

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS ISO  
9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 DE LA EMPRESA INVERGROUP  
MONTERREY F&C SAS**

**LEDDY LORENA JAIME RAMIREZ**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**

**ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

**SAN JOSE DE CUCUTA**

**2022**

**DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LAS NORMAS  
ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 DE LA EMPRESA  
INVERGROUP MONTERREY F&C SAS**

**LEDDY LORENA JAIME RAMIREZ**

**Trabajo de grado para optar al título de Especialista en Sistemas Integrados de  
Gestión HSEQ**

**Director(a)**

**MSC. LUZ ALBA CABALLERO PEREZ**

**Grupo de Investigaciones: GIBA**

**Línea de Investigaciones: Aseguramiento de la Calidad**

**UNIVERSIDAD DE PAMPLONA**

**FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA**

**ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN HSEQ**

**SAN JOSE DE CUCUTA**

**2022**

## **DEDICATORIA.**

A Dios y mi familia.

## Tabla de contenido

Pág.

<b>RESUMEN</b> .....	<b>8</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	9
<b>1. INTRODUCCION</b> .....	10
<b>2. OBJETIVO</b> .....	11
2.1. Objetivo General .....	11
2.2. Objetivos Específicos.....	11
<b>3. MARCO DE REFERENCIA</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1. ANTECEDENTES</b> .....	12
3.1.1. Antecedentes en el Contexto internacional .....	12
3.1.2. Antecedentes en el Contexto nacional.....	13
3.1.3. Antecedentes en el Contexto local .....	15
<b>3.2. MARCO CONTEXTUAL</b> .....	16
<b>3.3. MARCO TEORICO</b> .....	19
<b>3.4. MARCO LEGAL</b> .....	23
<b>4. METODOLOGIA</b> .....	26
4.1. Tipo de investigación .....	26
4.2. Etapas del proyecto .....	26
4.2.1. Etapa 1. Diagnostico .....	26
4.2.2. Etapa 2. Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión. ....	27
4.2.3. Etapa 3. Documentación del proceso misional de la comercialización del combustible. .....	28
<b>5. RESULTADOS Y DISCUSION</b> .....	30
<b>5.1. Diagnostico</b> .....	30
5.1.1. Diagnóstico normas ISO 9001:2015; ISO 14001; 2015 e ISO 45001:2018 .....	30
5.1.2. Análisis de los aspectos internos y externos de la empresa .....	33
<b>5.2. Estructura Documental Del Sistema Integrado De Gestión</b> .....	<b>34</b>
5.2.1. Identificación de los procesos.....	35
5.2.2. Política Integral de Gestión Invergroup Monterrey F&C SAS.....	37
5.2.3. Objetivos del Sistema Integral de Gestión.....	39
5.2.4. Integración de los requisitos de los sistemas de gestión.....	40
5.2.5. Jerarquía documental para el SIG de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS .....	42
5.2.6. Contenido De Los Documentos Del SIG .....	47
5.2.7. Control De Documentos. ....	49
5.2.8. Distribución del Documento.....	51
5.2.9. Control de Documentos Externos. ....	51
5.2.10. Control De Cambios En Los Documentos.....	52
5.2.11. Relación Documental del sistema Integrado de gestión .....	52

<b>5.3. Documentación Del Proceso Misional De La Comercialización Del Combustible .....</b>	<b>52</b>
5.3.1. Caracterización Proceso Misional Comercialización de Combustible.....	55
5.3.2. Documentación del proceso misional comercialización del combustible .....	56
<b>6. CONCLUSIONES .....</b>	<b>57</b>
<b>7. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>59</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>64</b>

## INDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla 1. Distribución de personal .....</b>	<b>17</b>
<b>Tabla 2. Valoración porcentajes de implementación de los capítulos de las normas ...</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 3. Puntaje total obtenido diagnóstico de las tres normas.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 4. Matriz DOFA. Análisis Interno y Externo .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 5. Descripción objetivo de los procesos.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6. Requisitos de la Política de un Sistema integrado de Gestión .....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 7. Matriz De Requisitos Integrales.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 8. Identificación Tipo de Documento .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabla 9. Identificación Tipo del proceso responsable .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabla 10. Lista de actividades Comercialización de combustible .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabla 11. Simbología de diagrama de proceso .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabla 12. Relación de documentos en el proceso misional comercialización de combustible .....</b>	<b>56</b>

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1. Estructura Organizacional .....</b>	<b>17</b>
<b>Figura 2 Fases de ejecución .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 3. Puntaje total obtenido diagnóstico normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura 4. Mapa de Proceso .....</b>	<b>35</b>
<b>Figura 5. Pirámide documental establecido para el SIG de la empresa Invergroup Monterrey F&amp;C SAS .....</b>	<b>42</b>
<b>Figura 6. Estructura de la codificación documental .....</b>	<b>44</b>
<b>Figura 7. Encabezado del Documento .....</b>	<b>46</b>
<b>Figura 8. Pie de Página del documento .....</b>	<b>47</b>
<b>Figura 9. Diseño de documento modelo 1.....</b>	<b>48</b>
<b>Figura 10. Diseño de documento modelo 2 .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura 11. Listado maestro.....</b>	<b>51</b>
<b>Figura 12. Control de cambio.....</b>	<b>52</b>
<b>Figura 13. Diagrama proceso de actividades .....</b>	<b>55</b>

## INDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo 1. MA-GG-001. Matriz Planificación de Objetivos.....	64
Anexo 2. PR-SGI-001. Control de la información documentada.....	65
Anexo 3. Relación documental para el Cumplimiento de los requisitos SIG .....	75
Anexo 4. FO-SGI-004 Descripción De Proceso.....	77
Anexo 5. CA-SIG-001. Caracterización del proceso Comercialización del Combustible. ..	79
Anexo 6. PR-CO-003 Suministro de combustible .....	81
Anexo 7. POT-CO-001 Protocolo De Servicio .....	83
Anexo 8. PR-CO-004 Calibración de dispensadores y surtidores .....	85
Anexo 9.FO-CO-003 Acta de prueba calibración dispensadores y surtidores .....	89
Anexo 10. PR-CO-005 Inspección de dispensadores y surtidores de combustible .....	91
Anexo 11. FO-CO-007 Inspección de surtidores y áreas de islas .....	94
Anexo 12. FO-CO-001 Reporte De Ventas Por Turnos.....	95
Anexo 13. FO-CO-002 Formato Rotación De Turnos .....	95
Anexo 14. FO-CO-008 Formato de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias .....	96
Anexo 15. FO-CO-009. Encuesta De Satisfacción Al Cliente .....	97
Anexo 16. FO-GH-002. Perfil del Cargo .....	98
Anexo 17. PL-SIG-003. Plan de Capacitación .....	100
Anexo 18. FO-SIG-005 Hoja Técnica Del Indicador.....	102
Anexo 19. MA-SGI-001 Matriz de Requisitos Legales .....	103
Anexo 20. Matriz De Identificación De Peligros, Valoración De Riesgos Y Controles ....	103
Anexo 21. PRO-SIG-003 Programa de Mantenimiento .....	103
Anexo 22. FO-SIG-010 Reporte De No Conformidades Y Acciones De Mejora.....	104
Anexo 23. FO-SGI-015 Listado Maestro de Documentos .....	105

## RESUMEN

Con el desarrollo del presente trabajo se diseñó un Sistema integral de gestión, en la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 que permitirá establecer la mejora continua de los procesos que componen la empresa, así como el logro de la seguridad y salud del trabajador y a controlar los impactos positivos y negativos ambientales generados por sus actividades. El diseño del sistema consta de tres etapas, en primer lugar, se diagnosticó el estado actual del sistema integrado de gestión con relación al grado de cumplimiento de cada requisito, esta etapa se realizó utilizando un diagnóstico de cada norma y una matriz DOFA para conocer el contexto externo, se hizo revisión digital y física de los procedimientos, formatos, registros y documentación existentes en la empresa para identificar la utilización de estos en las mejoras del diseño del sistema, con la información obtenida se pudo establecer un plan de acción. Para la segunda etapa se diseñó la estructura documental del sistema integrado de gestión, para eso fue necesario clasificar los procesos y determinar todos los requisitos obligatorios que establecen las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, con esta información se formó una base documental aplicando la metodología del ciclo de mejora continua PHVA de Deming, con el objeto de que la integración de los sistemas evite la duplicidad de trabajo y se evidencie una eficiencia y eficacia en los procesos. La siguiente etapa consiste en la documentación del proceso misional de la comercialización del combustible, esta etapa se realizó en base a la identificación de procesos y la caracterización correspondiente del proceso misional mediante recolección de información a través de observación y entrevista a los colaboradores identificando los aspectos más relevantes del proceso; llegando a la elaboración de la documentación como procedimientos, formatos e instructivos. Se concluye que el diseño del Sistema de Gestión Integral en calidad, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente, en la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, bajo los criterios de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 permitió establecer la importancia de la implementación del sistema como una mejora continua de los procesos que componen la empresa y que mejorara la seguridad y salud del trabajador y un control de los impactos ambientales generados por sus actividades empresariales.

**Palabras Clave:** Calidad, Ciclo PHVA, Gestión de sistemas, Integración, Medio Ambiente, Seguridad y Salud.

## ABSTRACT

With the development of this work, an integrated management system was designed in the company Invergroup Monterrey F&C SAS, under the criteria of the ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 standards that will allow establishing the continuous improvement of the processes that make up the company, as well as the achievement of worker safety and health and to control the positive and negative environmental impacts generated by its activities. The design of the system consists of three stages, first, the current status of the integrated management system was diagnosed in relation to the degree of compliance with each requirement, this stage was performed using a diagnosis of each standard and a SWOT matrix to know the external context, a digital and physical review of the procedures, formats, records and documentation existing in the company was made to identify the use of these in the improvements of the system design, with the information obtained it was possible to establish an action plan. For the second stage, the documentary structure of the integrated management system was designed, for that it was necessary to classify the processes and determine all the mandatory requirements established by the ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 standards, with this information a documentary base was formed by applying the methodology of Deming's PHVA continuous improvement cycle, with the aim that the integration of systems avoids duplication of work and shows efficiency and effectiveness in the processes. The next stage consists of the documentation of the mission process of fuel commercialization, this stage was carried out based on the identification of processes and the corresponding characterization of the mission process by collecting information through observation and interviews with the collaborators, identifying the most relevant aspects of the process; arriving at the preparation of documentation such as procedures, formats and instructions. It is concluded that the design of the Integrated Management System in quality, safety and health at work and environment, in the company Invergroup Monterrey F&C SAS, under the criteria of the standards ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 and ISO 45001:2018 allowed establishing the importance of implementing the system as a continuous improvement of the processes that make up the company and that will improve the safety and health of the worker and a control of the environmental impacts generated by its business activities.

**Key words:** Quality, PHVA Cycle, Systems Management, Integration, Environment, Safety and Health.

# 1. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, muchas empresas han implementado Sistemas integrales de Gestión como una estrategia organizacional y mejoramiento de sus procesos. Por esto es esencial el diseño e implementación de los sistemas de gestión bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, el informe anual de la Organización Internacional de Normalización (ISO), ISO Survey, y principal referente mundial, ha publicado la clasificación internacional en certificaciones mundiales en 2019, los datos por norma para Colombia logra evidenciar la norma ISO 9001 con 10.463 empresas certificadas, así mismo se evidencia la certificación de la norma ISO 14001 con 3.071 certificados totales, por su parte la norma ISO 45001 con 299 empresas certificadas en esta norma tan reciente<sup>1</sup>.

En concordancia con los anteriores datos es importante incentivar el diseño, implementación y certificación de la empresa INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S en estas normas para mejorar sus procesos y competir con el mercado que se ha venido expendiendo en el departamento de Norte de Santander en los últimos años, siendo una empresa garante en la calidad de sus servicios y al cuidado de sus trabajadores y el medio ambiente.

El presente trabajo pone a disposición el diseño del Sistema Integrado de Gestión en base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 en el que se establece la documentación base y un modelo estructural de la documentación para los procesos establecidos en la empresa con los que se asegura el cumplimiento de los requisitos de las normas, la mejora continua y el crecimiento empresarial de manera eficaz y eficiente.

---

<sup>1</sup> EVOLUCIÓN DE LA CERTIFICACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN. [en línea] <https://www.implementandosgi.com/procesos/evolucion-de-la-certificacion-de-los-sistemas-de-gestion/>

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar el sistema integrado de gestión bajo los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS.

### **2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico sobre el contexto interno y externo de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS para verificar el grado de cumplimiento en los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018.
- Establecer la estructura documental del Sistema Integrado De Gestión bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018.
- Documentar las actividades en el proceso misional de la comercialización del combustible de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS.

### 3. MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1. ANTECEDENTES

Revisada la literatura disponible relacionada con el tema Sistemas Integrados De Gestión Alineadas a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018 en empresas relacionadas con la actividad del comercio al por menor de combustible para automotores, se encontró muy poca información a nivel internacional, nacional y local, sin embargo, se tomaron como referencia diseños en diferentes actividades económicas para reforzar los objetivos de la presente propuesta.

**3.1.1. Antecedentes en el Contexto internacional.** Internacionalmente, se han realizado diversos estudios relacionados con los sistemas integrados de gestión. Se destaca un diseño enfocado al comercio de combustible para automotores.

Rengifo Álvarez, Harry (2016). En su tesis Propuso como Diseñar un sistema integrado de gestión bajo las normas OHSAS 18001 e ISO 14001, para la empresa estación de servicio y gasocentro LA PERRICHOLI S.R.L. Planteando diagnosticar los procesos, que se llevan a cabo en la empresa estación de servicio y gasocentro LA PERRICHOLI S.R.L, diseñar, rediseñar y alinear los procesos a las normas OHSAS 18001 e ISO 14001, documentar los procesos de acuerdo a las normas OHSAS 18001 e ISO 14001.; después de realizada la investigación el autor concluyo: *“el diseño del sistema integrado de gestión en medio ambiente y seguridad y salud ocupacional en el trabajo bajo las normas OHSAS 18001 e ISO 14001, para la empresa estación de servicio y gasocentro LA PERRICHOLI S.R.L. permitirá que los ejecutivos de la organización puedan gestionar de una mejor manera, dado que cuentan con un sistema para hacer mejor las actividades”*.

Chicaiza Conchambay, Pablo Rubén, (2020), propuso que la integración de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo ofrece considerables ventajas, como por ejemplo la optimización y reducción de recursos, la simplificación de la documentación y una gestión más eficiente de los procesos de la organización. El objetivo principal del trabajo de investigación fue identificar la base de un sistema de gestión integrado, mediante el diseño de un modelo que se adapte a las necesidades de la organización, basado en los estándares ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018. Caso: Área de producción de la empresa de envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito. La metodología utilizada en este trabajo de

investigación realizó un análisis deductivo exploratorio, las técnicas utilizadas en la investigación se han desarrollado mediante la aplicación de auditorías a los responsables del proceso, así como a la alta dirección, permitiendo conocer detalles importantes tanto de las características propias de la empresa como de la gestión empleada dentro de la organización. Más allá de estos resultados obtenidos, se recomienda tomar este trabajo como guía en la estructura de investigación, ya que esta puede ser utilizada para quienes han asumido la responsabilidad de implementar un sistema de gestión integrado.

Montes Meléndez, Luis Michael, (2020), En el diseño del sistema integrado de gestión se realizó un diagnóstico de la línea base mediante la observación directa, toma de encuestas, lista de verificación y visitas de campo en las áreas técnicas de la Empresa y en el proyecto: “Mejoramiento e instalación de letrinas sanitarias con arrastre hidráulico de los caseríos de San Juan Bautista Pumpa, Machi y Ganto, distrito de Eleazar Guzmán Barrón, provincia de Mariscal Luzuriaga, departamento de Ancash”. Con la información obtenida se elaboraron los documentos pertinentes al Diseño del Sistema Integrado de Gestión con base en los requisitos de las ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015, los cuales se detallan en las listas maestras de documentos y registros, procedimientos, planes, matrices, políticas, mapas y reglamentos adjuntos en el presente trabajo. Los hallazgos de la Línea Base fueron comparados con lo exigido por las normas ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 encontrando un cumplimiento del 33, 16 y 29 % respectivamente. Mientras que la comparación entre las normas ISO y la Lista Final de Verificación de Requisitos en base al diseño del Sistema Integrado de Gestión reveló un cumplimiento del 98, 95 y 97 % respectivamente, evidenciándose así los efectos positivos del diseño del sistema integrado de gestión propuesto para mejorar sus desempeños en seguridad y salud en el trabajo, ambiente y calidad, como empresa y como ejecutora de proyectos de inversión

**3.1.2. Antecedentes en el Contexto nacional.** En Colombia, se han realizado propuestas relacionadas con diseños de sistemas integrados en gestión bajo la normatividad normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 en diferentes actividades económicas algunos destacados son para el comercio de combustible al por menor se resalta una propuesta de sistema integrados de gestión:

Los autores Pallares Pallares, Karen Juliana; Balaguera Díaz, Wilmer Andrey, (2019), En su monografía documentaron un Sistema Integrado de Gestión para la E.D.S Multiservicios La Y de la Palma S.A. consistió en definir los procesos y procedimientos necesarios para orientar los esfuerzos

de la organización a fortalecer la gestión de productos y servicios a clientes internos y externos, seguridad y salud de sus colaboradores internos y externos y a controlar impactos ambientales, positivos o negativos, generados por sus actividades. Así, se establecen los procesos operativos necesarios para implementar un Sistema Integrado de Gestión en la E.D.S. Multiservicios La Y de la Palma S.A., se definen actividades que agregan valor y determinan recursos necesarios para su implementación, de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 14001:2015, de manera que se cubran todos los procesos. Al investigar, se consultó la información de la empresa y los procesos de implementación de Sistemas Integrados de Gestión en diferentes organizaciones. Una vez diagnosticado los sistemas de gestión en la empresa los autores determinaron el estado actual en el que se encontraban los sistemas, demostrando que el sistema más avanzado en su implementación era el SGSST, seguido por el SGA y en tercer lugar SGC lo que permitió establecer un plan de mejora bajo el ciclo PHVA para nivelar los tres sistemas y lograr su funcionamiento íntegro

Aguirre Herrera, María Elena, (2021), En su trabajo diseño del Sistema Integrado de Gestión basado los referenciales NTC-ISO9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 en el Club de Patinaje Envigado PAEN, con 28 años formando a niños, jóvenes y adultos en patinaje de carrera y artístico, como oportunidad concreta de revisar la proyección estratégica del club para demostrar responsabilidad social y lograr mantenerse en el tiempo. La metodología utilizada fue mixta, se hizo uso de información primaria, recolectada a través de un grupo focal y de una encuesta inicial aplicada en dos bloques, facilitando el diagnóstico para cada uno de los referenciales, bajo un diseño no experimental, un alcance inicialmente exploratorio, descriptivo y correlacional, una población finita y flotante, y un muestreo aleatorio estratificado por proporciones y aleatorio sistemático. Los resultados permitieron proponer alternativas de solución y un plan y proceso de intervención pertinentes a las necesidades del club PAEN.

Los autores Gómez Reyes, Shalom Eliana; Plata Real Brayan Alexander., (2019), diseñaron un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para la empresa Ecoláctea S.A.S con el fin de disminuir el porcentaje de las no conformidades. Para tal efecto se buscó diagnosticar la situación actual de la empresa identificando los incumplimientos en lo referente al Sistema Integrado de Gestión, proporcionando estrategias, lineamientos, métodos e indicadores necesarios que permitieron determinar los componentes para estructurar dicho sistema; y por último se estimaron los costos y beneficios de la propuesta. La metodología empleada para su desarrollo fue mixta, cualitativa por la obtención de datos no cuantificables basados en la observación,

y cuantitativa, ya que se basó en la medición y análisis de la realidad investigada. Con base en el diagnóstico, se concluyó la necesidad de implementar los SGC, SGA y SGSST. Así mismo, se empleó una AMFE y se encontró que, de acuerdo con el Nivel de Prioridad de Riesgo (NPR), la carencia de un manual de procesos y procedimientos (NPR=720), el desorden en control y seguimiento (NPR=630), y la ineficiencia en el área comercial (NPR=576), se constituyen como los principales fallos de la empresa a ser tenidos en cuenta para el mejoramiento de su funcionamiento. Finalmente, en cuanto a la estimación de los costos y beneficios de la propuesta, se estimas los costos en \$110'140.000 y los beneficios que tendría la empresa con la implementación del sistema integrado de gestión serian: mejorar la eficacia de todos los procesos de la organización, determinar los puntos a corregir y tomar las medidas adecuadas para mejorar dichos puntos, logrando cumplir con los requisitos que exigen el SIG y las entidades encargadas, además podrán expandir su mercado no solo vendiendo su producto a Alpina sino a las empresas más reconocidas de este sector, también ayudara con el uso eficiente de los recurso reduciendo los impactos generado convirtiéndose en una organización de alta calidad con certificación, por último se concluye la viabilidad de aplicabilidad del presente diseño para la implementación del sistema integrado de gestión, junto con sus bondades y su perdurabilidad en el tiempo.

**3.1.3. Antecedentes en el Contexto local.** A nivel local los trabajos relacionados a sistemas integrados de gestión bajo normatividad bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 es muy poca lo relacionado a estos diseños, sin embargo, se encontraron dos trabajos relacionado con los sistemas integrados de gestión en calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental

Las autoras González Pabón, Leidy Johanna; Alegría Vivas, Evelyn Melissa; Quiroga Romero, Cristi Lucia., (2017), Presentaron un instrumento de diagnóstico que facilita la implementación y mejora de un sistema de gestión integrado para articular las normas técnicas NTC-ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007 y el Decreto 1072 de 2015, específicamente el libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6 para empresas pequeñas del sector de la construcción. Con esta investigación se contribuye a que las empresas constructoras promuevan prácticas a favor de la seguridad y salud en el trabajo que mitiguen el impacto que este sector presenta en Colombia. La primera parte del trabajo se centró en el diseño y validación de contenido de la herramienta denominada “Instrumento para diagnosticar el nivel de implementación, integración y cumplimiento de las normas NTC-ISO 9001:2015, NTC-OHSAS 18001:2007 y el Decreto 1072 de 2015, específicamente el libro 2, parte 2, título 4, capítulo 6, como sistema de gestión integrado en empresas

pequeñas del sector de la construcción”. En la segunda parte se desarrolló la aplicación del instrumento en cinco empresas pequeñas del sector construcción, seleccionadas mediante muestreo a conveniencia en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander, con el fin de obtener un diagnóstico de la situación actual de las empresas pequeñas del sector de estudio.

