Sistema de Gestión de Calidad por parte del ICONTEC, se establecieron 7 acciones correctivas con su correspondiente plan de acción para su mejoramiento a través del formato R-HSE-014
Se tiene control de la información para evaluar la gestión de las no conformidades.	X		
Las actividades de los planes de acción se encaminan al cumplimiento de objetivos.	X		Toda actividad desarrollada en los planes de acción se encuentra enfocada al cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.
Se asignaron responsables, tiempos de ejecución y recursos a dicho plan.	X		Bajo el formato R-HSE-014 establecido para el desarrollo de acciones correctivas y/o preventivas, se encuentra establecidos los responsables, tiempo de ejecución y los recursos que se asignaron para los desarrollos de las actividades propuestas.

Se elaboró plan de acción resultante de los incidentes y accidentes ocurridos.	X		En cada uno de los accidentes sucedidos en la organización se efectúa, una acción correctiva o preventiva que se encuentra encaminada a prevenir que se presente de nuevo, accidentes que se deriven de la misma causa.
El cronograma permite ajustes en su contenido en el momento que se requiera.	X		Cada plan de acción estipulado por la organización, es abierto y en cualquier momento se puede incluir modificaciones y correcciones.
Se evalúa el cumplimiento del cronograma de actividades en la organización.	X		Cada indicador existente en la organización Se cuenta un porcentaje que mide el nivel de cumplimiento mes a mes de las actividades que fueron programadas.
INFORMACIÓN PARA LA REVISIÓN			
Las acciones correctivas de la revisión gerencial pasadas fueron efectivas	X		
Las acciones correctivas de las auditorias fueron efectivas	X		Se ratifica que las acciones correctivas que se establecieron a partir de los resultados de la auditoria interna realizada fueron eficaces y se encuentran en este momento cerradas
Las observaciones de las revisiones gerenciales fueron tenidas en cuenta	X		
Las observaciones de las auditorias fueron tenidas en cuenta	X		Cada observación generada por las auditorias se ha tomado como una acción de mejora para ser implementada en las diferentes operaciones de la organización.
Las no conformidades encontradas han tendió una gestión eficaz	X		La gerencia de la mano con el Departamento de Calidad se han encargado de mantenerle sistema de gestión presentado un óptimo desempeño al momento de dar un cierre oportuno a cada una de las no conformidades encontradas.
El seguimiento a cada uno de los procesos ha sido el necesario	X		
Han ocurrido accidentes de trabajo en la operación fueron investigados, cuánto costaron?		X	No se han presentado accidentes de trabajo.
CONVENIENCIA Y EFICACIA			
El sistema de gestión integral es adecuado a las necesidades de la operación	X		El Sistema de Gestión de Calidad se encuentra enfocado principalmente a la operación de carrotanques para el transporte de mercancías peligrosas, estableciendo los lineamientos necesarios para la prevención de accidentes, ejecución del mantenimiento preventivo

El Sistema de Gestión de Calidad, está siendo aplicado en la operación	X	Mensualmente se van a realizar visitas por parte de funcionarios del departamento HSEQ a los diferentes campos, plantas de cargue y descargue y diferentes rutas, con el fin de verificar la implementación de los lineamientos establecidos en materia de Calidad por la organización.
El sistema de gestión integral es adecuado a las necesidades administrativas	X	Se identifica que el personal administrativo se encuentra aún más integrado con el Sistema de Gestión de Calidad, razón por la cual su participación masiva a las capacitaciones y actividades programadas por la organización en materia de Calidad.
El sistema de gestión integral está siendo aplicado en las oficinas	X	
El redimiendo de los procesos operativos es el esperado	X	Actualmente se puede evidenciar con las mejoras implementadas en el sistema de gestión, un mayor control en el cumplimiento de los lineamientos establecidos del Sistema de Gestión de Calidad por parte de los conductores y personal administrativo.
Las acciones preventivas han sido realizadas según el procedimiento	X	Toda acción preventiva establecida por funcionarios de la organización ha seguido paso a paso el procedimiento desarrollado para esta actividad.
Las acciones preventivas han cumplido con el objetivo de mejorar el sistema	X	
Los cambios sugeridos al sistema han sido realizados	X	Cada sugerencia de mejora realizada por funcionarios y clientes se ha tomado en cuenta y se han realizado los cambios necesarios, con el fin de mejorar el sistema de gestión.
Los cambios realizados en el sistema han sido positivos	X	Se han evidenciado un mejoramiento dentro del sistema a través del aumento de la satisfacción del cliente y por ende de la prestación del servicio de transporte, además de la disminución accidentes durante el año.
Los dueños de proceso están cumpliendo con lo requerido con el sistema	X	Cada dueño de proceso se hace cargo del cumplimiento de su proceso y responde responsablemente por el mismo.
Los trabajadores aportan a la gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud	X	Los trabajadores dan cumplimiento a los lineamientos establecidos en temas de Calidad, aportando lo mejor de ellos para el cumplimiento del sistema establecido en la organización.

Fuente: Autor. Basado en la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad de Autotankes de Colombia S.A.S

9.3 MEJORA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Esta técnica gerencial radica en que se puede contribuir a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización. Las organizaciones deben analizar sus planes corporativos, sus procesos, y el hacer individual. De manera que si existe algún inconveniente u oportunidad de mejora, pueda llevarse a cabo las acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento, requeridas para lograr los objetivos corporativos.⁴⁴

La empresa debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidad con el objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas. De igual forma también se deben determinar acciones para eliminar la causa de no conformidades potenciales con el objeto de prevenir su ocurrencia; las acciones preventivas deben ser apropiadas, a los efectos de los problemas potenciales.

9.5.1 Plan de acción posterior a la auditoría interna

El plan de mejoramiento de la empresa integra las acciones de mejoramiento que a nivel de los procesos de la actividad de la empresa debe operar para fortalecer integralmente su desempeño, y así cumplir su misión visión y objetivos⁴⁵.

Dentro del desarrollo del ejercicio de propuestas de mejoramiento para la corrección de aquellas no conformidades encontradas en la Primera Auditoria y de prevención para evitar que las no conformidades lleguen a aparecer se realizo un plan de acciones que es descrito en la Tabla 9.

⁴⁴ CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. Pág. 53 [En Línea] [Citado el 20 de Octubre de 2011]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

⁴⁵ *Ibíd.*, pág. 70

Tabla 9. Plan de Acción Resultado de la Primera Auditoría

NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
Se encontró que el perfil de cargo Conductor, no cuenta con los soportes necesarios exigidos para el cargo. No se encuentran definidas	Modificar el Manual de Perfiles de Cargo M-RRH-02 para incluir el perfil del jefe de Mantenimiento y Supervisor de Mantenimiento.	DIRECTOR HSEQ
No se evidencia el conocimiento por parte del personal administrativo de la empresa de los conceptos de mapa de procesos, caracterización de procesos.	Programar las capacitaciones de: - Mapa de procesos y caracterización de Procesos - Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
	Realizar la capacitación sobre Mapa de procesos y caracterización de Procesos	DIRECTOR HSEQ
	Realizar la capacitación sobre Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
La organización no realiza seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.	Realizar encuesta de Satisfacción del cliente.	DIRECTOR HSEQ
La organización no aplica métodos apropiados para realizar seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.	Modificar los procedimientos del S.G.C., en el cual se incluya una casilla para anexar el indicador y poder hacer la medición de cada uno de los procesos.	DIRECTOR HSEQ
La organización no mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	Ajustar el Manual de Perfiles de Cargo y solicitar los soportes para anexarlos a la hoja de vida de cada uno de los empleados tanto de la parte administrativa, como de la parte operativa.	DIRECTOR HSEQ
La organización no controla los registros establecidos para el sistema de gestión de la calidad.	Realizar el Listado Maestro de Registros	DIRECTOR HSEQ
La organización no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas y acciones preventivas.	Revisar, modificar y actualizar el procedimiento P-HSE-007 Acciones Correctivas y Preventivas, donde se incluya de manera más específica la metodología para la evaluación y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas encontradas en la organización.	DIRECTOR HSEQ
La organización no lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.	Establecer el Programa y Plan de Auditoría Interna	DIRECTOR HSEQ
	Realizar el Informe final de Auditoría Interna según el R-AUD-005.	DIRECTOR HSEQ

No se evidencia el conocimiento por parte del personal administrativo de la empresa de los conceptos de mapa de procesos, caracterización de procesos.	Programar las capacitaciones de: - Mapa de procesos y caracterización de Procesos - Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
	Realizar la capacitación sobre Mapa de procesos y caracterización de Procesos	DIRECTOR HSEQ
	Realizar la capacitación sobre Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
La organización no mantiene los registros de las revisiones por la dirección.	Realizar Revisión por parte de la Gerencia al Sistema de Gestión de Calidad.	GERENTE
	Mantener los registros de la revisión por parte de la Dirección	DIRECTOR HSEQ

Fuente: Autor. Basado en el desarrollo de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para Autotankes de Colombia S.A.S

Para realizar una revisión más clara de las Acciones Correctivas y Preventivas producto de las no conformidades encontradas en las auditorías, estas se encuentran en listadas en el formato de registro y tratamiento de Acciones Correctivas y Preventivas R-HSE-014 que se encuentran en el Anexo 12.

A continuación se muestran las Acciones Correctivas y Preventivas producto del desarrollo del ejercicio de Segunda Auditoria para corregir y evitar q las no conformidades que fueron resultado del análisis que se realizó. La tabla 10 muestra el plan de acciones que se tomaron dentro de la empresa.

Tabla 10. Acciones Correctivas y Preventivas Segunda Auditoría

NO CONFORMIDAD	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
No se evidencia el conocimiento por parte del personal administrativo de la empresa de los conceptos de mapa de procesos, caracterización de procesos.	Programar las capacitaciones de: - Mapa de procesos y caracterización de Procesos - Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
	Realizar la capacitación sobre Mapa de procesos y caracterización de Procesos	DIRECTOR HSEQ

	Realizar la capacitación sobre Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	DIRECTOR HSEQ
Se encontró que el perfil de cargo Conductor, no cuenta con los soportes necesarios exigidos para el cargo. No se encuentran definidas las responsabilidades relacionadas con el cargo de Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento y Supervisor de Campo.	Modificar el Manual de Perfiles de Cargo M-RRH-02 para incluir el perfil del jefe de Mantenimiento y Supervisor de Mantenimiento.	DIRECTOR HSEQ

Fuente: Autor. Basado en el desarrollo de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad para Autotanques de Colombia S.A.S

De igual forma para realizar una revisión más clara de las Acciones Correctivas y Preventivas producto de las no conformidades encontradas en las auditorías, estas se encuentran en listadas en el formato de registro y tratamiento de Acciones Correctivas y Preventivas R-HSE-014 que se encuentran en el Anexo 13.

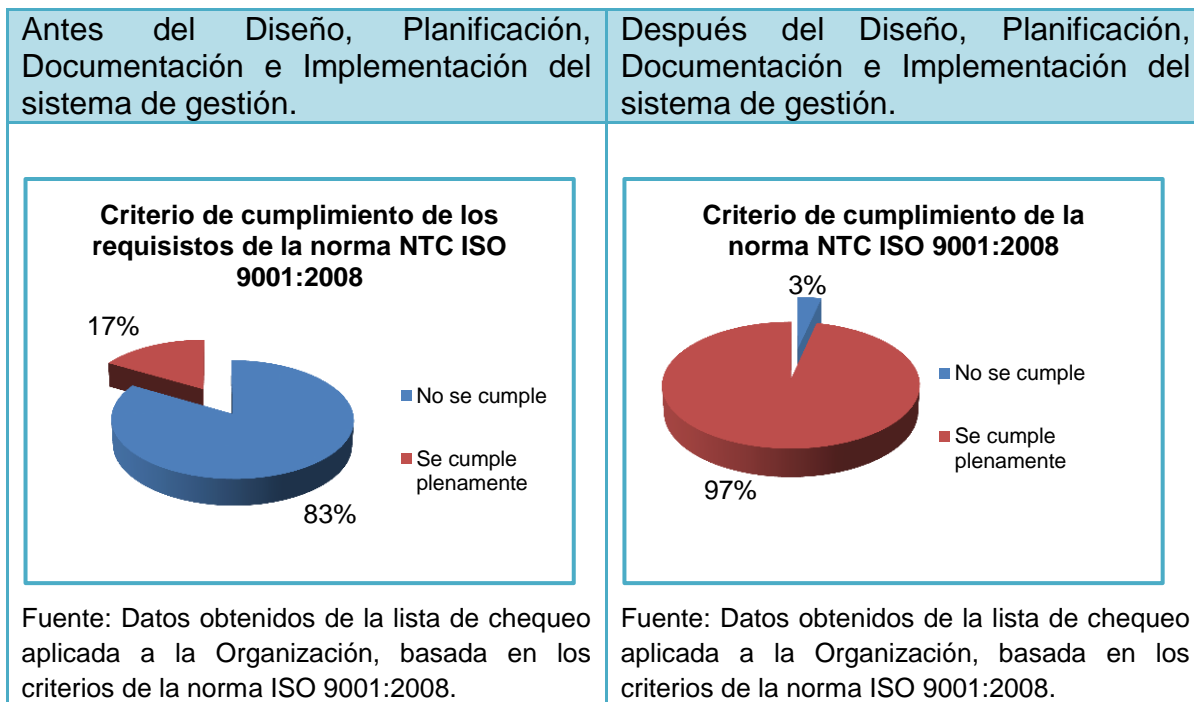
9.6 Cumplimiento con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008 al finalizar el proyecto en Autotanques de Colombia S.A.S

Luego de tomar las acciones necesarias para satisfacer los requerimientos plasmados en la norma a partir de la implementación de las acciones correctivas y preventivas, se realizó una revisión general con base a la lista de chequeo que fue utilizada para el diagnóstico, de esta forma se reflejar el estado de la empresa dentro de sus procesos y procedimientos frente a los requerimientos que la norma exige para certificar la calidad del servicio ofrecido. La tabla 11 muestra los resultados obtenidos.

Como se observa en los resultados del análisis luego del trabajo desarrollado en Autotanques de Colombia se ha obtenido un porcentaje de cumplimiento del 96, 52% que contrastado con el 16. 58% grafico obtenido al inicial el proceso, nos

sugiere que las medidas tomadas dentro de la organización permitieron consolidar a la organización dentro de los parámetros que la norma NTC ISO 9001:2008 exige como se muestra en la figura 21.


Figura 21. Cuadro comparativo de la Empresa Antes y Después de la implementación de la norma



Fuente: Autor. Basado en el Diagnostico inicial y final de la empresa Autotanques de Colombia S.A.S

Gracias al trabajo realizado en Autotanques de Colombia S.A.S se logró obtener por parte del ICONTEC y de IQNet la certificación de satisfacción que sus actividades cumplen con los requisitos solicitados en la norma NTC ISO 9001:2008. Para revisar la certificación de la empresa puede dirigirse al Anexo 14

Tabla 11. Cumplimiento de la Norma NTC ISO 9001:2008 por parte de la empresa Autotanques de Colombia S.A.S

 Autotanques <small>de Colombia</small>	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL AUTOTANQUES DE COLOMBIA					
	Numeral de la norma NTC ISO 9001:2008	Requisitos numeral	No se cumple	% No se cumple	Se cumple plenamente	% Se cumple Plenamente
4. Sistema de Gestión de la calidad						
4.1 Requisitos Generales	6	0	0,00%	6	100,00%	
4.2 Requisitos de la documentación	17	0	0,00%	17	100,00%	
5. Responsabilidad de la Dirección						
5.1 Compromiso de la Dirección	5	1	20,00%	4	80,00%	
5.2 Enfoque al cliente	3	0	0,00%	3	100,00%	
5.3 Política de la calidad	5	0	0,00%	5	100,00%	
5.4 Planificación	6	0	0,00%	6	100,00%	
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	6	0	0,00%	6	100,00%	
5.6 Revisión por la dirección	14	1	7,14%	13	92,86%	
6. Gestión de los recursos						
6.1 Provisión de Recursos	2	0,5	25,00%	1,5	75,00%	
6.2 Recursos Humanos	6	1	16,67%	5	83,33%	
6.3 Infraestructura	3	0	0,00%	3	100,00%	
6.4 Ambiente de Trabajo	1	0	0,00%	1	100,00%	
7. Realización del producto						
7.1 Planificación de la realización del producto						
7.2 Procesos relacionados con el cliente	11	0	0,00%	11	100,00%	
7.3 Diseño y Desarrollo						
7.4 Compras	14	1	7,14%	13	92,86%	
7.5 Producción y prestación del servicio	21	0	0,00%	21	100,00%	
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	11	0	0,00%	11	100,00%	
8. Medición, análisis y mejora						
8.1 Generalidades	6	0	0,00%	6	100,00%	
8.2 Seguimiento y medición	24	0	0,00%	24	100,00%	
8.3 Control del producto no	8	1	12,50%	7	87,50%	
8.4 Análisis de datos	8	1	12,50%	7	87,50%	
8.5 Mejora	10	0	0,00%	10	100,00%	
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008	187	7	3,48%	180,5	96,52%	

CONCLUSIONES

- La implementación de un Sistema de Gestión de Calidad como soporte del desarrollo empresarial dentro de una institución debe estar apoyada en el trabajo conjunto de cada una de las personas que integran la institución, ya que el Sistema de Gestión más que una normatividad a seguir es una filosofía de trabajo donde cada uno de los eslabones que participan dentro de la empresa realizan un papel fundamental dentro del desarrollo y crecimiento.
- Dentro del proceso de Implementación del Sistema de Gestión fue evidente la importancia que trae consigo el apoyo por parte de la dirección general de la empresa en el progreso de las actividades propuestas, ya que de allí se origina la disponibilidad de los recursos necesarios para el avance en las actividades programadas. (Recursos físicos, recurso humano, y flexibilidad de la organización para el desarrollo de cada actividad).
- La vinculación de la cultura de mejoramiento continuo dentro de las actividades desarrolladas en cada una de las instancias de la empresa, permitió que los procesos y procedimientos internos se desarrollaran de forma más organizada, estructurada y eficiente; lo que permitió dar respuesta más rápida a las eventualidades generadas dentro del sistema.
- Las jornadas de instrucción y capacitación realizadas para cada uno de los agentes pertenecientes a la empresa, permitió la integración del personal a las actividades relacionadas con la gestión y promoción de la organización, fortaleciendo el sentido de pertenencia y favoreciendo el crecimiento inter-institucional.

- Las capacitaciones realizadas demostró que el responsable de cada uno de los Procesos, tuvo la capacidad de hacer las Acciones Correctivas de las No Conformidades presentadas en cada uno de los Proceso y demostrar que la acción ejecutada fue eficaz.
- La gerencia evidencio la importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la organización y en la adecuada asignación de los recursos con el fin de lograr un Sistema de Gestión de Calidad eficaz.

RECOMENDACIONES

El sistema de gestión de calidad mejora la estructura organizacional sobre la cual una empresa o institución desarrolla sus actividades, este soporte es evidente a medida que las personas que participan de él apropian el desarrollo de la estructura organizacional fortalecida en el soporte del sistema de gestión. Es recomendable la vinculación de todo el personal a las labores de soporte del sistema de gestión y que este no sea labor exclusivamente de los directivos.

Los cambios organizacionales suelen ser difíciles de implementar debido a que es necesario romper con los paradigmas que frecuentan la actividad que desarrolla la empresa dentro de su tradicionalidad, lo que lleva a que los resultados de la implementación de estos sistemas de gestión se vean con mayor profundidad al largo plazo, y esta es una razón para que fortalecer el conocimiento del mismo a los integrantes de la institución, promocionando la capacitación e información sobre los procesos que se desarrollan dentro de la entidad.

A partir del desarrollo del trabajo dentro de la empresa para la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad, se desarrolló una metodología que permitiera diagnosticar, diseñar, planificar, implementar y evaluar las actividades correspondientes al objeto social de la Institución, es recomendable la evaluación periódica de estas herramientas de tal forma que se pueda adaptar las metodologías y herramientas al comportamiento de la empresa y del sector empresarial al que pertenece.

