

Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario dedicado a estación de servicio de Comercio al por menor de combustible para automotores

Diplomado Gerencia del Sistema Integrado de Gestión en Seguridad, Salud, Ambiente y Calidad -HSEQ
Código: 358063 Yeimy Diaz Asprilla Ivón Lizeth Tovar Vivas Yeison Andres Hernandez Ospina

YAHERNADEZOS DEC 01, 2022 10:46PM UTC

Estudiantes autores

IVON TOVAR DEC 02, 2022 02:23AM UTC

Ivon Lizeth Tovar Vivas

iltovarv@unadvirtual.edu.co

ANONYMOUS DEC 01, 2022 11:26PM UTC

Yeimy Díaz Asprilla

Ydiazas@unadvirtual.edu.co

YAHERNADEZOS DEC 01, 2022 11:26PM UTC

Yeison Andres Hernandez Ospina

yahernandezos@unadvirtual.edu.co

YAHERNADEZOS DEC 02, 2022 02:24AM UTC

Docente

LERSEN ANDRES FLOREZ

lersen.florez@unad.edu.co

Identificación de la organización y alcance al SIG

YAHERNADEZOS DEC 01, 2022 11:31PM UTC

Identificación de la organización y alcance al SIG

Estación de servicio de gasolina ESSO Cañas Gordas realiza la actividad de Comercio al por menor de combustible para automotores CIIU 4731 ubicado en la Calle 18 #113 - 75, Cañas

gordas, Cali, Valle del Cauca, latitud 3°21'24.96"N longitud 76°31'48.47"O para el proceso de venta de combustible opera con nueve empleados.

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:26AM UTC

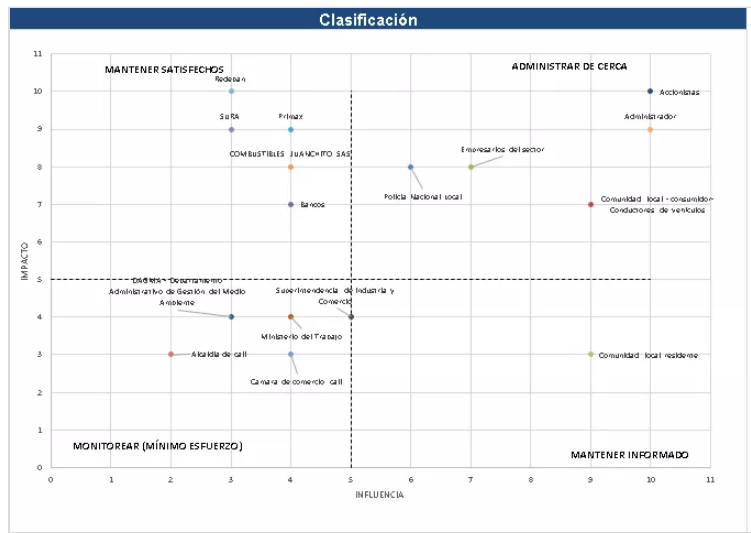
Alcance sistema de gestión HSEQ:

La implementación del sistema integrado de gestión HSEQ para la organización se establece bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, dentro de la instalación física ubicada en Calle 18 #113 - 75, Cañas gordas, Cali, Valle del Cauca para el servicio de Comercio al por menor de combustible para automotores; con el fin de satisfacer las necesidades de la organización y los clientes.

Tabla 2.

Mapa de riesgos. (Ministerio Minas y Energía , 2015).

Mapa de Riesgos_ Excel spreadsheet PADLET DRIVE



YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:18AM UTC

Tabla 3.