Bolívar Cárdenas, Sergio Enrique; Chinchila Royero José Ricardo, (2014), los autores diseñaron un sistema integrado de gestión basado en la interrelación de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 y OHSAS 18001:2007 para la empresa Inversiones Galavis S.A.S. que le permita en su interior mejorar la eficiencia y efectividad de la organización para la adaptación a las necesidades del mercado, la reducción de los índices de errores evitando así los reprocesos, el incremento de los beneficios económicos y la reducción de los costos de no calidad, la mejora en la moral, la motivación, la participación y las competencias del personal, la adquisición de productos de calidad y el desarrollo de los procesos de manera eficiente y eficaz. El desarrollo del contenido del proyecto inició con el diseño de la base de integración a partir de los requisitos de las normas ISO9001:2008, ISO22000:2005 Y OHSAS18001:2007 que permitió adoptar un modelo integral aplicando el ciclo PHVA, el cual nos permitió realizar un diagnóstico de la situación de la empresa en función de los requerimientos de la base de integración diseñada para la obtención de la información del estado actual y posterior análisis y evaluación de la información con base a la planificación, control, operación, seguimiento, medición y revisión de los procesos. Finalmente, el diseño de los procedimientos para ejercer controles que permitieron el seguimiento, evaluación y la toma de acciones preventivas, correctivas y mejora del Sistema Integrado de Gestión.

A partir de los antecedentes se evidencia la necesidad de diseñar el sistema de gestión integral en la empresa, Invergroup Monterrey F&C SAS bajo la normatividad ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 permitiéndole documentar sus procesos.

### **3.2. MARCO CONTEXTUAL**

El proyecto de diseño del Sistema Integrado De Gestión en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001: se realizó en la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS ubicada en el municipio de Tibú, Norte de Santander; creada en septiembre del 2016 con actividad económica principal en el comercio al por menor de combustible para automotores en la dirección Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.

La empresa cuenta con un personal de quince (15) trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

**Tabla 1. Distribución de personal**

<b>ÁREA</b>	<b>HOMBRES</b>	<b>MUJERES</b>	<b>SUBTOTAL</b>
<b>Gerencial</b>	2		2
<b>Administrativa</b>	1	3	4
<b>Operativos</b>	3	3	6
<b>Talento Humano</b>		3	3
<b>total</b>			<b>15</b>

*Fuente: Invergroup Monterrey F&C S.A.*

### Estructura organizacional

**Figura 1. Estructura Organizacional**



*Fuente: Invergroup Monterrey F&C S.A.*

Los productos de gasolina y ACPM se despachan al cliente en las instalaciones de la Estación de Servicios la cual se compone de una (1) isla, dos (02) surtidores y dos (02) tanques subterráneos para almacenar 13.537 galones de ACPM y un (1) tanque subterráneo para almacenar 6837 galones de gasolina.

## **MISIÓN**

**INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.**, es una empresa dedicada a la distribución, manejo y comercialización de combustibles comprometidos a ofrecer un servicio de Calidad, enfocada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en un tiempo de entrega y volumen exacto de nuestros productos, asegurando la Seguridad y Salud de nuestros colaboradores y manteniendo la honestidad que garantiza un servicio de excelencia.

## **VISIÓN**

**INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.**, será una empresa líder en la distribución y venta de combustible, reconocido a nivel nacional y socialmente responsable, con avanzado grado de innovación e infraestructura que nos garantice una posición de alto nivel dentro del mercado, el cual nos distinguirán por nuestro servicio al cliente por parte de nuestro factor humano y realizando nuestras operaciones en un marco seguro, sustentable y de protección al medio ambiente.

## **VALORES CORPORATIVOS**

**INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.**, fundamenta su gestión en los siguientes valores corporativos:

- **CONFIANZA.** La confianza es un principio básico que engloba honestidad, integridad y transparencia; genera un verdadero trabajo en equipo a todos los niveles, dentro y fuera de la organización.

- **RESPECTO.** El respeto es valorar los derechos y la seguridad de los individuos, de la sociedad y del medio ambiente, dentro y fuera de la organización.

- **PASIÓN.** La pasión es parte fundamental del ADN de **INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.**, Tenemos el sentido de urgencia competitiva y el compromiso personal de sobrepasar las expectativas de los clientes internos y externos.

• **CREATIVIDAD.** Valoramos e impulsamos la creatividad y el espíritu emprendedor para generar nuevas oportunidades y ser más efectivos y eficientes.

### 3.3. MARCO TEÓRICO

A continuación, se presentan los aspectos teóricos más importantes de la propuesta

**Organización internacional de normalización – ISO:** es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 165 organismos nacionales de normalización. A través de sus miembros, reúne a expertos para compartir conocimientos y desarrollar Normas Internacionales voluntarias, consensuadas y relevantes para el mercado que respaldan la innovación y brindan soluciones a los desafíos globales.<sup>2</sup>

**Sistema Integrado de gestión:** Un sistema de gestión integrado es un sistema único diseñado para gestionar múltiples aspectos de las operaciones de una organización en consonancia con múltiples normas, como las relativas a la gestión de la calidad, el medioambiente y la salud y la seguridad laboral.

#### **Beneficios De La Integración**

En un sistema de gestión integrado, el conjunto es mayor que la suma de sus partes. La integración exitosa de sus sistemas de gestión puede tener una serie de beneficios muy tangibles para su organización, incluyendo:

- Evitar la duplicación de esfuerzos
- Hacer un uso más efectivo del tiempo de la gerencia
- Hacer un uso más eficiente de los recursos para implementar y administrar sistemas
- Lograr una certificación más rentable
- Reducir la fatiga de las auditorías<sup>3</sup>

#### **Norma Internacional ISO9001:2015**

---

<sup>2</sup> INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. Acerca de ISO [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

<sup>3</sup> NQA. ORGANISMO DE CERTIFICACIÓN GLOBAL. Acerca de SIG [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en: <https://www.nqa.com/es-co/certification/systems/integrated-management-systems>

## **Principios de la gestión de la calidad**

Esta Norma Internacional se basa en los principios de la gestión de la calidad descritos en la Norma.

ISO 9000. Las descripciones incluyen una declaración de cada principio, una base racional de por qué el principio es importante para la organización, algunos ejemplos de los beneficios asociados con el principio y ejemplos de acciones típicas para mejorar el desempeño de la organización cuando se aplique el principio.

Los principios de la gestión de la calidad son:

- enfoque al cliente;
- liderazgo;
- compromiso de las personas;
- enfoque a procesos;
- mejora;
- toma de decisiones basada en la evidencia;
- gestión de las relaciones.<sup>4</sup>

## **Norma Técnica Internacional ISO 14001, Sistema De Gestión Ambiental**

El propósito de esta Norma Internacional es proporcionar a las organizaciones un marco de referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Esta norma especifica requisitos que permitan que una organización logre los resultados previstos que ha establecido para su sistema de gestión ambiental.

Un enfoque sistemático a la gestión ambiental puede proporcionar información a la alta dirección para generar éxito a largo plazo y crear opciones para contribuir al desarrollo sostenible mediante:

- la protección del medio ambiente, mediante la prevención o mitigación de impactos ambientales adversos;
- la mitigación de efectos potencialmente adversos de las condiciones ambientales sobre la organización;

---

<sup>4</sup> NORMA INTERNACIONAL ISO9001:2015. Acerca de SGC [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

- el apoyo a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos;
- la mejora del desempeño ambiental;
- el control o la influencia sobre la forma en la que la organización diseña, fabrica, distribuye, consume y lleva a cabo la disposición final de productos o servicios, usando una perspectiva de ciclo de vida que pueda prevenir que los impactos ambientales sean involuntariamente trasladados a otro punto del ciclo de vida;
- el logro de beneficios financieros y operacionales que puedan ser el resultado de implementar alternativas ambientales respetuosas que fortalezcan la posición de la organización en el mercado.<sup>5</sup>

### **Norma Internacional ISO 45001 sistema de gestión de la SST**

El propósito de un sistema de gestión de la SST es proporcionar un marco de referencia para gestionar los riesgos y oportunidades para la SST. El objetivo y los resultados previstos del sistema de gestión de la SST son prevenir lesiones y deterioro de la salud relacionados con el trabajo a los trabajadores y proporcionar lugares de trabajo seguros y saludables; en consecuencia, es de importancia crítica para la organización eliminar los peligros y minimizar los riesgos para la SST tomando medidas de prevención y protecciones eficaces.

Cuando la organización aplica estas medidas a través de su sistema de gestión de la SST, mejoran su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ser más eficaz y eficiente cuando toma acciones tempranas para abordar oportunidades de mejora del desempeño de la SST. Implementar un sistema de gestión de la SST conforme a este documento permite a una organización gestionar sus riesgos de la SST y mejorar su desempeño de la SST. Un sistema de gestión de la SST puede ayudar a una organización a cumplir sus requisitos legales y otros requisitos.<sup>6</sup>

### **Ciclo PHVA**

Edward Deming desarrolló el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). A este ciclo se le conoce tanto por el PHVA como por ciclo Deming debido a su autor, se trata de un ciclo

---

<sup>5</sup> NORMA INTERNACIONAL ISO 14001. Acerca de SGA [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%2014001-2015%20Sistemas%20de%20Gestion%20Mabiental.pdf>

<sup>6</sup> NORMA INTERNACIONAL ISO 45001. Acerca de SGC [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en Acerca de SGSST [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

dinámico que se puede emplear en procesos y proyectos de las organizaciones. Esta herramienta se aplica fácilmente y si su uso es el correcto, puede colaborar en gran medida en la ejecución de las tareas de un modo más organizado y eficaz. La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos, además de para la estructura básica de un sistema.

el ciclo PHVA se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos. En este caso, la norma va mucho más allá y nos relaciona cada etapa del ciclo con un capítulo de la norma.

**Planificar.** La norma nos dice que debemos:

- Establecer los objetivos del sistema y sus procesos.
- Establecer los recursos necesarios para generar y proporcionar resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Identificar y abordar los riesgos y las oportunidades.

Esto es porque el Sistema de Gestión de Calidad tiene que planificarse teniendo en cuenta el contexto de la empresa, las necesidades y las expectativas de las partes interesadas, así como todos los requisitos del cliente.

Esta puede ser la fase de diseño del Sistema de Gestión de Calidad, como el alcance, la identificación y la definición de los procesos, etc.

En la norma ISO 9001:2008 se planteaba la planificación como el establecimiento de todos los objetivos y los procesos necesario para conseguir los resultados según los requisitos de los clientes y la empresa.

En la norma ISO 9001 2015 se añade que tenemos que establecer además los recursos que vamos a necesitar y es necesario identificar los riesgos y las oportunidades, asignándoles recursos.

**Hacer.** Implementar lo planificado. La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de la calidad. La organización debe considerar:

1. Las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
2. Qué se necesita obtener de los proveedores externos

**Verificar.** Realizar el seguimiento y (cuando sea aplicable) la medición de los procesos y los productos y servicios resultantes respecto a las políticas, los objetivos, los requisitos y las actividades planificadas, e informar sobre los resultados. La organización debe determinar:

- Qué necesita seguimiento y medición.
- Los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.
- Cuando se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición.
- Cuando se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

**Actuar.** Es necesario tomar acciones para mejorar el desempeño, cuando sea necesario, la empresa tiene que determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implantar cualquier acción que sea necesaria para cumplir con los requisitos del cliente. Deben incluir:

- Mejorar los productos y servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras.
- Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados.
- Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad.<sup>7</sup>

### 3.4. MARCO LEGAL

Para el desarrollo del presente trabajo se tuvo en cuenta el marco legal de la comercialización del combustible al por menor los cuales se presentan a continuación:

**Resolución No. 40119 de 15 abril 2021** de la distribución de volúmenes máximos de combustibles líquidos excluidos de IVA y exentos de arancel e impuesto nacional a la gasolina y al ACPM-Diesel a distribuir en zonas de frontera

**Resolución 40072 Expedida El 15/03/2021** "Por La Cual Se Realiza La Redistribución De Volúmenes De Combustibles Líquidos Excluidos De Iva Y Exentos De Arancel E Impuesto Nacional A La Gasolina Y Al ACPM-Diesel A Distribuir En Zonas De Frontera.

---

<sup>7</sup> ISO 9001 y el ciclo PHVA. Acerca del PHVA [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en Acerca de SGSST [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>

**Resolución No. 31416 de 09-11-2020** De La Modificación Del Plan De Abastecimiento De Zona De Frontera Para El Departamento De Norte De Santander.

**Resolución 40042 del 15 de febrero de 2021.** Por la cual se realiza la redistribución de volúmenes de combustibles líquidos excluidos de IVA y exentos de arancel e impuesto nacional a la gasolina y al ACPM-Diesel a distribuir en zonas de frontera

**Resolución 31689 de 2015.** Por la cual se modifica la resolución 31348 del 24 de julio de 2015 mediante la cual se establecen los procedimientos y condiciones operativas del sistema de información de combustibles SICOM.

**Decreto 1073 de 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía

**Resolución 77507 de 2017** Por la cual se adiciona el Capítulo Séptimo en el Título VI de la circular único a y se reglamenta el control metrológico aplicable a surtidores, dispensadores y/o medidores de combustibles líquidos.

**Resolución 31351 de 2 de mayo de 2017** Por la cual se modifica la resolución 31348 del 24 de Julio de 2015, en relación con el Sistema de Información de Combustibles, SICOM

**Ley 09 de 1979** Código Sanitario

**Ley 373 de 1997** Ahorro y uso eficiente del agua.

**Decreto 2105 de 1983** Reglamenta parcialmente la Ley 09 de a 1979 sobre potabilización y suministro de agua para consumo humano

**Decreto 1594 de 1984** Usos del agua y residuos líquidos, Normas de vertimientos de residuos líquidos

**Decreto 838 de 2005** Disposición final de residuos sólidos, por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1252 de 2008** Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones

**Decreto 1609 de 2002** Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera

**Decreto 838 de 2005** Por el cual se modifica el decreto 1713 de 2002 sobre la disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones

**Decreto 1072 DE 2015** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo

**Resolución 0312 DE 2019** estándares mínimos del SG-SST

## 4. METODOLOGÍA

A continuación, se presenta las actividades que se desarrollaron para dar cumplimiento a los objetivos planteados como se muestra a continuación:

**Figura 2. Fases de ejecución.**



*Fuente: Elaboración propia*

### 4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se realizó una investigación basado en un enfoque tipo descriptiva, ya que se recopiló, clasificó y describió los aspectos propios de la organización para integrar en la elaboración del diseño del Sistema Integrado de Gestión, el cual permitió alinear a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018, se utilizó la observación para abarcar las tres etapas que dan cumplimiento a los objetivos planteados con anterioridad.

### 4.2. ETAPAS DEL PROYECTO

#### 4.2.1. Etapa 1. Diagnóstico

Se identificó el estado real en la que se encuentra interna y externamente la empresa en función a los requerimientos exigidos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018, se utilizó un diagnóstico individual para la recolección de la información y consultoría.

Se hizo una revisión digital y física de los procedimientos, formatos, registros y documentación existentes en la empresa que ayudo para verificar el cumplimiento de los requisitos de las tres normas de manera individual, para realizar estas actividades, se utilizó un diagnóstico por cada norma, donde se verificó el porcentaje de cumplimiento del requisito según las evidencias encontradas.

De manera complementaria se realizó un análisis de los aspectos internos y externos de la empresa con la que se analizó los aspectos negativos y positivos que pueden impactar el sistema integrado de gestión. Se aplicó como herramienta la matriz de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas (DOFA), donde se tuvo en cuenta la participación de los diferentes niveles de la empresa.

Se realizaron visitas y verificación física y digital de la documentación de la empresa con el acompañamiento del responsable del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo y el apoyo del área gerencial, administrativa y operativa de la empresa en la sede de la estación de servicio, donde se hizo una observación directa en el recorrido y se conversó con el personal.

Se realizó el diagnóstico utilizando un documento en Excel, donde se relaciona todos los requisitos obligatorios de cada una de las normas ISO 9001:2015; ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, que determina el cumplimiento de los numerales de cada norma individualmente y posteriormente la tabulación de la información y análisis de la misma. Para la verificación de los requisitos se realizó un documento en Excel.

Las normas se evaluaron individualmente por medio de una lista de chequeo que contiene los numerales de cada norma y a su vez tiene definido una ponderación que arroja un resultado, este resultado se obtuvo mediante la entrega y observación de las evidencias entregadas por el encargado del sistema de gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en reuniones que se llevaron a cabo en el municipio de Tibú en la primera semana del mes de abril del año 2022 y posteriores encuentros virtuales.

#### **4.2.2. Etapa 2. Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión.**

Se construyó la política y objetivos del sistema integrado de gestión tomando como base e incorporando la política establecida en la empresa con relación a la política de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Para construcción de los objetivos del SIG se tuvieron en cuenta los siguientes lineamientos:

**Directriz.** Conciene al lineamiento definido en la política del Sistema Integrado de Gestión, misión y visión de la empresa

**Objetivos.** Se establecen los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, donde se considera como mínimo uno o varios relacionados con: calidad, seguridad y salud en el trabajo y ambiental, para una adecuada construcción de los objetivos se debe tener en cuenta lo siguiente, Deben:

- Ser coherente con la política del Sistema Integrado de Gestión

- Ser medible
- Ser objeto de seguimiento;
- Comunicarse;
- Actualizarse, según corresponda.

**Actividades.** Estas actividades deben asociarse al cumplimiento de los objetivos y garantizar el cumplimiento de las directrices y los objetivos definidos.

**Recursos.** Hace referencia a los recursos necesarios (físicos, humanos, tecnológicos, etc.) necesarios para cumplir con los objetivos y directrices de la política

**Responsable.** Hace referencia al proceso dentro de la empresa encargada del despliegue y cumplimiento de los objetivos

**Documentos Asociados.** Hace referencia a la documentación diseñada para el soporte en el cumplimiento del objetivo

**Plazo de ejecución.** Corresponde a la fecha de terminación programadas para el desarrollo de los compromisos establecidos

**Evaluación De Resultados (indicadores).** Es la manera de medir el cumplimiento de la directriz o lineamientos de la política y los objetivos planteados.

Se identificaron los procesos que formaran parte del sistema integrado de gestión de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS.

Una vez tabulada y analizada la información recaudada de la primera etapa, se estableció el material para el desarrollo de la herramienta en la integración de los sistemas identificando cuales criterios eran comunes, homólogos o específicos.

Se elaboró la propuesta para la estructura documental del sistema integrado de gestión acorde a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018.

#### **4.2.3. Etapa 3. Documentación de las actividades del proceso misional de la comercialización del combustible.**

Se documentó las actividades del proceso misional de la comercialización del combustible con base a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018, teniendo en cuenta los procesos

ya identificados en el mapa de procesos y posteriormente identificadas las actividades se estructura la caracterización del proceso misional de la comercialización del combustible.

Se identificó mediante observación y entrevista verbal al personal las actividades propias en la prestación del servicio del combustible destacando los aspectos de más relevancia a la hora de realizar su proceso en una lista de actividades y graficándolas en un Diagrama de flujo.

## 5. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se muestran los resultados alcanzados de acuerdo con las etapas de la metodología de investigación aplicada para el diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, de acuerdo a los requerimientos de las normas y los resultados obtenidos a través de los diagnósticos aplicados.

### 5.1. DIAGNÓSTICO

#### 5.1.1. Diagnóstico normas ISO 9001:2015; ISO 14001; 2015 e ISO 45001:2018

De acuerdo a las evidencias encontradas, se logra determinar el porcentaje de cumplimiento de los requisitos que tiene la empresa con respecto a la normatividad ISO 9001:2015; ISO 14001; 2015 e ISO 45001:2018, bajo estos resultados se determinó cuales requisitos presentaban cumplimiento, cuáles se deben mejorar y aquellos que se deben implementar (ver tabla 2).