Realizada la auditoria de certificación es recomendable tener en cuenta las oportunidades de mejora recomendadas en la Auditoria de Certificación de tal forma que se pueda brindar un servicio a los clientes de la más alta calidad

BIBLIOGRAFÍA

Beatriz Berzosa, Luis Cámara, Émerson Corrêa, La gestión de la Calidad. Cideal 2005. [En Línea]. Disponible en http://www.canalsolidario.net/web/noticias/noticias_org/?url=http://www.cideal.org/se/manuales.htm&f=1

BIBLIOTECA NACIONAL DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL. Gestión de Calidad ISO 9001- Compendio de definiciones normalizadas sobre de calidad y ejemplos de políticas de calidad. [En Línea]. Disponible en <<http://www.binasss.sa.cr/seguridad/articulos/PoliticadeCalidad-Ejemplos.pdf>>

CAÑAS, Jhon Jairo, ATEHORTUA, Marcela, ORREGO, Mónica. Guía metodológica para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad. [En Línea]. Disponible en <<http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/62/1/GuiaMetodologicaSistemaIntegradoGestionDeCalidad.pdf>>

Centro de Información y Documentación. INDECOPI. Certificación ISO 9000. Guía Informativa 2010. [En línea]. Disponible en Internet http://www.indecopi.gob.pe/repositorioaps/0/14/jer/guias_informativas/iso9001.pdf

CHAVENATO Idalberto. Administración de Recursos Humanos- Quinta Edición.

FERRANDO SANCHEZ, Miguel. Calidad Total: Modelo EFQM de Excelencia 2ª Edición, 2008.

GRUPO KAISEN S.A. Planes de Calidad Versus Planificación de la calidad. [En Línea]. Disponible en

<http://www.grupokaizen.com/sig/Planes_de_Calidad_vs_Planeacion_de_la_Calidad.pdf>

ICONTEC. Norma Técnica Colombiana GTC-ISO/TR 10013. Directrices para la documentación del sistema de gestión de la calidad. 2002

INSTITUTO ANDALUZ DE TECNOLOGÍA. Guía para una Gestión Basada en Procesos. [En Línea]. Disponible en <http://www.fvq.es/Archivos/Publicaciones//4f4d263778guia_gestionprocesos.pdf>

INTERNATIONAL STANDARD ORGANIZATION. Directrices para la auditoria de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental. NTC-ISO 9011:2002

_____, Sistemas de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora continua del desempeño 9004:2008

_____, Sistemas de Gestión de Calidad. Requisitos. NTC-ISO 9001.2008

_____, Sistemas de Gestión de Calidad, Fundamentos y Vocabulario NTC-ISO 9001:2008

Material apoyo para el desarrollo del Diplomado Sistema Integrado de Gestión HSEQ. Documentación de sistemas HSEQ. ASEUIS Bucaramanga. Año 2010
Requisitos del SGMA según ISO 14001:2004- Elaboración del diagnóstico previo según ISO14001:2004

SIGWEB- SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN. Historia de la Calidad. [En línea]. Disponible en Internet en <http://www.sigweb.cl/biblioteca/HistoriaCalidad.pdf>

SUESTA ASCENCIO, Verónica, TORNERO MONCERRAT, Josep. Descripción de distintas metodologías de diagnóstico empresarial. [En Línea]. Disponible en <<http://www.unizar.es/aeipro/finder/METODOLOGIA%20DE%20PROYECTOS/AB02.htm>>


UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA. SIMIGE Sistema de Mejor Gestión. GUÍA BÁSICA PARA DOCUMENTAR CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS. Versión 0. [En Línea]. Disponible en <<http://www.simege.unal.edu.co/simege/documentos/GUIABASICAPARADOCUMENTAR.pdf>>

Objetivo	Cumplimiento	Capítulo
Elaborar un diagnóstico teniendo en cuenta los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2008, que permita identificar el estado actual de la empresa, los procesos que harán parte del Sistema de Gestión, así como las fortalezas y debilidades que puedan ser de utilidad para el proceso.	El diagnóstico realizado evidencio que la empresa no cumplía con el 83.42% de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.	4.2.1
Sensibilizar, capacitar y comprometer a todo el personal que labora en AUTOTANQUES DE COLOMBIA en cada una de las etapas que conlleva a la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.	Se llevaron a cabo Capacitaciones periódicas a todo el personal de la Empresa, sobre la norma ISO 001:2008 y en cada una de las etapas de implementación.	8.1
Documentar los procesos desarrollados en AUTOTANQUES DE COLOMBIA por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los	Se realizaron todos los documentos exigidos por la norma y los documentos requeridos por la organización.	9

requisitos establecido en la Norma NTC ISO 9001:2008.		
Implementar el Sistema de Gestión de Calidad en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. estandarizando de esta forma los procesos desarrollados en la empresa.	Definidos cada uno de los procesos se implementó cada uno de los procedimientos con su respectiva caracterización, donde se definían las entradas, las actividades, las salidas y los indicadores.	8.
Realizar dos auditorías internas para evaluar el estado del Sistema de Gestión de Calidad, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Se llevaron a cabo dos auditorías Internas, donde cada una de ellas evidencio las No Conformidades y las Oportunidades de Mejora, con el fin de cumplir con los requisitos y lograr así la Certificación de Calidad ante el ICONTEC.	9.1
Elaborar e implementar los planes de mejora resultado de las dos auditorías.	Se realizaron las acciones correctivas y preventivas de cada una de las No Conformidades, a las cuales se les realizó un seguimiento y se estableció si las acciones ejecutadas para cada fueron eficaces.	9.5.1

ANEXOS

ANEXO 1. DIAGNOSTICO GENERAL DE AUTOTANQUES DE COLOMBIA

	RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO INICIAL AUTOTANQUES DE COLOMBIA				
Numeral de la norma NTC ISO 9001:2008	Requisitos por numeral	No se cumple	% No se cumple	Se cumple plenamente	% Se cumple
4. Sistema de Gestión de la calidad					
4.1 Requisitos Generales	6	5	83,33%	1	16,67%
4.2 Requisitos de la documentación	17	15	88,24%	2	11,76%
5. Responsabilidad de la Dirección					
5.1 Compromiso de la Dirección	5	4	80,00%	1	20,00%
5.2 Enfoque al cliente	3	2	66,67%	1	33,33%
5.3 Política de la calidad	5	3	60,00%	2	40,00%
5.4 Planificación	6	5	83,33%	1	16,67%
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	6	5	83,33%	1	16,67%
5.6 Revisión por la dirección	14	13	92,86%	1	7,14%
6. Gestión de los recursos					
6.1 Provisión de Recursos	2	1	50,00%	1	50,00%
6.2 Recursos Humanos	6	5	83,33%	1	16,67%
6.3 Infraestructura	3	2	66,67%	1	33,33%
6.4 Ambiente de Trabajo	1	1	100,00%	0	0,00%
7. Realización del producto					
7.1 Planificación de la realización del producto					
7.2 Procesos relacionados con el cliente	11	9	81,82%	2	18,18%
7.3 Diseño y Desarrollo					
7.4 Compras	14	12	85,71%	2	14,29%
7.5 Producción y prestación del servicio	21	14	66,67%	7	33,33%
7.6 Control de los equipos de seguimiento y medición	11	9	81,82%	2	18,18%
8. Medición, análisis y mejora					
8.1 Generalidades	6	5	83,33%	1	16,67%
8.2 Seguimiento y medición	24	22	91,67%	2	8,33%
8.3 Control del producto no	8	8	100,00%	0	0,00%
8.4 Análisis de datos	8	6	75,00%	2	25,00%
8.5 Mejora	10	10	100,00%	0	0,00%
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA NTC-ISO 9001:2008	187	156	83,42%	31	16,58%

ANEXO 2. CARACTERIZACION DE LOS PROCESOS

4.3.1 PROCESO DE REVISION POR LA GERENCIA				
DIR-001-PR				
OBJETIVO:		Realizar la revisión periódica del Sistema de Gestión HSEQ para asegurar que este sea adecuado, eficaz y relevante en forma continua.		
ALCANCE:		Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.		
RESPONSABLES:		Gerente.		
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Serie Normas NTC-ISO 9001:2008	Informe de Auditoría Interna	Recolectar datos de los registros HSEQ para la revisión	Acta de Revisión Anual del Sistema de Gestión HSEQ	No aplica
Informe Auditoria ente certificador y clientes	Registro de No Conformidades	Evaluar la Política, el Cumplimiento de los Objetivos, la Satisfacción del Cliente, las No Conformidades, las Acciones Preventivas y Correctivas, las Solicitudes de Acción de Mejora		
	Registro de Acciones Correctivas y Preventivas	Realizar Seguimiento al Plan de Acciones de las revisiones anteriores		
	Informe de Indicadores Gestión	Generar un Plan de Acción y fecha de la próxima revisión		
	Actas de Revisión del Sistema HSEQ (anteriores)			
	Solicitudes de Acción de Mejora			
	Informes de Gestión HSEQ			
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
No tiene requisitos de ley		Procedimiento para Revisión por la Gerencia	Papelería, registros del Sistema de Gestión HSEQ	
Norma ISO 9001:2008		Acta de Revisión Anual del Sistema de Gestión HSEQ	Equipo de Computo con Software Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)	
Indicador: Realizar el 80% de las revisiones por la Gerencia en el tiempo establecido				

4.3.2 PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL

DIR-002-PR

OBJETIVO: Realizar licitaciones, propuestas o cotizaciones nacionales e internacionales, en donde se cumpla con los requisitos establecidos en los términos de referencia, pliegos u órdenes de pedido. Mantener de las relaciones con los clientes y proveedores así como la búsqueda de nuevos clientes.

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Gerente.

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
<p>Pliegos o Términos de Referencia, Cartas Aclaratorias y Anexos</p> <p>Pólizas de Garantía de Seriedad de la Oferta</p> <p>Certificado de Existencia y Representación Legal</p> <p>Registro Único de Proponentes</p> <p>Hojas de Vida de Profesionales, Técnicos externos</p> <p>Certificaciones Financieras, Experiencia y Capacidad</p> <p>Necesidades de los Clientes</p>	<p>Informe de Visitas a Clientes Actuales y Potenciales</p> <p>Estados Financieros: Balances, Notas, Flujo Efectivo, entre otros</p> <p>Certificaciones del Revisor Fiscal</p> <p>Sistema de Gestión HSEQ</p> <p>Documentación de los vehículos disponibles</p> <p>Hojas de Vida de Profesionales, Técnicos internos Certificaciones y/o Contratos de Experiencia</p>	<p>Consultar el Boletín Único de Licitaciones, Páginas Web, Diarios Regionales y Nacionales</p> <p>Realizar y Actualizar el Brochure de la empresa, ya sea impreso o en Página WEB</p> <p>Inscripciones en entidades Pública y Privadas Nacionales o Internacionales</p> <p>Realizar Actualizaciones de Registro Único de Proponentes ante Cámara de Comercio</p> <p>Realizar Visitas a los clientes actuales y potenciales en las áreas de influencia de las Unidades Industriales</p> <p>Realizar e Informar la Lectura de Pliegos y Audiencia Aclaratoria</p> <p>Asistir a la Audiencias Aclaratorias de los pliegos</p> <p>Recibir las Cartas Aclaratorias y Anexos</p> <p>Comprar los Pliegos de Condiciones</p> <p>Realizar el Listado de Verificación de Elementos especificados</p> <p>Solicitar los documentos a todas las áreas, de acuerdo con los requisitos del cliente</p> <p>Elaborar la Propuesta Técnica</p> <p>Elaborar y Aprobar el Presupuesto</p> <p>Elaborar los Costos de Administración (ALU)</p> <p>Elaborar la relación de Experiencia Específica y Vehículos</p> <p>Recibir los documentos de las demás áreas</p> <p>Organizar, Revisar y Numerar los folios de la propuesta</p>	<p>Copia de la Propuesta</p> <p>Copia de la Oferta Mercantil de Suministro</p> <p>Copia de la Cotización de Bienes o Servicios</p> <p>Aclaratoria</p> <p>Lista de Verificación de los Elementos Especificados en la Licitación</p> <p>Informe de la Visita al Cliente</p>	<p>Original y Copias de la Propuesta Técnico-Económica Pública o Privada</p> <p>Original y Copia de la Oferta Mercantil de Suministro</p> <p>Original y Copia de la Cotización de Bienes o Servicios</p>
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
<p>Los Clientes Públicos Nacionales rigen sus procesos licitatorios de acuerdo a la Ley 80 de 1993 "Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública" y sus Decretos Reglamentarios</p> <p>Los Clientes Privados Nacionales por el Código de Comercio y demás Leyes y Decretos de Contratación Privada</p> <p>Minuta del Contrato</p> <p>NTC ISO 9001: 2009 Numerales: 4.1 Requisitos Generales, 5.2 Enfoque al Cliente, 7.1 Planificación de la Realización del Producto y 7.2 Procesos relacionados con el Cliente</p>		<p>Términos de Referencia</p> <p>Minuta del Contrato</p> <p>Lista de Verificación de los Elementos Especificados en la Licitación</p> <p>Informe de la Visita al Cliente</p>	<p>Recursos Económicos</p> <p>Personal Calificado</p> <p>Papelería</p> <p>Equipo de Computo con Software (Office, Project, Internet, Syscom, entre otros)</p> <p>Medios Audiovisuales e Impresos</p> <p>Bases de Datos de Hojas de Vida</p>	
<p>Indicador:</p> $GCO = \frac{\text{Clientes Reales}}{\text{Clientes Potenciales}} \times 100$				

4.3.3 PROCESO DE AUDITORIA INTERNA

DIR-003-PR

OBJETIVO: Establecer y realizar las auditorías internas al Sistema de Gestión HSEQ con la finalidad de mantener el sistema y obtener oportunidades de mejora

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Director HSEQ

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Serie Normas NTC-ISO 9001:2008	Informe de Auditoría Interna	Ver P-AUD-001 AUDITORIAS INTERNAS Clasificación de hallazgos Reunión de cierre	Solicitud de acción correctiva	No aplica
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
No tiene requisitos de ley Norma ISO 9001:2009		Solicitud de acción correctiva Informe final de auditoría	Auditores Internos, Software, Computador, Impresora, Fotocopiadora, papel	

Indicador: Realizar el 80% de las revisiones por las Auditorías Internas en el tiempo establecido

4.3.4 PROCESO DE TRANSPORTE DE CARGA

OPE-001-PR

OBJETIVO: Efectuar la gestión correspondiente para prestar el servicio de transporte de carga al lugar pactado, en el tiempo previsto y en perfectas condiciones, cumpliendo a cabalidad con las necesidades de los clientes

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Director de Agencia

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
<p>Necesidades del cliente</p> <p>Solicitud de servicio Telefónicamente o E-mail</p> <p>Licencias o permisos</p>	<p>Listado de subcontratistas</p> <p>Hoja de vida vehiculos</p>	<p>Llamadas al cliente - Recepción de pedido o solicitud del cliente</p> <p>Definir ruta</p> <p>Asignar vehículo y verificar los documentos</p> <p>Elaborar orden de cargue, remesa, manifiesto</p> <p>Cargar en el sistema de seguimiento de vehículos la información del vehículo que se está despachando.</p> <p>Asignación de la carga y alistamiento del vehículo</p> <p>Cargue del vehiculo</p> <p>Transportar la carga</p> <p>Realizar seguimiento a los vehículos</p> <p>Descargue del producto</p> <p>Entrega de documentos en la empresa</p> <p>Evaluación de satisfacción del cliente</p> <p>Acciones correctivas, preventivas y de mejora</p>	<p>Orden de cargue</p> <p>Remesa terrestre</p> <p>Manifiesto de carga</p> <p>Documentos para realizar la facturación del servicio</p> <p>Archivos de seguimiento de vehículos de la página de destino seguro</p> <p>Lista de chequeo de vehículos</p>	<p>No aplica</p>
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
<p>Especificaciones del cliente, Ley 769 de 2002, Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Decreto 1609 de 2002, NTC 1692, 2801, 3967, ISO 9001: 7.1, 7.5 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3</p>		<p>Especificaciones del cliente, Ley 769 de 2002, Ley 105 de 1993, Ley 336 de 1996, Decreto 1609 de 2002, NTC 1692, 2801, 3967, ISO 9001: 7.1, 7.5 7.6, 8.2.3, 8.2.4, 8.5.2, 8.5.3</p>	<p>Conductores, Vehículos, Elementos de Protección Personal, Equipos de oficina, Internet, Software, Teléfonos celulares, Equipos de seguimiento satelital (GPS)</p>	

Indicador:

$$TRANS = \frac{\text{Vehiculos Despachados}}{\text{Vehiculos Solicitados}} \times 100$$

Nota: Este proceso aplica para transportar cualquier producto solicitado por los clientes actuales, independientemente de sus características químicas y de seguridad.

4.3.5 PROCESO DE TESORERÍA				
SOP-001-PR				
OBJETIVO:	Realizar pagos y cobranzas, manteniendo actualizados los asientos contables y la cartera.			
ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S			
RESPONSABLES:	Tesorero			
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Cuentas de Cobro	Cuentas por pagar	Análisis de datos	Comprobantes de egreso	Depósitos bancarios
Extractos bancarios	Comprobantes de ingreso	Clasificación de datos		Pagos a terceros
	Cuentas por cobrar	Comprobación de saldos bancarios		
		Realización de asientos contables		
		Actualización de cartera		
		Cobranzas y pagos		
		Toma de acciones correctivas, preventivas y de mejora		
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
Requisitos del cliente		Contratos, Comprobantes de ingreso y egreso Cuentas por cobrar; Cuentas por pagar, Extractos bancarios, Procedimiento de Tesorería	Equipos de oficina, Software,	
Tabla de retención en la fuente de la DIAN para el año vigente			Papelería bancaria y de la empresa.	
ISO 9001: 2009 Numeral 8.2.3				
Indicador:				
$TES = \frac{\text{Facturas Canceladas a Proveedores}}{\text{Facturas por Pagar a Proveedores}} \times 100$				

4.3.6 PROCESO DE COMPRAS

SOP-002-PR

OBJETIVO: Realizar compras y servicios que se requieren para los diferentes procesos de la empresa

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Gerente-Jefe HSEQ

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Características de los materiales, insumos o servicios (pliegos de condiciones o especificaciones técnicas)	Especificaciones o necesidades de recursos: materiales o insumos, servicios, partes o repuestos según el servicio a prestar o material a producir	Identificar y priorizar productos o servicios a comprar Evaluar y seleccionar proveedores Registrar la información del proveedor Realizar negociación Dar visto bueno a la cotización más favorable Recibir e inspeccionar productos solicitados y devolución de producto no conforme. Almacenar los productos en el lugar adecuado de acuerdo a condiciones especificadas. Verificación de precio de compra, descuentos y bonificaciones	Materiales, insumos o servicios a emplear en la prestación del servicio o producción de materiales Listado de proveedores y/o distribuidores nacionales e internacionales	Comunicaciones con proveedores y subcontratistas
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
Requisitos especificados en los pliegos de condiciones y especificaciones técnicas ISO 9001: 7.4, 8.23, 8.5		Procedimiento de Compras Evaluación y Selección de Proveedores Requisición de Materiales y Servicios	Económicos Papelería	
Indicador: $COM = \frac{\text{Productos Recibidos}}{\text{Productos Solicitados}} \times 100$				

4.3.7 PROCESO DE RECURSOS HUMANOS				
SOP-004-PR				
OBJETIVO:	Realizar la implementación de las actividades necesarias para la selección, inducción, entrenamiento, y calificación del personal, cumpliendo con los requisitos del Sistema de Gestión de HSEQ.			
ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S y contratos ejecutados.			
RESPONSABLES:	Jefe de Recursos Humanos			
ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Requisitos legales y otros aplicables	Manual de Perfiles de Cargo	Determinar cargos críticos	Reglamento Interno de trabajo	Certificado Aptitud Laboral
Hojas de vida	Copia del Contrato firmado y legalizado	Establecer perfiles para cargos críticos	Personal idóneo con inducción	
Serie Normas	Copia de la propuesta	Asignar frecuencia de evaluación de desempeño	Programa de capacitación	
NTC-ISO 9001:2008	Copia de la cotización	Solicitudes de personal, convocatoria y entrevista,	Actividades de motivación	
		Formación de empleados		
		Evaluación de la eficacia de la formación		
		Gestión del ambiente de trabajo		
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
Ley 100 de 1993 Sistema de Seguridad Social Integral		Selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación de desempeño	Recursos Económicos, Papelería,	
Código Sustantivo del Trabajo		Régimen Laboral	Equipo de Computo con Software Microsoft Office (Word, Excel, Power Point)	
Norma ISO 9001:2008 Numeral 6.2 Recursos Humanos.		Ficha de Ingreso de Personal		
		Evaluación de desempeño		
		Matriz de Exámenes Médicos		
Indicador				
RRHH: Puntaje evaluación de desempeño > 70% Puntaje Total de la Evaluación				

4.3.8 PROCESO DE GESTIÓN HSEQ

SOP-005-PR

OBJETIVO: Establecer y realizar las actividades relacionadas con la planeación, implementación y mejora del Sistema de Gestión HSEQ asegurando su debida difusión

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Director HSEQ

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
NTC-ISO 9001:2008	Necesidades de elaborar documentos nuevos ,modificar documentos existentes, anular documentos	Controlar Inducciones y Reinducciones al Sistema de gestión HSEQ	Documentos Controlados	Programa de Salud Ocupacional (si lo requiere el Cliente)
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
NTC-ISO 9001:2008		Acta de Comité de Gerencia donde se aprueben los cambios a la Misión, Visión, Principios y Valores, Política, Objetivos e Indicadores	Económicos	

Indicador:

$$Q = \frac{\text{Acciones de Mejora}}{\text{No Conformidades}} \times 100$$

4.3.9 PROCESO DE SEGURIDAD Y SEGUIMIENTO DE VEHÍCULOS

SOP-006-PR

OBJETIVO: Monitorear el estado y la ubicación de los vehículos que transportan la carga de forma que se garantice la seguridad de los mismos.