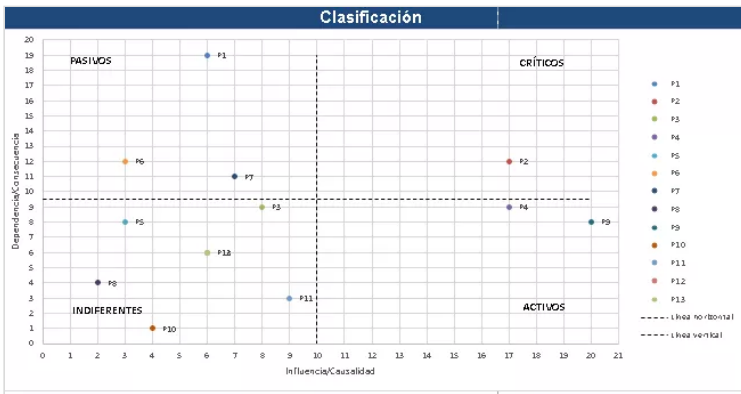
Necesidades y expectativas pertinentes y los requisitos para el sistema integrado de gestión.

Matriz Vester

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:11AM UTC

Figura 2.

Matriz Vester.



Grupo	#	Parte Interesada	Proceso que Interactúan	Necesidades	Expectativas	Cómo afecta al SIG
Clientes	1	Policia Nacional Local	Compra combustible por contrato, Promoción.	Hacer un seguimiento correcto de las promociones y puntos de seguridad, seguimiento a los clientes.	Agilidad en la atención, documentos por volumen, puntualidad durante toda jornada, pagos mensuales.	Conductores referidos, quejas y reclamos puntos, exigencias de mejora continua.
Clientes	2	Comunidad local - consumidores/Conductores de vehículos	Compra combustible por contrato, Promoción.	Ofrecer atención personalizada y del primer nivel. Ofrecer varios tipos de servicios, seguridad en la operación.	Servicio oportuno, óptimo funcionamiento de audítores, formas de pago.	Conductores referidos, servicio prestado a la comunidad, quejas y reclamos puntos, exigencias de mejora continua.
Clientes	3	Empresarios del sector	Compra de combustible por contrato, Servicio empresarial, Ventas, Promoción.	Oportunidad pagada del combustible, centros acopiados, ahorro en desplazamiento. Capacitación de empleados, Aspecto y limpieza de la gasolinera.	Respuesta oportuna a QR, sistemas de movilidad para colaboradores, tecnología para distribución del gasto.	Quejas y reclamos puntos, terminación del contrato, necesidad de mejora continua.
Proveedores	4	Primax	Negociación, Proveeduría.	Facturación oportuna, cumplimiento del contrato.	Aliado de negocio, duración de contrato, mejoramiento continuo de la empresa.	La proveeduría de materia prima principal y puede para la operación.
Proveedores	5	COMBUSTIBLES JUANCHITO SAS	Tecnología, negociación, proveeduría	Facturación oportuna, cumplimiento del contrato.	Aliado de negocio, duración de contrato, mejoramiento continuo de la empresa.	El manejo, recolección, transporte y disposición final de residuos contaminados con hidrocarburos.
Proveedores	6	DEWAR SAS	Tecnología, negociación, proveeduría	Verificación del cumplimiento de requisitos del Reglamento Técnico para misiones de combustible.	Garantizar la trazabilidad de los procesos y el cumplimiento de los principios de la transparencia, independencia y confiabilidad. El certificado de conformidad técnica del personal.	Apoyo técnico para operar con los requerimientos de cumplimiento a los criterios del decreto 1072 del 2021.

Matriz Stakeholders PDF document PADLET DRIVE

Identificación de los stake holders y su análisis

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:11AM UTC

Figura 3.

Identificación Stakeholders. (MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA, 2021).

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:17AM UTC

Las partes interesadas internas y externas son para la organización fundamentales para la operación, no obstante podemos identificar la comunicación y relacionamiento estrecho que como consecuencia se debe resaltar la satisfacción de los accionistas, alta dirección y clientes sin embargo la organización tiene un gran retos y es la satisfacciones de los proveedores y en especial que tiene un proveedor mandatorio y único por su relación comercial con la franquicia con todo esto debe tener especial tacto para garantizar las especificaciones de calidad y relacionamiento a satisfacción de ambas partes ya que provee de materia prima critica para la operación, igual forma los prestadores de servicios financieros, conformidad técnica y

seguridad y salud en el trabajo son una obligatoriedad ser informados y mantener comunicación periódica para garantizar estabilidad en el proceso, así mismo la comunidad y los organismos de control se deben monitorear constantemente porque son entidades que pueden generar un alto riesgo e impacto en el concepto comercial, seguridad y salud en el trabajo y ambiental (Friedman & Miles, 2006).