**Tabla 2.** Valoración porcentajes de implementación de los capítulos de las normas

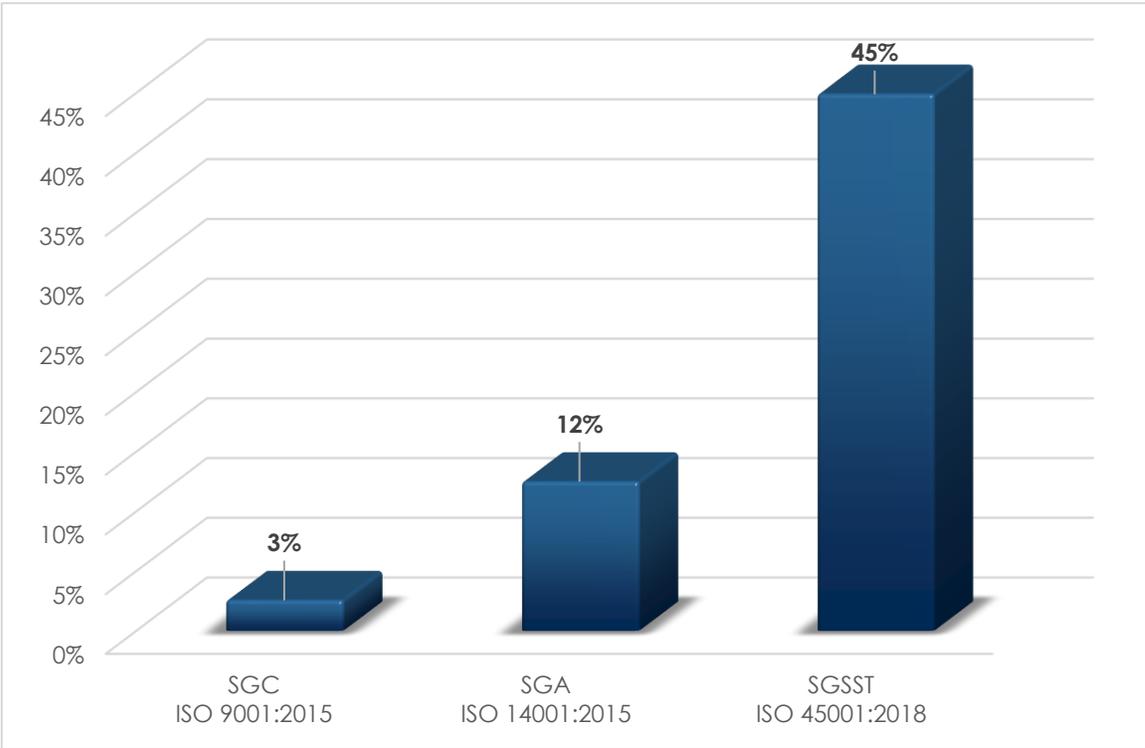
<b>CRITERIOS DE CALIFICACIÓN</b>			
<b>CRITERIO</b>	<b>VALORACIÓN</b>	<b>DEFINICIÓN</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
N. A	NO APLICA EL REQUISITO	Se debe justificar la situación	N. A
Si el puntaje obtenido es menor al 50%	<b>CRÍTICO</b>	No cumple los criterios enunciado (no se establece, no se implementa, no se mantiene)	0
Si el puntaje obtenido está entre el 50 Y 79%	<b>MODERADAMENTE</b>	Cumple con el mínimo del criterio enunciado Se establece, no se implementa, no se mantiene; hay información, pero no cuenta con estructuración documental, implementación o seguimiento)	3
		Cumple parcialmente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa, no se mantiene)	5
Si el puntaje obtenido es mayor o igual al 80%	<b>ACEPTABLE</b>	Cumple completamente con el criterio enunciado (Se establece, se implementa y se mantiene)	10

*Fuente: Diagnósticos normas ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015*

Para llevar a cabo el análisis de las evidencias encontradas mediante la recolección de información que demuestra el nivel actual con los estándares ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, se estableció una valoración porcentual para cada requisito general establecidos entre los capítulos cuatro (4) al diez (10) de cada norma respectivamente, en donde fueron calificados de acuerdo a lo estipulado en la tabla 2.

En la figura 3 se presenta el análisis e interpretación de la calificación global alcanzada en los requisitos en las tres normas de referencia a integrar.

**Figura 3.** Puntaje total obtenido diagnóstico normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015



*Fuente: Diagnósticos normas ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015*

Se evidencia en el análisis del diagnóstico inicial realizado a la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, una calificación baja, con respecto al porcentaje de cumplimiento de los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 respectivamente, donde se observa en la figura 3, un 3% de cumplimiento en el sistema de Gestión de Calidad, un 12% en el Sistema de Gestión Ambiental y un 45% en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo evidenciando que se cuenta con el cumplimiento de algunos criterios relacionados con las normas a integrar.

En la tabla 3 se presenta el porcentaje de cumplimiento de cada requisito comparado entre los tres sistemas, Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el trabajo.

**Tabla 3.** Comparativo del porcentaje de cumplimiento de los requisitos, obtenidos en el diagnóstico de las tres normas

<b>NUMERAL DE LA NORMA</b>	<b>SGC ISO 9001:2015 (%)</b>	<b>SGA ISO 14001:2015 (%)</b>	<b>SGSST ISO 45001:2018 (%)</b>
<b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>	3	3	9
<b>5. LIDERAZGO</b>	0	0	67
<b>6. PLANIFICACION</b>	0	8	64
<b>7. APOYO</b>	12	6	62
<b>8. OPERACIÓN</b>	3	69	70
<b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>	0	2	9
<b>10. MEJORA</b>	0	2	33
<b>TOTAL, RESULTADO IMPLEMENTACION</b>	<b>3%</b>	<b>12%</b>	<b>45%</b>
<b>CALIFICACIÓN DEL SGI</b>	<b>BAJO</b>	<b>BAJO</b>	<b>BAJO</b>

*Fuente: Diagnósticos normas ISO 9001:2015; ISO 45001:2018; ISO 14001:2015*

Como se observa en la tabla 3, los tres sistemas obtuvieron una calificación baja, el de Seguridad y Salud en el Trabajo de la norma ISO 45001:2018 cumple con un 45% de cumplimiento, siendo el ítem de operación el de mayor porcentaje de cumplimiento con un 70% seguido por el de liderazgo con un 67% y el de planificación con un 64%, siendo el de más bajo cumplimiento el contexto organizacional con un 9%. Esta calificación es debida que en la empresa se ha estado implementado el SGSST alineado a la Resolución 0312 del 2019 y el cual tiene requisitos afines a la norma ISO 45001:2018.

Invergroup Monterrey F&C SAS; en su valoración al sistema de gestión ambiental obtuvo una calificación en la implementación del 12 % en el cumplimiento de todos los ítems del diagnóstico, (ver tabla 3), es decir que la empresa no tiene implementado un sistema de gestión Ambiental acorde a la norma ISO 45001:2018, siendo Operación el numeral que cumple con un 69%, seguido de planificación con un 8%, apoyo 6%, contexto de la organización 3%, evaluación del desempeño 2%, y liderazgo y

mejora con 0%, estos resultado nos indica que se puede obtener información y documentación que aporte al diseño del sistema integrado de gestión

El diagnóstico de valoración del sistema integrado de gestión de calidad en la empresa nos arroja un 3% de cumplimiento de los numerales de la norma, se puede identificar que cuenta con algunos recursos y documentación que puede aportar en el diseño del sistema integrado de gestión. Al observar los resultados en la tabla 3; el numeral de apoyo tiene el mayor cumplimiento de ítems valorados con un 12% de evidencia, seguido en un 3% el numeral de contexto de la organización y operación con un 3% cada uno. En los demás numerales no se evidencia información que pueda aportar al diseño del sistema integrado de gestión ya que tiene un porcentaje de cero (0%) de implementación.

### 5.1.2. Análisis de los aspectos internos y externos de la empresa

Invergroup Monterrey F&C SAS ha identificado los factores internos y externos que pueden afectar de manera negativa o positiva la toma de decisiones estratégicas y de los procesos a través del análisis DOFA en el cual se refleja los temas del entorno social, político, económico y ambiental.

En la tabla 4 se presenta el análisis interno y externo realizado a la empresa en el contexto de la organización, requisito 4.1 de las normas de referencia a integrar.

**Tabla 4.** Matriz DOFA. Análisis Interno y Externo

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<b>ANÁLISIS INTERNO - EXTERNO</b>	1. Tendencia al crecimiento del sector comercial	1.Nuevos competidores con la misma actividad económica
	2. Sostenimiento y desarrollo de la empresa en el sector	2. La inestabilidad económica del municipio
	3. Creación de nuevos clientes en el mercado de comercialización y servicios	3. Alto índice de inseguridad ocasionado por el desempleo, presencia de grupos al margen de la ley, narcotráfico, etc.
	4. Adquisición de tecnología que mejore los procedimientos.	4. Falta disponibilidad en el mercado laboral de personal capacitado y competentes
	5. Certificación con la normatividad ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018	5 lineamientos de política, marco legal y regulatorio e intervención de la estructura de los precios de los combustibles
	6. Facilidad para accesos a créditos Financieros	---
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>

1. Necesidad de documentación y controles en las actividades que ejecuta la organización.	<b>D1-2-3-505</b> Diseño del Sistema de Gestión integral, elaboración de política integral e indicadores por área para seguimiento y control, establecimientos de procesos con sus respectivos procedimientos y manuales de funciones, formatos, registros	<b>D4A2</b> creación de programas de Capacitación para el crecimiento de la empresa en su Recurso Humano, manteniendo la motivación de los empleados.
2. Inexistencia de manuales de funciones.		
3. No existe indicadores de gestión y a su vez de mecanismos de seguimiento y medición.		
4. Falta de programas de Capacitación en diversos temas al personal.		
5. No generar valor agregado al servicio		
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
1. Capacidad de responder de forma ágil a los cambios del mercado.	<b>F101</b> Elaboración de un programa de captación de clientes.	<b>F3A15</b> Diseño e implementación de la estrategia del Ventas/ servicio.
2. Liquidez Financiera		
3. Personal competente.	<b>F2-4-502-3</b> Creación de un programa de fidelización de clientes	<b>F4A3</b>
4. Sentido de pertenencia.		Diseño de la estrategia de comunicación de productos y servicios.
5. Adecuada infraestructura.	<b>F205</b> Elaborar un plan para obtener los descuentos de pronto pago de algunos proveedores.	<b>F63A23</b> Fortalecer las relaciones con el municipio y comunidades para fortalecer las barreras de entrada
6. Conocimiento del servicio prestado		

*Fuente: Elaboración propia*

Con la elaboración de la matriz DOFA se identificó; 6 fortalezas, 5 debilidades, 6 oportunidades y 5 amenazas lo cual permitió la formulación de 8 estrategias: FO, DO, DA y FA.

## **5.2. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

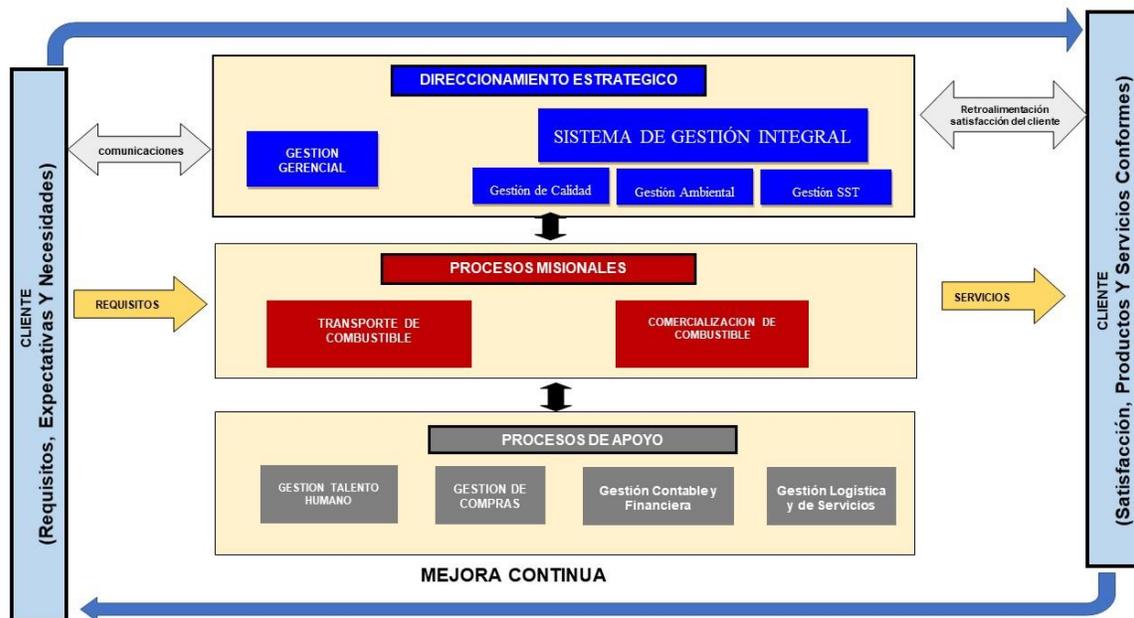
La importancia de la estructura documental del Sistema integrado de gestión es suministrar información adecuada del sistema, brindando información estructurada sobre las tareas y actividades a llevar a cabo. Asimismo, tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados en un solo sistema.

A continuación, se presentan la estructura documental propuesta para el sistema Integrado de Gestión de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS

### 5.2.1. Identificación de los procesos

Invergroup Monterrey F&C SAS ha determinado los siguientes procesos para el sistema integrado de gestión; representado de manera gráfica en el Mapa de Procesos, Figura 4, clasificados como direccionamiento estratégico, procesos misionales y de apoyo donde se identificaron dos procesos estratégicos, Gestión Gerencial y Sistema De Gestión Integrada, de otra parte se observan dos misionales; transporte de combustible y comercialización de combustible los cuales se agrupan las actividades de la prestación del servicio y finalmente se identificaron Gestión Talento Humano, Gestión de compras, Gestión Contable Y Financiera y Gestión logística y de servicio como los procesos de apoyo.

**Figura 4.** Mapa De Procesos



*Fuente: Elaboración propia*

Como se puede observar en figura 4 los procesos interactúan entre si recibiendo de otros procesos los insumos e información para la realización de actividades que generan valor, y como resultados de éstas, se entregan productos o servicios a otros procesos interactuando a través de las entradas y salidas de cada uno de ellos.

Una vez identificados los procesos de la empresa Invergroup Monterrey SAS se procedió a establecer los objetivos de cada uno de los procesos, los cuales se pueden observar en la tabla 5.

**Tabla 5.** Descripción objetivo de los procesos

<b>PROCESO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO</b>	
<b>Gestión Gerencial</b>	Establecer las directrices estratégicas de la empresa Invergroup Monterrey SAS procurando la eficacia, eficiencia y mejora continua de los procesos para lograr el crecimiento y rentabilidad de la empresa.
<b>Sistema De Gestión Integral (Gestión de calidad, gestión ambiental y gestión SST)</b>	Direccionar el Sistema Integrado de Gestión de la empresa Invergroup Monterrey SAS en procura de la eficacia, eficiencia y mejora continua de los procesos a través del cumplimiento de sus requisitos.
<b>PROCESOS MISIONALES</b>	
<b>Transporte del combustible</b>	Garantizar la obtención de combustible (Gasolina y ACPM) dando cumplimiento a las normas de seguridad vial para realizar el transporte de combustible, con el fin de abastecer los tanques subterráneos de la EDS de manera eficiente y eficaz cumpliendo con la cantidad y parámetros necesarios.
<b>Comercialización del combustible</b>	Asegurar la calidad del producto ofreciendo al cliente un servicio de calidad, basado en criterios de interrelaciones personales, amabilidad, agilidad y eficiencia.
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
<b>Gestión Talento Humano</b>	Gestionar las actividades para la adecuada selección, vinculación y retiro de personal, de acuerdo a la legislación laboral colombiana, las competencias y políticas establecidas. Planear, organizar, ejecutar y controlar las acciones que promuevan el desarrollo del talento humano, bienestar y mejoramiento de las competencias laborales.
<b>Gestión de Compras</b>	Adquirir el suministro oportuno de materiales, insumos y/o servicios necesarios para la empresa a través de proveedores calificados cumpliendo con las especificaciones requeridas
<b>Gestión Contable Y Financiera</b>	Administrar, proveer y controlar los recursos financieros de la empresa conforme a las normas legales vigentes que garanticen la disponibilidad de gastos para el cumplimiento de los planes y programas de manera, objetiva, veraz, confiable y oportuna
<b>Gestión Logística y de Servicios</b>	Coordinar la operatividad y funcionamiento de la EDS, mediante el proceso de abastecimiento de combustible, inspección sistemática de los equipos e instalaciones y registro de las actividades que se realizan en su operatividad

*Fuente: Elaboración propia*

Cada proceso se documenta mediante la caracterización de procesos, donde se especifica, sus entradas y proveedores, las actividades bajo el ciclo PHVA, planear, hacer, verificar y actuar

correspondientes, así como las salidas y sus clientes que pueden ser, procesos internos y partes interesadas, permitiendo identificar así las interrelaciones entre los diferentes procesos.

### 5.2.2. Política Integral de Gestión Invergroup Monterrey F&C SAS

La política del sistema integral de gestión demuestra el compromiso de la alta gerencia en la implementación del sistema integral de gestión, el establecimiento de los objetivos que se deben alcanzar, la asignación de los recursos, cumplimiento de los requisitos legales y la mejora continua de los procesos.

Para la construcción de la política del sistema Integrado de gestión se tuvo en cuenta los requisitos de las distintas normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, ítem 5.2., y se identificó las partes comunes y específicas de cada una de ellas permitiendo la inclusión de los requisitos exigidos por dichas normas como se muestra en la tabla 6.

A continuación, se analizan las partes comunes y específicas de cada una de las normas y se enumera los aspectos que se tuvieron en cuenta a la hora de la elaboración de la política del Sistema Integrado de Gestión de Invergroup Monterrey SAS.

#### Requisitos de la Política de un Sistema Integrado de Gestión.

Una vez revisada los requisitos de cada norma la política integrada debe cumplir con la integración de los requisitos establecidos en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018.

Como requisito común de las tres normas se debe indicar que es responsabilidad de la alta dirección la definición de la política de la empresa, y esta política debe cumplir con los compromisos adicionales específicos requeridos en la normatividad:

**Tabla 6. Requisitos de la Política de un Sistema integrado de Gestión**

ISO 9001:2015	ISO 14001:2015	ISO 45001:2018
Adecuada al propósito de la organización.	Apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.	Adecuada a la naturaleza y magnitud de los riesgos de la SST
Proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad	Incluya un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos	Incluye el compromiso de prevención de daños y deterioro de la salud y la consulta y la participación de los trabajadores, y cuando existan, de los

	pertinentes al contexto de la organización;	representantes de los trabajadores.
Incluya un compromiso de cumplir los requisitos aplicables;	Incluya un compromiso de cumplir con los requisitos legales y otros requisitos	Incluya un compromiso para la mejora continua del sistema de gestión de la SST
Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad	Incluya un compromiso de mejora continua del sistema de gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental	Incluya un Compromiso de cumplir los requisitos legales y otros requisitos de seguridad y salud en el trabajo

*Fuente: Elaboración propia*

En la tabla 6 se identificaron los requisitos exigidos en los tres sistemas de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 a integrar en la Política del Sistema Integrado de Gestión de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, quedando de la siguiente manera:

### **POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

*INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S., dedicada a la comercialización de productos líquidos derivados del petróleo, está comprometida con el Mantenimiento de un sistema de gestión integrado, basados en el compromiso con:*

- *La prestación de un servicio con calidad que satisfaga las necesidades de los clientes y los demás grupos de interés.*
- *La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles buscando la prevención de lesiones, enfermedades laborales.*
- *El cuidado del medio ambiente a través del uso eficiente de los recursos, el manejo adecuado de residuos y sustancias químicas, así como la disminución de los impactos ambientales dentro de las actividades ejecutadas.*
- *La implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión con criterios de eficiencia, eficacia, efectividad.*
- *El cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, ambiental, calidad y demás requisitos legales aplicables y otros que suscriba la empresa.*

*Para llegar al logro de esta política, la alta dirección se compromete a asignar los recursos necesarios, para el logro de los objetivos trazados, mejorando continuamente la eficacia y el desempeño del sistema de gestión integrado, garantizando la salud y la integridad de todos sus empleados, contratistas, subcontratistas y en misión y fortaleciendo la competencia del recurso humano.*

*Esta política debe estar publicada y divulgada, así como disponible e implementada por todos los trabajadores y demás partes interesadas que conforman la empresa.*

Como se puede observar la política de la empresa Invergroup Monterrey F&C S.A.S., contempla los requisitos establecidos por las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018, es así como esta propuesta cumple con el enfoque que tiene la Política del Sistema Integrado de Gestión.

### **5.2.3. Objetivos del Sistema Integral de Gestión**

A partir de la Política Integral definida para la empresa se formularon los objetivos del sistema Integrado y así poder verificar el cumplimiento de las directrices y lineamientos establecidos en la Política Integral, en la Misión, visión y Política de gestión integral planteada.

Como resultado de la integración de estos elementos se diseñó la Matriz de Planificación de Objetivos, **ver Anexo 01**, y de esta manera se establecieron los objetivos del Sistema Integrado de Gestión para Invergroup Monterrey F&C S.A.S que se muestran a continuación:

#### **Objetivos del SIG**

- Medir el nivel de satisfacción al cliente y partes interesadas, a través de la prestación de nuestros servicios dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas
- Incrementar la competencia y toma de conciencia del equipo humano, a través de una adecuada selección, capacitación
- Identificar los peligros, evaluar, comunicar, valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Disminuir los índices de incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral
- Controlar los aspectos ambientales generados por la empresa mediante la implementación y promoción de buenas prácticas ambientales.
- Minimizar la generación de residuos y disponer adecuadamente los residuos peligrosos generados
- Cumplir los requisitos legales y normativos aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad.