ALCANCE: Aplica a todo el Sistema de Gestión HSEQ implementado en AUTOTAQUES DE COLOMBIA S.A.S

RESPONSABLES: Jefe de Seguridad.

ENTRADAS		ACTIVIDADES	SALIDAS	
EXTERNAS	INTERNAS		EXTERNAS	INTERNAS
Datos consignados en la página de destino seguro Especificaciones BASC Páginas Web Destino Seguro y Tracker	Listado de Vehículos despachados	Consultar información sobre el estado de vías Establecer la frecuencia de reportes Recepción de los reportes de salida de vehículos Ubicación y monitoreo de vehículos en ruta Reportes de los puestos de control Comprobación de la llegada al destino final	Reporte de seguimiento de vehículos en la página de destino seguro	No aplica
REQUISITOS DE LEY, CLIENTES Y ORGANIZACIÓN		DOCUMENTOS Y REGISTROS	RECURSOS	
Especificaciones del cliente, Decreto 1383 de 2010, Decreto 173 de 2001 ISO 9001: 7.5, 8.2.3, 8.2.4, 8.3, 8.4, 8.5		Seguimiento a vehículos Transporte de Carga	Conductores, Vehículos, Equipos de oficina, Internet, Software, Teléfonos celulares, Equipos de seguimiento satelital (GPS)	

Indicador:

$$SEG = \frac{\text{Vehiculos Monitoreados}}{\text{Vehiculos Despachados}} \times 100$$

$$SEGURIDAD = \frac{\text{No. de Siniestros}}{\text{No. Despachos}} \times 100$$

ANEXO 3. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
REVISIÓN GERENCIAL	P-GER-001	Revisión por la Gerencia	01	17-03-11
GESTIÓN COMERCIAL	P-GCO-001	Gestión Comercial	01	11-02-11
AUDITORIA INTERNA	P-AUD-001	Auditoria Interna del Sistema de Gestión HSEQ	01	08-02-11
TRANSPORTE DE CARGA	P-LOG-001	Transporte de Carga y Despacho de Vehículos	01	12-02-11
	P-LOG-002	Subcontratación de Transporte de Carga	01	13-02-11
TESORERÍA	P-TER-001	Tesorería	01	09-02-11
COMPRAS	P-COM-001	Compras	01	10-02-11
SEGURIDAD	P-SEG - 001	Seguimiento y monitoreo de vehículos	01	12-02-11
CONTABILIDAD	P-CON-001	Contabilidad	01	14-02-11
RECURSOS HUMANOS	M-RRH-002	Manual de Perfiles de Cargo	01	19-02-11
	P-RRH-001	Selección, Inducción, Entrenamiento, Capacitación y Evaluación de personal	01	23-02-11
	P-RRH-002	Motivación y Difusión del Personal	01	24-02-11
	P-RRH-003	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	01	24-02-11
HSEQ	M-HSE-001	Manual del Sistema de Gestión HSEQ	04	24-02-10
	P-HSE-001	Identificación de peligros, aspectos y evaluación y control de riesgos e impactos ambientales	01	01-03-11
	P-HSE-002	Identificación, Acceso y Eval. Requisitos Legales y Otros	01	26-02-11
	P-HSE-003	Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo	01	02-03-11
	P-HSE-004	Inspecciones Gerenciales, Locativas, De Seguridad Y De Vehículos	01	03-03-11
	P-HSE-005	Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia	01	04-03-11
	P-HSE-006	Control de documentos y registros	01	25-02-11
	P-HSE-007	Acciones Correctivas y Preventivas	01	05-05-11
	P-HSE-008	Servicio No Conforme	01	05-03-11
	P-HSE-009	Comunicaciones, Participación y Consulta	01	06-03-11
	P-HSE-010	Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora del Desempeño del Sistema HSEQ	01	07-03-11
	P-HSE-011	Plan de Emergencias Medicas	01	08-03-11
F-HSEQ-001	Objetivo de Calidad	01	14-05-11	
MANTENIMIENTO	P-MTO-001	Mantenimiento Preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y vehículos	01	05-03-11

ANEXO 4. LISTADO MAESTRO DE REGISTROS

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
REVISIÓN GERENCIAL	P-GER-001	Revisión por la Gerencia	10	11-05-09
	R-GER-001	Acta de Revisión por la Gerencia	07	11-05-09
GESTIÓN COMERCIAL	P-GCO-001	Gestión Comercial	08	09-01-09
	R-GCO-001	Control y Seguimiento de Licitaciones	00	09-01-09
	R-GCO-002	Encuesta de satisfacción del cliente	02	09-01-09
	R-GCO-003	Acta de Visita a Clientes	01	09-01-09
	R-GCO-004	Cuadro Proponente	00	09-09-09
	R-GCO-005	Información del Cliente	00	10-12-09
AUDITORIA INTERNA	P-AUD-001	Auditoria Interna del Sistema de Gestión HSEQ	08	01-12-08
	R-AUD-001	Programa de Auditoria Interna	06	01-06-09
	R-AUD-002	Plan de Auditoria Interna	06	01-12-08
	R-AUD-003	Lista de Chequeo para Auditoria Interna	06	01-12-08
	R-AUD-004	Solicitud de Acción Correctiva	01	04-12-08
	R-AUD-005	Informe Final de Auditoria Interna	06	04-12-08
TRANSPORTE DE CARGA	P-TRA-001	Transporte de Carga y Despacho de Vehículos	09	09-01-09
	P-TRA-002	Subcontratación de Transporte de Carga	08	09-01-09
	R-TRA-001	Evaluación Proveedores Subcontratación de Transporte de carga	06	09-01-09
TESORERÍA	P-TER-001	Tesorería	07	08-01-08
	R-TER-001	Entrega y préstamo de comprobantes de egreso	00	09-02-09
COMPRAS	P-COM-001	Compras	03	12-01-10
	R-COM-001	Evaluación y Selección de Proveedores	02	09-01-09
	R-COM-002	Listado de Proveedores	02	09-01-09
	R-COM-003	Re-evaluación de Proveedores	00	09-01-09
	R-COM-004	Requisición de Materiales, Equipos y Servicios	00	09-02-09
	R-COM-005	Tarjeta de Existencia - KARDEX	00	09-02-09
	R-COM-006	Acta de Inventario	00	28-02-09
	R-COM-007	Solicitud de Pedido	00	08-04-09
SEGURIDAD	P-SEG - 001	Seguimiento y monitoreo de vehículos	09	09-01-09
	R-SEG - 002	Control de Ingreso de Visitantes	02	08-04-09

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
CONTABILIDAD	P-CON-001	Contabilidad	07	09-01-09
RECURSOS HUMANOS	M-RRH-001	Manual de Inducción	05	06-07-09
	M-RRH-002	Manual de Perfiles de Cargo	13	09-02-09
	P-RRH-001	Selección, Inducción, Entrenamiento, Capacitación y Evaluación de personal	11	12-06-09
	P-RRH-002	Ingreso y Retiro de Asociados	06	09-01-09
	P-RRH-003	Motivación y Difusión del Personal	03	08-05-09
	P-RRH-004	Competencia, Formación y Toma de Conciencia	01	05-05-09
	R-RRH-001	Ficha de Ingreso de Personal	08	23-02-10
	R-RRH-002	Certificado de Inducción	03	09-01-09
	R-RRH-003	Asistencia a Capacitación y Entrenamiento	02	09-01-09
	R-RRH-004	Evaluación de Inducción	01	01-12-08
	R-RRH-005	Entrega de Elemento de Protección Personal	03	01-12-08
	R-RRH-006	Evaluación de Desempeño	08	29-01-09
	R-RRH-007	Solicitud de Ingreso Asociados	01	25-11-08
	R-RRH-008	Plan de Capacitación y Entrenamiento	04	09-01-10
	R-RRH-009	Matriz de exámenes Ocupacionales	03	04-01-09
	R-RRH-010	Control de Capacitación y Entrenamiento	03	09-01-09
R-RRH-011	Control de Permisos	00	05-02-09	
R-RRH-012	Autorización Horario Extendido	00	10-06-09	
R-RRH-013	Entrevista De Trabajo	00	11-05-09	
HSEQ	M-HSE-001	Manual del Sistema de Gestión HSEQ	04	24-02-10
	P-HSE-001	Identificación de peligros, aspectos y evaluación y control de riesgos e impactos ambientales	05	20-05-09
	P-HSE-002	Identificación, Acceso y Eval. Requisitos Legales y Otros	05	22-05-09
	P-HSE-003	Reporte e Investigación de Accidentes e Incidentes de Trabajo	04	08-05-09
	P-HSE-004	Inspecciones Gerenciales, Locativas, De Seguridad Y De Vehículos	02	06-08-09
	P-HSE-005	Preparación y respuesta ante situaciones de emergencia	03	09-01-09
	P-HSE-006	Control de documentos y registros	09	20-05-09
	P-HSE-007	Acciones Correctivas y Preventivas	07	11-05-09
	P-HSE-008	Servicio No Conforme	07	20-10-09
	P-HSE-009	Comunicaciones, Participación y Consulta	04	11-05-09
	P-HSE-010	Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora del Desempeño del Sistema HSEQ	03	09-01-09

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
	R-HSE-001	Panorama de Factores de Riesgos	05	01-03-10
	R-HSE-002	Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales	03	22-05-09
	R-HSE-003	Matriz de Requisitos Legales en HSEQ	02	08-01-09
	R-HSE-004	Programas de Gestión HSEQ	03	09-01-09
	R-HSE-005	Informe e investigación accidente / incidente	06	08-01-09
	R-HSE-006	Inspección Física de Vehículos	03	08-01-09
	R-HSE-007	Inspección Gerencial del Sistema	03	09-01-09
	R-HSE-008	Inspecciones Locativas y de Seguridad	03	09-01-09
	R-HSE-009	Resumen de Novedades Inspección de Vehículos	03	09-01-09
	R-HSE-010	Reporte 24 horas Contingencia	01	14-01-09
	R-HSE-011	Ficha de Ingreso Brigadista	00	09-01-09
	R-HSE-012	Listado Maestro de Documentos	06	09-01-09
	R-HSE-013	Listado de Documentos Externos	03	09-01-09
	R-HSE-014	Acción Correctiva y/o Preventiva	08	11-05-09
	R-HSE-015	Informe de Actividades HSEQ	02	09-01-09
	R-HSE-016	Análisis de Trabajo Seguro	02	09-01-09
	R-HSE-017	Reporte de Ausentismo y Accidentalidad	01	09-01-09
	R-HSE-018	Control y Seguimiento de Acciones Correctivas y/o Preventivas	00	09-01-09
	R-HSE-019	Inventario de Sustancias Peligrosas	02	09-01-09
	R-HSE-020	Cronograma de Actividades	02	09-01-09
	R-HSE-021	Presupuesto Departamento HSEQ	04	09-12-09
	R-HSE-022	Control Servicio de Botiquín	00	08-04-09
	R-HSE-023	Control Generación de Residuos	00	10-03-09
	R-HSE-024	Inspección de extintores	00	09-02-09
	R-HSE-025	Identificación de EPP	03	09-01-09
	R-HSE-026	Sugerencias, Quejas y reclamos	01	05-05-09
	R-HSE-027	Acta de Reunión	00	15-05-09
	R-HSE-028	Profesiograma	04	18-01-10
	R-HSE-029	Control de entrega de residuos reciclables	00	12-11-09
	R-HSE-030	Consulta Actualización requisitos legales	00	15-05-09

NOMBRE DEL PROCESO	CÓDIGO DEL DOCUMENTO	TÍTULO DEL DOCUMENTO	REVISIÓN No.	FECHA DE REVISIÓN DD-MM-AA
	I-HSE-001	Aseo y limpieza de la Planta Física	00	20-01-09
	I-HSE-002	Higiene Postural y Riesgo Ergonómico	00	20-01-09
	I-HSE-003	Reciclaje	00	20-01-09
	I-HSE-004	Manipulación y almacenamiento productos químicos	01	20-06-09
	I-HSE-005	Instructivo de carga, transporte y descarga de sustancias peligrosas	00	20-01-09
	I-HSE-006	Ahorro y uso eficiente de agua y energía	00	20-01-09
	I-HSE-007	Plan de manejo de residuos sólidos	01	09-02-09
	I-HSE-008	Trabajo en Alturas	02	20-01-09
	I-HSE-009	Uso de la escalera de emergencia	00	20-01-09
	I-HSE-010	Plan de Emergencia y evacuación	02	08-01-09
	I-HSE-011	Programa de seguridad vial	01	09-01-09
	I-HSE-012	Ingreso de Visitantes	00	12-02-09
	I-HSE-013	Control de Horas Extraordinarias	00	10-06-09
	I-HSE-014	Control de Permisos	00	10-06-09
	I-HSE-015	Criterios compra EPP	00	18-06-09
MANTENIMIENTO	P-MTO-001	Mantenimiento Preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y vehículos	02	09-01-09
	R-MTO-001	Plan de Mantenimiento Preventivo	02	09-01-09
	R-MTO-002	Hoja de Vida de Equipo	06	17-12-08
	R-MTO-003	Ficha Técnica del Vehículo	01	09-01-09
	R-MTO-004	Hoja de Mantenimiento de Vehículos	02	09-01-09
	R-MTO-005	Inspección Preoperacional de Vehículos	00	12-11-09

ANEXO 5.MANUAL DE CALIDAD

1. PRESENTACION DE LA EMPRESA

Autotanques de Colombia SAS, fue constituida por escritura pública No. 1734 de 2009/06/05 de Notarias 10 del círculo de Bucaramanga inscrita en la cámara de comercio el 2009/06/12 bajo el No. 81002 del libro 9, se constituyó la sociedad denominada DLP LTDA OPERADOR LOGISTICO DESPACHO Y LOGISTICA PETROLERA LTDA.

En el acta No. 002 de 05/01/2011, de junta extraordinaria de socios, inscrita en esta cámara de comercio el 12/01/2011, bajo el No. 90028, del libro IX, consta: Transformación de la sociedad al tipo de las sociedades por acciones simplificada, bajo la razón social de: AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

Actualmente la empresa tiene un parque automotor de 48 vehículos propios y para el 20 de Mayo de 2011 contaremos con un parque automotor de 102 vehículos propios último modelo. Nuestro parque automotor cuenta con las siguientes especificaciones:

- Tracto Camiones con tanque en acero inoxidable
- Tracto Camiones con tanque en lámina de acero al carbón

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

1.1.1 MISION

En AUTOTANQUES DE COLOMBIA SAS ofrecemos y desarrollamos soluciones logísticas de transporte terrestre de hidrocarburos que generen valor agregado a nuestros clientes; garantizándoles disponibilidad, oportunidad y seguridad en la prestación de nuestros servicios y operaciones.

Para satisfacer las necesidades logísticas de transporte utilizamos todos los recursos físicos y tecnológicos disponibles y contamos con un equipo humano altamente capacitado y productivo, cumpliendo siempre con el cuidado y la preservación del medio ambiente y previniendo cualquier tipo de lesiones y enfermedades profesionales.

1.1.2 VISION

Para el año 2015 Autotanques de Colombia será reconocida como una empresa líder en la prestación de servicios logísticos de transporte de crudo, manteniendo un nivel de exigencia con procesos de mejora continua, que permitan satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Además de mejorar e incrementar nuestra flota a más de 100 vehículos.

1.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

2.1 OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

Describir la Gestión HSEQ realizada en la organización para el despacho, transporte terrestre de carga líquida, y entrega a nivel nacional de petróleo crudo, hidrocarburos, derivados del petróleo refinados y no refinados; como medio para suministrar confianza a nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, bajo los lineamientos de los requisitos de las norma Técnica Colombiana NTC – ISO 9001:2008.

2.2 ALCANCE DEL MANUAL DE CALIDAD

Este manual da cobertura a los Procesos de la dirección, procesos operativos y procesos de soporte identificados dentro de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.; las disposiciones que establece este manual, son de obligatoria aplicación por parte del personal de la Empresa en todas las actividades relacionadas con: despacho, transporte terrestre de carga líquida (petróleo crudo, hidrocarburos, derivados del petróleo refinados y no refinados), entrega a nivel nacional.

3.1 EXCLUSIONES

CLÁUSULA	NOMBRE	JUSTIFICACIÓN DE LA EXCLUSIÓN
ISO 9001: 2008		
7.3	Diseño y Desarrollo	Se excluye este numeral, porque en las actividades de la empresa no se contempla el diseño de productos en ninguno de sus procesos.

3.2 POLITICA DE CALIDAD

AUTOTANQUES DE COLOMBIA es una empresa especializada en la prestación de servicios logísticos de transporte de petróleo y sus derivados, comprometida con la satisfacción de las necesidades del cliente, desarrollando e implementando soluciones logísticas en el transporte terrestre de crudos, buscando oportunidad y seguridad en la prestación de sus servicios, contando con un recurso humano competente, responsable en la prestación de sus funciones, comprometido con la sostenibilidad económica y manteniendo relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y clientes.

INTENCION	OBJETIVO	INDICADOR	META	RESPONSABLE
Satisfacción del cliente	Lograr una calificación en la encuesta de satisfacción de clientes mayor o igual a 80 puntos.	ISC = Encuesta de Satisfacción del cliente	> o = 80	Departamento HSEQ
Oportunidad Seguridad en la prestación de servicios.	Establecer el mecanismo más apropiado para conocer y controlar el estado y la ubicación del 80 % de vehículos propios que prestan el servicio de transporte de carga durante todo el trayecto, de forma que se mantenga una vigilancia permanente sobre ellos y responder de forma inmediata en caso de siniestro.	$S.P.S = \frac{Vehiculos\ Monitoreados}{Vehiculos\ Despachados} \times 100$	80%	Jefe Seguridad - Jefe Logística
Contar con un recurso humano competente	Aumento Competitividad del Personal	RRHH= Evaluación del Personal	> 80 Puntos	Gerente - Jefe Recursos Humanos
Sostenibilidad Económica	Lograr el cobro de las facturas, para su correspondiente cancelación, por parte de los clientes del 80 %	$SOST = \frac{Factura\ Cancelada}{Factura\ Generada} \times 100$	> 80 %	Contador-Jefe Despachos
Desempeño Proveedores	Asegurar que el 70% de los Proveedores tengan buen desempeño	Evaluación Proveedores	> 80	Director HSEQ

4. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN HSEQ

4.1 ENFOQUE BASADO EN PROCESOS

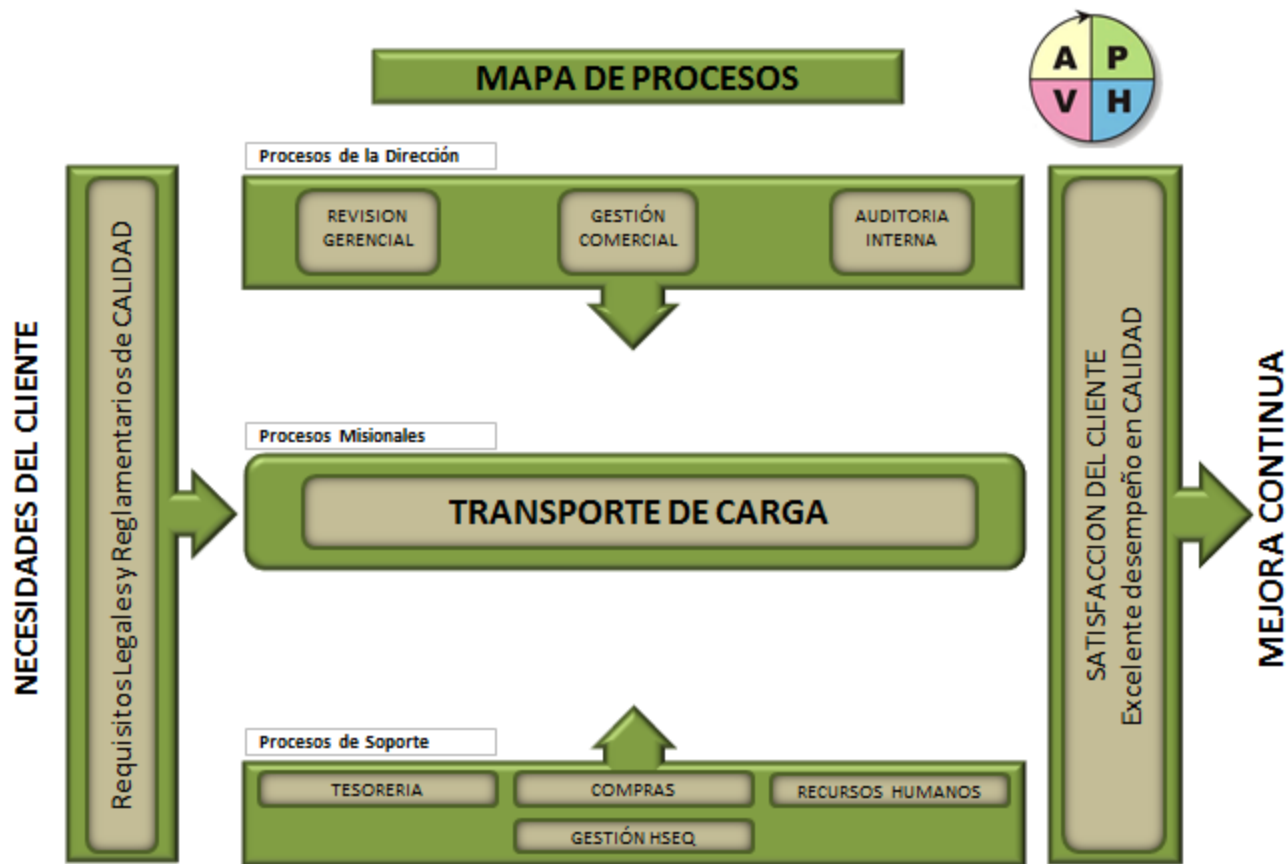
El Sistema de Gestión HSEQ de AUTOTANQUES DE COLOMBIA, está basado y orientado hacia los procesos, donde se reconoce la importancia de administrarlos convirtiéndose en un elemento fundamental para asegurar la calidad y mejorar la productividad; los clientes juegan un papel fundamental, de forma tal que la satisfacción de sus necesidades y requisitos se constituye en parte de sus principales objetivos.