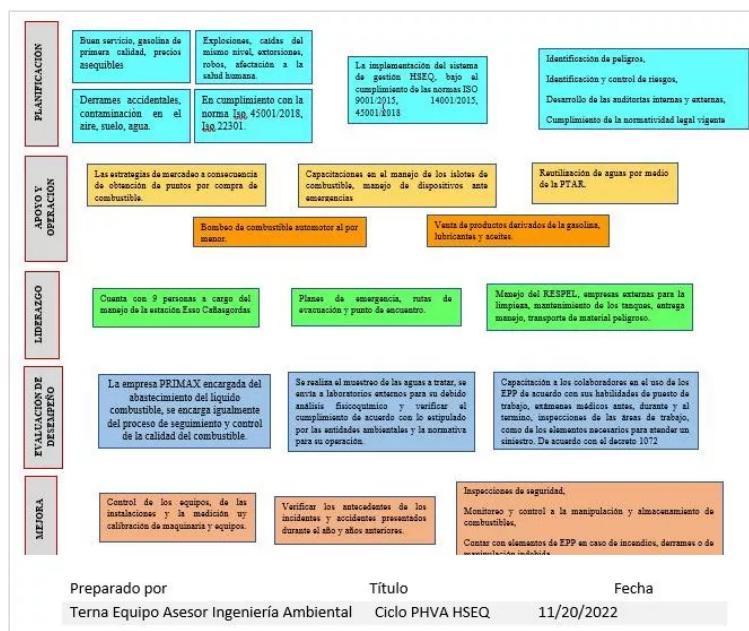
- Diagrama de dispersión
- Gráficos de control" (A. Cevallos, 2022).

Aplicación del ciclo PHVA al proceso de integración de sistemas de gestión

IVON TOVAR DEC 10, 2022 01:29AM UTC

Figura 4.

Ciclo PHVA.



YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:33AM UTC

El presente trabajo se desarrolla con el fin de implementar herramientas de control de calidad y de mejora continua por consiguiente aplicamos el ciclo PHVA a través de esta herramienta básica desarrollamos una ruta de mejora continua de la empresa sumado a esto como propone Ishikawa " Siente herramientas básicas e indispensables para el control de calidad, herramientas de fácil uso que no necesitan matemática avanzada, por lo que cualquier persona que se le instruya será capaz de utilizar. Estas herramientas son:

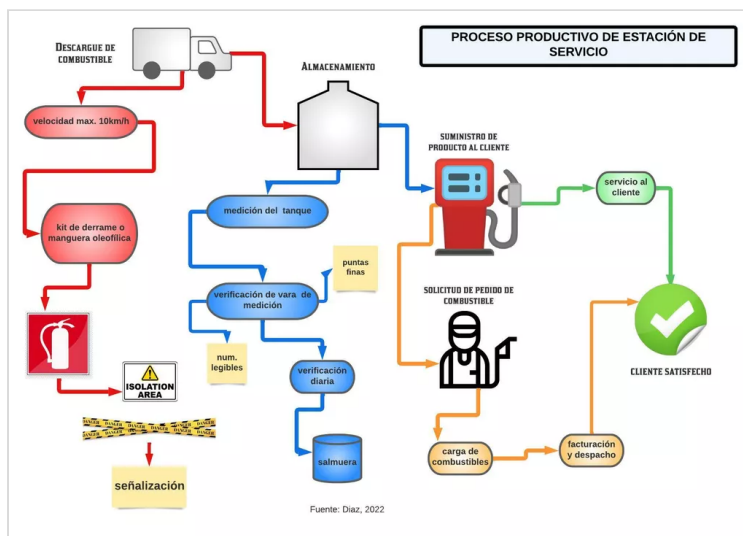
- Cuadro de Pareto
- Diagrama de causa y efecto
- Estratificación
- Hoja de verificación
- Histograma

Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos

ANONYMOUS DEC 10, 2022 01:32AM UTC

Figura 5.