#### 5.2.4. Integración de los requisitos de los sistemas de gestión

La Estructura documental del Sistema Integrado de Gestión abarca todos los formatos, procedimientos, políticas, etc., necesarios para implementar un adecuado sistema. Esta documentación comprende todos aquellos que las normas ISO9001:2015, ISO14001:2015 e ISO45001:2018 alinean dentro de los requisitos para dar cumplimiento a este proceso de integración, se tuvieron en cuenta los requisitos comunes, homólogos y específicos reagrupados en una matriz para establecer cada requisito, Ver tabla 7, los requisitos en común son aquellos requisitos similares que permiten la integración al sistema, los homólogos son aquellos que tienen puntos similares solo en dos de los tres esquemas normativos y específicos son aquellos requisitos relacionados directamente a una norma en particular. Estos deben ser ajustados dentro del sistema integrado de gestión.<sup>8</sup>

**Tabla 7.** Matriz de Requisitos Integrales

<b>MATRIZ DE REQUISITOS INTEGRALES</b>		
<b>ITEM</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CLASIFICACION DEL REQUISITO</b>
4.1	COMPRESIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	COMUN
4.2	COPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	COMUN
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC	COMUN
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	COMUN
5.2	POLÍTICA	COMUN
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	COMUN
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	COMUN
7.1	RECURSOS	COMUN
7.2	COMPETENCIA	COMUN
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	COMUN
7.4	COMUNICACIÓN	COMUN
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	COMUN
9.1	SEGUIMIENTO, MEIDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	COMUN
9.2	AUDITORÍA INTERNA	COMUN
9.3	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	COMUN

<sup>8</sup> Sigma Consultora. (s.f). Definiciones y conceptos de Sistemas de Gestión. Recuperado de <https://www.sigmaconsultora.com/contenido/sistema-de-gestion-integrado>

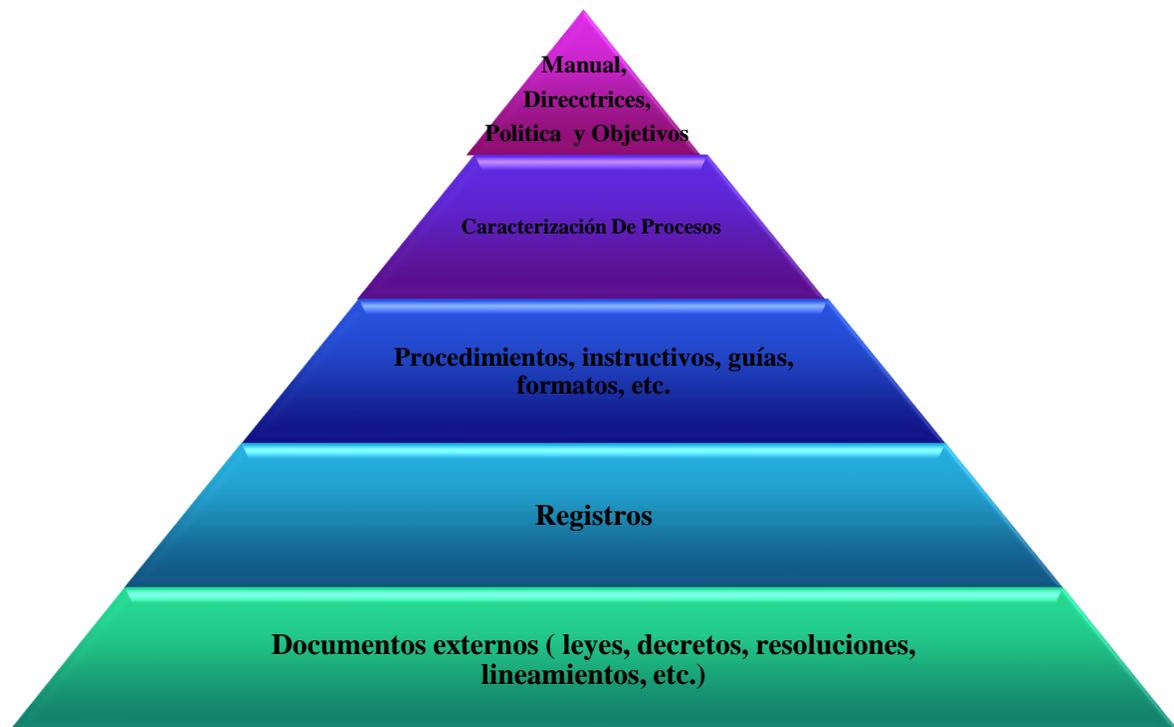
10.1	GENERALIDADES	COMUN
10.2	NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA	COMUN
10.3	MEJORA CONTINUA	COMUN
<b>ITEM</b>	<b>REQUISITO</b>	<b>CLASIFICACION DEL REQUISITO</b>
4.4	SGC Y SUS PROCESOS	HOMOLOGO
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	HOMOLOGO
6.1.3	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	HOMOLOGO
6.2.1	OBJETIVOS DE LA CALIDAD	HOMOLOGO
6.3	PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	HOMOLOGO
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	HOMOLOGO
8.1.3	GESTIÓN DEL CAMBIO	HOMOLOGO
8.1.4	COMPRA	HOMOLOGO
8.2	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA	HOMOLOGO
8.2.2	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	HOMOLOGO
8.2.3	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS	HOMOLOGO
9.2.2	PROGRAMA DE AUDITORÍA INTERNA	HOMOLOGO
	<b>REQUISITO</b>	<b>CLASIFICACION DEL REQUISITO</b>
5.1.2	ENFOQUE DEL CLIENTE	ESPECIFICO
5.4	CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES	ESPECIFICO
6.1.2	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	ESPECIFICO
8.1.2	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS Y OPORTUNIDADES	ESPECIFICO
7.1.3	INFRAESTRUCTURA	ESPECIFICO
7.1.4	AMBIENTE PARA LA OPERACIÓN DE LOS PROCESOS	ESPECIFICO
7.1.5.2	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	ESPECIFICO
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	ESPECIFICO
8.2	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.	ESPECIFICO
8.5.2	IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD	ESPECIFICO
8.5.3	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS	ESPECIFICO
8.5.4	PRESERVACIÓN	ESPECIFICO
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	ESPECIFICO
8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	ESPECIFICO
9.1.2	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	ESPECIFICO

Fuente: Elaboración propia

### 5.2.5. Jerarquía documental para el SIG de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS

La estructura documental del Sistema Integrado para la Gestión de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS se puede observar en la siguiente pirámide, ver Figura 5, esta estructura piramidal garantiza que existan documentos acordes a las necesidades de los procesos, la cual está conformada de la siguiente manera:

**Figura 5.** Pirámide documental establecido para el SIG de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS



*Fuente: Elaboración propia*

#### **Primer nivel: Manual, Directrices, Política y Objetivos del SIG**

Documentos creados por la alta dirección de la empresa donde se establece las directrices del sistema de gestión integrado. La política debe estar disponible para el personal de la empresa y las demás partes interesadas.

### **Segundo nivel: Caracterización de los procesos**

Establece el objetivo, alcance, actividades y recursos de un proceso y la interacción con otros procesos.

### **Tercer nivel: Procesos, Procedimientos, instructivos, guías, formatos, etc.**

Determinan las actividades a realizar para obtener un resultado de las actividades de los procesos dentro de la empresa.

### **Cuarto nivel: Registros**

Documento que suministra evidencia de resultados alcanzados.

### **Generalidades.**

Considerando lo anterior; la estructura documental de la empresa quedo diseñada teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- El responsable del Sistema Integrada de Gestión, es la persona encargada de la custodia, uso y difusión de los documentos del Sistema.
- La fuente de presentación de los documentos se ha establecido como ARIAL, se deberán ajustar al tamaño doce (12) para los Títulos con el objeto de obtener la estandarización de los mismos y el texto de contenido al tamaño once (11).
- La Redacción debe ser de forma clara y precisa, en tiempo presente y en modo reflexivo (por ejemplo, se mide o se debe medir) o en un modo infinitivo (Ej.: almacenar, revisar). Se debe evitar el uso de términos en idioma extranjero, excepto cuando corresponda a un lenguaje técnico.
- El proceso emisor del documento es el responsable por la implementación, mantenimiento y disponibilidad en los puntos de uso del documento. Se debe garantizar la legibilidad de los documentos, ya que estos se encuentran en medio magnético en el computador principal (formato PDF) o en medio físico impresos. Los formatos deben tener un nivel de protección adecuado para evitar cambios en el encabezado del mismo.
- La identificación de los cambios se hará mediante el Control de actualización que tiene cada procedimiento; y el estado de la revisión se verifica mediante el formato Listado Maestro de Documentos versus la versión de cada procedimiento o documento vigente.
- Para la Identificación de los documentos vigentes esta se realizará mediante el uso de una marca de agua “Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey

F&C SAS lo cual define que el documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa y su codificación se realizará de acuerdo al Instructivo. Esta marca de agua debe ir ubicada (cuando sea posible) al lado Inferior del documento.

- Los formatos deben tener un nivel de protección adecuado para evitar cambios en el encabezado del mismo.

### **Identificación de los Documentos del Sistema.**

Para la correcta identificación de los documentos y lograr la unificación en la presentación se tendrá en cuenta las siguientes recomendaciones que deben llevar:

**Código:** Es la identificación alfanumérica que se asigna a un documento según su naturaleza y está compuesto por:

- Codificación del Tipo de Documento,
- proceso responsable y
- Número consecutivo del documento.

Cada parte de la estructura del código debe ir separada por un "guion" de la siguiente como se indica en la siguiente estructura:

**Figura 6. Estructura de la codificación documental.**



*Fuente: Elaboración propia*

### **Identificación Tipo de Documento:**

La marcación de cada tipo de documentos se hace mediante las letras iniciales de cada uno de los procesos identificados en la empresa, la cual está definida bajo las convenciones que se exponen en la tabla 8.

**Tabla 8.** Identificación Tipo de Documento:

PREFIJO	DESCRIPCION
RG	<b>Reglamento</b>
MAN	<b>Manual</b>
CO	<b>Código</b>
PO	<b>Política</b>
FO	<b>Formatos</b>
PR	<b>Procedimientos</b>
IN	<b>Instructivos</b>
CA	<b>Caracterización</b>
DE	<b>Documentos Externos</b>
PRO	<b>Programa</b>
PL	<b>Plan</b>
MA	<b>Matriz</b>
POT	<b>Protocolo</b>
RE	<b>Reglamento</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Identificación Tipo del proceso responsable:**

Las identificaciones de los procesos se realizan usando dos o tres letras que identifican el nombre del proceso al cual pertenece el documento. El tipo de letra a usar es “ARIAL” de tamaño ocho (8) y se escribe usando letra con negrilla según se observa en la tabla 10 codificación de los procesos:

**Tabla 9.** Identificación Tipo del proceso responsable

<b>Direccionamiento estratégico</b>	
GG	Gestión Gerencial
SIG	Sistema Integrado de Gestión
<b>Procesos misionales</b>	
TR	Transporte de combustible
CO	Comercialización del combustible
<b>Procesos de apoyo</b>	
GH	Gestión Humana
GC	Gestión de Compras
GCF	Gestión contable y financiera
GLS	Gestión logística y servicio

*Fuente: Elaboración propia*

### Número consecutivo del documento:

El sistema de numeración está compuesto por tres (03) dígitos, los cuales van después de la identificación del proceso. El tipo de letra a usar es “ARIAL” de tamaño ocho (8) y se escribe usando letra con negrilla.

### Encabezado del Documento

Para la presentación del encabezado se usará bajo el sistema de insertar cuadro con dos (02) fila y con tres (3) columnas. El tipo de letra a usar es “ARIAL”:

**Figura 7. Encabezado del Documento**

	<b>GESTION TALENTO HUMANO</b>	<b>PR-GH-001</b>
	<b>COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA</b>	<b>VERSION: 001</b> <b>15-04-2022</b>

*Fuente: Elaboración propia*

**Primera Columna:** Se ubica el Logotipo de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS.

### Segunda Columna:

- **Fila 1.** Nombre del proceso, escrito en letra tipo “ARIAL”, de tamaño doce (12), en mayúscula sostenida, centrada, cursiva y con negrilla de color azul Oscuro.
- **Fila 2.** Se ubica el nombre del documento, escrito en letra tipo “ARIAL”, de tamaño once (11), en mayúscula sostenida, centrada, cursiva y con negrilla de color Rojo Oscuro

**Tercera Columna:** Se escribe la codificación del documento

- **Código del documento:** tal como se describió en el numeral **4.2.5.1.** se registra el Código del documento a controlar, escrito en letra tipo “ARIAL”, de tamaño ocho (8) y se escribe usando letra con negrilla.
- **Versión:** Se escribe en letra mayúscula sostenida, de tamaño ocho (8), letra tipo escrito en letra tipo “ARIAL”, el cual lleva consecutivo de tres (03) números.
- **Fecha:** Se escribe en sistema numérico la fecha de creación del documento, identificando el día, mes y año (dd/mm/aaaa), presentado en sistema numérico, letra tipo “ARIAL”, tamaño ocho (8).

### **Pie de Página del Documento:**

En el pie de página se centra el texto “Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS” con letra tipo “ARIAL” azul oscuro en negrita y tamaño diez (10) y los datos de información de la empresa; Dirección, teléfonos, correo electrónico.

### **Figura 8. Pie de Página del Documento**



*Fuente: Elaboración propia*

### **5.2.6. Contenido De Los Documentos Del SIG**

Para diligenciar los campos que hacen parte del cuerpo del documento, es necesario seguir las siguientes orientaciones:

#### **Estructura o Cuerpo de la Presentación.**

La estructura o cuerpo del documento se establece de acuerdo al tipo de documento (formatos, manuales, guías, etc.) y siguiendo los parámetros explícitos en la generalidad de la estructuración. Los criterios que se pueden incluir en los documentos pueden ser:

- **Encabezado**
- **Objeto:** Se explica el propósito que tiene el documento, describiendo brevemente lo que se quiere con el mismo.
- **Alcance:** Hace referencia al alcance de aplicación del documento.
- **Definiciones:** Se debe tener un glosario de términos usando en la redacción del documento.
- **Desarrollo del Procedimiento:** Se establece el contenido o lo que se quiere documentar.
- **Control Operacional y de Gestión:** Se establecen los criterios de control aplicables al documento en cuanto a la Gestión de la Calidad, Seguridad en el Trabajo, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

- **Documentos y Formatos Asociados:** Se relacionan todos aquellos documentos, anexos, folletos, normas, entre otros; que hacen parte de la elaboración del documento y/o normatividad aplicada para el desarrollo del mismo.
- **Gestión del Cambio:** Se describe concisamente que cambio y/o modificación se empleó, se menciona el numeral.

Para mejorar la Elaboración y Edición de los documentos del SIG, se crean plantillas guías para su aplicación como se muestra en las figuras 9 Y 10 respectivamente. Los documentos tendrán la misma plantilla de información siempre y cuando apliquen se debe tener siempre en cuenta la información base como el encabezado, cuerpo y pie de página

**Figura 9. Diseño de documento modelo 1**

	PROCESO	FE-CC-001 VERSION: 001 19/01/2022 Página 1 de 8
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. Responsabilidades
4. Definiciones
5. Desarrollo

No	FLUJOGRAMA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO

\*Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C 8A3\*  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125816318  
 monterrey@invergroup.com.co

	PROCESO	FE-CC-001 VERSION: 001 19/01/2022 Página 1 de 8
	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO	

6. REGISTROS
7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
DD/MM/AAAA	XXX	

8. ANEXOS

\*Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C 8A3\*  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125816318  
 monterrey@invergroup.com.co

*Fuente: Elaboración propia*

**Figura 10. Diseño de documento modelo 2**

	PROCESO	<small>FE-CC-001 VERSION DEL 19-04-2011 Página 1 de 8</small>
	NOMBRE DEL INSTRUCTIVO	

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO
6. REGISTROS
7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
DD/MM/AAAA	XXX	

8. ANEXOS

\*Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SA SP  
Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
3125915318  
monterrey@invergroup.com.co

*Fuente: Elaboración propia*

**5.2.7. Control De Documentos.**

**Control de Documentos Internos.**

**a. Identificar la necesidad de crear, modificar o anular un documento.** La necesidad de crear o modificar un documento puede surgir de las no conformidades que se presentan en el desarrollo de las actividades de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS por mejora de procesos, generación de nuevos cargos, nuevas actividades, etc.

**b. Elaborar o modificar del documento.** Se comunica la necesidad de generar o modificar un documento del Sistema de Gestión Integrado, mediante correo electrónico. El responsable del Proceso y el Coordinador del SGI, evalúan la necesidad de generar la modificación o anulación del documento teniendo en cuenta si en el Sistema de Gestión:

- Existe un documento en el sistema que ya contenga la información a incluir en el documento a elaborar o modificar.

- La información existente en el documento a anular es necesaria para el buen desarrollo de las actividades de la organización.

- La elaboración, modificación o anulación del documento es coherente con las disposiciones del Sistema de Gestión documentado para el proyecto, bajo la normatividad vigente.

- Para registrar la aprobación o rechazo de la solicitud de elaboración, modificación o anulación del documento, comunica al responsable el resultado de la evaluación.

- Si se requiere generar un nuevo documento, se hace entrega de la plantilla de documentos en medio magnética al responsable de su elaboración y asigna el consecutivo de acuerdo con lo establecido en el numeral.

**c. Anulación de documentos.** Se comunica la necesidad de anular un documento del Sistema de Gestión Integrado, mediante correo electrónico. El responsable del Proceso y el Coordinador del SGI, evalúan la necesidad de anulación. Cuando se autoriza la anulación del documento, se identifica en el Listado Maestro de Documentos que ha sido anulado, el documento original se destruye y solo se archiva en medio magnético en la carpeta de obsoletos/eliminados. Las copias del documento anulado se recogen de los puntos de uso y se destruyen.

**d. Revisión y Aprobación del documento.** El responsable de la revisión, revisa el contenido del documento generado o modificado para asegurar que es adecuado y conveniente para ser divulgado ante las partes interesadas. El responsable de la aprobación confirma que el contenido del documento es adecuado y lo firma en señal de aprobación.

El Coordinador SIG, controla el documento aprobado en el Listado Maestro de Documentos y envía el documento en PDF, por correo electrónico, a las partes interesadas de su implementación.

**e. Actualización del Listado Maestro de Documentos.** Cada vez que se elabore, modifique o anule un documento del Sistema de Gestión integral de la empresa, se actualiza el Listado Maestro de Documentos, retirando del mismo los documentos anulados, incluyendo los nuevos documentos generados y modificando versión y fecha de los documentos modificados. Es importante identificar a quien se le va a distribuir el documento para su conocimiento e implementación.



Verificar los requisitos del documento para evaluar la aplicabilidad del mismo en el desarrollo de los procesos de la empresa. Si se concluye que el documento no es aplicable, no se considera documento externo en el Sistema de Gestión Integral.

#### 5.2.10. Control De Cambios En Los Documentos.

En todo documento que se establezca dentro del Sistema de gestión integral de Invergroup Monterrey F&C SAS, se debe dejar trazabilidad del cambio y/o modificación de los documentos y/o formatos. **Ver anexo 2**

**Figura 12. Control de cambio**

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
20/03/2022	001	Creación del documento

*Fuente: Elaboración propia*

#### 5.2.11. Relación Documental del sistema Integrado de gestión

Se presenta en el **Anexo 3** la relación documental de verificación para el Cumplimiento de los requisitos SIG, programas, manuales, instrucciones, etc., que se debieran incluir para la Integración del Sistema de gestión.

### 5.3. DOCUMENTACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO MISIONAL DE LA COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE.

Para dar cumplimiento al tercer objetivo del diseño del sistema integrado de gestión de la empresa de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS se documentó las actividades del proceso Misional la comercialización de combustible (**ver anexo 4**), mediante entrevistas al personal y observación directa de las actividades. Esto permite la obtención de las listas de actividades, formato descripción de proceso, Diagrama proceso de actividades, además de la caracterización del proceso.

**Tabla 10.** Lista de actividades Comercialización de combustible

LISTA DE ACTIVIDADES		
PROCESO COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE		
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1	Inspeccionar la isla y el dispensador visualmente	Islero

2	Llega de vehículo a la estación de servicio	Cliente
3	Dar la bienvenida al cliente	Islero
4	Preguntar Tipo de combustible	Islero
5	direccionar al cliente al sitio de despacho, dependiendo del tipo de combustible, si es gasolina o ACPM	Islero
6	Dar las indicaciones de seguridad	Islero
7	Quitar tapón del tanque de combustible	Islero
8	Preguntar cantidad de combustible	Islero-cliente
9	Retirar la pistola del dispensador y colocar en el tanque del vehículo	Islero
10	indicar al cliente verificar contadores del dispensador en cero	Islero
11	Despachar combustible	Islero
12	Preguntar modo de pago- efectivo-tarjeta	Islero-cliente
13	Esperar el pare automático de la pistola	Islero
14	quitar pistola del vehículo	Islero
15	hacer el cobro	Islero-cliente
16	Entregar factura	Islero
17	Indicar la salida y despedida cordial	Islero
18	Fin del Proceso	

*Fuente: Elaboración propia*

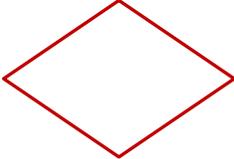
Una vez identificadas las actividades puntuales del proceso y descritas en la lista se procedieron a identificar en el formato de descripción de proceso para obtener las características relevantes del control de las actividades del proceso y así poder definir las en la caracterización para la comercialización del combustible. **Ver anexo 5.** En ellas se identificó:

- Tipo de proceso:
- Nombre del proceso
- Objetivo
- Descripción del proceso:
- Secuencia del proceso
- Responsable
- Documentación del proceso
- Elementos de entrada
- salida o Resultados del proceso
- Requisitos del seguimiento de gestión
- Indicadores de gestión

- Recursos del proceso
- Mediciones y Resultado de Gestión
- Controles del proceso
- Seguimiento y mediciones

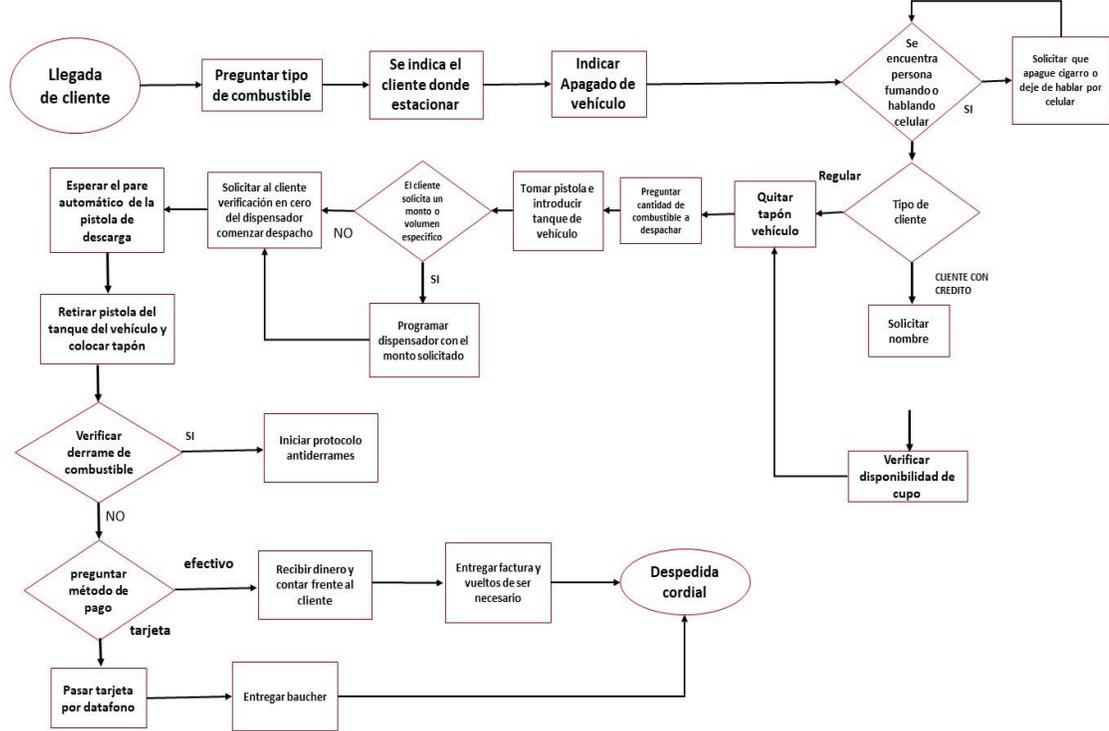
Con la elaboración del listado de actividades y de la ficha del proceso se plasmó el Diagrama proceso de actividades de la comercialización del combustible figura 13 donde se muestra la secuencia de las actividades y las interacciones a través de símbolos gráficos ver tabla 11 proporcionando una mejor visualización del funcionamiento del proceso.