Este enfoque destaca la importancia de comprender y cumplir los requisitos del cliente, considerar que los procesos aportan valor, obtener resultados de desempeño y eficacia de los procesos y evidenciar la mejora continua de los mismos con base en mediciones objetivas.

Para el levantamiento de los procesos de la Empresa, se partió de la definición de proceso, el cual es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúa y convierte entradas en salidas.

Así mismo, cada uno de los procesos fue caracterizado con la ayuda del diagrama PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). Los procesos están agrupados, clasificados e interrelacionados en el MAPA DE PROCESOS el cual permite mostrar como fluye el trabajo a través de la Empresa de una manera gráfica, clara, completa y didáctica.

Los procesos se han clasificado en tres grupos: De la dirección, Operativos y de Soporte.



4.3 IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS

Las exigencias relacionadas con la conformación de una Empresa derivan de los Requisitos Legales (leyes, decretos, resoluciones, etc.) y otros requisitos a los cuales esté suscrita (requerimientos de los clientes, convenios sectoriales, compromisos corporativos, entre otros).

En el procedimiento P–HSE–002 IDENTIFICACIÓN, ACCESO Y EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES Y OTROS, se describe las herramientas utilizadas para identificar, registrar y difundir los requisitos normativos y legales que aplican a AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S, así como, cualquier otro requisito que la institución deba cumplir. Los requisitos son recopilados en el formato R–HSE–003 MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES EN HSEQ, incluyendo la evaluación de cumplimiento correspondiente.

4.4 OBJETIVOS Y METAS DEL SISTEMA HSEQ

OBJETIVO		INDICADOR	META	RESPONSABLE
1	Lograr una calificación en la encuesta de satisfacción de clientes mayor o igual a 4	ISC = ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	> o = 4	Departamento HSEQ
2	Aumentar las ventas (prestación del servicio) respecto al año anterior.	CAV= PORCENTAJE DE CRECIMIENTO ANUAL DE LAS VENTAS	5%	Gerente
3	Cumplir con la cantidad de vehículos solicitados por el cliente	CVD= PORCENTAJE DE VEHÍCULOS DISPONIBLES	95%	Jefe de Despachos
4	Promover la mejora continua a través de los análisis de causa y las retroalimentaciones de las acciones correctivas y preventivas	ACC = NO CONFORMIDADES y/o PRODUCTOS NO CONFORMES	< 5	Departamento HSEQ
		ACP= ACCIONES PREVENTIVAS EJECUTADAS	> 30%	Departamento HSEQ
5	Monitorear los parámetros del Sistema de Gestión HSEQ específicos y generales.	AI = AUDITORIAS INTERNAS	90%	Departamento HSEQ
6	Controlar los proveedores y subcontratistas de la Empresa	EP = EVALUACIÓN DE PROVEEDORES	90%	Departamento HSEQ
		ES = EVALUACIÓN DE SUBCONTRATISTAS	90%	Departamento HSEQ
7	Cumplir con los requisitos legales de la Organización	RL = REQUISITOS LEGALES	100%	Departamento HSEQ

4.5 PROGRAMAS DEL SISTEMA DE CALIDAD

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. estableció, a partir de los resultados de la Planificación del Sistema y de los objetivos y metas propuestos, los programas siguientes programas:

- **Identificación, Acceso y Evaluación de Requisitos Legales y Otros:** Proporciona las metodologías correspondientes para la identificación, acceso, actualización y comunicación de los requisitos legales y otros aplicables a las operaciones de AUTOTANQUES DE COLOMBIA, en materia de Calidad.

Adoptar las herramientas necesarias para facilitar el acceso a los requisitos legales de forma que se garantice el cumplimiento suscrito en la Política de Calidad de la organización.

- **Comunicaciones, Participación y Consulta:** Establecer las pautas de comunicación, tanto interna como externa, en materia de prevención de riesgos laborales e impactos negativos al medio ambiente relacionados con las actividades ejecutadas en la empresa AUTOTANQUES DE COLOMBIA, de igual forma, se determina los mecanismos de actuación, para que cualquier trabajador realice consultas y participe en la gestión HSEQ de la Organización.
- **Seguimiento, Medición, Análisis y Mejora del Desempeño del Sistema HSEQ:** Establecer los mecanismos para hacer el seguimiento y medición regular de las características fundamentales de las operaciones que pueden afectar la calidad del servicio, orientados a la mejora continua y la eficacia de Sistema del Sistema de Gestión de Calidad.

5. FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

5.1 COMPROMISO GERENCIAL

La Gerencia se compromete con el desarrollo, implementación y actualización del Sistema de Gestión Integral HSEQ, así como con la mejora continua de su eficacia, cumpliendo con los siguientes aspectos:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente, como los legales y reglamentarios. Este compromiso se evidencia a través del establecimiento de la política y los objetivos HSEQ.
- Llevando a cabo las revisiones por gerencia y asegurando la disponibilidad de recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión HSEQ.

5.2 RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

Para garantizar una gestión HSEQ eficaz, en cada uno de los procesos, procedimientos e instructivos del sistema se define el responsable para cada una de las actividades descritas, así mismo, mediante el documento M-RRH-002 MANUAL DE PERFILES DE CARGO se especifica las funciones y responsabilidades para cada uno de los cargos que conforman el área administrativa y operativa de la Empresa. Adicionalmente, la autoridad e interrelaciones del personal se visualizan en la Estructura Organizacional.

5.3 REPRESENTANTE DEL SISTEMA ANTE LA GERENCIA

El gerente de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S ha designado al Director HSEQ como responsable del sistema de gestión a **IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA** quien tendrá la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento de los procesos necesarios para el sistema de gestión HSEQ.

- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema de Gestión de HSEQ y de cualquier necesidad de mejora.
- Y asegurarse de que se promueva la toma de conciencia y cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios en todos los niveles de la organización.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS

La Gerencia de AUTOTANQUES DE COLOMBIA ha establecido el compromiso de proporcionar los recursos necesarios para implementar, desarrollar y mantener un Sistema de Gestión HSEQ. Para ello ha determinado todos los medios necesarios y suficientes para mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente, a través, del cumplimiento de los requisitos estipulados por ellos mismos.

La Gerencia de AUTOTANQUES DE COLOMBIA compromete la adecuación de recursos para el funcionamiento del Sistema de Gestión HSEQ: Calidad, en los siguientes aspectos:

- Entrenamiento y Capacitación
- Auditorías Internas
- Acciones Correctivas y/o Preventiva

6.2 RECURSOS HUMANOS

El personal que ejecute trabajos y tareas que afecten la calidad del servicio, es competente con base en su educación, formación, experiencia, habilidades y demás requisitos establecidos en el M-RRH-002 MANUAL DE PERFILES DE CARGO y los adicionales establecidos por el cliente.

El Departamento de Recursos Humanos, selecciona el personal competente haciendo uso del Procedimiento P-RRH-001 SELECCIÓN, INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL.

6.2.1 Competencia, Formación y Toma de Conciencia

Mediante el M-RRH-001 MANUAL DE INDUCCIÓN, el Departamento HSEQ entrena al personal que ingresa a laborar como empleado de AUTOTANQUES DE COLOMBIA sobre el Sistema de Gestión HSEQ de la Organización, garantizando de esta forma que no se vaya a ver afectado el normal funcionamiento y eficacia del sistema.

En el procedimiento P-RRH-001 SELECCIÓN, INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO, CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE PERSONAL, se define la metodología y el registro de calificación para conocer el nivel de competencia de cada cargo y establecer las necesidades de capacitación como acción de mejoramiento

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. proporciona formación y capacitación a su personal para garantizar las necesidades de competencia en temas relacionados con la calidad del servicio, programando cada una de las actividades en el formato R-RRH-008 PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO.

7. COMUNICACIONES

La Gerencia de AUTOTANQUES DE COLOMBIA a través de los comités y reuniones de coordinación, facilita la comunicación interna y la eficacia del Sistema de Gestión HSEQ, estos se reúnen de forma periódica y promueven la efectividad de los procesos de comunicación dentro de la organización. El flujo de Comunicación se da de arriba hacia abajo, de abajo hacia arriba y de forma transversal.

Para la comunicación con las partes interesadas externas relacionadas con el Sistema de Gestión HSEQ, como proveedores, contratistas, autoridad ambiental, comunidad, entre otros, está a cargo del Departamento HSEQ, el cual recibe, analiza, informa, documenta y responde todo tipo de requerimiento e inquietud por parte de estas organizaciones.

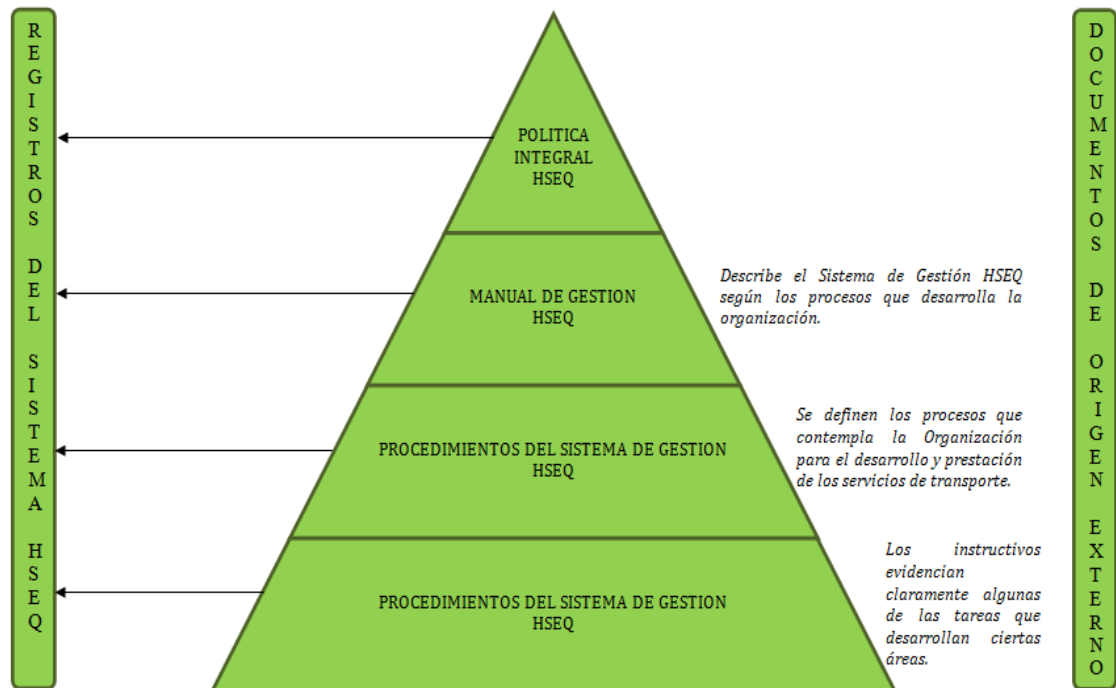
El procedimiento P-HSE-009 COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS describe de manera detallada los diferentes estamentos definidos para la Organización, que facilitan el proceso de comunicación interna y externa, forjando la eficacia del Sistema de Gestión HSEQ.

8. CONTROL OPERACIONAL

El control operacional del Sistema de Gestión HSEQ garantiza que todas las operaciones y actividades de AUTOTANQUES DE COLOMBIA, incluidas las desarrolladas por subcontratistas, que estén asociadas con aspectos ambientales significativos y peligros ocupacionales o cuya falta de control pudieran llevar al incumplimiento de la Política Integral HSEQ, se desarrollen dentro de las condiciones controladas.

A través del control operacional se garantiza por lo tanto el cumplimiento de la Política Integral HSEQ, procesos y actividades, así como, los parámetros o elementos operativos que deben ser ajustados y/o vigilados para evitar o reducir que se produzcan daños a la salud humana.

Toda incorporación de nuevos procesos o modificación de los existentes, será objeto de análisis para evaluar la necesidad de ejercer sobre el un procedimiento de control operacional.



9. DOCUMENTACIÓN

9.1 La Empresa administra la información que necesita el sistema y realiza los cambios siguiendo los lineamientos establecidos en el procedimiento P–HSE–006 CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SISTEMA HSEQ.

Los registros de la Empresa se mantienen como evidencia de la conformidad de los requisitos de las normas, del cliente y del funcionamiento efectivo del sistema, adicionalmente, como base para el control del desempeño de los Procesos, los Productos o Servicios, con la finalidad de hacer ajustes oportunamente para prevenir hallazgos e identificar oportunidades de mejora.

11. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S., tiene establecidos procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora de sus actividades que le permiten determinar el nivel de cumplimiento de las disposiciones definidas por la institución en materia de:

- Control Operacional de actividades y servicios
- Cumplimiento de la legislación aplicable, así como, los requisitos vinculantes de permisos y autorizaciones.

A través del seguimiento y las mediciones oportunas, se obtiene evidencia real que permite a la organización verificar y/o comprobar la aplicación y el cumplimiento de los procedimientos y la eficacia del control establecido que garantice como mínimo el cumplimiento de los requisitos y límites legales aplicables, la mejora continua del sistema y la consecución de objetivos y metas establecidos.

12. NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

El término No Conformidad abarca el incumplimiento respecto a:

- Requisitos de la Norma ISO 9001
- Requisitos establecidos por la organización

Cualquier tipo de No Conformidad, desviación de procedimientos, incumplimiento de lo planificado, no consecución de objetivos, entre otros, se identifican mediante los siguientes mecanismos:

- El seguimiento del cumplimiento de objetivos y programas
- El control operacional, el seguimiento y medición del mismo.
- Las auditorías internas
- Directamente de los empleados, sobre acontecimientos acaecidos, sugerencias o quejas internas.
- Las reclamaciones o quejas de partes interesadas externas recibidas.

Cuando se identifica alguna No Conformidad, se investiga para buscar las causas por las cuales se produjo; de acuerdo a estas causas se determina e implementa acciones necesarias para eliminarlas, se registra los resultados de dichas acciones y se efectúa el seguimiento a las acciones tomadas (metodología del ciclo PHVA).

La organización ha establecido el procedimiento, P-HSE-007 ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, con el fin de identificar las No Conformidades reales y potenciales y sus causas, estableciendo los responsables y planes de acción necesarios para prevenir o mejorar la no conformidad.

13. AUDITORIAS INTERNAS

Las auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad se efectúan siguiendo el procedimiento P-AUD-001 AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Calidad que lidera el Departamento HSEQ.

Las auditorías internas se hacen para verificar, en forma planificada, el cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001, y otros requisitos establecidos por la organización, su implementación eficaz, así como la identificación de oportunidades de mejoramiento al Sistema de Gestión y la eliminación de las No Conformidades detectadas y sus causas, en forma oportuna. Las auditorías se realizan de acuerdo con la programación anual documentada en el formato R-AUD-001 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS.

Una vez realizada la auditoría, los resultados son registrados en el formato R-AUD-005 INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA y presentados ante la Gerencia con el fin que ésta conozca los resultados y el estado de cumplimiento de las acciones correctivas y/o preventivas a que den lugar las diferencias y no Conformidades encontradas durante la auditoría.

Los resultados de las auditorías internas del Sistema de Gestión HSEQ hacen parte de las actividades de la revisión por parte de la Gerencia.

14. REVISIÓN POR LA GERENCIA

La Gerencia de AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S revisa en forma anual el Sistema de Gestión HSEQ con el fin de asegurar su conveniencia, adecuación y mejora continua. Durante la revisión se hace seguimiento a los indicadores que monitorizan el cumplimiento de los objetivos, adicionalmente se revisan los resultados a las auditorías internas, los cambios en el Sistema de Gestión y las recomendaciones para su mejora.

Para la revisión, la organización sigue los lineamientos del procedimiento P–GER–001 REVISIÓN POR LA GERENCIA

Para la Revisión del Sistema de Gestión HSEQ, se reúne previamente los registros y soportes que incluyan:

- Los resultados de las auditorías internas con las respectivas recomendaciones para la mejora.
- Registro de las evaluaciones del cumplimiento legal.
- Estado de acciones preventivas y correctivas.
- Cambios en las circunstancias, incluyendo evolución de requisitos legales.
- Seguimiento de las actividades pendientes de las revisiones previas.
- Acciones que podrían afectar el Sistema de Gestión y las recomendaciones sugeridas para el mejoramiento continuo realizadas por las partes externas interesadas.

Como resultado del proceso de Revisión del Sistema de Gestión, se toma decisiones y acciones que contribuyan al mejoramiento de la eficacia del Sistema de Gestión, garantizando la disponibilidad de los recursos necesarios.

15. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	CAMBIO
00	Emisión del documento

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 147 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

ANEXO 6. PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S

1. OBJETO

Establecer las respectivas directrices y lineamientos a tener en cuenta en la documentación del Sistema de Gestión HSEQ de la empresa AUTOTANQUES DE COLOMBIA durante la elaboración, codificación, presentación, publicación, implementación, revisión, aprobación, anulación y disposición final de documentos tales como el Manual de Calidad, Procesos, Procedimientos, Instructivos, Registros, Formatos. Y que hace del proceso de Soporte de la Gestión HSEQ.

2. ALCANCE

Aplica a los documentos internos necesarios dentro de las actividades que realiza AUTOTANQUES DE COLOMBIA.

3. DEFINICIONES

- ★ Alcance: Indica el cubrimiento o cobertura del documento a nivel de los servicios o las áreas que se encuentran dentro de la organización.
- ★ Calidad: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
- ★ Cliente: Organización o persona que recibe un producto o servicio.
- ★ Conformidad: Cumplimiento de un requisito
- ★ Copia Controlada: Es la reproducción total o parcial de los documentos internos del Sistema de Gestión HSEQ que hacen parte del “*Como Hacer*” de la organización, tales como manuales de calidad, portafolios de obra, procesos, procedimientos, instructivos, planes de calidad, entre otros.
- ★ Documento: Información y su medio de soporte, que puede ser en papel (impreso), disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón, o una combinación de estos. Existen documentos internos incluyendo los del área de medio ambiente, seguridad industrial y salud ocupacional, tales como el Manual del Sistema Gestión HSEQ, Procedimientos, instructivos, programas que hacen parte del sistema; y externos, que están relacionados con la operación del sistema y la calidad de la obra, tales como términos de referencia, contratos, especificaciones particulares, normas, códigos, correspondencia del cliente, entre otros.
- ★ Documento Controlado: Documentos emitidos, reproducidos y distribuidos por el autor, que deben ser reemplazados o modificados en el momento que se genere un

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 148 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

cambio en el original. Los cambios son registrados en la tabla de identificación de cambios.