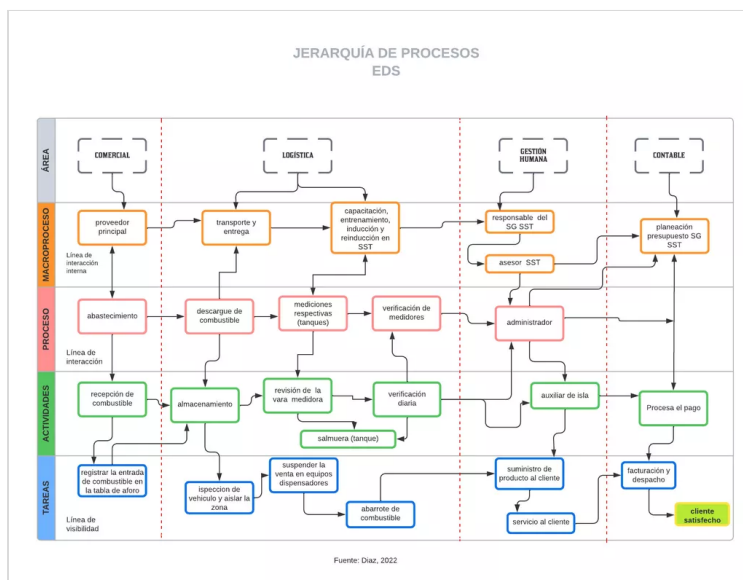
Proceso productivo de bienes o servicios y jerarquía de procesos. (Zuñiga, 2018).



ANONYMOUS DEC 10, 2022 01:20AM UTC

Figura 6.

Jerarquía de procesos.



Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes

ANONYMOUS DEC 10, 2022 01:20AM UTC

Tabla 4.

Requisitos comunes integrables y requisitos no comunes. (Restrepo Salinas, 2022).

INTEGRACIÓN	ISO 9001: 2015	ISO 14001: 2015	ISO 45001: 2018	SIG
Comprensión de la organización y de su contexto	4.1	4.1	4.1	Determinar cuestiones internas y externas utilizando del método de la Matriz DOFA: (Debilidades - Oportunidades - Fortalezas - Amenazas) Herramienta para analizar los factores internos (debilidades y fortalezas) y los externos (amenazas y oportunidades) que influyen en el sistema.
Determinación de las partes interesadas que son pertinentes al SIG.	4.2	4.2	4.2	Diseñar un Tabla de determinación de necesidades y expectativas de las partes interesadas. El administrador y personal de ventas se encargan de identificar las partes interesadas e indagar en sus necesidades y expectativas.
Alcance del SIG según sus procesos productivos, productos y servicios.	4.3	4.3	4.3	1. Identificar los procesos de la organización y materializar el alcance mediante un mapa de procesos que incluya los procesos relacionados con la calidad, el medio ambiente y SST, procesos subcontratados o externalizados. 2. Crear una ficha de cada proceso con información pertinente y trazable para toda la documentación relacionada.
Liderazgo y compromiso	5.1	5.1	5.1	Diseñar una tabla donde se muestren todas las responsabilidades y actividades específicas de la alta dirección con respecto a las normas de referencia.
Enfoque al cliente	5.1.2			La alta dirección debe asegurar que se cumplen y se comprenden los requisitos del cliente legales y reglamentarios demostrando su liderazgo y compromiso, para ello se pone en práctica el buzón de sugerencias y el análisis de quejas y reclamos.

REQUISITOS COMUNES Y NO COMUNES APA
PDF document
PADLET DRIVE

Gestión de recursos y operación

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:21AM UTC

Tabla 5.