**Tabla 11. Simbología de diagrama de proceso**

	<p>Indica el inicio y final del proceso</p>
	<p>Indica la actividad ejecutada</p>
	<p>Indica un punto de decisión</p>
	<p>Indica la dirección del flujo</p>

Fuente de información: <https://diagramaweb.com/simbologia-de-diagrama-de-proceso-2/>

**Figura 13.** Diagrama proceso de actividades de la comercialización del combustible.



Fuente: Elaboración propia

### 5.3.1. Caracterización Proceso Misional Comercialización de Combustible

Con la identificación y descripción de las actividades del proceso se procedió a registrar la caracterización del proceso misional de la comercialización del combustible en el formato caracterización de procesos CA-SIG-001, (**ver anexo 5**), donde se recopiló los datos de la lista de actividades y ficha descripción del proceso donde establecieron los siguientes parámetros:

- Se establece el objetivo y alcance del proceso
- El proveedor o de donde proviene la información o el servicio
- Las entradas que indican información o servicio están entrando
- Tipo de actividades va a realizar de acuerdo a las entradas
- Resultado o salida se obtiene después de ejecutar las actividades
- Cliente al que va dirigida esta salida o servicio final
- Responsables
- Indicadores de gestión
- Documentación asociada

- y que recursos son necesario.

### 5.3.2. Documentación del proceso misional comercialización del combustible

Con los procesos establecidos de la estación de servicio de la empresa y las actividades propias del proceso misional se diseñó y documentó los procedimientos, formatos, planes, matrices y programas para implementar en la empresa tratando que sean lo más completos posibles y sujetos a mejoras después que la empresa decida implementarlos

**Tabla 12.** Relación de documentos en el proceso misional comercialización de combustible

<b>Código</b>	<b>Tipo de Documento</b>	<b>Nombre del Documento</b>	<b>ubicación</b>
PR-CO-003	Procedimiento	Suministro De Combustible	Anexo 7
POT-CO-001	Protocolo	Protocolo De Servicio	Anexo 8
PR-CO-004	Procedimiento	Calibración de dispensadores y surtidores	Anexo 9
FO-CO-003	Formato	Acta de prueba calibración dispensadores y surtidores	Anexo10
PR-CO-005	Procedimiento	Inspección de dispensadores y surtidores de combustible	Anexo 11
FO-CO-007	Formato	inspección para surtidores y área de islas	Anexo 12
FO-CO-001	Formato	Reporte de ventas por turnos	Anexo 13
FO-CO-002	Formato	Rotación de turnos	Anexo 14

*Fuente: Elaboración propia*

## **6. CONCLUSIONES**

Se logro diseñar El Sistema Integrado de Gestión bajo los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 para la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS dejando las bases para una posterior implementación.

El diagnóstico realizado a la empresa a nivel de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo permitió determinar que cumple con un 20% porcentaje total del SIG con un cumplimiento del 3% en la norma ISO 9001, un 12% en la norma 14001 y un 45% 45001. Identificando la documentación existente que sirvió de soporte en el diseño de documentación (presupuestos, mantenimiento, calibración de equipos y maquinaria, entre otros).

Se estableció el diseño de la documentación del Sistema Integrado de Gestión como punto de partida para el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normatividad ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018 estructurando aspectos de edición para documentar las actividades de todos documentos que forman parte del SIG.

Se documentaron las actividades del proceso misional de la comercialización del combustible de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS, el cual se encuentra plasmado en la caracterización del proceso, documentando: 3 procedimientos, 4 formatos y 1 protocolo describiendo las actividades realizadas en el proceso y contribuir a la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.

## **7. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la empresa implementar el sistema integrado de gestión propuesto en el diseño del Sistema Integrado de Gestión bajo las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 E ISO 45001:2018, con el objetivo de garantizar el compromiso y participación por parte de la alta dirección teniendo disponibilidad en la administración de Recursos y el direccionamiento estratégico para el desarrollo, mantenimiento y actualización adecuado del sistema integrado de gestión de la empresa.

Implementar canales de comunicación asertiva para garantizar la toma de conciencia del personal de la empresa por medio de una formación continua de habilidades y capacitaciones para lograr los objetivos del sistema integrado de gestión

Se sugiere establecer un plan de actividades para comenzar la implementación del sistema integrado de gestión para lograr el cumplimiento y control el cual le permitirá implementar las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 Y ISO 45001:2018 y posteriormente certificarlas ante un ente autorizado

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aguirre Herrera, M. E (2021) Diseño del sistema integrado de gestión bajo los criterios de las normas NTC-ISO9001:2015, NTC-ISO 14001:2015 y NTC-ISO 45001:2018 en el Club de Patinaje de Envigado, PAEN. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/32025>

Ahorro y uso eficiente del agua, Ley 373 de 199. Recuperado de: <http://orarbo.gov.co/es/el-observatorio-y-losmunicipios/uso-eficiente-y-ahorro-del-agua-ley-373-de-1997#:~:text=Resumen%3A,dem%C3%A1s%20usuarios%20del%20recurso%20h%C3%ADrico>

Bolívar Cárdenas, S.E; Chinchila Royero, J.R (2014). Diseño de un Sistema Integrado De Gestión a partir de las normas ISO 9001:2008, ISO 22000:2005 y OHSAS 18001:2007 para la empresa inversiones Galavis S.A.S. <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/155532.pdf>

Código Sanitario, Ley 09 de 1979, recuperado de: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%200009%20DE%201979.pdf)

Control metrológico aplicable a surtidores, dispensadores y/o medidores de combustibles líquidos. Resolución 77507 de 2017. Recuperado de: <https://www.sic.gov.co/sites/default/files/documentos/022021/Reglamento-tecnico-surtidores.pdf>

Chicaiza Conchambay, P.R. (2020). Propuesta de diseño de un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en los estándares ISO 9001:2015, 14001:2015, 45001:2018. Caso: Área de producción de la empresa de envases metálicos Metalpack ubicada en el Distrito Metropolitano de Quito <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7796>

Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Minas y Energía, Decreto 1073 de 2015. Recuperado de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77887>

Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, Decreto 1072 de 2015. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+15+de+abril++de+2016.pdf/a32b1dcf-7a4e-8a37-ac16-c121928719c8>

Disposición final de residuos sólidos, por el cual se modifica el Decreto 1713 de 2002 sobre disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones. Decreto 838 de 2005. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16123>

Disposición final de residuos sólidos y se dictan otras disposiciones, Decreto 838 de 2005. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=16123>

Distribución de volúmenes máximos de combustibles líquidos excluidos de IVA y exentos de arancel e impuesto nacional a la gasolina y al ACPM-Diesel a distribuir en zonas de frontera, Resolución No. 40119 de 15 abril 2021. Recuperado de: <https://www.sicom.gov.co/images/RESOLUCIÓN%2040119/Resolucion%20-%20Redistribucion%20-%20Abril%202021.pdf>

Estándares mínimos del SG-SST, Resolución 0312 de 2019. Recuperado de: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+0312-2019-+Estandares+minimos+del+Sistema+de+la+Seguridad+y+Salud.pdf>

González Pabón, L.J; Alegría Vivas, E.M; Quiroga Romero, C.L (2017) Diseño de un instrumento de diagnóstico y guía metodológica para la implementación y/o mejora de un sistema de gestión integrado para empresas pequeñas del sector de la construcción en Cúcuta, norte de Santander <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/13457>

International Organization For Standardization. Acerca de ISO [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en: <http://www.iso.org/iso/home/about.htm>

Montes Meléndez, L.M. (2020) Diseño del sistema integrado de gestión en seguridad y salud en el trabajo, ambiente y calidad basado en las normas ISO 45001:2018, ISO 14001:2015 e ISO 9001:2015 para una empresa contratista en saneamiento básico; caso Casam Ingenieros E.I.R.L. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4443>

Manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera, Decreto 1609 de 2002. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=6101#:~:text=El%20presen te%20decreto%20tiene%20por,y%20el%20medio%20ambiente%2C%20de>

Norma Internacional ISO9001:2015. Acerca de SGC [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Normograma/NORMA%20ISO%209001%202015.pdf>

Norma Internacional ISO 14001. Acerca de SGA [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%2014001-2015%20Sistemas%20de%20Gestion%20Mabiental.pdf>

Norma Internacional ISO 45001. Acerca de SGC [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en Acerca de SGSST [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en <https://ergosourcing.com.co/wp-content/uploads/2018/05/iso-45001-norma-Internacional.pdf>

Normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los residuos y desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones, Ley 1252 de 2008. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33965>

NQA. Organismo De Certificación Global. Acerca de SIG [en línea]. [Citado 6 septiembre 2021]. Disponible en Internet en: <https://www.nqa.com/es-co/certification/systems/integrated-management-systems>

Pallares, K.J; Balaguera Díaz, W.A (2019) Modelo documentado de un sistema integrado de gestión para la estación de servicios multiservicios la y de la Palma S. A. ubicada en el kilómetro 2 vía la palma en el Municipio San Alberto – Cesar. <https://repository.upb.edu.co/handle/20.500.11912/8437>

Plata Real, B.A; Gómez Reyes, S. E (2019) Diseño de un sistema de gestión integrada en Ecoláctea S.A.S. Bajo las Normas ISO 9001:2015, 14001:2015 y 45001:2018. <https://repositorio.unbosque.edu.co/handle/20.500.12495/2541>

Potabilización y suministro de agua para consumo humano, Decreto 2105 de 1983. Recuperado de: <http://documentacion.ideam.gov.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3720>

Plan De Abastecimiento De Zona De Frontera Para El Departamento De Norte De Santander, Resolución No. 31416 de 09-11-2020. Recuperado de: <https://www.sicom.gov.co/images/Resoluci%C3%B3n%20No.%2031416%20de%2009%20de%20noviembre%20de%202020%20Plan%20abastecimiento%20Norte%20de%20Santander.pdf>

Procedimientos y condiciones operativas del Sistema de Información de Combustible, SICOM, Resolución 31689 de diciembre 2015 (2015). Recuperado de:

[https://www.sicom.gov.co/images/normatividad/resoluciones/RESOLUCION\\_31689\\_PROCEDI\\_MIENTOS\\_SICOM.pdf](https://www.sicom.gov.co/images/normatividad/resoluciones/RESOLUCION_31689_PROCEDI_MIENTOS_SICOM.pdf).

Rengifo Álvarez, H. (2016). Diseño de un sistema integrado de gestión bajo las normas OHSAS 18001 E ISO 14001, para la empresa estación de servicio y gasocentro “La Perricholi S.R.L” Huánuco 2015.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/1338/TII%2000102%20R41.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Redistribución de volúmenes de combustibles líquidos excluidos de IVA y exentos de arancel e impuesto nacional a la gasolina y al ACPM-Diesel a distribuir en zonas de frontera” para conocimiento de los agentes de la cadena ubicados en zona de frontera, Resolución 40072 expedida el 15/03/2021. Recuperado de: <https://www.sicom.gov.co/images/Resolucion%2040072%20-%20Redistribucion%20-%20Marzo%202021.pdf>

Redistribución de volúmenes de combustibles líquidos excluidos de IVA y exentos de arancel e impuesto nacional a la gasolina y al ACPM-Diesel a distribuir en zonas de frontera, Resolución 40042 del 15 de febrero de 2021. Recuperado de: <https://www.sicom.gov.co/images/Resolucion%2040042%20-%20Redistribucion%20-%20Febrero%202021.pdf>

Sistema de Información de Combustibles, SICOM, Resolución 31351 de 2 de mayo de 2017. Recuperado de: <https://www.sicom.gov.co/index.php/resoluciones/item/196-resolucion-31351-de-2-de-mayo-de-2017>

Usos del agua y residuos líquidos, Normas de vertimientos de residuos líquidos, Decreto 1594 de 1984. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=18617>

## ANEXOS

### Anexo 1. MA-GG-001. Matriz Planificación de Objetivo

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION					MA-GG-001 VERSION: 001 15-04-2022	
		Matriz Planificación de Objetivos						
MISION			VISION					
INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S., es una empresa dedicada a la distribución, manejo y comercialización de combustibles comprometidos a ofrecer un servicio de Calidad, enfocada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes en un tiempo de entrega y volumen exacto de nuestros productos, asegurando la Seguridad y Salud de nuestros colaboradores y manteniendo la honestidad que garantiza un servicio de excelencia.			INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S., será una empresa líder en la distribución y venta de combustible, reconocido a nivel nacional y socialmente responsable, con avanzado grado de innovación e infraestructura que nos garantice una posición de alto nivel dentro del mercado, el cual nos distinguirán por nuestro servicio al cliente por parte de nuestro factor humano y realizando nuestras operaciones en un marco seguro, sustentable y de protección al medio ambiente.					
DIRECTRIZ DE LA POLITICA SIG	OBJETIVO DEL SIG	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	DOCUMENTOS ASOCIADOS	PLAZO DE EJECUCION	EVALUACION DE RESULTADOS (indicadores)	
<p>INVERGROUP MONTERREY F&amp;C S.A.S., dedicada a la comercialización de productos líquidos derivados del petróleo, está comprometida con el Mantenimiento de un sistema de gestión integrado, basados en el compromiso con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•la prestación de un servicio con calidad que satisfaga las necesidades de los clientes y los demás grupos de interés</li> <li>•La identificación de los peligros, evaluación y valoración de los riesgos y establecimiento de los respectivos controles buscando la prevención de lesiones, enfermedades laborales</li> <li>•El cuidado del medio ambiente a través del uso eficiente de los recursos, el manejo adecuado de residuos y sustancias químicas, así como la disminución de los impactos ambientales dentro de las actividades ejecutadas.</li> <li>•La implementación, mantenimiento y mejora continua del Sistema Integrado de Gestión con criterios de eficiencia, eficacia, efectividad</li> <li>•el cumplimiento de la normatividad legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, ambiental, calidad y demás requisitos legales aplicables y otros que suscriba la empresa.</li> </ul> <p>Para llegar al logro de esta política, la alta dirección se compromete a asignar los recursos necesarios, para el logro de los objetivos trazados, mejorando continuamente la eficacia y el desempeño del sistema de gestión integrado, garantizando la salud y la integridad de todos sus empleados, contratistas, subcontratistas y en misión y fortaleciendo la competencia del recurso humano.</p> <p>Esta política debe estar publicada y divulgada, así como disponible e implementada por todos los trabajadores y demás partes interesadas que conforman la empresa</p>	Medir el nivel de satisfacción al cliente y partes interesadas, a través de la prestación de nuestros servicios dando cumplimiento a sus necesidades y expectativas	Aplicar las Encuestas para medir la satisfacción del Cliente	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	GERENCIA, SIG	Formato Encuesta de satisfacción del Cliente	29/12/2022	(N° de clientes satisfechos/ N° de clientes encuestados) *100	
	Incrementar la competencia y toma de conciencia del equipo humano, a través de una adecuada selección, capacitación	Diagnóstico de las necesidades de capacitación al personal, Elaboración del programa anual de capacitación y formación, Seguimiento al desarrollo de las capacitaciones y verificación de aprendizaje y eficacia de la capacitación, según el programa.	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	TALENTO HUMANO	Programa anual de capacitación y formación, Registro de verificación de aprendizaje y eficacia de la capacitación	29/12/2022	(No de capacitaciones planeadas/No de capacitaciones efectuadas) *100	
	Identificar los peligros, evaluar, comunicar valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.	Elaboración de la matriz de IPEVR, Inspecciones puestos de trabajo y establecer los controles respectivos para mitigar los riesgos.	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	SIG	Informes de inspección de puestos de trabajo - Matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos y determinación de controles.	29/12/2022	(N° de peligros controlados eficazmente /N° de controles identificados) *100	
	Prevenir, minimizar y/o eliminar la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades de origen laboral	investigación de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, reportar a la ARL	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	SIG, GESTION TALENTO HUMANO	Registros de la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales, reportes a la ARL	29/12/2022	N de incidentes, accidentes y enfermedades laborales investigados oportunamente en el periodo/ N de total de incidentes, accidentes y enfermedades laborales reportados en el periodo+100	
	Controlar los aspectos ambientales generados por la empresa mediante la implementación y promoción de buenas prácticas ambientales.	Implementar estrategias sostenibles que mejoren la calidad ambiental en la empresa y o su entorno, sensibilización al personal sobre el cumplimiento de los procedimientos	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	TODOS LOS PROCESOS	Programa de uso eficiente del recurso hídrico y energético, orden y aseo	29/12/2022	% de reducción del consumo energético e hídrico	
	Minimizar la generación de residuos y disponer adecuadamente los residuos peligrosos generados	Gestionar conforme a la normatividad vigente, los residuos generados en la empresa	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	TODOS LOS PROCESOS	Programa de Gestión integral de Residuos	29/12/2022	% de cumplimiento del programa de gestión integral de residuos	
	cumplir los requisitos legales y normativos aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente y calidad.	Identificación de aquellas normas aplicables a las actividades de la empresa, análisis de las normas aplicables, Implementar las acciones para su aplicabilidad.	físicos, humanos, tecnológicos y económicos	SIG	Matriz legal	29/12/2022	(Número de requisitos legales que se cumplen / totalidad de requisitos legales aplicables) * 100	

## Anexo 2. PR-SIG-001 Control de la información documentada

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

### 1. OBJETIVO

Definir el procedimiento para establecer y revisar periódicamente los controles aplicables a la Información documentada, considerando su revisión, aprobación, archivo y eliminación, a través del Sistema Integrado de Gestión de INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.

### 2. ALCANCE

Aplicable a toda la documentación y registros del Sistema Integrado de Gestión de INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S., desde la elaboración del documento, edición, revisión, aprobación, divulgación y hasta su actualización.

### 3. RESPONSABLE

Coordinador SIG

### 4. DEFINICIONES

- **Aprobación:** Aceptación a un documento que garantiza su aplicación desde el punto de vista de recursos y coherencia con el Sistema de Gestión Integrado diseñado.
- **Código:** Conjunto de letras, números y/o símbolos que permiten identificar un documento en forma particular.
- **Control:** Mecanismo para garantizar la disponibilidad de los documentos vigentes que conforman el sistema de gestión integrado.
- **Copia Controlada:** Es el documento copia del original, sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.
- **Copia No Controlada:** Copia del documento original en medio físico o magnético entregado a un tercero con fines de información. Estas copias están identificadas con la leyenda "COPIA NO CONTROLADA", sobre estas no hay responsabilidad de actualización.
- **Documento:** Información y su medio de soporte (procedimientos, instructivos, formatos, planes, programas, matrices, documentos de origen externo; entre otros).
- **Documento Externo:** Es aquel elaborado por entes externos a la empresa pero que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integrado. Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.
- **Documento Interno:** Son los producidos e implementados dentro de la empresa para interactuar directamente en el sistema de gestión integrado.
- **Documento Obsoleto:** Documento que se encuentra desactualizado o sin vigencia.
- **Eliminación:** Retiro de un documento del SGI de circulación y destrucción de los no diligenciados, ya sea porque el proceso cambió y obligó a que se elaborara un nuevo documento, o porque el proceso dejó de ejecutarse o se fusionó con otro proceso o sistema integrado de gestión.

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"  
Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
3125915818

monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

- **Formato:** Documento diseñado para la recolección de información y que proporciona evidencia de un proceso o una actividad específica.
- **Guía:** Pautas de acción esenciales, establece recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.
- **Información:** Datos que poseen significado.
- **Instructivo:** Información de carácter explicativo que describe la forma de realizar una tarea.
- **Listado Maestro de Documentos:** Lista en la cual se relacionan los documentos controlados de la empresa.
- **Manual del Sistema Integrado de Gestión:** Es el documento que describe en forma genérica el Sistema de Gestión Integrado, incluye entre otros la política integrada del sistema y el alcance del mismo.
- **Modificación:** Es la actualización de un documento con el fin de ponerlo a punto con relación a las mejoras en los procesos.
- **Procedimiento:** Forma especificada de efectuar una actividad. Documento que especifica los pasos que debe seguir un proceso o actividad.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Programa:** Son documentos escritos que definen con claridad los objetivos de una organización y describe los métodos que se van a emplear para alcanzar dichos propósitos.
- **Publicación:** Es el proceso que permite dar a conocer un documento.
- **Registro:** Es un documento debidamente diligenciado en el cual reposa una evidencia de una actividad realizada y la obtención de unos resultados planificados, para asegurar el cumplimiento y eficacia del SGI.
- **Revisión:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
- **SGI:** Sistema de Gestión Integrado.

## 5. GENERALIDADES

### 5.1. GENERALIDADES DE LA DOCUMENTACIÓN.

El Sistema Integrado de Gestión de la empresa maneja los documentos teniendo en cuenta los Procesos identificados en el Mapa de Procesos. Algunas consideraciones particulares son:

- La fuente de presentación de los documentos se ha establecido como ARIAL, se deberán ajustar al tamaño doce (12) para los Títulos con el objeto de obtener la estandarización de los mismos) y el texto de contenido al tamaño once (11).