- ★ Documento No Controlado: Documentos emitidos, reproducidos y distribuidos por el autor, que no requieren o no se prevé actualización oficial de las revisiones o modificaciones.
- ★ Especificación: Documento que establece requisitos.
- ★ Evidencia objetiva: Datos que respalda la existencia o veracidad de algo, puede obtenerse por medio de observación, medición, ensayo / prueba u otro medio.
- ★ Información: Datos registrados que poseen significado.
- ★ Gestión HSEQ: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad, la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente.
- ★ Instructivos de trabajo: documentos que proporcionan información sobre como efectuar las actividades y los procesos de manera coherente.
- ★ Listado maestro de documentos: Registro que sirve para identificar los documentos internos del sistema de gestión y su estado actual, con el propósito de evitar el uso de documentos obsoletos y/o inválidos.
- ★ Manual del Sistema de Gestión HSEQ: Documento que proporciona información coherente, interna y externa, acerca del Sistema de Gestión HSEQ de la Organización.
- ★ No Conformidad: Incumplimiento de un requisito, puede ser detectado internamente o externamente (por el cliente, autoridades, etc.).
- ★ Norma: Documento establecido por consenso aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices o características para las actividades o sus resultados. Las normas son de carácter voluntario y son obligatorias si ellas contemplan aspectos relacionados con la salud, la seguridad y la protección del Medio Ambiente. Ejemplo: NTC ISO 9001: 2008, NTC – ISO 14001: 2004, NTC – OHSAS 18001:2007, entre otras.
- ★ Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas o resultados.
- ★ Procesos de Contingencia: Procesos cuyo objetivo es establecer actividades de respuesta para dar tratamiento a las desviaciones y tomar acciones que propendan por el mejoramiento del sistema y la eliminación de fallas.
- ★ Proceso de Soporte: Procesos cuyo objetivo es gestionar los resultados del Sistema de Gestión HSEQ y los recursos requeridos.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 149 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

- ★ **Procesos Gerenciales:** Procesos cuyo objetivo es verificarlos resultados de los procesos operativos y de soporte, generando directrices al sistema.
- ★ **Procesos Operativos:** Procesos involucrados directamente en la cadena de valor para la realización del producto o servicio.
- ★ **Procedimiento:** Una manera especificada de efectuar una actividad. Un procedimiento escrito o documentado, generalmente contiene, el objeto y el alcance de una actividad; lo que se debe hacer y quién lo debe hacer, cuando, en donde y como se debe hacer, que materiales, equipos y documentos se debe usar, y como se controlará y se registrará dicho procedimiento.
- ★ **Procedimiento Documentado:** Documento establecido dentro del Sistema de Gestión HSEQ que se ha documentado porque lo establece como requisito todas o una de las normas adscritas: ISO 9001: 2008, OHSAS 18001:2007 o ISO 14001: 2004.
- ★ **Registro:** Documento que representa resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas, que por lo general están incluidos dentro de los procedimientos documentados. Estos registros pueden ser generados por nuestra organización o externamente.
- ★ **Responsable:** Indica el funcionario de la organización que debe garantizar la elaboración, revisión, actualización e implementación del proceso, procedimiento o la actividad especificada.
- ★ **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, la adecuación y eficacia del tema objeto de revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos. Por ejemplo, Revisión por la Gerencia, Revisión de los requisitos del Cliente, Revisión de No Conformidades, entre otros.
- ★ **Sistema de Gestión:** Conjunto de elementos mutuamente relacionados para establecer la política y los objetivos y su cumplimiento.
- ★ **Validación:** Confirmación mediante el suministro de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos para una utilización o aplicación prevista.
- ★ **Verificación:** Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. DESCRIPCIÓN

4.1 GENERALIDADES

Dentro del Sistema de Gestión HSEQ existen documentos controlados internos, las copias de estos documentos se identifican con un sello de DOCUMENTO CONTROLADO.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 150 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

Todos los documentos internos que componen el Sistema de Gestión HSEQ estarán referenciados por el tipo de documento (proceso, procedimiento, instructivo, registro) en el formato R–HSE–012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, identificados por el área a la cual pertenece, evitando de esta forma que se empleen documentos obsoletos y/o inválidos.

El Director HSEQ, mantendrá bajo su custodia en el Departamento HSEQ y en el equipo de cómputo correspondiente, los archivos originales de los documentos internos del Sistema de Gestión HSEQ actualizados y obsoletos.

La redacción del documento debe hacerse en tercera persona, de forma armónica, clara, precisa, breve, coherente, con uniformidad en la terminología a través del documento.

El término “*La Organización*” hace referencia a la razón social AUTOTANQUES DE COLOMBIA.

Los códigos y títulos de documentos, además del nombre de la empresa AUTOTANQUES DE COLOMBIA a los que se deba hacer referencia en cualquier otro documento, siempre se deben escribir en MAYÚSCULA SOSTENIDA.

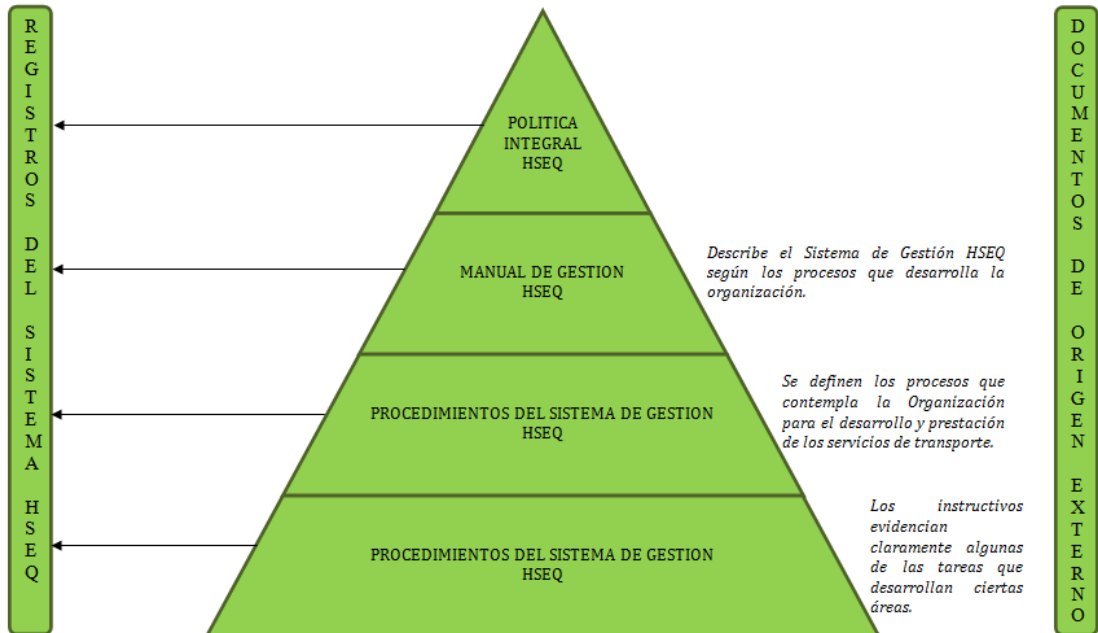
Para el desarrollo, revisión y aplicación de todos los documentos, la Organización cuenta con la colaboración y buen ánimo de las personas que desarrollan las actividades a documentar, considerando que es un beneficio para los miembros de la Organización.

En cada una de las áreas se dispondrá del Manual del Sistema de Gestión HSEQ que incluye los mapas de proceso, Procedimientos que se relacionen directa o indirectamente con el desempeño de sus funciones, instructivos de trabajo y Registros aplicados.

Todos los documentos y registros deben tener como pie de página inferior centrado la siguiente frase: Documento Controlado – Departamento HSEQ – AUTOTANQUES DE COLOMBIA.

La estructura de la documentación dentro de la empresa consiste:

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 151 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente



En las copias controladas con el sello, se prohíbe la reproducción parcial o total sin previa autorización por escrito; ello se verifica mediante la originalidad del sello DOCUMENTO CONTROLADO.

En el instante que:

- ★ Un documento del Sistema de Gestión HSEQ es creado, o,
- ★ Un documento del Sistema de Gestión HSEQ es modificado y por consiguiente cambia de versión;

El Director HSEQ tiene como máximo plazo (8) días hábiles a partir que ocurren los sucesos anteriormente mencionados para proceder a:

- ★ Actualizar el R–HSE–012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- ★ Enviar a quien corresponda la copia controlada de los documentos con la versión vigente.

4.2 ESTRUCTURA DEL DOCUMENTO

Todas las hojas de los documentos, ya sean procedimientos, instructivos, manuales o registros deben conservar el formato que se muestra a continuación:

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 152 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

	TÍTULO DEL DOCUMENTO O REGISTRO		CÓDIGO
	Revisión No: XX	Fecha de revisión: Mes de Año	Página X de X
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

Las instrucciones generales para diligenciar el formato de los documentos son las siguientes:

- ★ Título del documento: Nombre del documento correspondiente, indicando de manera precisa el tema que se desarrollará en él.
- ★ Código: Indica el código correspondiente al documento en la organización, de acuerdo con la codificación establecida.
- ★ Revisión No: Indica el número de revisiones a las que ha sido sometido el documento desde que se implementó en el Sistema de Gestión HSEQ.
- ★ Fecha de revisión: Indica la fecha en la cual se realizó la impresión del documento correspondiente.
- ★ Pagina # de #: Indica el número de página del documento en el cual se encuentra la información que se está consultando.
- ★ Revisado por: Indica el cargo de la persona responsable por la revisión del documento. Los funcionarios de responsables por la revisión son los jefes de área que emiten el documento.
- ★ Aprobado por: Indica el cargo de la persona responsable de la aprobación del documento. El responsable de la aprobación es el Gerente.

4.3 CODIFICACIÓN

La codificación establecida para los manuales, procedimientos, instructivos y registros de la Organización, está constituida por 3 partes separadas por guiones así:

- ✓ Una letra inicial que indica la clasificación del documento así: para Manuales M, Procedimientos P, Instructivos I y formatos R.
- ✓ Tres letras que identifican el área o proceso particular al cual pertenece o aplica el documento.
- ✓ Tres dígitos que indican el consecutivo.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 153 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

- ✓ Tipo de letra Fuente Arial, Tamaño 11

4.4 CONTENIDO DEL DOCUMENTO

El contenido mínimo para los procedimientos e instructivos es el siguiente:

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DEFINICIONES: Deben presentarse en orden alfabético, indicando claramente su significado.
4. DESCRIPCIÓN: Tabla de 3 columnas donde se especifica el nombre de la tarea, su descripción y los responsables de cada una.
5. FORMATOS ASOCIADOS
6. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS: Aplica solo a procedimientos y manuales, cada uno de estos documentos deberá tener al final el siguiente recuadro.

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
Revisiones anteriores	Razón por la que se modificó el documento
No. Revisión actual	Descripción de los cambios que ha sufrido el documento desde su última revisión.

4.5 PRESENTACIÓN DE LOS DOCUMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN HSEQ

Los documentos de la organización se elaboran en papel blanco tamaño carta, empleando 1 o ambas caras de la hoja.

4.6 CONTROL DE REGISTROS

- ★ Recolección: Los registros serán recolectados por el responsable del proceso
- ★ Identificación: Corresponde a la identificación de los documentos
- ★ Almacenamiento y protección: Los registros se almacenaran en carpetas marcadas con el nombre del registro, y se almacenaran en archivadores con el fin de protegerlos de daños.

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 154 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

- ★ Recuperación: Una vez almacenados los registros estos podrán ser asequibles por: Gerente, Director HSEQ, Coordinador HSE, Contadores y auxiliares, secretaria de gerencia.
- ★ Tiempo de retención: Los registros legales como los manifiestos de carga, se conservaran durante 10 años, y los demás registros serán guardados por un año.
- ★ Disposición: Una vez sea disuelta la empresa los registros serán destruidos

4.7 CONTROL, REVISIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTOS Y REGISTROS INTERNOS

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Crear o modificar los documentos y/o registros	Esta necesidad puede generarse en cualquier área de la organización y se debe solicitar de forma escrita o verbal al Director HSEQ.	Jefe de Área
B	Revisar y modificar el documento o registro	Se revisa el documento o registro, se identifica los aspectos por cambiar y su justificación. Se efectúan los cambios correspondientes a la solicitud efectuada.	Director HSEQ
C	Identificar los cambios realizados	En el encabezado del documento o registro se actualiza la información correspondiente a: <i>Revisión No.</i> , <i>Fecha de revisión</i> , <i>Revisado por</i> y <i>Aprobado por</i> . Al final de cada documento se especifica el número de revisión y la modificación realizada.	Director HSEQ
D	Revisar y aprobar el documento modificado	El Gerente deja constancia de la aprobación, por medio de su firma en el encabezado del documento o registro, al igual el Director HSEQ quien se encarga de revisarlo.	Gerente
E	Actualizar el Listado Maestro de Documentos	Actualizar el registro R–HSE–012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS, para ejercer control de los documentos y registros controlados internos y evitar que se utilice copias obsoletas	Director HSEQ
I	Distribuir el documento de forma controlada	Los documentos originales se archivan en el Departamento HSEQ y se genera una copia controlada para entregar en las áreas especificadas en el alcance del documento.	Director HSEQ

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P–HSE–006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 155 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
J	Disponer los documentos obsoletos	A los documentos obsoletos se les colocara una X a través de toda la hoja y serán utilizados como papel de reciclaje. Se conserva una copia del documento en medio magnético.	Director HSEQ

4.8 CONTROL DE DOCUMENTACIÓN EXTERNA

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Documentos Externos	Recibir todos los documentos externos suministrados por el cliente, verificando que corresponda al contrato u oferta mercantil correspondiente.	Director HSEQ
B	Control y entrega de documentos externos	Se incluye en el formato R–HSE–013 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS y se entrega una copia controlada a las diferentes áreas según su alcance. Los Requisitos legales y Otros (Normas Técnicas Colombianas, Decretos, Resoluciones, Leyes, etc.): serán incluidas en el formato R-HSE-013 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS, al igual en la matriz legal de Requisitos legales; será entregados al departamento de HSEQ verificando su cumplimiento.	Departamento HSEQ
C	Almacenamiento	Cada una de las áreas o departamento almacena una copia de los documentos de tipo externo que le aplica y los originales serán almacenados en la Gerencia. En cuanto a los requisitos legales y Otros (Normas Técnicas Colombiana, Decretos, Resoluciones, Leyes, etc: serán almacenadas en el departamento HSEQ de forma magnética o física.	Departamento HSEQ


5. FORMATOS ASOCIADOS

- ★ R–HSE–012 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS
- ★ R–HSE–013 LISTADO DE DOCUMENTOS EXTERNOS

	CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS		P-HSE-006
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 25 de 2011	Página 156 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

6. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Emisión del documento

	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		P-AUD-001
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 8 de 2011	Página 157 de 200
	Revisado por: Director HSE		Aprobado por: Gerente

1. OBJETO

Describir de forma clara como se realiza las auditorías internas en la empresa, teniendo en cuenta la planificación, ejecución, cierre y seguimiento de las acciones correctivas, lo cual permitirá verificar la eficacia y adecuación de los distintos elementos que integran el Sistema de Gestión de Calidad para el logro de los objetivos establecidos.

2. ALCANCE


El presente procedimiento aplica para las auditorías internas que se realicen al Sistema de gestión de calidad de la empresa AUTOTANQUES DE COLOMBIA SAS.

3. DEFINICIONES


- **Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable
- **Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseable
- **Evidencia Objetiva:** Información cualitativa o cuantitativa, registros o declaraciones acerca de hechos relativos a la calidad, la cual se basa en la observación, medida o ensayo y que puede ser verificada.
- **No Conformidad:** Desviación, ausencia o incumplimiento de uno o varios elementos del Sistema de Gestión de Calidad en relación con los requisitos especificados
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4. DESCRIPCIÓN:

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Programa de Auditorías Internas R-AUD-001	El Departamento HSE anualmente establece un programa de auditorías internas con el propósito de mantener la eficacia del Sistema de Gestión de	Director HSE

	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		P-AUD-001
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 8 de 2011	Página 158 de 200
	Revisado por: Director HSE		Aprobado por: Gerente

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		Calidad, el cual debe contemplar todos los procesos. El programa de auditorías internas deberá ser presentado al gerente para su aprobación y asignación de recursos necesarios.	
B	Plan de Auditoria Interna R-AUD-002	Elaborar el Plan de Auditoria Interna teniendo en cuenta definir de manera clara los objetivos, el alcance, los criterios a evaluar y los responsables, este deberá ser entregado al Jefe de cada una de las áreas días antes de su realización, con el fin que se disponga de los recursos necesarios para la realización de la Auditoria Interna.	Director HSE
C	Reunión de Apertura	<p>En esta reunión participa todo el personal que pertenezca al área o actividad auditada, en esta se debe tener en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ La presentación de los miembros del equipo de auditoria ★ Revisar el alcance y los objetivos de la auditoria ★ Proporcionar un breve resumen de los métodos y procedimientos que van a ser usados para la realización de la auditoria ★ Confirmar la disponibilidad de recursos y facilidades necesarias para el equipo auditor ★ Aclarar dudas respecto al plan de auditoria <p>Al finalizar, todos los asistentes deberán firmar el Plan de Auditoria Interna R-AUD-002</p>	Auditor Interno del SGHSEQ
D	Ejecución de la Auditoria Interna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Usando métodos como la entrevista, el examen documental y la observación de actividades y condiciones en cada una de las áreas, se deberá comparar la documentación a la que se hace referencia en la auditoria con la realidad, anotando indicios de no conformidad. 2. Comprobar y analizar la información obtenida mediante pruebas tangibles tales como registros, procesos, 	Auditor Interno del SGHSEQ


	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		P-AUD-001
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 8 de 2011	Página 159 de 200
	Revisado por: Director HSE		Aprobado por: Gerente

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<p>aprobaciones, entre otros, y verificar frente al plan de Auditoría.</p> <p>3. Revisar resultados de la auditoría con el responsable de la actividad o área auditada, evaluando el cumplimiento de los objetivos.</p>	
E	Reunión de cierre	El principal propósito de la reunión de cierre es presentar los hallazgos de la auditoría, garantizando una comprensión clara de los resultados encontrados, de igual forma se debe presentar las conclusiones con respecto a la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad para garantizar que se cumplan los objetivos del mismo. Durante esta reunión se debe tomar la firma de los asistentes en el Plan de Auditoría Interna	Auditor Interno del SGHSEQ
F	Informe Final de Auditoría Interna R-AUD-003	Consolidar el Informe Final de Auditoría interna, empleando un lenguaje claro y conciso, respaldando con evidencia objetiva todo lo que allí se afirma. Se debe anexar las Solicitudes de Acción Correctiva realizadas. Una copia del informe será almacenada en el archivo interno del departamento de Calidad, otra será entregada al jefe del área o proceso auditado y una tercera será entregada a la Gerencia.	Auditor Interno del SGHSEQ
G	Definición de Acciones Correctivas R-HSE-014	Definir las acciones correctivas siguiendo el procedimiento correspondiente y entregar los registros al Departamento de Calidad donde se realizará el debido seguimiento.	Jefe del área o proceso auditado

Nota: Cuando no se cuente con auditores internos disponibles, por algún motivo, se apoyaran las Auditorías Internas con Auditores Externos, los cuales serán calificados y evaluados de acuerdo con la educación, formación y experiencia.


4. FORMATOS ASOCIADOS

- ★ R-AUD-001 PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS
- ★ R-AUD-002 PLAN DE AUDITORIA INTERNA
- ★ R-AUD-003 INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA
- ★ R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA

	AUDITORIA INTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN		P-AUD-001
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Febrero 8 de 2011	Página 160 de 200
	Revisado por: Director HSE		Aprobado por: Gerente

5. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	CAMBIO
01	Emisión del documento

	SERVICIO NO CONFORME		P–HSE–008
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Marzo 5 de 2011	Página 161 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

1. OBJETO

Este procedimiento describe la metodología para realizar el control al servicio que resulte No Conforme, es decir que no cumpla con una necesidad o expectativa establecida en relación con la calidad del servicio. Así mismo, se establece las medidas para el tratamiento de los servicios identificados como no conformes y las acciones a tomar para el control y la verificación de las soluciones planteadas.