Gestión de recursos y operación.

Información general para establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG y Bioseguridad.

Gestión de recursos y operación
Información general para establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG y Bioseguridad
NOMBRE DEL PROYECTO
Herramientas para la implementación del sistema integrado de gestión para el sector terciario dedicado a la venta de combustible líquido al por menor

CALENDARIO TENTATIVO

HITO CLAVE	EMPEZAR	TERMINAR
Fase 1: Diagnóstico	02/04/2023	02/17/2023
Fase 2: Elaboración de la documentación soporte	02/20/2023	03/31/2023
1. Programa de Control de Documentos y Registros	04/03/2023	04/14/2023
2. Programa de Auditorías Internas:	04/17/2023	04/28/2023
3. Programa de Producto No Conforme	05/01/2023	05/05/2023
4. Programa de Acciones Preventivas y Correctivas	05/08/2023	05/19/2023
Fase 3: Revisión de la Documentación	05/22/2023	05/26/2023
Fase 4: Formación e Implementación	06/01/2023	10/31/2023
Fase 5: Auditoría interna	11/20/2023	11/24/2023
Fase 6: Revisión por la Dirección	12/11/2023	12/15/2023

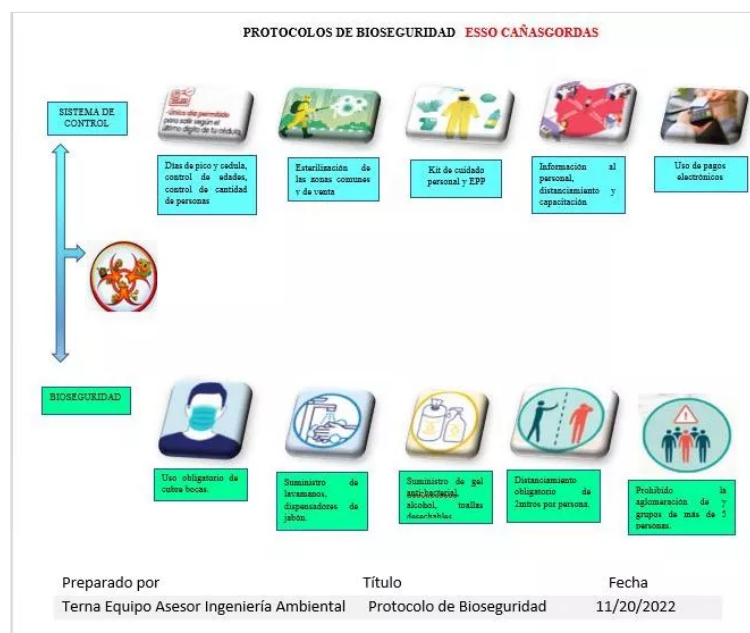
Gestion de recursos y operación
PDF document
PADLET DRIVE

Esquema de Bioseguridad

IVON TOVAR DEC 10, 2022 01:20AM UTC

Figura 7.

Bioseguridad. (MINSALUD, 2021).



Formulación del plan de integración

YAHERNADEZOS DEC 10, 2022 01:34AM UTC

Política integrada

La estación de servicio de Comercio al por menor de combustible para automotores, en concordancia con los principios de nuestra visión ser una empresa que desarrolla sus actividades y servicios de venta de combustible al por menor con altos estándares de calidad a través de los siguientes compromisos.

Compromiso de la alta dirección con el logro de los objetivos y una efectiva comunicación con las partes interesadas, el cumplimiento legal y requisitos mandatorios, la mejora continua, calidad del combustible y requerimientos técnicos, seguridad y salud ocupacional y el compromiso con el medio ambiente.

IVON TOVAR DEC 10, 2022 01:21AM UTC

Tabla 6.

Formulación del plan de integración. (Sánchez Monroy & Zurita Domínguez, 2016).