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

- La Redacción debe ser de forma clara y precisa, en tiempo presente y en modo reflexivo (por ejemplo, se mide o se debe medir) o en un modo infinitivo (Ej.: almacenar, revisar). Se debe evitar el uso de términos en idioma extranjero, excepto cuando corresponda a un lenguaje técnico.
- El proceso emisor del documento es el responsable por la implementación, mantenimiento y disponibilidad en los puntos de uso del documento. Se debe garantizar la legibilidad de los documentos, ya que estos se encuentran en medio magnético en el computador principal (formato PDF) o en medio físico impresos. Los formatos deben tener un nivel de protección adecuado para evitar cambios en el encabezado del mismo.
- La identificación de los cambios se hará mediante el Control de actualización que tiene cada procedimiento; y el estado de la revisión se verifica mediante el formato Listado Maestro de Documentos versus la versión de cada procedimiento o documento vigente.
- Para la Identificación de los documentos vigentes esta se realizará mediante el uso de una marca de agua “Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS lo cual define que el documento no será reproducido, distribuido, modificado ni prestado en todo o en parte sin previa autorización de la empresa y su codificación se realizará de acuerdo al Instructivo. Esta marca de agua debe ir ubicada (cuando sea posible) al lado Inferior del documento.
- Los formatos deben tener un nivel de protección adecuado para evitar cambios en el encabezado del mismo.

## **6. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES**

### **6.1. CREACIÓN DE DOCUMENTOS.**

Cualquier empleado de la organización puede solicitar la creación, modificación o anulación de un documento de manera verbal al líder del proceso. Si el Líder del proceso considera que la solicitud es viable, envía un correo electrónico dirigido al Coordinador SIG,

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.

3125915818

[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

comunicando la motivación que genera el cambio e impacto que éste tendría sobre otros documentos del SIG.

Una vez autorizado la creación del documento, el Líder del Proceso y Coordinador SIG, revisan que el documento cumpla con los requerimientos establecidos en el Instructivo Edición de Documentos a fin de que sea aprobado por la Gerencia. De igual forma, se le asigna el código y la versión correspondiente, si es el caso.

## 6.2. MODIFICACIÓN Y/O ANULACIÓN DE DOCUMENTOS.

El Coordinador SIG asigna la versión del documento y el responsable de realizarlo de acuerdo a la Matriz de Responsabilidad Las modificaciones pueden ser:

- **De forma:** Para aplicar cambios de forma, la versión no debe cambiar, pero las fechas de Aprobación si deben cambiar. Se acepta hasta cinco (5) cambios menores en el documento sin necesidad de cambiar la versión. Se distribuye el documento que se modificó y se realiza la divulgación.
- **De fondo:** Se hace el cambio de versión, y se hace la revisión, aprobación y divulgación del documento.

La copia original del documento obsoleto se archiva en copia magnética. Este se archiva en un directorio específico dentro del archivo del SIG como "Obsoletos". Todas las copias controladas obsoletas deben ser destruidas. El documento se debe retirar del formato Listado Maestro de Documentos

## 6.3. DESCRIPCIÓN TIPOS DE DOCUMENTOS

No.	SIGLA INICIAL	DESCRIPCIÓN DE TIPOS DE DOCUMENTOS
1	RG	<b>REGLAMENTO:</b> Es un documento que especifica una norma jurídica para regular todas las actividades de los miembros de una comunidad. Establecen bases para la convivencia y prevenir los conflictos que se puedan generar entre los individuos.
2	CO	<b>CÓDIGO:</b> Es un documento que busca reunir en uno o más libros las leyes vigentes en su totalidad o clasificándolas por su contenido. El objetivo es ordenarlas y sistematizarlas para su mejor conocimiento y aplicación.
3	PO	<b>POLÍTICA:</b> Conjunto de lineamientos discrecionales que aplican a un proceso, subproceso o unidad para facilitar la toma de decisiones congruentes con lo que los líderes de los procesos y unidades requieren para gestionar las actividades.

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.

3125915818

monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

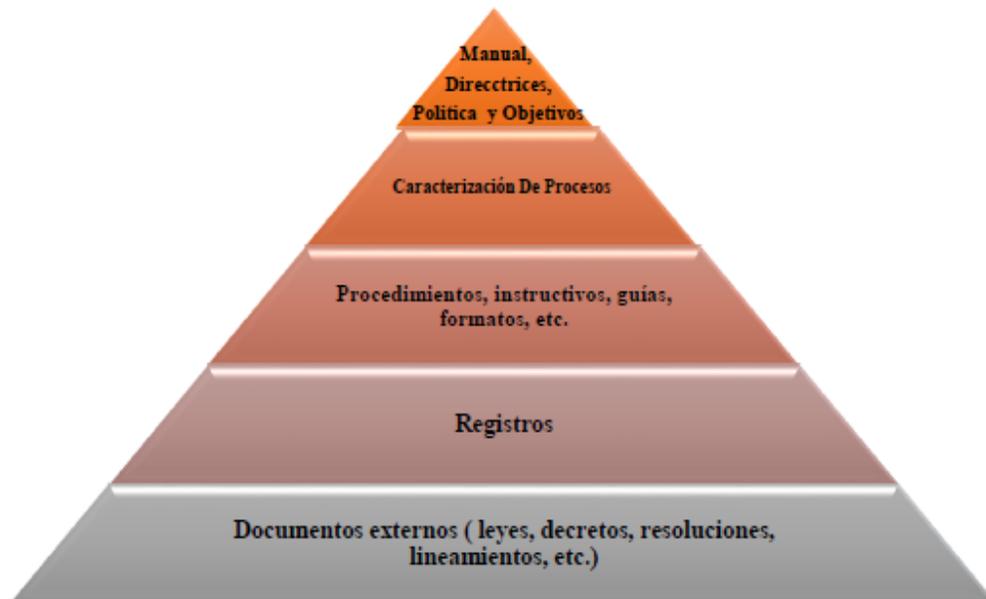
No.	SIGLA INICIAL	DESCRIPCIÓN DE TIPOS DE DOCUMENTOS
4	CA	<b>CARACTERIZACIÓN:</b> Consiste en identificar condiciones y/o elementos que hacen parte del proceso, tales como: ¿quién lo hace?, ¿Para quién o quienes se hace?, ¿Por qué se hace?, ¿Cómo se hace?, ¿Cuándo se hace?, ¿Qué se requiere para hacerlo?.
5	MA	<b>MANUAL:</b> Conjunto organizado de un documento, que se utiliza como herramienta para administrar una organización.
6	PR	<b>PROCEDIMIENTO:</b> Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso. <i>(Incluye tareas, recursos, aspectos ambientales, SST, sociales, calidad)</i>
7	PG	<b>PROGRAMA:</b> Es una manera de describir como se realizan varias actividades para alcanzar un objetivo. En él se define duración de la actividad, responsables, actividades, fechas de realización, recursos utilizados, etc. Esto se hace con el fin de llevar un progreso óptimo y llegar a un resultado.
8	IT	<b>INSTRUCTIVO:</b> Un instructivo es un texto que tiene como finalidad dar cuenta del funcionamiento de algo en particular.
9	MT	<b>MATRIZ:</b> La Matriz de Documentación y Datos es un esquema de documentos y/o transacciones realizado en forma secuencial y sistemática a los fines de evaluar la consistencia y correspondencia de cada uno de ellos dentro del sistema de información. Es una relación de datos, con responsabilidades, controles, seguimientos y registros de su de su desarrollo.
10	PL	<b>PLAN:</b> Documento que especifica que procedimientos y recursos asociados debe aplicarse, quien debe aplicarlos y cuando deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
11	PR	<b>PROGRAMA:</b> Es un instrumento para operacionalizar las políticas a través de la planeación, ejecución y evaluación de acciones de promoción, prevención, tratamiento y seguimiento de las Metas.
13	FO	<b>FORMATO:</b> El formato es el conjunto de las características técnicas y de presentación de un texto, objeto o documento en distintos ámbitos, tanto reales como virtuales. Se le llama formato a la colección de aspectos de forma y apariencia que se emplean para distinguir a una entidad de otra.

#### 6.4. JERARQUÍA DE LOS DOCUMENTOS.

Los documentos que son parte del SIG de la empresa Invergroup Monterrey F&C SAS se clasifican en los siguientes niveles de acuerdo a su importancia y control:

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

	<b>COMERCIALIZACION DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	



#### **6.5. APROBACIÓN DE DOCUMENTOS:**

Todos los documentos que conforman el SIG de la empresa deben ser aprobados antes de su emisión. Si el documento no es aceptado por su contenido, el encargado de la revisión realiza los ajustes correspondientes e informa a la persona encargada para su corrección.

Cuando se tiene el documento ajustado los responsables de la elaboración, revisión y aprobación proceden a firmar, quienes antes verifican si el contenido se ajusta a las Políticas, Objetivos y requisitos del Sistema Integrado de Gestión.

La aprobación se realiza cada vez que se genera un documento nuevo o cuando se revisa o mejora alguno de ellos. La responsabilidad por la aprobación de los documentos está asignada a la Gerencia de la Empresa

El Coordinador SGI junto con el responsable de proceso determina la ubicación de los documentos los cuales son entregados en medio magnéticos como copias no controladas con el texto marca de agua "*copia no controlada*", garantizando que esa es la última versión; como evidencia de esta entrega se registra en el formato Distribución de Documentos.

#### **6.6. DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS:**

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

El Coordinador SIG imprime el número de copias controladas del documento creado, las cuales se distribuyen registrándose mediante Acta de Reunión o Memorandos Internos.

Se archiva el original del documento en copia física y magnética, esta última se envía al servidor, para asegurar que esté disponible en los puntos de uso y sea de fácil consulta para el personal de la organización. Para los proyectos se entregará copia de los documentos aplicables (*cuando sea necesariamente requerido*), mediante Acta de Reunión.

El control de documentos se puede realizar de la siguiente forma:

- **Internos.** El Coordinador SIG realiza el control de los documentos vigentes en el formato **Listado Maestro de Documentos** el cual debe mantener actualizado en el mecanismo de archivo y respaldo de la empresa con las versiones vigentes.
- **Externos.** Cada Líder de Proceso controla los documentos que se originan en el exterior de la Organización y cuyo contenido es necesario para la planificación y operación de las actividades del SIG de la organización. Este control se registra a través del formato

**Listado Maestro de Documentos**, y se identificaran en la columna de Documentos Externos. El formato puede diligenciarse en medio físico o magnético, aunque en ambos casos debe mantenerse actualizado. Ejemplo de documentos externos:

- Especificaciones técnicas aplicables al servicio.
- Leyes, decretos y resoluciones aplicables al proyecto.
- Manuales de equipos, vehículos, programas.
- Diseños y estudios elaborados por entidades externas o el Cliente, entre otros.

#### **6.7. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS:**

El Coordinador SIG realiza una revisión sistemática de los documentos de cada proceso cada año, revisando con el Líder del proceso el funcionamiento y adecuación de los documentos. En caso de ser necesario, se debe proceder a actualizar o eliminar de los mecanismos definidos por la organización.

La revisión de los documentos debe hacerla el responsable de cada proceso, y parte de las necesidades que se presenten en el desarrollo de las actividades propias de la organización en dicha área. Cuando se requiere actualizar el documento se procede de la siguiente manera:

El responsable del proceso le entrega al Coordinador SIG para su revisión, y en gestión con el Gerente determinan la viabilidad del cambio; si es aprobada la solicitud, el Coordinador SIG procede a su ejecución, aprobación y distribución a quienes ejecuten labores con dicho documento

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

#### **6.8. MANEJO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS:**

El Coordinador SIG es el único cargo autorizado para mantener una copia de los documentos obsoletos del sistema. Todo documento obsoleto que se encuentre en las diferentes áreas, físico o digital, debe ser destruido.

#### **6.9. ARCHIVO Y DISPOSICIÓN FINAL:**

Los documentos y registros que se generen de la implementación del sistema integral de gestión estarán disponibles un año como archivo activo y tres años como archivo muerto, su disposición final se realiza a través del reciclaje. La empresa debe mantener disponibles y debidamente actualizados entre otros, los siguientes documentos en relación con el Sistema de Gestión:

- La política y los objetivos del Sistema Integrado de Gestión
- Las responsabilidades asignadas para la implementación y mejora continua del SIG
- La identificación anual de peligros y evaluación y valoración de los riesgos;
- El informe de las condiciones de salud, junto con el perfil sociodemográfico de la población trabajadora y según los lineamientos de los programas de vigilancia epidemiológica en concordancia con los riesgos existentes en la organización;
- El plan de trabajo anual en seguridad y salud en el trabajo - SST de la empresa, firmado por el empleador y el responsable del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST;
- El programa de capacitación anual en seguridad y salud en el trabajo - SST, así como de su cumplimiento incluyendo los soportes de inducción, re inducción y capacitaciones de los trabajadores dependientes, contratistas, y en misión;
- Los procedimientos e instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo;
- Registros de entrega de equipos y elementos de protección personal;
- Registro de entrega de los protocolos de seguridad, de las fichas técnicas cuando aplique y demás instructivos internos de seguridad y salud en el trabajo;
- Los soportes de la convocatoria, elección y conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo y las actas de sus reuniones o la delegación del Vigía de Seguridad y Salud en el Trabajo y los soportes de sus actuaciones;
- Los reportes y las investigaciones de los incidentes, accidentes de trabajo y enfermedades laborales de acuerdo con la normatividad vigente;
- La identificación de las amenazas junto con la evaluación de la vulnerabilidad y sus correspondientes planes de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Los programas de vigilancia epidemiológica de la salud de los trabajadores, incluidos los resultados de las mediciones ambientales y los perfiles de salud arrojados por los Monitoreos biológicos, si esto último aplica según priorización de los riesgos. En el caso de contarse con servicios de médico especialista en medicina laboral o del trabajo, según

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
 monterrey@invergropu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

lo establecido en la normatividad vigente, se deberá tener documentado lo anterior y los resultados individuales de los Monitoreos biológicos.

- Formatos de registros de las inspecciones a las instalaciones, máquinas o equipos ejecutadas;
- La matriz legal actualizada que contemple las normas del Sistema General de Riesgos Laborales que le aplican a la empresa.
- Evidencias de las gestiones adelantadas para el control de los riesgos prioritarios.

## **7. CONTROL OPERACIONAL Y DE GESTIÓN**

### **7.1. CONSIDERACIONES DE CALIDAD.**

- Utilice y diligencie adecuadamente los formatos establecidos para registrar sus actividades.
- Aplique los documentos establecidos para cada actividad. En caso de requerirse una mejora, deberá informarlo para que se aplique lo antes posible.
- Archive en el lugar indicado los registros y/o documentos aplicables a la gestión de su cargo.
- En caso de envíos digitales, proteja los documentos en Formato PDF o asígnele una protección con contraseña.

### **7.2. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO.**

- Revisar de forma periódica los hábitos de trabajo para detectar posibles actos inseguros que puedan generar riesgos.
- Las salidas, zonas de paso, vías de evacuación y espacios de trabajo deberán mantenerse siempre despejados de objetos y líquidos o sustancias resbaladizas
- Inspeccionar equipos y herramientas a utilizar que estén en buen estado y bien asegurados.
- El área de trabajo y muebles deberán quedar ordenadas y recogidas al finalizar la jornada.
- Guarda los objetos cortantes o punzantes tan pronto termines de utilizarlos.
- Mantener un extintor en el sitio en buen estado y con recarga vigente.

### **7.3. CONSIDERACIONES DEL MEDIO AMBIENTE.**

- El material que pueda ser reutilizado será recuperado.
- Ubicar bolsa o contenedor en el color adecuado para la recolección y separación del residuo.
- Aplicar las medidas establecidas para el ahorro de los recursos (Agua, energía y papel).
- Los elementos de protección defectuosos se deberán ser entregados a bodega de materiales para su recolección, clasificación y disposición final

## **8. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS**

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
 monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-SIG-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>CONTROL DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA</b>	

Listado Maestro de Documentos  
 Acta de Reunión  
 Matriz de Responsabilidad

#### 9. GESTIÓN DEL CAMBIO

FECHA	VERSION	DESCRIPCION
20/04/2022	001	Creación del documento

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

### Anexo 3. Relación documental para el Cumplimiento de los requisitos SIG

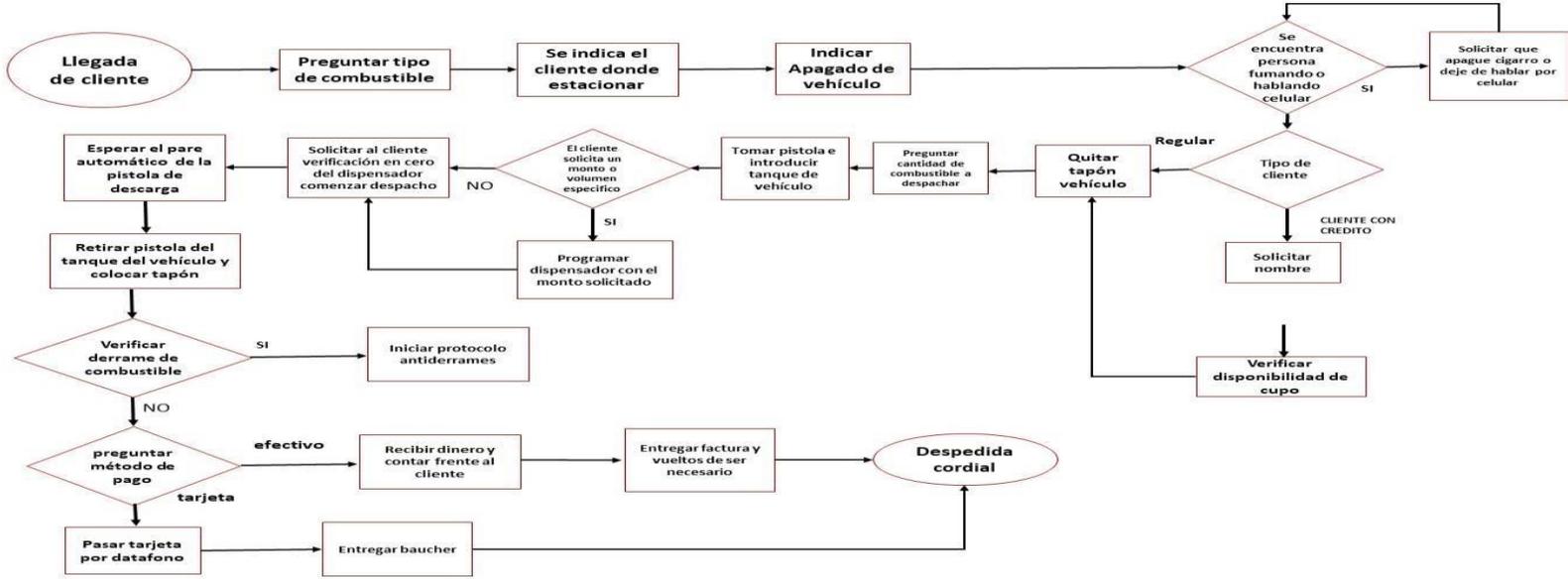
Relación documental para el Cumplimiento de los requisitos SIG		
ITEM	REQUISITO	DOCUMENTOS SOPORTES
4	CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	
4.1	COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas)
4.2	COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS	Procedimiento para la Identificación de partes interesadas Matriz de Necesidades y Expectativas de partes interesada Matriz de Requisitos Legales
4.3	DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SGC	Planeación Estratégica Manual del Sistema Integrado de Gestión
4.4	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO Y SUS PROCESOS	Mapa de Procesos Caracterización de Procesos
5	LIDERAZGO	
5.1	LIDERAZGO Y COMPROMISO	Procedimiento de revisión Gerencial Inspecciones Gerenciales Actas de compromiso gerencial
5.1.2	ENFOQUE DEL CLIENTE	Matriz de Necesidades y Expectativas de partes interesada Procedimiento de atención de PQRS Formatos de PQRS Procedimiento medición satisfacción del cliente Encuestas Satisfacción del Cliente Protocolo de Servicio Matriz de requisitos legales
5.2	POLITICA SGI	Política Del Sistema Integrado De Gestión
5.3	ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	Organigrama Manual de Funciones Perfil de cargo
6	PLANIFICACIÓN	
6.1	ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	Procedimiento Gestión de Riesgos y Oportunidades Instructivo Evaluación De Riesgos Y Oportunidades Matriz de Riesgos y Oportunidades Matriz Requisitos Legales
6.1.2	ACCIONES PARA ABORDAR PELIGROS Y RIESGOS, ASPECTOS E IMPACTOS.	Procedimiento de Identificación De Peligros, Evaluación De Riesgos Y Valoración De Controles Matriz Identificación De Peligros, Evaluación De Riesgos Y Valoración De Controles Procedimiento Identificación Y Valoración De Los Aspectos E Impactos Ambientales Significativos Matriz de Identificación Aspectos y Valoración de Impactos
6.2	OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	Matriz de Planificación de Objetivos Objetivos del Sistema Integral de Gestión Plan de trabajo Anual Procedimiento de seguimiento y medición de indicadores Matriz Indicadores de Gestión Programas de inspecciones Programas de Gestión Ambiental
6.3	PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS	Procedimiento Gestión del Cambio Formato reporte de Cambios
7	APOYO	
7.1	RECURSOS	Presupuesto del SIG Procedimiento de selección y contratación Procedimiento Control y Control de infraestructura y bienes Programas de mantenimiento preventivo de infraestructura, maquinaria y equipos Manual de funciones
7.1.5 7.1.5.1	Recursos de seguimiento y medición Generalidades	Hoja de vida de maquinaria y equipos Procedimiento de control y seguimiento de equipos
7.1.5.2 8.5.2	TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES	Cronograma de control y seguimiento de equipos y maquinaria
7.1.6	CONOCIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN	Procedimiento de capacitación, sensibilización y toma de conciencia Programa de capacitación, sensibilización y toma de conciencia
7.2	COMPETENCIA	Procedimiento de mediciones y desempeño de personal Manual de funciones perfil del cargo Profesiograma
7.3	TOMA DE CONCIENCIA	Procedimiento de capacitación, sensibilización y toma de conciencia Programa de capacitación, sensibilización y toma de conciencia
7.4	COMUNICACIÓN	Procedimiento de comunicación, participación y consulta Matriz de comunicación
7.5	INFORMACIÓN DOCUMENTADA	Procedimiento control de la información documentada Listado maestro de documentos
7.5.2	Creación y actualización	procedimiento de Elaboración de Documentos Procedimiento identificación, actualización y evaluación de requisitos legales
7.5.3	7.5.3 Control de la información documentada	Procedimiento de organización, conservación, control y custodia documental de registros
8	OPERACIÓN	
8.1	PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	Procedimiento para la prestación de servicios formato Relación de Servicios Prestados