2. ALCANCE

Aplica para cualquier SERVICIO NO CONFORME en relación con la calidad del servicio, la seguridad y salud ocupacional del personal y la protección del medio ambiente que se presente durante transporte de carga líquida y seca a nivel nacional realizada por vehículos afiliados a AUTOTANQUES DE COLOMBIA, al igual que para toda Queja o Reclamo identificada por AUTOTANQUES DE COLOMBIA, como SERVICIO NO CONFORME, posterior a la entrega del producto transportado.


3. DEFINICIONES

- ★ Acción Correctiva: Medida tomada para eliminar la causa de una no Conformidad real detectada u otra situación indeseable. Puede haber una o varias causas de una no conformidad. Esta acción se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- ★ Acción Preventiva: Medida tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Puede haber varias causas para una no conformidad potencial. Esta acción se toma para prevenir que algo suceda.
- ★ No Conformidad: Incumplimiento de un requisito establecido por el cliente o alguna de las normas en las cuales se basa el Sistema de Gestión HSEQ.
- ★ Servicio No Conforme: Resultado de un proceso que no cumple con una necesidad o expectativa establecida por el cliente.

4. DESCRIPCIÓN


Se considera una Queja o Reclamo a toda no conformidad o servicio no conforme que suceda durante la prestación del servicio (descargue o entrega del producto) y se encuentre relacionado a los aspectos de calidad, seguridad y salud ocupacional y medio ambiente.

Toda queja o reclamo de un cliente que sea clasificada por la organización como Servicio No Conforme, debe ser considerada como tal y registrada en el formato R–

	SERVICIO NO CONFORME		P-HSE-008
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Marzo 5 de 2011	Página 162 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA y tratada de acuerdo a los establecido en el presente procedimiento.

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Identificar el servicio no conforme	<p>Los criterios para identificar un Servicio No Conforme de transporte de carga son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Exceder el tiempo de entrega del producto por causas imputables a la empresa. ★ Incumplir con las características técnicas de los vehículos. ★ Rechazo del vehículo en los lugares de cargue y descargue por incumplimiento de las condiciones establecidas: documentación incompleta, fallas mecánicas o mal estado del mismo. ★ Siniestros que impliquen o no derrame del producto y afectación al medio ambiente. ★ Incumplimiento de los requisitos en seguridad y salud ocupacional de los trabajadores, uso de EPP, afiliación a la seguridad social, capacitación en manejo de mercancía peligrosa y demás aspectos relacionados con el sistema de gestión de HSEQ y requisitos legales aplicables. ★ De igual manera la atención al público, así como la diligencia en las actividades administrativas son parámetros para el origen de una sugerencia, queja o reclamo. 	<p>Gerente Subgerencia Dir. Agencia Jefe Seguridad Director HSEQ Conductores</p>
B	Diligenciar el formato R-HSE-019 SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS	Se diligencia el formato de acuerdo con la información requerida, como son: nombre y cargo del funcionario que recibe la reclamación, fecha, vía de recepción, datos del reclamante y descripción de la sugerencia, queja o reclamo.	<p>Gerente Subgerencia Dir. Agencia Jefe de RRHH Jefe Seguridad Director HSEQ Recepcionista</p>
C	Notificación del Servicio No Conforme	El Servicio No Conforme identificado debe ser notificado inmediatamente a la subgerencia quien será el encargado de remitir la notificación al departamento conveniente para su tratamiento.	<p>Gerente Dir. Agencia Jefe de RRHH Jefe Seguridad Director HSEQ</p>

	SERVICIO NO CONFORME		P-HSE-008
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Marzo 5 de 2011	Página 163 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente


ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
			Recepción
D	Registro y tratamiento de la No Conformidad	Establecer las acciones correctivas correspondientes a dar tratamiento a la no conformidad encontrada y registrarla en el formato R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.	Director HSEQ
E	Inspección y Seguimiento	Verificar el cumplimiento de las actividades programadas como acción correctiva y definir su eficacia de forma que no se presente nuevamente una no conformidad similar.	Director HSEQ

5. FORMATOS ASOCIADOS

- ★ R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA
- ★ R-HSE-019 SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMOS

6. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS

REVISIÓN No.	CAMBIO
01	Emisión del documento

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		P–HSE–007
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Mayo 5 de 2011	Página 164 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

1. OBJETO


Describir la metodología para la identificación, establecimiento y seguimiento de las acciones preventivas y correctivas que dan solución a problemas potenciales o reales en relación con la calidad del servicio, la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y la protección del medio ambiente que pueden ser producto de auditorías internas del Sistema de Gestión HSEQ, presencia de servicios no conformes; o de la iniciativa y participación de todos los funcionarios de la Organización

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todas las áreas de la empresa donde se detecten oportunidades de mejora Reales o Potenciales relacionadas con la calidad del servicio, la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y la protección del medio ambiente, además de aplicar a los problemas quejas y reclamos de los clientes, auditorías internas, desviaciones del Sistema de Gestión HSEQ, registros y revisiones por la gerencia.

3. DEFINICIONES

- ★ **Acción Correctiva:** Medida tomada para eliminar la causa de una no Conformidad real detectada u otra situación indeseable. Puede haber una o varias causas de una no conformidad. Esta acción se toma para prevenir que algo vuelva a producirse.
- ★ **Acción Preventiva:** Medida tomada para eliminar las causas de una No Conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Puede haber varias causas para una no conformidad potencial. Esta acción se toma para prevenir que algo suceda.
- ★ **Corrección:** Acción tomada para eliminar o enmendar una No conformidad detectada, puede realizarse dentro de una acción correctiva. Por ejemplo, un proceso o una reclasificación.
- ★ **No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito establecido por alguna de las normas en las cuales se basa el Sistema de Gestión HSEQ.
- ★ **Observación:** Declaración de un hecho efectuado durante una auditoria, sustentada en evidencia objetiva y que no se constituye en el incumplimiento de un requisito, es decir, una No Conformidad.

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		P–HSE–007
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Mayo 5 de 2011	Página 165 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

4. DESCRIPCIÓN

Para la solución de problemas potenciales o reales (acciones preventivas o correctivas) se utiliza la filosofía del ciclo PHVA.


- ★ **PLANEAR:** involucra el problema, la situación actual, el análisis y la decisión de lo que se va a hacer (por qué, cuando, como, quién y dónde).
- ★ **HACER:** involucra la ejecución e implementación de la acción tomada
- ★ **VERIFICAR:** Involucra el seguimiento o auditoria de la acción.
- ★ **ACTUAR:** Involucra la conclusión identificando la eficacia de la acción para realizar un nuevo plan y cerrarla.

Las Acciones Preventivas para problemas potenciales provienen de cualquiera de los funcionarios o de equipos de trabajo de la organización que por iniciativa, experiencia, análisis y estudio toman acciones en beneficio del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión HSEQ, las cuales deben estar debidamente documentadas en el registro R–HSE–014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.


Las Acciones Correctivas para problemas o hechos reales provienen de hallazgos o resultados de auditorías internas, pre-auditorias, revisión por la gerencia, presentación de quejas y reclamos, registro de servicios No Conformes, las cuales deben estar debidamente documentadas en el registro R–HSE–014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.

4.1 ACCIONES CORRECTIVAS

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
A	Identificación de no conformidades de tipo real o potencial	<p>Identificar los problemas reales o potenciales (que podrían ocurrir) que se encuentren relacionados con el cliente, el servicio, la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores y/o la afectación al medio ambiente a partir de las siguientes fuentes de información o situaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Durante recepción de materiales y contratos de servicio/suministro de subcontratistas y proveedores. ★ Durante la prestación del servicio. ★ Durante el desarrollo de un proyecto. ★ En la evaluación global de las actividades HSEQ tanto de la entidad como los que provienen de sus clientes, o proveedores y 	<p>Gerente Responsable de Área Auditor Interno o Certificador Director HSEQ</p>

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		P–HSE–007
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Mayo 5 de 2011	Página 166 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		<p>subcontratistas.</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Resultados de las mediciones de satisfacción y reclamaciones de los clientes. ★ Por fallas de funcionamiento de infraestructura, vehículos, maquinaria, equipos, etc. ★ Conclusiones de las Auditorías Internas y Externas del Sistema de Gestión HSEQ, de las evaluaciones de cumplimiento legal y aquellas establecidas a partir la realización de Simulacros de Emergencia ★ Incumplimiento de los objetivos y metas establecidas para el Sistema de Gestión HSEQ ★ Incumplimiento de funciones y responsabilidades frente al Sistema de Gestión HSEQ por parte del personal de la Organización. 	
B	Recopilación y análisis	En el formato R–HSE–014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA recopilar y analizar la información correspondiente a la No Conformidad real o potencial encontrada con el fin de realizar una descripción detallada y de esta forma facilitar la identificación de las causas y la acción correctiva a establecer.	Gerente Responsable de Área Director HSEQ
C	Corrección	Establecer un conjunto de actividades con el fin de eliminar o subsanar de manera directa e inmediata lo que no ha salido bien (No Conformidad). No aplica para acciones preventivas.	Gerente Responsable de Área Director HSEQ
C	Identificar las causas	<p>Para efectuar esta actividad se debe contar con un grupo de personas relacionadas con el problema real o potencial de manera directa o indirecta, de forma que todas ellas puedan aportar ideas y de esta forma intervenir en el análisis.</p> <p>Esta actividad quedará diligenciada en el registro R–HSE–014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.</p>	Gerente Responsable de Área Director HSEQ
D	Establecer el Plan de Acción	El plan de acción es un conjunto de actividades enfocadas a eliminar las causas del problema real o potencial, evaluando su conveniencia, es decir si es apropiado	Gerente Responsable de Área Director HSEQ

	ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		P-HSE-007
	Revisión No: 01	Fecha de revisión: Mayo 5 de 2011	Página 167 de 200
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
		implementarlo, considerando aspectos económicos, técnicos, etc.; es necesario asignar un responsable para la coordinación del mismo y una fecha de seguimiento. Incluirlo en el formato R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA.	
E	Seguimiento al cumplimiento	Realizar el seguimiento con el fin de verificar que la acción haya sido ejecutada, especificando que tipo de evidencia se tiene para cada una de ellas y adjuntando el documento correspondiente. Se diligencia el registro R-HSE-018 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.	Gerente Responsable de Área Director HSEQ
F	Evaluación de eficacia y Cierre de No Conformidad	Para evaluar el grado de eficacia de la acción correctiva o preventiva se debe tener en cuenta principalmente la eliminación total de las causas del problema real o potencial, garantizando de esta forma que no se vuelva a presentar la No Conformidad, esto debe quedar descrito en el formato R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA, en el espacio correspondiente a evaluar la eficacia. En caso que la acción haya resultado eficaz, la No Conformidad se da por cerrada adjuntando al documento la evidencia de la ejecución de las acciones, de lo contrario se reevaluará la identificación de causas y se replanteará un nuevo plan de acción que busque eliminar las causas y por ende el problema.	Gerente Responsable de Área Director HSEQ


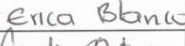
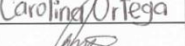


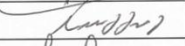
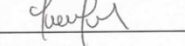
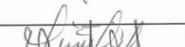
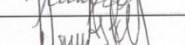
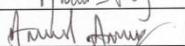




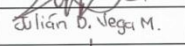


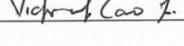
5. FORMATOS ASOCIADOS


- ★ R-HSE-014 ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA
- ★ R-HSE-018 CONTROL Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS.

6. IDENTIFICACIÓN DE CAMBIOS


REVISIÓN No.	CAMBIO
01	Emisión del documento

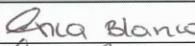
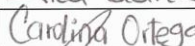
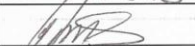
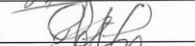

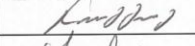
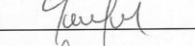
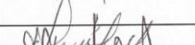
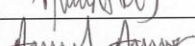


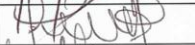




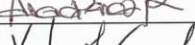
ANEXO 7. LISTADO DE CAPACITACIONES AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S


	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO		R-RRH-002
	Revisión No.: 00		Página 1 de 1
Revisado por: Director HSEQ			
TEMA DE LA CAPACITACIÓN: PRINCIPIOS ISO 9001:2008			
CAPACITADORES: IVAN MORANTES		FIRMA 	INTENSIDAD HORARIA: 2 HORAS
FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	15/04/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA 
2	15/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRHH 
3	15/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE 
4	15/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR 
5	15/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION 
6	15/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES 
7	15/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA 
8	15/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE 
9	15/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE 
10	15/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE 
11	15/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA 
12	15/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD 
13	15/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES 
14	15/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE 
15	15/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES 
16	15/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA 
17	15/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA Julian B. Vega M.
18	15/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO 
19	15/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA 
20	15/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD Victor Caro L.

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO		R-RRH-002
	Revisión No.:	00	Página 1 de 1
	Revisado por:	Director HSEQ	


TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	ESTRUCTURA NORMA ISO 9001:2008

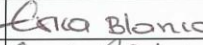
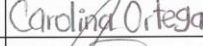



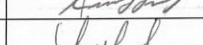
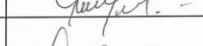
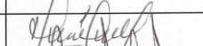
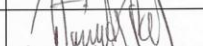
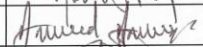



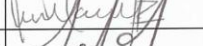
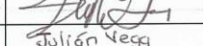



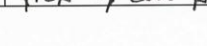

CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA	INTENSIDAD HORARIA:
			2 HORAS


FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	12/04/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	12/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRHH	
3	12/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	12/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	12/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	12/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	12/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	12/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	12/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	12/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	12/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	12/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	12/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	12/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	12/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	12/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	12/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julian Dario Vega
18	12/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	12/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	12/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	Victor Caro

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	R-RRH-002
	Revisión No.: 00	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	


TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	CONCEPTOS BASICOS

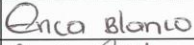
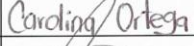



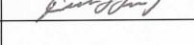
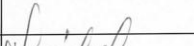



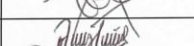



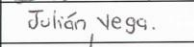

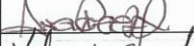
CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA	INTENSIDAD HORARIA:
			2,5 HORAS


FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	08/04/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	08/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRHH	
3	08/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	08/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	08/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	08/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	08/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	08/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	08/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	08/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	08/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	08/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	08/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	08/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	08/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	08/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	08/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	
18	08/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	08/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	08/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	R-RRH-002
	Revisión No.: 00	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	


TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	NORMA ISO 9001:2008

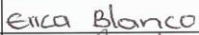

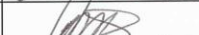



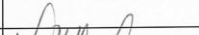








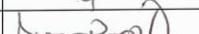
CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA 	INTENSIDAD HORARIA: 2,5 HORAS
-----------------------	----------------------	--	---


	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	04/04/2011	Erica Blanco	RECEPCIONISTA	
2	04/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRRH	
3	04/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	04/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	04/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	04/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	04/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	04/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	04/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	04/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	04/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	04/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	04/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	04/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	04/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	04/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	04/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julian Vega.
18	04/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	04/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	04/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	Victor M. Caro L.

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO		R-RRH-002
	Revisión No.:	00	Página 1 de 1
	Revisado por:	Director HSEQ	

TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	REQUISITOS ISO 9001:2008

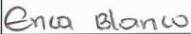




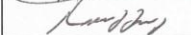


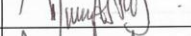





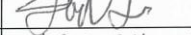


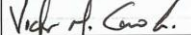
CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA	INTENSIDAD HORARIA:
			2 HORAS


FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	19/04/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	19/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRRH	
3	19/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	19/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	19/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	19/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	19/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	19/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	19/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	19/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	19/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	19/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	19/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	19/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	19/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	19/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	19/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julían Darío Vega
18	19/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	19/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	19/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	Victor Caro

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO	R-RRH-002
	Revisión No.: 00	Pagina 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	


TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	FAMILIA ISO 9000

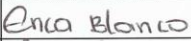





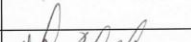







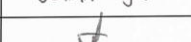

CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA 	INTENSIDAD HORARIA:
			2 HORAS


	FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA
1	28/03/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	28/03/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRRH	
3	28/03/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	28/03/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	28/03/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	28/03/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	28/03/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	28/03/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	28/03/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	28/03/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	28/03/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	28/03/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	28/03/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	28/03/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	28/03/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	28/03/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	28/03/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julián Darío Vega M.
18	28/03/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	28/03/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	28/03/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO		R-RRH-002
	Revisión No.: 00		Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ		


TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	FUNDAMENTOS ISO 9001:2008

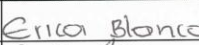



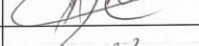
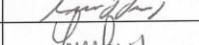
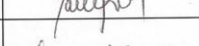
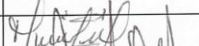
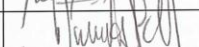
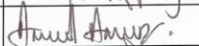




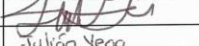
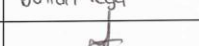
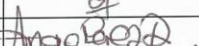
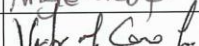
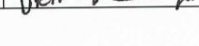
CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA 	INTENSIDAD HORARIA: 2 HORAS
-----------------------	---------------	--	---

FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	26/03/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	26/03/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRRH	
3	26/03/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	26/03/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	26/03/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	26/03/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	26/03/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	26/03/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	26/03/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	26/03/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	26/03/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	26/03/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	26/03/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	26/03/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	26/03/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	26/03/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	26/03/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julian Vega
18	26/03/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	26/03/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	26/03/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	Victor Caro

	ASISTENCIA A CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO		R-RRH-002
	Revisión No.: 00		Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ		

TEMA DE LA CAPACITACIÓN:	CLASES DE SISTEMAS DE GESTION

CAPACITADORES:	IVAN MORANTES	FIRMA	INTENSIDAD HORARIA:
			2 HORAS

FECHA	NOMBRE	CARGO	FIRMA	
1	18/04/2011	ERICA BLANCO	RECEPCIONISTA	
2	18/04/2011	CAROLINA ORTEGA	JEFE RRHH	
3	18/04/2011	STELLA REY	AUX. CONTABLE	
4	18/04/2011	DORYS HERREÑO	CONTADOR	
5	18/04/2011	CARLOS CUADROS	JEFE FACTURACION	
6	18/04/2011	RAUL HERREÑO	JEFE LIQUIDACIONES	
7	18/04/2011	YEIMY SEPULVEDA	TESORERA	
8	18/04/2011	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	
9	18/04/2011	MARTHA CASTELLANOS	AUX. CONTABLE	
10	18/04/2011	DIEGO ANDRES PINTO	SUBGERENTE	
11	18/04/2011	ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	
12	18/04/2011	EMERSON MARTINEZ	JEFE SEGURIDAD	
13	18/04/2011	ALBEY HERREÑO	AUX. LIQUIDACIONES	
14	18/04/2011	CARLOS TOLOZA	AUX. CONTABLE	
15	18/04/2011	ANDREA ROJAS	AUX. LIQUIDACIONES	
16	18/04/2011	LIZETH MATAJIRA	SECRETARIA GERENCIA	
17	18/04/2011	JULIAN VEGA	AUX. LOGISTICA	Julian Vega
18	18/04/2011	EDGAR TARAZONA	MENSAJERO	
19	18/04/2011	ANGIE PEREZ	AUX. LOGISTICA	
20	18/04/2011	VICTOR CARO	AUX. SEGURIDAD	

ANEXO 8. INFORME DE AUDITORIA (PREAUDITORIA ICONTEC)

1. INFORMACIÓN GENERAL		
ORGANIZACIÓN		
AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S. Sitio Web: www.autotanquesdecolombia.com		
LOCALIZACIÓN		
Carrera 23 No. 19-43 piso 3 Bucaramanga – Santander – Colombia.		
ALCANCE		
Despacho, transporte terrestre de carga líquida (petróleo crudo, hidrocarburos, derivados del petróleo refinados y/o refinados) a nivel nacional.		
EXCLUSIONES JUSTIFICADAS (ISO 9001)		
7.3 Diseño y Desarrollo: Se excluye este numeral, porque en las actividades de la empresa no se contempla el diseño de productos en ninguno de sus procesos.		
CÓDIGO SECTOR: IAF 31/1		
REQUISITOS: NTC ISO 9001:2008		
REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN		
• Nombre:	Luis Gabriel Pinto Duque	
• Cargo:	Gerente	
• Correo electrónico:	gerencia@autotanquesdecolombia.com	
	FECHA	DURACIÓN (días – auditor)
REVISIÓN PREVIA	2011-05-03	0,5
EQUIPO AUDITOR		
• Líder:	JOHN FREDDY VARGAS FLÓREZ	
• Experto Técnico	No Aplica	

2. OBJETIVOS
<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el entendimiento por parte de la Organización de los requisitos especificados. • Recopilar la información relacionada con el alcance del Sistema de Gestión, los procesos, sitios de la Organización solicitante y la capacidad de cumplimiento de los requisitos reglamentarios aplicables. • Determinar la adecuación de la documentación a los criterios de auditoría. • Determinar el estado de implementación del Sistema de Gestión.

3. IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES (Solo aplica para ISO 9001:2008)

Clientes de la organización.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los clientes para el Sistema de Gestión de la Calidad establecido por la Organización lo componen las organizaciones que demandan los servicios de despacho, transporte terrestre de carga líquida (petróleo crudo, hidrocarburos, derivados del petróleo refinados y/o refinados) en el territorio nacional, entre los que se encuentran las grandes empresas petroleras del país. Para asegurar el cumplimiento de los requisitos del servicio, la organización ha dispuesto dos agencias ubicadas en: <ul style="list-style-type: none"> - Villavicencio: Carrera 23 # 10-73/89 Sur Local 102. Teléfono: 3162770478. - Yopal: Calle 24 # 5-34. Teléfono: 3162804462.
Documento (s) establece (n) los requisitos de los clientes.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratos de prestación de servicio ▪ Ordenes de servicio.

4. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS DE PARTES INTERESADAS
Documento (s) establece (n) los requisitos de las partes interesadas
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Listado maestro de requisitos legales.
Principales requisitos legales y reglamentarios aplicables a las actividades, productos y servicios.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ley 769 de 2002: Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones ▪ Ley 105 de 1993: por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la Nación y las Entidades Territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones ▪ Ley 336 de 1996: Por la cual se adopta el estatuto nacional de transporte ▪ Decreto 1609 de 2002: Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.

5. ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA (Solo aplica para ISO 9001)		
FECHA DEL MANUAL:	2011-03-31	
VERSIÓN	01	
EXCLUSIONES REPORTADAS:		
7.3 Diseño y Desarrollo. Se excluye este numeral, porque en las actividades de la empresa no se transforma requisitos de los clientes en características especificadas para su servicio.		
ANÁLISIS DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	SI	NO
1. Se identifican los procesos necesarios para el SGC y su secuencia?	X	
2. Se describe la interacción entre los procesos del SGC en el Manual?	X	
3. La descripción del SGC especifica los criterios y métodos necesarios para asegurar la eficaz operación y el control de los procesos?	X	
4. La descripción del SGC indica los recursos e información necesarios para apoyar la operación de los procesos?	X	
5. La descripción del SGC indica las disposiciones para realizar seguimiento, medición y análisis de los procesos?		X
6. La descripción del SGC indica las disposiciones para el mejoramiento continuo de los procesos?		X
7. El manual incluye la relación de los procesos con los requisitos de la norma ISO 9001 para así mostrar cómo se ha planificado cumplir con éstos?	X	
8. El manual hace referencia a la documentación exigida por la norma ISO 9001?	X	
9. El manual hace referencia a los documentos necesitados por la organización para asegurar eficaz planificación y control de los procesos del SGC?	X	

6. ADECUACIÓN DE OTROS REQUISITOS PARA SISTEMAS DE GESTIÓN :

	SI	NO
1. Se identifican los aspectos ambientales / peligros y riesgos / PCC / riesgos, según aplique?	N.A.	
2. Se describen los Programas de gestión aplicables para el desarrollo de los objetivos del sistema?	N.A.	
3. La descripción de los criterios y métodos necesarios para asegurar que la eficaz operación y el control de las actividades / productos / servicios / riesgo, según sea aplicable?	N.A.	
4. Se definen en el Sistema de Gestión los recursos e información necesarios para apoyar y realizar el seguimiento, medición y análisis de las actividades, productos y servicios?	N.A.	
5. La descripción del Sistema de Gestión indica las disposiciones para el mejoramiento continuo de los procesos?	N.A.	
6. Se han definido y formalizado de manera eficaz la documentación exigida por la norma de requisitos aplicable ISO 14001 ?	N.A.	
7. Se ha definido el Plan de emergencias, se tienen desarrolladas pruebas periódicas (simulacros) y existen las actividades preventivas para el manejo de los riesgos potenciales para el Sistema de Gestión que aplique	N.A.	
8. Esta definidas la comunicación con las partes interesadas internas y externas relacionadas con el Sistema de Gestión?	N.A.	

**7. OBSERVACIONES A LA ADECUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.
(Aplica para todo el Sistema de Gestión)**

La documentación presentada por la organización fue la siguiente:

- M-HSE-001. Manual de Calidad. Versión 00.

Durante la auditoría se revisaron los procedimientos documentados exigidos en la norma ISO 9001:2008. No se ha documentado el procedimiento para la toma de acciones correctivas y preventivas. Se estableció el procedimiento de control de documentos y control de registros, para asegurar que la información del sistema de gestión cumple los requisitos. Dentro de estos procedimientos se establece el diligenciamiento de los listados maestros de documentos y registros, la organización está no ha diligenciamiento tales documentos con la información del Sistema de Gestión de la Calidad.

Los procedimientos establecidos para los procesos relacionados con la prestación del servicio, proceso de revisión gerencial, y procesos de apoyo exceptuando el proceso HSEQ, se considera adecuada para el sistema de gestión de la calidad. Por tanto es indispensable complementar la documentación del proceso Gestión HSEQ, adicionando los documentos exigidos por la norma ISO 9001:2008 antes mencionados.

Una vez establecida la documentación, es imprescindible hacer la ubicación de toda la información en los respectivos puntos de uso.

1. NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS			
No	NCM/NCm	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
1.	No Conformidad MAYOR	8.2.3	La organización no aplica métodos apropiados para realizar seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. <u>Evidencia</u> No se ha realizado la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
2.	No Conformidad menor	5.6.1	La organización no mantiene los registros de las revisiones por la dirección. <u>Evidencia</u> No se ha registrado la revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad.
3.	No Conformidad menor	8.2.2	La organización no lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados. <u>Evidencia</u> No se evidencia la realización de auditorías internas al Sistema de Gestión de la Calidad.
4.	No Conformidad MAYOR	8.5.2 8.5.3	La organización no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas y acciones preventivas. <u>Evidencia</u> No se evidencia el establecimiento del procedimiento documentado para las acciones correctivas y preventivas al sistema de gestión de la calidad. No se evidencia la toma de acciones correctivas y preventivas.
5.	No Conformidad menor	4.2.3	La organización no se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran disponibles en los puntos de uso. <u>Evidencia</u> No se encuentra el procedimiento “seguimiento de vehículos” en el punto de uso del proceso “Seguridad y seguimiento de vehículos”. No se ha diligenciado el listado maestro de documentos según procedimiento de “control de documentos y registros” establecido por la Organización.
6.	No Conformidad menor	4.2.4	La organización no controla los registros establecidos para el sistema de gestión de la calidad. <u>Evidencia</u> No se ha diligenciado el “listado maestro de registros” según lo establecido en el procedimiento “Control de documentos y registros”.
7.	No Conformidad menor	6.2.2 e)	La organización no mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia. <u>Evidencia</u> No se encuentran los registros de educación, formación y habilidades para Marcos Ayala de cargo Conductor, según el perfil de cargo establecido por la organización. No se encuentran los registros de educación, formación “manejo de sustancias peligrosas” y habilidades para Luis Ernesto Moreno de cargo Conductor, según el perfil de cargo establecido por la organización. No se encuentran los registros de experiencia para John Freddy Sarmiento de cargo Director de Agencia, según el perfil de cargo establecido por la organización.

1. NO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS			
No	NCM/NCm	NUMERAL	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD
8.	No Conformidad menor	7.4.1	La organización no mantiene los registros de la evaluación y selección de los proveedores <i>Evidencia</i> No se encuentra el registro de la evaluación, selección y re-evaluación del proveedor ISUCOL, Kenwort de la Montaña, INSERCOL, Americana de tracto mulas.
9.	No Conformidad menor	8.2.1	La organización no realiza seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos. <i>Evidencia</i> No se ha realizado la medición de la satisfacción del cliente.

1. ASPECTOS RELEVANTES (FORTALEZAS)
Los mecanismos de monitoreo establecidos por la organización “OMNITRACS”, “Detektor”, para el seguimiento de los vehículos, porque asegura la trazabilidad del servicio en el territorio nacional.
El seguimiento realizado a los conductores externos o terceros porque asegura el cumplimiento de los requisitos necesarios para la prestación del servicio.
El seguimiento individual para cada uno de los conductores internos en variables como: excesos de velocidad, pánicos, distancias recorridas, tiempo laborado entre otros, porque asegura el control de la prestación del servicio favoreciendo el cumplimiento de los requisitos establecidos.
Los registros del proceso de compras y mantenimiento en lo relacionado con el mantenimiento de los vehículos de transporte de carga, porque la información contenida contribuye con la preservación de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio.
La “encuesta de satisfacción del cliente” diseñada por la organización porque contiene los requisitos establecidos por los clientes respecto al servicio de transporte con elementos de gestión comercial, seguridad, facturación, prestación del servicio de transporte y HSEQ, proporcionando información completa que favorece la toma de decisiones para la mejora del Sistema de Gestión.

1. ASPECTOS POR MEJORAR (NO CONFORMIDADES POTENCIALES)
El tablero de objetivos y metas del sistema de gestión en el manual de calidad para que se relacionen con las intenciones establecidas en la política de calidad, asegurando el cumplimiento de las directrices organizacionales.
Las directrices de la política de calidad para que se incluyan aquellas relacionadas con la sostenibilidad del negocio asociadas a los objetivos de incremento de ventas establecidos por la Organización.
La generación de fichas técnicas u otro documento para los indicadores de tal manera que la información relacionada con los datos, gráficos de tendencias y análisis de datos de los indicadores se consolide de manera sencilla y pueda ser utilizada para tomar acciones correctivas, preventivas y de mejora.
La formalización de las quejas de los clientes en el formato establecido por la organización, según su procedimiento de servicio no conforme, para que se promueva la toma de acciones y se recopile la historia de las solicitudes de los clientes fortaleciendo la trazabilidad del servicio y aumentando la satisfacción del cliente a través del tratamiento eficaz de sus reclamaciones.
La medición establecida para el proceso “seguridad y seguimiento de vehículos”, para que se determine en términos de las variables que afectan la seguridad del servicio asegurando una medición que determine la eficacia del proceso y facilite la toma de acciones del mismo.
Los perfiles de los cargos, para las variables definidas de educación, formación, habilidades y experiencia se ajusten a las necesidades reales de los procesos dentro de la organización.
El plan de capacitación y entrenamiento, para que se incluya el objetivo de cada una de las actividades de formación planificadas, permitiendo un direccionamiento la evaluación de la eficacia de las actividades de formación planificadas considerando el mejoramiento en la prestación del servicio.
El registro de asistencia de capacitación y entrenamiento para que se incluya el objetivo de la capacitación y el resultado de la evaluación de la eficacia de cada actividad de formación registrada.
El listado de proveedores para que se identifiquen aquellos proveedores que afectan directamente el servicio de transporte y los controles de compra se enfoquen en aquellos proveedores críticos promoviendo la eficiencia organizacional.
El procedimiento de compra, para que se incluyan las disposiciones establecidas por la organización para la verificación de los productos que se compran, especialmente los relacionados con el mantenimiento de los vehículos, asegurando el cumplimiento de las especificaciones de los productos comprados.

1. ASPECTOS POR MEJORAR (NO CONFORMIDADES POTENCIALES)


Las caracterizaciones de los procesos, para que además de las entradas y las salidas, se determinen los procesos proveedores y los procesos clientes, haciendo una identificación completa de las interacciones entre los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad Así mismo, indicar cuáles son los indicadores que medirán los parámetros de control en cada uno de los procesos.

Las competencias del personal, en especial los líderes de proceso, para que se realicen actividades de formación en los requisitos de la Norma ISO 9001:2008, aplicables a cada proceso, apoyando el buen desempeño en el ejercicio de auditoría de otorgamiento.

Auditor: JOHN FREDDY VARGAS FLÓREZ

Fecha: 2011-05-05

ANEXO 9. INFORME DE AUDITORIA INTERNA AUDITOR EXTERNO

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-003
	Revisión No.: 01	Fecha de Revisión: Febrero 8 de 2011	Pagina __ de __
	Revisado por: Director HSEQ		Aprobado por: Gerente

Fecha de Presentación del Informe: Mayo 20 de 2011

	ÁREAS AUDITADAS	RESPONSABLE
1	Revisión Gerencial	Luis Gabriel Pinto-Gerente
2	Auditoría Interna	Ivan Adolfo Morantes Mojica
5	Seguridad Física	Emerson Martinez
6	Compras	Luis Gabriel Pinto-Gerente-Ivan Morantes
7	Gestión Comercial	Luis Gabriel Pinto Duque-Gerente
9	Tesorería	Yeimy Sepulveda - Tesorero
10	Recursos Humanos	Carolina Ortega - Jefe Recursos Humanos

1. Actividades Desarrolladas:

La reunión de apertura se realizó el 13 de Mayo de 2011 allí se dio a conocer el plan de auditoría, sus objetivos y criterios; la reunión de cierre se llevó a cabo el día 13 de Mayo de 2011, donde se comunicó al personal las fortalezas, recomendaciones y oportunidades de mejora encontradas durante la auditoría, quedando como fecha de cierre del plan de acción el día 16 de Mayo de 2011.

La Auditoría se realizó verificando el cumplimiento de requisitos de las Normas ISO 9001:2008, además de los requisitos establecidos por el Cliente y la normatividad legal vigente.

2. Aspectos Relevantes:

Recursos Humanos:

Se evidencia que en el departamento de Recursos Humanos se reconoce y aplican las políticas, la misión y la visión establecidas en la Organización.

Bajo revisión documental de las hojas de vida los funcionarios vinculados al departamento de RRHH se cumple con los perfiles establecidos en el manual de funciones y perfiles. Establecidos por la organización.

Bajo inspección documental en el departamento de RRHH se evidenció que los contratos de los funcionarios se encuentran firmados; al igual en las hojas de vida de los funcionarios se encuentra la oportuna afinación a seguridad social; por otra parte se evidencia que los integrantes de la organización se envían a realizar los exámenes de ingreso.

Gestión HSEQ

Se evidencian inducciones en HSEQ para conductores además de los registros relacionados con las mismas.

Se Revisó informe de revisión gerencial y se revisaron acciones tomadas

Se evaluó cumplimiento legal de algunas normas las cuales están en cumplimiento total y parcial.

Se cuenta con muy buena señalización estimulando puestos de trabajo, rutas de evacuación, salida de emergencia etc.

Seguridad Física

El jefe de seguridad evidenció la realización de la inducción sobre seguridad física impartida a todo el personal.


Tesorería

Durante la ejecución de la auditoría se logró evidenciar que el personal perteneciente al departamento de Tesorería, reconoce y aplica la misión y visión establecida en la Organización.


Auditoría Interna

EL funcionario de auditoría interna demostró conocimiento para la aplicación y el desarrollo de las responsabilidades establecidas para con el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.

Revisión Gerencial

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-003
	Revisión No.: 01	Fecha de Revisión: Febrero 8 de 2011	Página __ de __
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	

<p>En la ejecución de la auditoria se logro evidenciar que el gerente que se encuentra en este momento representando la organización da cumplimiento a los requisitos establecidos bajo el manual de perfiles de cargo estipulado por la organización para cada uno de los puestos de trabajo.</p>
<p>En la inspección realizada al manual del sistema de gestión de calidad con código M-HSE-XXXX se evidencio que se encuentra documentado el compromiso gerencial hacia el sistema de gestión de calidad de la organización.</p>
<p>Durante la auditoria se evidencio la participación activa y directa del gerente en representación de la gerencias en el desarrollo del procedimiento Revisión por la Gerencia establecido por la organización, así como el seguimiento a las oportunidades de mejora establecidas, cumpliendo con los intervalos de tiempo establecidos en el procedimiento.</p>
<p>Se evidencia el conocimiento por parte de la gerencia de las actividades desarrolladas al interior de la organización para el la aplicación de los sistemas de gestión.</p>
<p>Se esta trabajando por cambiar el esquema de comunicación interna (Calidad del servicio, cordialidad, no afan por cumplir)</p>
<p>Compras</p>
<p>En la auditoria realizada al proceso de compras se evidencio que se realizó el formato R-COM-004 donde se consignan la necesidad de materiales de cada departamento según corresponda, este formato se encuentra diligencia y documentado a la fecha.</p>
<p>Se evidencio durante la auditoria que las principales compras se refieren a (EPP , cafetería , equipos de computo y Mantenimiento de estos equipos etc) a estos se les realiza calificación como proveedores R-COM-001</p>
<p>Hay organización interna para la compra de ciertos materiales según programación, esto para evitar compras inesperadas .</p>
<p>Gestión Comercial</p>
<p>Se evidencio durante la auditoria que para realizar un seguimiento a los contratos con los cuales cuenta la organización, se elaboro un formato con codificación R-GCO-004 donde se documenta el contrato, su duración, valor, fecha de iniciación y terminación, lugar de ejecución y objeto del contrato.</p>
<p>Se evidencia que la empresa ha aumentado su actividad debido al Aumento de contratos , aumento de capital , aumento de personal para atender al existencias del mercado creciente que viene teniendo la organización .</p>
<p>Se esta gestionando la compra de un parque automotor para cumplir con la Visión de la Empresa.</p>
<p>Se esta promoviendo la creación de una empresa que se va encargar de los suministros para los vehiculos.</p>
<p>3. Aspectos por Mejorar:</p>
<p>Recursos Humanos:</p>
<p>Se evidencio que en el proceso de selección de personal se debe llevar un control con el fin de tener registros de la educación y formación.</p>
<p>Gestión HSEQ</p>
<p>Se tiene identificado el trabajo en alturas pero hasta el momento no hay personas capacitadas , se cuenta cuenta con un material de induccion en el cual se muestran lecciones aprendidas.</p>

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-003
	Revisión No.: 01	Fecha de Revisión: Febrero 8 de 2011	Página __ de __
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	

Seguridad Física

Reforzar en el conocimiento de la vision , mison y politicas de la empresa .

Tesorería

A los integrantes del departamento de tesorería es recomendable reforzar por medio de capacitaciones los siguientes temas: Política de Calidad, objetivos del sistema de gestión, esto con el fin de que el personal de tesorería cuente con mayor conocimientos en el sistema de gestión de Calidad de la organización.

Auditoria Interna

Debido al cargo el cual esta revisando procesos constantemente en la organización se encuentra que los hallazgos obtenidos en las visitas pasan directamente a la gerencia a traves de informes , sin pasar por el sistema de gestion , se observa que algunos de estos hallazgos podrian ser oportunidades de mejora o acciones correctivas para el sistema de gestion .A si mismo al gestionarias a taves del sistema se les puede hacer seguimiento para su cumplimiento cuando asi se requiera.


Revisión Gerencial

Se recomienda apoyar a la gerencia con capacitaciones en temas de Gestión de Calidad, puesto que la gerencia y en representación el gerente es parte fundamental del sistema de gestión de Calidad de la organización.

Compras

Para el caso del proceso de compras, es necesario que la gerencia maneje la documentacion y el procedimiento de compras basada en los lineamientos de Calidad de la empresa.