Formulación del Plan de Integración		
Componente Norma UNE 66177	Actividad Propuesta	Pautas para Desarrollar la Actividad Propuesta
5.1 Beneficios y dificultades esperados de la integración	<p>Para la estación de servicio ESSO Cañaaagordas es de vital importancia satisfacer las necesidades de la comunidad, sector y de sus clientes; de acuerdo con su servicio de venta al por menos de combustible automotor.</p> <p>Con nuestro proceso administrativo y operacional nuestra empresa va en la búsqueda constante de unir nuevas maneras de aplicar nuestros servicios a las tecnologías y la verificación de los datos estadísticos para el crecimiento y satisfacción de los clientes.</p>	<p>La implementación del sistema integrado de gestión HSEQ de acuerdo con las normas ISO 9001/2015, 14001/2015 y 45001/2018</p> <p>De acuerdo con la estructura organizacional de la empresa y de las competencias para las que estamos preparados, buscamos que tener en cuenta las observaciones de nuestros clientes, nuestros proveedores para conseguir el crecimiento institucional y de calidad en nuestros servicios.</p>
5.2 Análisis del contexto	<p>Cumplimiento de la normatividad legal vigente en todos los temas de seguridad y salud en el trabajo, esto ambiente y calidad; para dar cumplimiento a los objetivos y necesidades de las partes interesadas.</p> <p>Dar cumplimiento a los objetivos propuestos dentro de la del diseño, implementación, el control de los sistemas de gestión de acuerdo a su alcance.</p>	<p>Clientes: Atención personalizada y de calidad, variedad en los productos y servicios, seguridad a la hora de su operación.</p> <p>Proveedores: Verificación en el cumplimiento de los registros de operación e acuerdo con los estatutos normativos.</p> <p>Alta Dirección: Debe tener claro los parámetros de planificación, comunicación asertiva, monitoreo y verificación de los indicadores de gestión.</p> <p>La organización debe definir sus objetivos para dar cumplimiento al alcance de la organización y así poder designar la persona idónea para su implementación, la medición, el análisis y por último dar revisiones que lleven a un monitoreo adecuado del sistema.</p>

Formulacionplande integracion
PDF document
PADLET DRIVE

ANONYMOUS DEC 02, 2022 12:16AM UTC

Es recomendable que se asigne al responsable del SIG, y para esto es oportuno contar una persona que lidere y se encargue de poner en marcha las actividades y la coordinación de los grupos de trabajo a fin de alcanzar los objetivos propuestos, el encargado de las actividades ya mencionadas también será el responsable de ejecutar el plan de trabajo y el cronograma de la integración del sistema además de dar la orden de realizar las acciones pertinentes a su desarrollo.

Considerando que la empresa cumple con los requisitos legales del decreto 1072 de 2015 de constitución de la organización se recomienda analizar la documentación existente del SG-SST para poderla integrar en el SIG progresivamente en acople con recursos logísticos y humanos disponibles.

La participación del trabajadores es muy importante en la empresa ya que este es el que se mueve el campo de acción de cada uno de los procesos operativos y es testigo de anomalías, irregularidades o deficiencias en las operaciones, servicios prestados, la venta de los productos o atención al cliente, se recomienda fortalecer la comunicación con los trabajadores y la consulta para tomar acciones correctivas y fomentar la mejora continua en sistemas de gestión.

IVON TOVAR DEC 02, 2022 12:42AM UTC

Recomendaciones

La estación de servicio es una organización que tiene una constitución de su actividad acreditada y con un buen funcionamiento en el sector; su actividad se hace atractiva ya que se encuentra en una ubicación, donde se presenta gran parque automotor por las universidades y demás empresas de su área.

Como organización puede incluir varios servicios más para la satisfacción de los clientes y encontrar el camino correcto para la identificación de crecimiento en el mercado; para ellos es indispensable que la empresa cuente con un equipo de trabajo con el cual pueda lograr alcanzar todas las actividades que el sistema de gestión HSEQ puedan ser logrados.

Se deberá gestionar más compromiso por la alta dirección en la cual los recursos económicos, las actividades de integración del personal, proveedores entre otros cumplan con lo requerido para que la estructura organizacional pueda lograr los objetivos expuestos.