8.2 8.2.1	REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Comunicación con el cliente	Matriz Requisitos Legales Procedimiento Satisfacción Del Cliente Encuesta de Satisfacción Instructivo para manejo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Reporte de PQRS Procedimiento Gestión De Productos Y Servicios No Conformes Reporte de No Conformidades y Tratamiento de Acciones de Mejora Control de Acciones por NCF y AM
8.2.2	Determinación de los requisitos para los productos y servicios	
8.2.4	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIA	Análisis de Vulnerabilidad Planes de preparación y respuesta ante emergencias Procedimientos de operativos normalizados (PONS)
8.3 8.3.1	DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS Generalidades	
8.3.2	Planificación del diseño y desarrollo	
8.3.3 E	Entradas para el diseño y desarrollo	
8.3.4	Controles del diseño y desarrollo	
8.3.5	Salidas del diseño y desarrollo	

N. A

ITEM	REQUISITO	DOCUMENTOS SOPORTES
8.3.6	Cambios del diseño y desarrollo	
8.4 8.4.1 8.4.2 8.4.3	CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE Generalidades Tipo y alcance del control Información para los proveedores externos	Procedimiento Compra de Materiales y Servicios Plan de Compras Procedimiento selección y evaluación de proveedores Manual de contratación Listado de Proveedores Evaluación de proveedores
8.5 8.5.1	PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO Control de la producción y de la provisión del servicio	Procedimiento para la prestación de servicios formato Relación de Servicios Prestados
8.5.3 8.5.4	PROPIEDAD PERTENECIENTE A LOS CLIENTES O PROVEEDORES EXTERNOS PRESERVACIÓN	procedimiento Identificación, verificación y salvaguardar la propiedad del cliente
8.5.5	ACTIVIDADES POSTERIORES A LA ENTREGA	Matriz Requisitos legales Encuesta de Satisfacción del cliente
8.5.6	Control de cambios	Procedimiento Gestión del Cambio Formato reporte de Cambios
8.6	LIBERACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	Registros de la liberación autorizada de productos y servicios para entrega al cliente
8.7	CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES	Procedimiento gestión de productos y servicios no conformes formato de Acción correctiva, preventiva y de mejora
9 9.1 9.1.1	EVALUACION DEL DESEMPEÑO SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION Generalidades	Procedimiento de seguimiento y medición de indicadores Matriz Indicadores de Gestión
9.1.2 9.1.3	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Análisis y evaluación	Procedimiento de atención de PQRS Formatos de PQRS Procedimiento medición satisfacción del cliente Encuestas Satisfacción del Cliente Conformidad de Producto y Servicios Conformidad y Eficacia del SIG Desempeño de Procesos Desempeño de Proveedor Necesidad y Oportunidad
9.2	AUDITORÍA INTERNA	procedimiento Realización de auditorías internas Evaluación del SIG formato Evaluación de Auditores Internos Competencias del auditor
9.3 9.3.0 9.3.2 9.3.3	REVISION POR LA DIRECCION Generalidades Entradas de la revisión por la dirección Salidas de la revisión por la dirección	Procedimiento planificación y revisión del sistema integrado de gestión del cambio Matriz de Indicadores Formatos de Acción correctiva, preventiva y de mejora Presupuesto del SIG Encuestas de satisfacción del cliente Informe de auditoría Actas de revisión gerencial
10 10.1 10.2 10.3	MEJORA Generalidades NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA MEJORA CONTINUA	Procedimiento gestión de productos y servicios no conformes formato de Acción correctiva, preventiva y de mejora Plan de Acción correctiva, preventiva y de mejora Reporte de Acciones preventivas o de mejora Procedimientos incidentes y/o accidentales de trabajo

### Anexo 04. FO-SGI-004 Descripción De Proceso

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>FO-SGI-004</b> <b>VERSION: 001</b> <b>15-04-2022</b>
	<b>DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES DE PROCESO</b>	
<b>Tipo de proceso</b>	<b>MISIONAL</b>	
<b>Nombre de proceso</b>	<b>comercialización de combustible</b>	
<b>Objetivo:</b>	Describir las actividades que hacen parte del proceso misional comercialización de combustible	
<b>Descripción del Proceso:</b>	Abastecer de combustible a los vehículos que acuden a la estación de servicio, garantizando una atención eficiente, oportuna y de calidad a si mismo cumplir con las disposiciones en SST y Ambientales que sean aplicables.	
<b>Secuencia del Proceso:</b>	<b>Diagrama de flujo del Proceso</b>	
		
<b>Responsable</b>	<b>ISLERO</b>	

<b>Documentación del proceso:</b>	políticas, Protocolo atención al cliente, perfiles de cargo, listado de actividades			
<b>Actividades del Proceso:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• preparación previa (inspeccionar la isla y dispensador)</li> <li>• bienvenida</li> <li>• indicaciones de ubicación y de seguridad</li> <li>• suministro de la cantidad de combustible solicitado</li> <li>• Finalización del tanqueo</li> <li>• Transacción</li> <li>• despedida</li> </ul>			
<b>Elementos de entrada</b>	Procedimiento comercialización de combustible			
<b>salida o Resultados del proceso</b>	facturas de ventas, Reporte de PQRSF, matriz IPEVR, Matiz de requisitos legales, formatos de inspección			
<b>Requisitos del seguimiento de gestión</b>	Indicadores de gestión			
<b>Recursos del proceso</b>		<b>Mediciones y Resultado de Gestión</b>		
			<b>indicadores</b>	
Humanos: Isleros		Satisfacción del cliente	≥ 90% encuesta de satisfacción del cliente	
Físicos: Dispensadores, datafonos, equipos de cómputo, papelería		cumplimiento de las normas legales	≥ 98% de cumplimiento de normatividad vigente	
<b>Controles del proceso</b>		<b>Seguimiento y mediciones</b>		
<input type="checkbox"/> Revisión de los requisitos de los clientes <input type="checkbox"/> Seguimientos a las actas de quejas y reclamos <input type="checkbox"/> Evaluación y seguimiento al desempeño del personal <input type="checkbox"/> Seguimiento a las capacitaciones del personal <input type="checkbox"/> Verificar toda la documentación general y de ley		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Desempeño del personal</li> </ul>		
<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>		<b>APROBO</b>

## Anexo 05. CA-SIG-001. Caracterización del proceso Comercialización del Combustible.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION		CA-SGI-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
		CARACTERIZACION DEL PROCESO		
NOMBRE DEL PROCESO	COMERCIALIZACION DEL COMBUSTIBLE	TIPO DE PROCESO	MISIONAL	
<b>OBJETIVO</b>	Abastecer de combustible a los vehículos que acuden a la estación de servicio, garantizando una atención eficiente, oportuna y de calidad a si mismo cumplir con las disposiciones en SST y Ambientales que sean aplicables.			
<b>ALCANCE</b>	Aplica para todas las actividades de comercialización de combustible, inicia con la preparación previa del sitio de trabajo y finaliza con la satisfacción del cliente		<b>RESPONSABLE</b>	<b>ISLERO</b>
PROVEEDOR	ENTRADA	ACTIVIDAD	SALIDA O RESULTADO	CLIENTE
Gestión Gerencial Compras transporte de combustible Gestión recursos humanos Sistema de gestión Integrado Gestión logística y de servicios	Capacidad de almacenamiento de combustible solicitud de servicio de mantenimiento solicitud de personal idóneo	<p><b>P</b> • Programar compra y transporte de combustible</p> <p><b>L</b> • Programar personal idóneo para prestación de servicio comercialización de combustible</p> <p><b>A</b> • mantenimiento a infraestructura, máquinas y equipos</p> <p><b>N</b> • Identificar los Requisitos Contractuales para el desarrollo de los servicios de comercialización</p> <p><b>E</b> • Identificar los riesgos relacionados con el proceso</p>	Inventario de combustible Orden de compra formato rotación de turnos isleros Perfil de cargo Programa de capacitaciones plan de mantenimiento Matriz IPEVR Matriz de requisitos legales	comercialización del combustible
Cliente externo sistema Integrado de gestión	necesidad de combustible procedimiento comercialización del combustible	<p><b>H</b> • preparación previa (inspeccionar la isla y dispensador)</p> <p><b>A</b> • toma de lecturas de la cantidad de combustible en dispensador</p> <p><b>C</b> • llegada y bienvenida del cliente</p> <p><b>E</b> • consulta tipo de combustible</p> <p><b>R</b> • indicaciones de ubicación de parqueo y de seguridad</p> <p><b>C</b> • suministro de la cantidad de combustible solicitado</p> <p><b>E</b> • Finalización del tanqueo</p> <p><b>R</b> • Transacción- venta</p> <p>• evaluación del servicio</p> <p>• despedida</p>	Formato de inspección de surtidores e islas Factura de ventas reporte de ventas encuesta satisfacción del cliente	Gestión de compras Gestión contable y financiera Gestión Gerencial sistema Integrado de gestión
Gestión Gerencial sistema Integrado de gestión	Metodología para Tratamiento de PQRSF Registro de No Conformidades Reporte de inspecciones Verificar la competencia del equipo humano	<p><b>V</b> • Evaluar las peticiones, quejas y reclamos del cliente</p> <p><b>E</b> • No conformidades detectadas</p> <p><b>R</b> • Evaluación de desempeño del Islero</p> <p><b>I</b> • Inspecciones SST y Ambiental</p>	Reporte de PQRSF Registro de No Conformidades	Gestión Gerencial sistema Integrado de gestión Gestión logística y de servicios Gestión Talento Humano
Gestión Gerencial Sistema de Gestión Integrado	Registro de no conformidades Reporte de PQRSF	Tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora con respecto al desempeño del proceso comercialización del combustible	Planes de mejora, correctivas y preventiva	Gestión Gerencial Sistema de Gestión Integrado comercialización del combustible
MECANISMO DE SEGUIMIENTO				
INDICADORES DEL PROCESO	FORMA DE CALCULO	FRECUENCIA	META	

Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes a través de una adecuada prestación de servicios	(No. de encuestas con evaluación satisfactoria / No. Total de encuestas realizadas) *100	trimestral	≥90% de clientes satisfechos
Porcentaje de cumplimiento de identificación de las normas legales	(Número de requisitos legales que se cumplen / Totalidad de requisitos legales aplicables) * 100	anual	≥85% de cumplimiento de normas
<b>RECURSOS Y/O MEDIOS</b>	<b>NUMERALES APLICABLES SGI</b>	<b>LEGALES-REGLAMENTARIOS</b>	
Humanos: Isleros Físicos: Dispensadores, datafonos, equipos de cómputo, papelería	4.1, 4.3, 4.4, 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 7.1.1, 7.1.5, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5.1, 7.5.3, 8.1, 8.2, 8.3, 8.5.1, 8.5.2, 8.5.3, 8.5.4, 8.5.6, 8.7, 9.1.2, 9.1.3, 9.2, 9.3, 10.1, 10.2, 10.3	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables en calidad, seguridad y salud en el Trabajo, y medio ambiente identificados en la matriz de requisitos legales y otros.	
<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>	

## Anexo 06. PR-CO-003 Suministro De Combustible

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>PR-CO-003 VERSION: 001 15-04-2022</b>	
<b>SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE</b>			
<p><b>Objetivo:</b> Gestionar la operación del servicio de suministro de combustible eficientemente teniendo en cuenta las los requerimiento y necesidades del cliente de manera oportuna y de calidad, así mismo cumplir con las disposiciones en SST y Ambientales que sean aplicables.</p> <p><b>Alcance:</b> Aplica para todas las actividades de comercialización de combustible, inicia con la llegada del cliente y finaliza con la satisfacción del cliente</p> <p><b>Responsabilidades</b>  <b>Gerente:</b> establecer las normas de seguridad y equipos requeridos para que se puedan realizar las actividades de descargue de combustible de manera adecuada garantizando la integridad tanto de las instalaciones físicas de la estación como de la de los operarios.  <b>Islero:</b> realizar las actividades de descargue de combustible aplicado las normas y medidas de seguridad, supervisando todo el procedimiento de recepción del combustible según instrucciones establecidas</p>			
PROCEDIMIENTO			
No	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE
1	Llegada del cliente	Se da un saludo de bienvenida a la EDS	Islero
2	Tipo de combustible	Se pregunta qué tipo de combustible necesita	Islero
3	Ubicación del vehículo	Solicitar al cliente que ubique el vehículo en el surtidor correspondiente	Islero
4	Apagado de vehículo	Solicitar y asegurar que el cliente apague el motor	Islero
5	Indicaciones de seguridad	Asegurar y hacer respetar estrictamente las normas de NO FUMAR y NO USO DE CELULAR en las instalaciones de la EDS	Islero
6	Tipo de cliente	Preguntar si es cliente con crédito, para verificar el cupo disponible del crédito	Islero
7	Abrir tanque de combustible	Solicitar llaves o abertura del tanque de combustible y retirar tapón	Islero
8	Ubicación de pistola	Tome la pistola del dispensador y colóquela dentro del tanque del vehículo	Islero
9	Cantidad de combustible	Preguntar cantidad de combustible en dinero o galones	Islero
10	Programar cantidad	Marcar exactamente lo que indica el cliente	Islero
11	Inicio de despacho	Solicitar al cliente que verifique la pantalla del dispensador en cero y comenzar el tanqueo	Islero
12	Completar despacho	Esperar el pare automático de la pistola de descargue	Islero
13	Devolver la manguera de despacho en el surtidor	Cuelgue de nuevo la manguera y verifique que toda su longitud se encuentre sobre la isla.	Islero
14	Ocurrencia de Derrame	En caso de presentarse derrames, siga los protocolos de contingencias	Islero

15	Cierre de tanque del vehículo	Coloque el tapón del tanque de combustible del vehículo verificando que esté correctamente cerrado	Islero
16	Pago del servicio	Solicite el método de pago al cliente y realice el cobro entregue recibo de venta si es el caso	Islero
17	Despedida	Indique la salida y despida amablemente al cliente	Islero
ELABORO		REVISO	APROBO

## Anexo 07. POT-CO-001 Protocolo De Servicio

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>POT-CO-001</b>
	<b>PROTOCOLO DE SERVICIO</b>	<b>VERSION: 001</b> <b>15-04-2022</b> <b>Página 1 de 6</b>

### 1. Objetivo

Garantizar que el cliente se sienta a gusto, y perciba un valor agregado en su visita a las estaciones de servicio de **INVERGROUP MONTERREY F&C SAS**

### 2. Desarrollo

#### Preparación previa:

- El Islero debe llevar el uniforme completo, en buen estado y limpio, portar el carnet de identificación como empleado de la empresa.
- debe estar ubicado en el sitio de trabajo
- estar atento para ubicar los vehículos en el sitio correcto
- No debe estar recostado al surtidor, masticando chicle, hablando por celular o sentado en la isla.
- Debe transmitir la sensación de que está preparado y alerta para atender al cliente.

#### Bienvenida

- El Islero recibirá al cliente con un saludo, buenos días, buenas tardes, Bienvenido a la EDS Invergroup Monterrey
- Preguntar que servicio requiere: En que le puedo colaborar
- Tener buena entonación, sonreír, vocalizar y garantizar contacto visual

#### Suministro de la cantidad de combustible solicitada

- El Islero debe preguntar el tipo de combustible y cantidad a solicitar
- Debe indicar al cliente que verifique visualmente el surtidor en “Cero”
- Asegurarse que el cliente se fije en el surtidor para garantizar que está en ceros y que el producto es el indicado.

#### Finalización del tanqueo

- El Islero debe indicar al cliente que ha finalizado el tanqueo e indicar la cantidad de producto final, colocar tapa al tanque del vehículo, en caso de derrame de combustible limpiar adecuadamente

#### Transacción

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
3125915818

monterrey@invergropu.com.co

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>	<b>POT-CO-001</b> <b>VERSION: 001</b> <b>15-04-2022</b> <b>Página 1 de 6</b>
	<b>PROCOLO DE SERVICIO</b>	

- Si el pago es en efectivo al recibir el dinero debe decir le recibo tanta cantidad de dinero que recibe y siempre de frente al cliente, dar las vueltas en voz alta igualmente decir le entrego tanta cantidad de dinero.
- Si el pago es con tarjeta de crédito se pedirá la cedula de ciudadanía del titular y se pedirá acompañamiento del titular al datafono por seguridad de la tarjeta habiente y debe asegurarse de indicar al cliente la entrega de la tarjeta y la cedula

#### **Despedida**

- El Islero se despide amablemente y con respeto del cliente deseando que tenga un buen día, tarde o noche y pidiendo que vuelva nuevamente

### **3. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSION</b>	<b>DESCRIPCION</b>
20/03/2022	001	Creación del documento

## Anexo 08. PR-CO-004 Calibración de dispensadores y surtidores

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-004 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Calibración de Dispensadores y Surtidores</b>	

### 1. OBJETIVO.

establecer procedimiento adecuado para realizar calibraciones antes iniciar la operación de comercialización de combustible para garantizar un correcto funcionamiento de los equipos de la estación de servicio en INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.

### 2. ALCANCE

Revisar y documentar que las lecturas, tanto de volumen de combustible distribuido, como de su precio, sean correctas en INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.

### 3. RESPONSABLE

Gerente  
Operario

### 4. DEFINICIONES

- **ACPM:** el ACPM o Diesel corresponde a una mezcla de hidrocarburos entre diez y veintiocho átomos de carbono que se utiliza como combustible de motores Diesel y se obtiene por destilación directa del petróleo.
- **Combustible:** se llama combustible a todo tipo de materiales y sustancias que, tras un proceso de combustión, son capaces de liberar energía potencial que se transforma en energía utilizable de diversos tipos, tales como la energía térmica o mecánica.
- **Combustible líquido:** Son aquellos que se encuentran en estado líquido, casi siempre a temperatura ambiente, aunque excepcionalmente pueden estar a temperaturas muy bajas, como el hidrógeno líquido. Entre ellos se cuentan: la gasolina, el keroseno, ACPM, el etanol y el hidrógeno líquido, entre otros
- **Estación de servicio:** Establecimiento en el cual se almacenan y distribuyen al consumidor final los combustibles líquidos derivados del petróleo
- **Gasolina:** es un producto obtenido del petróleo por destilación, que se utiliza principalmente como combustible en la mayoría de motores de combustión interna de encendido por chispa, así como en estufas y lámparas, y para limpieza con disolventes, entre otras aplicaciones
- **Isla de surtidor para combustibles líquidos derivados del petróleo:** Es la base o soporte de material resistente y no inflamable, generalmente concreto, sobre la cual van instalados los surtidores o bombas de expendio, construida con una altura mínima de veinte (20) centímetros sobre el nivel del piso y un ancho no menor de un metro con veinte centímetros (1.20 m).
- **Islero:** persona que atiende las estaciones de servicio público en el suministro de los derivados del petróleo gasolina y ACPM

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"

Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.

3125915818

monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-004 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Calibración de Dispensadores y Surtidores</b>	

- **Surtidor:** El dispositivo con registro de volumen y precio del combustible, mediante el cual se entrega el producto directamente en los tanques o cilindros de combustible de los automotores

## 5. GENERALIDADES

Realizar la calibración de surtidores y dispensadores de conforme a lo establecido por la Resolución 77507 de 2016, Resolución 67760 de 2018 y otras normas reguladoras. Asegurarse que la medición se realice con recipientes de cinco (5) galones y cero puntos cinco (0.5) galones de capacidad, debidamente calibrados y certificados por una entidad competente.

## 6. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

El procedimiento para la calibración de los surtidores de combustibles líquidos derivados del petróleo será el siguiente:

1. **Humedecer el recipiente volumétrico:** Se humedece el calibrador, llenándolo hasta su capacidad total- con el combustible; después de dicha operación, el líquido se devuelve al tanque de almacenamiento.
2. **Devolver al tanque y escurrir el líquido:** El combustible empleado para humedecer el recipiente es devuelto por el operario del surtidor, al tanque del que proviene, quien se desplaza al tanque en compañía del funcionario de la alcaldía quien debe verificar la buena manipulación del recipiente y que se cumpla el escurrido por un tiempo aproximado de 30 segundos.
3. **Surtidor en Cero:** Se lleva a ceros (0) la cantidad marcada en la registradora.
4. **Se marcan 5 galones:** En el tablero de control de la registradora, se marca llenado por volumen y se digitan cinco galones.
5. **Boquilla en llenado rápido:** Con la boquilla del surtidor completamente abierta (máxima rata de llenado), se vierten en el calibrador cinco (5) galones del surtidor, según lectura de la registradora.
6. **Lectura en la escala graduada:** Se lee en la escala graduada del calibrador el número de pulgadas cúbicas (líneas) entregadas por el surtidor, en exceso o en defecto (por encima o por debajo de la línea cero), de lo cual se tomará nota en el acta de verificación.

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
 monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-004 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Calibración de Dispensadores y Surtidores</b>	

7. **Devolver al tanque y escurrir el líquido:** El combustible empleado para la verificación en llenado rápido, es devuelto por el operario del surtidor, al tanque del que proviene
8. **Surtidor en Cero:** Se lleva a ceros (0) la cantidad marcada en la registradora.
9. **Se marcan 5 galones:** En el tablero de control de la registradora, se marca llenado por volumen y se digitan cinco galones.
10. **Boquilla en llenado lento:** Se coloca la boquilla en posición de llenado lento (boquilla parcialmente cerrada), y se vierten en el recipiente volumétrico de cinco (05) galones del surtidor según la lectura de la registradora.
11. **Lectura en la escala graduada:** Se lee en la escala graduada del calibrador el número de pulgadas cúbicas (líneas) entregadas por el surtidor, en exceso o en defecto (por encima o por debajo de la línea cero), de lo cual se tomará nota en el acta de verificación.
12. **Inspección de las registradoras se realizará para comprobar que el precio de los cinco (5) galones extraídos por el surtidor corresponde al autorizado.** Esto se obtiene multiplicando el volumen entregado por el precio unitario autorizado para la localidad. Si el resultado no corresponde al precio marcado en la registradora para los cinco (5) galones, la registradora está des calibrada.