Gestión Comercial

	INFORME FINAL DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-003
	Revisión No.: 01	Fecha de Revisión: Febrero 8 de 2011	Página __ de __
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	

4. Aspectos No Conformes
Recursos Humanos: Se encontro que el perfil de cargo Conductor, no cuenta con los soportes necesarios exigidos para el cargo, No se encuentran definidas las responsabilidades relacionadas con el cargo de Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento y Supervisor de Campo.
Transporte de Carga - Subcontratación y Despachos: Ninguno
Gestion HSEQ Divulgación de los Procedimientos y Caracterización de los Procesos a todo el Personal, No se evidencia el diligenciamiento del formato R-HSE-019 Sugerencias Quejas y Reclamos, como un mecanismo mas para facilitar la identificación del servicio No Conforme y mantener un control de la Satisfacción del Cliente.
Transporte de Carga - Operativo: Ninguno
Seguridad Física Ninguno
Facturación Ninguno
Tesorería Ninguno
Auditoria Interna Ninguno
Liquidación Ninguno
Revisión Gerencial Ninguno
5. Resultado de las acciones correctivas anteriores pendientes por verificar Ninguna
6. Fecha recomendada para la próxima auditoria: Noviembre 14 de 2011

Firmas Equipo Auditor


Nombre:

ANGIE PAMELA CASTELLANOS ARDILA

Firma:

Angie C
63'547 44 B/manga

ANEXO 10. PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA

	PROGRAMA DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-001
	Revisión No.: 01	Fecha Revisión: Febrero 8 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	

Alcance: La auditoría concierne a todos los procesos administrativo y operativos, involucrados en el sistema de gestión HSEQ de la organización

Objetivo:

Determinar el grado de conformidad del Sistema de Gestión HSEQ con relación a los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008, así como evaluar la capacidad del sistema para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales los requisitos del cliente y otros requisitos establecidos por la empresa; así como examinar la eficiencia, para lograr los objetivos y las metas propuestas, con el fin de identificar cuáles son las oportunidades de mejora potenciales en AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

Criterios: NTC ISO 9001:2008

Frecuencia de auditoría: 6 Meses


Metodología: Listas de Chequeo, Revisión Documental, Entrevista

AREA O PROCESO A AUDITAR	RESPONSABLE	FECHA DE AUDITORIA 2011		AUDITOR ENCARGADO
		Proyectado	Ejecutado	
GESTION COMERCIAL	Gerente			ANGIE CASTELLANOS
COMPRAS	Gerente			ANGIE CASTELLANOS
REVISION GERENCIAL	Gerente			ANGIE CASTELLANOS
SEGURIDAD	Jefe Seguridad			ANGIE CASTELLANOS
TESORERIA	Tesorera			ANGIE CASTELLANOS
RECURSOS HUMANOS	Jefe Recursos Humanos			ANGIE CASTELLANOS
HSEQ	Jefe HSEQ			ANGIE CASTELLANOS

Fecha de elaboración:

Elaborado Por:

Aprobado por:




IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA
Nombre

LUIS GABRIEL PINTO DUQUE
Nombre

Firma

Documento Controlado – Departamento HSEQ – AUTOTANQUES DE COLOMBIA

ANEXO 11. PLAN DE AUDITORIA INTERNA

	PLAN DE AUDITORIA INTERNA		R-AUD-002
	Revisión No.: 01	Fecha Revisión: Febrero 8 de 2011	Página ___ de ___
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	

DESTINATARIOS:

GERENTE-JEFE SEGURIDAD-JEFE LOGISTICA-CONTADOR-TESORERO-JEFE HSEQ-JEFE RRRH-JEFE MANTENIMIENTO	FECHA: Mayo 17 de 2011
	ELABORO: JEFE HSEQ

OBJETIVOS: Determinar si el Sistema de Gestión de Calidad es conforme con las disposiciones planificadas con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008.



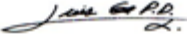
ALCANCE: Procesos de la Dirección, Procesos Misionales y Proceso de Soporte.

PROCESO A AUDITAR	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	CARGOS INVOLUCRADOS	FECHA DE REUNIÓN	DURACIÓN ESTIMADA	AUDITOR
Revisión Gerencial	P-GER-001	GERENTE	Mayo 12 de 2011	1 Hora	JEFE HSEQ
Gestión Comercial	P-GCO-001	GERENTE	Mayo 12 de 2011	1 Hora	JEFE HSEQ
Seguimiento y Monitoreo de Vehículos	P-SEG-001	JEFE SEGURIDAD JEFE LOGISTICA	Mayo 12 de 2011	1 Hora	JEFE HSEQ
Tesorería	P-TER-001	TESORERO	Mayo 12 de 2011	0.5 Horas	JEFE HSEQ
Compras	P-COM-001	JEFE HSEQ	Mayo 12 de 2011	0.5 horas	JEFE HSEQ
Contabilidad	P-CON-001	CONTADOR	Mayo 12 de 2011	0.5 Horas	JEFE HSEQ
Recursos Humanos	P-RRH-001	JEFE RRRH	Mayo 12 de 2011	1 Hora	JEFE HSEQ
Gestión HSEQ	P-HSE-006 P-HSE-007	JEFE HSEQ	Mayo 12 de 2011	1 Hora	GERENTE
FECHA REUNIÓN DE APERTURA			Mayo 12 de 2011		
			FECHA REUNIÓN DE CIERRE	Mayo 12 de 2011	




NOMBRE	CARGO	ASISTENCIA	
		REUNIÓN APERTURA	REUNIÓN CIERRE
LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	GERENTE	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
EMERSON MARTINES FUENTES	JEFE SEGURIDAD	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
ANDREA ALVAREZ	JEFE LOGISTICA	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
YEIMY SERRANO	TESORERO	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
IVAN MORANTES	JEFE HSEQ	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
DORYS HERRERO	CONTADOR	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
CAROLINA ORTEGA	JEFE RECURSOS HUMANOS	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
JESUS MEJIA	JEFE MANTENIMIENTO	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

ANEXO 12. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS PRIMERA AUDITORIA


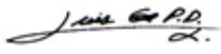
	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u> No. _____			
TIPO DE ACCIÓN		CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>
FUENTE	Auditoría Interna <input type="checkbox"/>	Servicio No Conforme <input type="checkbox"/>	Queja o reclamo <input type="checkbox"/>
	Auditoría Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Accidente/Incidente <input type="checkbox"/>	Solicitud Cliente <input type="checkbox"/>
Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/>			
Otra: <input type="checkbox"/>			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no mantiene los registros de las revisiones por la dirección.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realizar por parte de la gerencia, la revisión al S.G.C. y mantener el registro de dicha revisión.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se realizó la revisión al S.G.C por parte de la Gerencia.			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar Revisión por parte de la Gerencia al Sistema de Gestión de Calidad.	GERENTE	17/05/2011
2	Mantener los registros de la revisión por parte de la Dirección	Director HSEQ	10/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i>			
17/05/2011	El Gerente realizó la revisión por parte de la Dirección, a todos los procesos de la empresa.	R-HSE-007	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Se realizó la revisión por parte de la Gerencia, donde se evidenció un diagnóstico general del Sistema de Gestión.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 20/05/2011
Revisó	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	Firma 	Fecha 20/05/2011



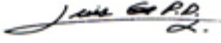
	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u> No. _____			
TIPO DE ACCIÓN		CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>
FUENTE	Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____	Auditoría Externa <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Client <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>	
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realizar auditorías internas al Sistema de Gestión de Calidad y llevar el registro correspondiente R-AUD-005.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se a establecido el programa de Auditoría Interna según el Registro R-AUD-001.			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Establecer el Programa y Plan de Auditoría Interna	DIRECTOR HSEQ	12/05/2011
2	Realizar el Informe final de Auditoría Interna según el R-AUD-005.	DIRECTOR HSEQ	16/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
	FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA
<i>Actividad No. 1</i>	11/05/2011	Se elaboro el Plan de Auditoria Interna con los auditores	R-AUD-002
<i>Actividad No. 2</i>	16/05/2011	Elaboración y entrega de informe final, terminados los auditorios	R-AUD-003
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>		Se identificaron las No Conformidades, con el fin de tomar las Acciones Correctivas y Preventivas.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 17/05/2011
Revisó	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	Firma 	Fecha 17/05/2011

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>		No. _____	
TIPO DE ACCIÓN	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	
FUENTE	Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____ Auditoría Externa <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Cliente <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no ha establecido un procedimiento documentado para la toma de acciones correctivas y acciones preventivas.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realización del Procedimiento P-HSE-007 Acciones Correctivas y Preventivas.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se tiene documentado la metodología específica para las acciones establecidas para dar cierre a una no conformidad. Por lo tanto no se evidencia el seguimiento.			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Revisar, modificar y actualizar el procedimiento P-HSE-007 Acciones Correctivas y Preventivas, donde se incluya de manera más específica la metodología para la evaluación y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas encontradas en la organización.	DIRECTOR HSEQ	03/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i> 10/05/2011	El procedimiento P-HSE-007 Acciones Correctivas y Preventivas, fue sometido a una revisión exhaustiva a partir de la cual se identificó la necesidad de incluir de manera más específica la metodología para la evaluación y verificación de la eficacia de las acciones correctivas y preventivas	P-HSE-007 Acciones Correctivas y Preventivas.	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Se logró garantizar la implementación de la verificación de la eficacia de la acción establecida, como requisito para cerrar una no conformidad, evitando que se omita su evaluación	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 11/05/2011
Revisó	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	Firma 	Fecha 11/05/2011

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>			No. _____
TIPO DE ACCIÓN	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	
FUENTE	Auditoría Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____ Auditoría Exter <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Client <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables al Sistema de Gestión de la Calidad se encuentran disponibles en los puntos de uso.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Mantener los procedimientos en cada punto de uso del proceso en medio magnetico y en medio fisico.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se habia realizado la difusión de los procedimientos, registros e instructivos al personal de la empresa.			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Enviar el procedimiento correspondiente a cada uno de los procesos y archivarlo en medio magnetico.	DIRECTOR HSEQ	05/05/2011
2	Imprimir y hacer entrega del procedimiento a cada uno de los procesos.	DIRECTOR HSEQ	05/05/2011
3	Diligenciar el Listado Maestro de Documentos.	DIRECTOR HSEQ	05/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i> 06/05/2011	Se envió el procedimiento correspondiente a cada uno de los procesos con el fin de archivarlo en medio magnetico.	Carpeta Elementos Enviados Correo Electronico.	
<i>Actividad No. 2</i> 06/05/2011	Se imprimio y envió el procedimiento correspondiente a cada uno de los procesos con el fin de archivarlo en medio fisico.	Archivo Jefe de Cada Proceso.	
<i>Actividad No. 3</i> 07/05/2011	Se Diligencia y Actualizo el Listado Maestro de Documentos.	R-HSE-012	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>		Se cumplieron con todas las Actividades, con el fin que cada Jefe de Proceso mantuviera su Procedimiento respectivos, tanto magnetico como Físico.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 08/05/2011
Revisó	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	Firma 	Fecha 08/05/2011



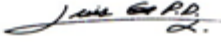
	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>			No. _____
TIPO DE ACCIÓN		CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>
FUENTE	Auditoria Interna <input type="checkbox"/>	Servicio No Conforme <input type="checkbox"/>	Queja o reclamo <input type="checkbox"/>
	Auditoria Externa <input checked="" type="checkbox"/>	Accidente/Incidente <input type="checkbox"/>	Solicitud Cliente <input type="checkbox"/>
Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/>			
Otra: <input type="checkbox"/>			
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no controla los registros establecidos para el sistema de gestión de la calidad.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realización del Listado maestro de Registros .			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se ha diligenciado el "listado maestro de registros" según lo establecido en el procedimiento "Control de documentos y registros".			
PLAN DE ACCIÓN			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar el Listado Maestro de Registros	DIRECTOR HSEQ	07/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO		EVIDENCIA
<i>Actividad No. 1</i> 08/05/2011	Se Diligencio y Actualizo el Listado Maestro de Documentos.		R-HSE-013
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Se realizó y actualizó el Listado Maestro de Registros según el Formato R-HSE-013. De esta forma se lleva un mayor control en la elaboración y actualización de los Registros.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 08/05/2011
Revisó	LUIS GABRIEL PINTO DUQUE	Firma 	Fecha 08/05/2011

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>			No. _____
TIPO DE ACCIÓN	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	
FUENTE	Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____ Auditoria Extern <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Cliente <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no mantiene los registros de la evaluación y selección de los proveedores			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realizar la evaluación a los Proveedores y diligenciar el registro R-COM-002			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se ha hecho evaluación de los proveedores.			
PLAN DE ACCIÓN			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar evaluación de los Proveedores.	JEFE MANTENIMIENTO	10/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO		EVIDENCIA
<i>Actividad No. 1</i>			
11/05/2011	Evaluación a Proveedores por parte del Departamento de Compras y del Jefe de Mantenimiento.		R-COM-002 R-COM-032
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		Se realizo la evaluación a cada uno de los Proveedores y se actualizo el listado de Proveedores.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 11/05/2011
Revisó	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 11/05/2011

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>		No. _____	
TIPO DE ACCIÓN	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	
FUENTE	Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input checked="" type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____ Auditoria Externa <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Cliente <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
La organización no aplica métodos apropiados para realizar seguimiento y cuando sea aplicable la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realizar la medición de los procesos del sistema de Gestión de la Calidad. Aplicando métodos apropiados para el seguimiento del sistema de gestión de la calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se tienen indicadores específicos para la medición de los procesos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad.			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Modificar los procedimientos del S.G.C., en el cual se incluya una casilla para anexar el indicador y poder hacer la medición de cada uno de los procesos.	DIRECTOR HSEQ	11/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i> 12/05/2011	Realizar la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Teniendo en cuenta el Objetivo de cada Proceso.	M-HSE-001	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/>		Se analizaron los indicadores y se anexo cada uno de ellos a su proceso correspondiente.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 12/05/2011
Revisó	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 12/05/2011

ANEXO 13. ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS SEGUNDA AUDITORIA

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 01	Fecha de revisión: Marzo 16 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día 12 Mes 5 Año 2011		No. _____	
TIPO DE ACCIÓN		<input checked="" type="checkbox"/> CORRECTIVA	<input type="checkbox"/> PREVENTIVA
FUENTE	Auditoria Interna <input checked="" type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____		
	Auditoria Externa <input type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Client <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
No se evidencia el conocimiento por parte del personal administrativo de la empresa de los conceptos de mapa de procesos, caracterización de procesos.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
El personal no se encuentra involucrado a estos conceptos del Sistema de Gestión HSEQ debido a el ingreso de personal nuevo, de igual forma se deben realizar de manera periódica para mantener al personal vinculado al Sistema			
PLAN DE ACCIÓN			
	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	FECHA
1	Programar las capacitaciones de: - Mapa de procesos y caracterización de Procesos - Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	Departamento HSEQ	Mayo 17 de 2011
2	Realizar la capacitación sobre Mapa de procesos y caracterización de Procesos	Departamento HSEQ	Mayo 19 de 2011
3	Realizar la capacitación sobre Planificación del Sistema de Gestión Integral HSEQ	Departamento HSEQ	Mayo 19 de 2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i>			
17/05/2011	El 17 de Mayo se programo la realización de capacitaciones de: Mapa de procesos y caracterización de Procesos, Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.	R-HSE-020 Cronograma de Actividades HSEQ	
<i>Actividad No. 2</i>			
18/05/2011	Durante el 18 de Mayo de 2011 se efectuó la capacitación sobre Mapa de Procesos y caracterización de procesos, abarcando todo el personal, de igual forma se hizo entrega de un folleto.	R-RRH-003 Asistencia a Capacitación	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFECTIVA?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Se logró capacitar al personal sobre los temas que a partir de la auditoría interno se encontraron deficientes o nulos por parte del personal administrativo.	
Elaboró	Ivan Adolfo Morantes Mojica	Firma 	Fecha 18/05/2011
Revisó	Luis Gabriel Pinto Duque	Firma 	Fecha 18/05/2011

	ACCIÓN CORRECTIVA Y/O PREVENTIVA		R-HSE-014
	Revisión No.: 00	Fecha de revisión: Marzo 3 de 2011	Página 1 de 1
	Revisado por: Director HSEQ	Aprobado por: Gerente	
Fecha del hallazgo: Día <u>4</u> Mes <u>5</u> Año <u>2011</u>		No. _____	
TIPO DE ACCIÓN	CORRECTIVA <input checked="" type="checkbox"/>	PREVENTIVA <input type="checkbox"/>	
FUENTE	Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Servicio No Conforme <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Revisión por la Gerencia <input type="checkbox"/> Otra: _____ Auditoria Externa <input checked="" type="checkbox"/> Accidente/Incidente <input type="checkbox"/> Solicitud Cliente <input type="checkbox"/> Inspecciones Planeadas <input type="checkbox"/>		
DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD (REAL - POTENCIAL)			
Se encontro que el perfil de cargo Conductor, no cuenta con los soportes necesarios exigidos para el cargo. No se encuentran definidas las responsabilidades relacionadas con el cargo de Jefe de Mantenimiento, Supervisor de Mantenimiento y Supervisor de Campo.			
CORRECCIÓN PROPUESTA			
Realizar el Procedimiento de Mantenimiento, y anexar en el Manual de Funciones la responsabilidad específica de realizar las responsabilidades de Conductor y Supervisor de Campo.			
DESCRIPCIÓN DE LAS POSIBLES CAUSAS			
No se ha especificado en el Procedimiento de Mantenimiento, ni en el Manual de Funciones la responsabilidad específica de realizar las responsabilidades de Conductor y Supervisor de Campo.			
PLAN DE ACCIÓN			
ACTIVIDADES		RESPONSABLE	FECHA
1	Modificar el Manual de Perfiles de Cargo M-RRH-02 para incluir el perfil del jefe de Mantenimiento y Supervisor de Mantenimiento.	DIRECTOR HSEQ	12/05/2011
COSTOS ASOCIADOS:			
VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO (EFICACIA)			
FECHA	SEGUIMIENTO	EVIDENCIA	
<i>Actividad No. 1</i>			
16/05/2011	Se modificó el Manual de Perfiles de Cargo M-RRH-002 donde se incluyó el perfil de Jefe de Mantenimiento y Supervisor de Mantenimiento.	M-RRH-002 Manual de Perfiles de Cargo (Jefe Mantenimiento-Supervisor)	
CIERRE DE LA NO CONFORMIDAD			
LA ACCIÓN ESTABLECIDA FUE EFICAZ?		¿Por Qué?	
SI <input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		Se logró especificar las responsabilidades frente al proceso de Mantenimiento, definiendo de esta forma sus funciones.	
Elaboró	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 16/05/2011
Revisó	IVAN ADOLFO MORANTES MOJICA	Firma 	Fecha 16/05/2011

ANEXO 14. Certificación de Evaluación y Aprobación por el ICONTEC en la norma NTC ISO 9001:2008




ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la Calidad de:
ICONTEC Certifies that the Quality Management System of:
AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.
 Carrera 23 No. 19-43 Piso 3; Carrera 12 No. 20-14, Barrio Girardot Bucaramanga, Santander
 Carrera 23 No. 10-73/89 Sur Local 102 Villavicencio, Meta
 Calle 24 No. 5-34 Yopal, Casanare
 Colombia

Ha sido evaluado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:
 has been assessed and approved based on the specified requirements of:
ISO 9001:2008 - NTC-ISO 9001:2008

Este Certificado es aplicable a las siguientes actividades:
 This certificate is applicable to the following activities:
**Despacho, transporte terrestre de carga líquida
 (petróleo crudo, hidrocarburos derivados del petróleo,
 derivados y no derivados) a nivel nacional**
**Dispatch, land transport liquid cargo, (crude
 petroleum, petroleum hydrocarbons, derivatives and
 not derivatives) at the national level**

Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los
 requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC
 This approval is subject to the maintenance of the management system according to the
 specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado SC-CER134886
 Certificate

Fecha de Aprobación: Approval Date:	2011 07 22	Fecha Última Modificación: Last Modification Date:	
Fecha de Renovación: Renewal Date:		Fecha de Vencimiento: Expiration Date:	2014 07 21


 Director Ejecutivo
 Executive Director

ICONTEC es un organismo de Certificación acreditado por:
 ICONTEC is a certification body accredited by:





Avenida 26 No. 13-15
 Bogotá D.C. - Colombia
 Tel: +57 316 21 4 012 - 3452171
 Fax: +57 316 21 4 012-3452171



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and
ICONTEC

hereby certify that the organization

AUTOTANQUES DE COLOMBIA S.A.S.

Carrera 23 No. 19-43 Piso 3; Carrera 12 No. 20-14, Barrio Girardot Bucaramanga, Santander
Carrera 23 No. 10-73/89 Sur Local 102 Villavicencio, Meta
Calle 24 No. 5-34 Yopal, Casanare
Colombia

for the following field of activities:

**Despacho, transporte terrestre de carga líquida
(petróleo crudo, hidrocarburos derivados del petróleo,
derivados y no derivados) a nivel nacional**

**Dispatch, land transport liquid cargo, (crude
petroleum, petroleum hydrocarbons, derivatives and
not derivatives) at the national level**

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

Issued on: 2011 07 22

Validity date: 2014 07 21

Registration Number: CO-SC-CER134886



Michael Drechsel
President of IQNet

Fabio Tobón
Executive Director of ICONTEC



IQNet Partners:
AFNOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vincotte International Belgium ANEC Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Crt Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany DS Denmark
ELOT Greece FCAN Brazil FONDORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMC Mexico
Inspecta Certification Finland IRAM Argentina JQA Japan KQI Korea MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland
PCBC Poland Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SERIM QAS International Malaysia SQS Switzerland
SWAC Romania TEST Se Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com