Bibliografía

YAHERNADEZOS DEC 05, 2022 04:22PM UTC

Bibliografía

YAHERNADEZOS DEC 02, 2022 12:15AM UTC

Recomendaciones

Utilizar los lineamientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo como punto de arranque para la integración e implementación de las normas ISO 9001:2015 y ISO 14001:2015.

Se debe evaluar los riesgos de la empresa frecuentemente con una periodicidad de bimensual ya que tienen actualizaciones ocasionales legales y otros requisitos evaluando los puestos de trabajo con el fin de tener los controles adecuados, adicional es muy importante desarrollar una matriz de competencias e incluir la formación relacionada con el sistema integrado de gestión e incentivas para generar conciencia y pertinencia en el ADN de la cultura corporativa.

El sistema documental debe ser controlado por la compañía es un riesgo que estos documentos sean administrados por una empresa tercera sin los debidos controles de confidencialidad e imparcialidad.

El principal requisito de la línea base de partida de la implementación del sistema integrado de gestión es el compromiso de la alta dirección y el personal ya que son los que conocen los procesos y oportunidades de mejora esto conlleva a facilitar la adaptación a los cambios y la mejora continua.

A. Cevallos, F. (30 de 15 de 2022). *Control Total de la Calidad: el Enfoque Japonés*.

[https://www.academia.edu/12751032/Control Total de la Calidad el Enfoque Japon%C3%A9s](https://www.academia.edu/12751032/Control_Total_de_la_Calidad_el_Enfoque_Japon%C3%A9s)

Friedman, A. L., & Miles, S. (2006). *Stakeholders : Theory and Practice*. OUP Oxford.

Mercado, A., & Y, C. (2022). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH): Revistas y Boletines Científicos*.

<https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa1/articulo/view/8263/8494>

Ministerio de Minas y Energía. (31 de 05 de 2010). *PROGRAMA DE USO RACIONAL Y EFICIENTE DE ENERGÍA Y FUENTES NO CONVENCIONALES – PROURE*.

<https://www1.upme.gov.co/DemandaEnergetica/MarcoNormatividad/plan.pdf>

ANONYMOUS DEC 05, 2022 04:24PM UTC

Ministerio Minas y Energía . (26 de 05 de 2015). *DECRETO 1073 DE 2015*.

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77887#:~:text=El%20objeto%20de%20este%20decreto,ART%C3%8DCULO%202.11.2>

MINSALUD. (Febrero de 2021). *LINEAMIENTOS TÉCNICOS Y OPERATIVOS PARA LA VACUNACIÓN CONTRA EL COVID-19*.

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/lineamientos-tecnicos-operativos-covid19-anexos.pdf>

Restrepo Salinas, M. J. (2022). *Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Calidad y Gestión Integral*.

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/47323/2022%20Maria%20Restrepo.pdf?sequence=1>

IVON TOVAR DEC 05, 2022 04:24PM UTC

Sánchez Monroy, G., & Zurita Domínguez, H. (11 de 2016). *Guía para la gestión integrada de sistemas de calidad*.

<https://biblat.unam.mx/hevila/Ingenieriapetrolera/2016/vol56/n011/3.pdf>

Zuñiga, M. (06 de 2018). *Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 y su Importancia en la Gestión Empresarial*.

https://www.researchgate.net/profile/Miguel-Zuniga-Corbett/publication/328394214_Sistemas_Integrados_de_Gestion_ISO_90012015_ISO_140012015_ISO_450012018_y_su_Importancia_en_la_Gestion_Empresarial/links/5bd917914585150b2b93531e/Sistemas-Integrados-de-Gesti

Enlace YouTube

YAHERNANDEZOS DEC 07, 2022 12:47AM UTC



Caso de estudio -- Diplomado Gerencia del Sistema Integrado de Gestión HSEQ.

by Yeison Andres Hernandez Ospina

YOUTUBE