## 7. CONTROL OPERACIONAL Y DE GESTIÓN

### a. CONSIDERACIONES DE CALIDAD.

- Utilice y diligencie adecuadamente los formatos establecidos para registrar sus actividades.
- Aplique los documentos establecidos para cada actividad. En caso de requerirse una mejora, deberá informarlo para que se aplique lo antes posible.
- Archive en el lugar indicado los registros y/o documentos aplicables a la gestión de su cargo.
- En caso de envíos digitales, proteja los documentos en Formato PDF o asígnele una protección con contraseña.

### b. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO.

- Revisar de forma periódica los hábitos de trabajo para detectar posibles actos inseguros que puedan generar riesgos.
- Las salidas, zonas de paso, vías de evacuación y espacios de trabajo deberán mantenerse siempre despejados de objetos y líquidos o sustancias resbaladizas

"Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS"  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
 monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-004 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Calibración de Dispensadores y Surtidores</b>	

- Inspeccionar equipos y herramientas a utilizar que estén en buen estado y bien asegurados.
- El área de trabajo y muebles deberán quedar ordenadas y recogidas al finalizar la jornada.
- Guarda los objetos cortantes o punzantes tan pronto termines de utilizarlos.
- Mantener un extintor en el sitio en buen estado y con recarga vigente.
- Tener en el lugar: una camilla, un botiquín y un vehículo en caso de que se llegue a presentar una emergencia.
- Usar los equipos de protección personal que sean necesarios para protegerte de los riesgos a que estés expuesto (Cabeza, Cara, Visual, Auditiva, Manos, Pies y Cuerpo).

**c. CONSIDERACIONES DEL MEDIO AMBIENTE.**

- El material que pueda ser reutilizado será recuperado.
- Ubicar bolsa o contenedor en el color adecuado para la recolección y separación del residuo.
- Aplicar las medidas establecidas para el ahorro de los recursos (Agua, energía y papel).
- Los elementos de protección defectuosos se deberán ser entregados a bodega de materiales para su recolección, clasificación y disposición final

**8. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS**

FO-CO-003 Acta de prueba calibración de dispensadores y surtidores

**9. GESTIÓN DEL CAMBIO**

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	15/04/2022	Emisión Inicial del Documento.

**Anexo 09. FO-CO-003 Acta de prueba calibración dispensadores y surtidores**

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	FO-CO-003 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>ACTA DE PRUEBA CALIBRACION DE DISPENSADORES Y SURTIDORES</b>	

**Estación de Servicio:** \_\_\_\_\_ **Nit:** \_\_\_\_\_  
**Fecha:** \_\_\_\_\_  
**Dirección:** \_\_\_\_\_ **Municipio:** \_\_\_\_\_

**CARACTERISTICAS DE EQUIPO**

SURTIDOR	MARCA	MODELO	No DE SERIE	PRODUCTO
1				
2				
3				
4				
5				

**EQUIPO DE MEDICION VOLUMENTRICO:**  
**RECIPIENTE METALICO 5 GAL. MODELO:**  
**CERTIFICADO DE CALIBRACION:**  
**PLACA DE SEGURIDAD:**

**DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO (paso a paso)**

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	FO-CO-003 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>ACTA DE PRUEBA CALIBRACION DE DISPENSADORES Y SURTIDORES</b>	

### RESULTADOS

SURTIDOR	Medición Rápida L1(pulgada <sup>3</sup> )	Medición Lenta L2(pulgada <sup>3</sup> )
1		
2		
3		
4		
5		

Fecha de realización de pruebas: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Verificado por: \_\_\_\_\_

#### 1. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS

PR-CO-004 Calibración de Dispensadores y Surtidores

## Anexo 10. PR-CO-005 Inspección de dispensadores y surtidores de combustible

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-005 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Inspección de dispensadores y surtidores de combustibles</b>	

### 1. OBJETIVO.

Presentar un procedimiento de las actividades que se deben seguir para la realización de las inspecciones de surtidores de combustibles, mediante un análisis de aspectos del funcionamiento de dispensadores y surtidores para garantizar una operación segura de los equipos en INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento debe ser aplicado por el Islero antes de iniciar su turno, por medio de la inspección visual de surtidores de combustibles, en INVERGROUP MONTERREY F&C S.A.S.

### 3. RESPONSABLE

Islero

### 4. DEFINICIONES

- **ACPM:** el ACPM o Diesel corresponde a una mezcla de hidrocarburos entre diez y veintiocho átomos de carbono que se utiliza como combustible de motores Diesel y se obtiene por destilación directa del petróleo.
- **Combustible:** se llama combustible a todo tipo de materiales y sustancias que, tras un proceso de combustión, son capaces de liberar energía potencial que se transforma en energía utilizable de diversos tipos, tales como la energía térmica o mecánica.
- **Combustible líquido:** Son aquellos que se encuentran en estado líquido, casi siempre a temperatura ambiente, aunque excepcionalmente pueden estar a temperaturas muy bajas, como el hidrógeno líquido. Entre ellos se cuentan: la gasolina, el keroseno, ACPM, el etanol y el hidrógeno líquido, entre otros
- **Estación de servicio:** Establecimiento en el cual se almacenan y distribuyen al consumidor final los combustibles líquidos derivados del petróleo
- **Gasolina:** es un producto obtenido del petróleo por destilación, que se utiliza principalmente como combustible en la mayoría de motores de combustión interna de encendido por chispa, así como en estufas y lámparas, y para limpieza con disolventes, entre otras aplicaciones
- **Isla de surtidor para combustibles líquidos derivados del petróleo:** Es la base o soporte de material resistente y no inflamable, generalmente concreto, sobre la cual van instalados los surtidores o bombas de expendio, construida con una altura mínima de veinte (20) centímetros sobre el nivel del piso y un ancho no menor de un metro con veinte centímetros (1.20 m).
- **Islero:** persona que atiende las estaciones de servicio público en el suministro de los derivados del petróleo gasolina y ACPM

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
3125915818  
monterrey@invergroupu.com.co

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-005 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Inspección de dispensadores y surtidores de combustibles</b>	

- **Surtidor:** El dispositivo con registro de volumen y precio del combustible, mediante el cual se entrega el producto directamente en los tanques o cilindros de combustible de los automotores

## 5. GENERALIDADES

En caso de hallar fugas de combustibles en las unidades de medida del surtidor y sea necesario la rotura del sello de seguridad, deberá suspenderse el abastecimiento del surtidor y solicitar la rotura de sellos de seguridad.

## 6. EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

- **Verificación del estado de funcionamiento del surtidor:** verificar el estado y funcionamientos de los acoples de rompimiento, las mangueras de 3/4, la pistola de dispensador, el equalizador se encuentre en buen estado y de buen ajuste a la manguera y a la pistola, el soporte de la pistola en buen estado y bien ajustado, El tablero de visualización funcione correctamente, el teclado se encuentra en buen estado y los forros que protegen los surtidores del sol y el agua, se encuentran en buen estado y limpios.
- **Inspección interna de surtidores:** Revisar el buen funcionamiento y estado de los dos filtros de gasolina y Diesel, La bomba de bombeo, la válvula de impacto y los medidores del combustible
- **Inspección del área de despacho de combustibles a vehículos:** Revisar que el piso de la isla esta sin baches, sin manchas de ningún tipo, las rejillas y trampas de grasas se encuentran limpias, la señalización del área de las islas se encuentra en buen estado, los enchufes y cables de conexión se encuentran en buen estado, existe puesta a tierra y en buen estado y se mantiene el orden y el aseo en el lugar de las islas.

## 7. CONTROL OPERACIONAL Y DE GESTIÓN

### a. CONSIDERACIONES DE CALIDAD.

- Utilice y diligencie adecuadamente los formatos establecidos para registrar sus actividades.
- Aplique los documentos establecidos para cada actividad. En caso de requerirse una mejora, deberá informarlo para que se aplique lo antes posible.
- Archive en el lugar indicado los registros y/o documentos aplicables a la gestión de su cargo.
- En caso de envíos digitales, proteja los documentos en Formato PDF o asígnele una protección con contraseña.

	<b>COMERCIALIZACIÓN DEL COMBUSTIBLE</b>	PR-CO-005 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6
	<b>Inspección de dispensadores y surtidores de combustibles</b>	

**b. CONSIDERACIONES DE SEGURIDAD EN EL TRABAJO.**

- Revisar de forma periódica los hábitos de trabajo para detectar posibles actos inseguros que puedan generar riesgos.
- Las salidas, zonas de paso, vías de evacuación y espacios de trabajo deberán mantenerse siempre despejados de objetos y líquidos o sustancias resbaladizas
- Inspeccionar equipos y herramientas a utilizar que estén en buen estado y bien asegurados.
- El área de trabajo y muebles deberán quedar ordenadas y recogidas al finalizar la jornada.
- Guarda los objetos cortantes o punzantes tan pronto termines de utilizarlos.
- Mantener un extintor en el sitio en buen estado y con recarga vigente.
- Tener en el lugar: una camilla, un botiquín y un vehículo en caso de que se llegue a presentar una emergencia.
- Usar los equipos de protección personal que sean necesarios para protegerte de los riesgos a que estés expuesto (Cabeza, Cara, Visual, Auditiva, Manos, Pies y Cuerpo).

**c. CONSIDERACIONES DEL MEDIO AMBIENTE.**

- El material que pueda ser reutilizado será recuperado.
- Ubicar bolsa o contenedor en el color adecuado para la recolección y separación del residuo.
- Aplicar las medidas establecidas para el ahorro de los recursos (Agua, energía y papel).
- Los elementos de protección defectuosos se deberán ser entregados a bodega de materiales para su recolección, clasificación y disposición final

**8. DOCUMENTOS Y FORMATOS ASOCIADOS**

FO-CO-007 INSPECCION PARA SURTIDORES Y AREA DE ISLAS

**9. GESTIÓN DEL CAMBIO**

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	15/04/2022	Emisión Inicial del Documento.

“Documento Controlado para el Sistema de Gestión de Invergroup Monterrey F&C SAS”  
 Km 1 frente a la entrada Ecopetrol lote numero 1 predio mayor extensión bella unión.  
 3125915818  
[monterrey@invergroupu.com.co](mailto:monterrey@invergroupu.com.co)

**Anexo 11. FO-CO-007 Inspección de surtidores y áreas se islas**

		<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>			<b>FO-CO-007</b>		
		<b>INSPECCION PARA SURTIDORES Y AREA DE ISLAS</b>			<b>VERSION: 001</b> <b>15-04-2022</b>		
Fecha:							
Responsable de la Inspección							
Estación							
<b>SURTIDORES PARTE EXTERNA</b>				<b>SURTIDOR 1</b>		<b>SURTIDOR 2</b>	
<b>ITEMS</b>	<b>ACCESORIOS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
1	Los acoples de rompimiento se encuentran en buen estado.						
2	Las mangueras de 3/4 se encuentran en buen estado, sin grietas y perforaciones						
3	La pistola de dispensador, se encuentra en buen estado, esta bien ajustada al ecualizador.						
4	El ecualizador se encuentra en buen estado y da buen ajuste a la manguera y a la pistola.						
5	El soporte de la pistola esta en buen estado y bien ajustado.						
6	El tablero de visualizacion funciona correctamente.						
7	El teclado se encuentra en buen estado.						
8	Los forros que protegen los surtidores del sol y el agua, se encuentran en buen estado, estan limpios.						
<b>SURTIDORES PARTE INTERNA</b>				<b>SURTIDOR 1</b>		<b>SURTIDOR 2</b>	
1	Los dos filtros de gasolina y diesel se encuentran en buen estado.						
2	La bomba de bombeo se encuentra en buen estado						
3	La valvula de impacto se encuentra en buen estado, no presenta ninguna falla.						
4	Los medidores del combustible se encuentran en buen estado.						
<b>AREÁ DE LAS ISLAS</b>				<b>SURTIDOR 1</b>		<b>SURTIDOR 2</b>	
1	El piso de la isla esta sin baches, sin manchas de ningun tipo.						
2	Las rejillas y trampas de grasas se encuentran limpias						
3	La señalización del área de las islas se encuentran en buen estado.						
4	Los enchufes y cables de conexión se encuentran en buen estado.						
5	Existe puesta a tierra y en buen estado						
6	Se mantiene el orden y el aseo en el lugar de las islas.						
<b>OBSERVACIONES</b>							
<b>Responsable de la Inspección</b>							
<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>			<b>APROBO</b>		

### Anexo 13. FO-CO-001 Reporte De Ventas Por Turnos

	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE				FO-CO-001 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 6	
	REPORTE DE VENTAS POR TURNOS					
NOMBRE:				FECHA:		
HORA DE ENTRADA:				HORA DE SALIDA:		
Dispensador No:			Dispensador No:			
LECTURA SURTIDORES			LECTURA SURTIDORES			
manguera 1		manguera 2		manguera 1		
GASOLINA		ACPM		GASOLINA		
INICIAL GALONES				INICIAL GALONES		
FINAL GALONES				FINAL GALONES		
Total galones				Total galones		
GALONES VENDIDOS		VALOR GALON		TOTAL PESOS		
GASOLINA CORRIENTE						
ACPM						
DINERO EN EFECTIVO			TOTAL			
DINERO EN VALE						
DINERO EN CHEQUE						
DINERO EN TARJETAS DE CREDITO						
FACTURAS CREDITO						
SODEXHO						
TOTAL:						
FIRMA DEL ISLERO						

### anexo 13. FO-CO-002 Rotación De Turnos

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION																		FO-CO-002 VERSION: 001 15-04-2022 Página 1 de 8		
	FORMATO ROTACION DE TURNOS																				
MES PROGRAMADO:																					
DOMINGO			LUNES			MARTES			MIERCOLES			JUEVES			VIERNES			SABADO			
6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	6AM - 1PM	1PM - 8PM	DESCANSO	
dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			
dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			
dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			
dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			
dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			dia-mec			
ELABORO						REVIRO						APROBO									

**Anexo 14. FO-SIG-008 Peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias**

	<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>				FO-SIG-008 VERSION: 001 15-04-2022
	<b>Peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias</b>				
<b>FECHA DE REPORTE</b>					
<b>TIPO DE MANIFESTACION</b>					
PETICION	QUEJA	RECLAMO			
SUGERENCIA	FELICITACIONES				
<b>INFORMACION GENERAL</b>					
Si la petición es anónima no es necesario que diligencie las siguientes casillas:					
NOMBRES Y APELLIDOS: _____					
TIPO DE DOCUMENTO: _____ NUMERO _____					
<b>DATOS DE CONTACTO:</b>					
Indique y diligencie el medio de envío para la respuesta (solo una opción):					
DIRECCION: _____					
E-MAIL: _____					
TELEFONO: _____					
<b>INFORMACION PARA LA PQRSF</b>					
ATENCION DEL PERSONAL _____ SERVICIO PRESTADO _____ TIEMPO DE RESPUESTA _____					
OTRO _____					
<b>DESCRIPCION DE LA SITUACION</b>					
Dando cumplimiento a la Ley 1581 de 2012, en mi calidad de titular de la Información, autorizo a la Secretaría INVERGROUP MONTERREY F&C SAS de manera expresa, voluntaria, previa, explícita e irrevocable para que recolecte, compile, confirme, notifique, emplee, analice, estudie, conserve, reciba, y disponga de mis datos personales, los cuales serán utilizados para dar una respuesta oportuna y efectiva a mi solicitud. Manifiesto que los datos aportados en esta solicitud son ciertos y que cumplen con los requisitos para acceder a la pretensión realizada. De manera expresa informo que he sido informado(a) del tratamiento al que serán expuestos mis datos y su finalidad. SI _____ NO _____					

Anexo 15. FO-SIG-009. Encuesta De Satisfacción Al Cliente

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			FO-SIG-009 VERSION 15-04-2022
	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE			
Nombre cliente o empresa				
Correo				
Teléfono de contacto				
<b>¿Como Califica Nuestro servicio?</b>				
	Bajo	Regular	Bueno	Excelente
cómo valora nuestro servicio				
La experiencia de servicio				
Calidad de la atención recibida				
Qué probabilidades hay de que recomiende nuestros servicios a tus familiares, colegas o amigos				

**Anexo 16. FO-GH-002. Perfil del Cargo**

		<b>GESTION TALENTO HUMANO</b>		FO-GH-002 VERSION: 001 15-04-2022	
		<b>PERFIL DE CARGO</b>			
<b>I. NOMBRE DEL CARGO:</b>		<b>II. JEFE INMEDIATO</b>		<b>III. OBJETIVO:</b>	
ISLERO		ADMINISTRADOR		Suministrar combustibles (Gasolina y Acpm) a los vehículos que llegan a la Estación de Servicio a solicitar el servicio	
<b>IV. PERFIL:</b>		<b>V. HABILIDADES PARA DESEMPEÑAR EL CARGO:</b>		<b>VI. RESPONSABILIDADES Y/O ACTIVIDADES:</b>	
Ø FORMACIÓN ACADÉMICA: PROFESIONALES: NO TÉCNICOS: NO BACHILLER: SI OTROS:				N.º      RESPONSABILIDADES Y/O ACTIVIDADES 1      Cumplir con el horario establecido de trabajo. 2      Mantener buena presentación personal durante todo el turno de trabajo, y utilizar los Elementos de Protección Personal 3      Mantener el área de trabajo limpia (surtidor de lubricantes y trampas) y libre de obstáculos. 4      Revisar periódicamente el estado de extintores y filtros de surtidores para informar al supervisor de patio los cambios oportunos en caso de ser necesarios. 5      Cuidar por la buena imagen y prestigio de la EDS. 6      Manipular dinero en efectivo recibido por ventas durante el turno. 7      Atender con amabilidad a los clientes. 8      Hacer buen uso y mantenimiento preventivo de los equipos de trabajo 9 10 11 12 13 14	
Ø CONOCIMIENTOS ESPECIALES: Cursos de atención al clientes, primeros auxilios, Manejo ambiental y eventos específicos a la función.					
Ø EXPERIENCIA: ¿Se necesita tener experiencia para el cargo? SI      NO      x					
Adquirida en la Organización:					
<b>Vd. AUTORIDAD EN EL TRABAJO Y/O TOMA DE DECISIONES:</b>					
NO APLICA					

VII. RESPONSABILIDADES EN SIG	
N.º	
1	Cumplir la política de gestión integral
2	Cumplir con las funciones establecidas en el manual de competencias y responsabilidades definidas en los procedimientos del sistema de gestión
3	Cumplir el reglamento y las normas de higiene y seguridad
4	Mantener limpio y organizado el puesto de trabajo asignado
5	Informar al departamento de SST las restricciones medicas derivadas por enfermedades comunes o profesionales.
6	Reportar al área de SST y a su jefe inmediato la ocurrencia de accidentes de trabajo o ambientales.
7	Informar al área de SST sobre la existencia de condiciones inseguras, o riesgos que no hayan sido identificados o aquellos derivados de la modificación en un proceso.
8	Asistir a las capacitaciones programadas dentro del sistema de Gestión Integral
9	Cuidar y utilizar adecuadamente los elementos de protección personal
10	Propender por el cuidado del medio ambiente y la minimización de impactos negativos al medio ambiente.
11	Clasificar los residuos sólidos generados en cada una de las actividades.
12	Procurar el cuidado integral de su salud
13	Suministrar información Clara, veraz y completa sobre su estado de salud
14	Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
15	Informar oportunamente al empleador o contratante acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo.
16	Participar en las actividades de capacitación en seguridad y salud en el trabajo definido en el plan de capacitación del SG- SST.
17	Participar y contribuir al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.
<p><b>Declaro que este documento lo he recibido como parte de mi inducción respectiva al cargo que voy a desempeñar. manifiesto que tengo claro las funciones, responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas de mi cargo, que conozco la finalidad de la empresa, todos sus conductos regulares y me comprometo a participar activamente en el mantenimiento del sistema de gestión, según el alcance de mis funciones.</b></p>	
<b>NOMBRE TRABAJADOR</b>	<b>FIRMA</b>
<b>DE</b>	
<b>NUMERO IDENTIFICACION</b>	<b>FECHA DE ENTREGA</b>
<b>ELABORO</b>	<b>REVISO</b>
	<b>APROBO</b>

### Anexo 17. PL-SIG-003. Plan de Capacitación

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTION												PL-SGI-003 VERSION: 001 15-04-2022			
		PLAN DE CAPACITACIÓN 2022															
GRUPO	ITEM	TEMA	MENSUAL												RECURSOS UTILIZADOS	RESPONSABLE	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
TODOS	1	Inducción y/o Reinducción del SGI														Computador, Instalaciones de la empresa.	GESTION RECURSO HUMANO
	2	POLITICA SGI														Computador, Instalaciones de la empresa.	SGI
	2	SISTEMA GENERAL DE RIESGOS LABORALES														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
	3	COPA-SST														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
	4	Comité de convivencia Laboral (Generalidades)														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
BRIGADA EMERGENCIA	5	Primeros Auxilios														Instalaciones de la empresa, camillas extintores, botiquines	ENCARGADO SST/AMBIENTAL
	6	Conato de incendios y manejo de extintores														Instalaciones de la empresa, camillas extintores, botiquines	ENCARGADO SST/AMBIENTAL
	7	Plan de emergencias y Brigadas de emergencia														Instalaciones de la empresa, camillas extintores, botiquines	ENCARGADO SST/AMBIENTAL
	8	Señalización y demarcación de áreas														Instalaciones de la empresa, camillas extintores, botiquines	ENCARGADO SST/AMBIENTAL
PERSONAL OPERATIVO	9	Matriz de peligros y riesgos (diferente a inducción- enfoque riesgos prioritarios)														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
	10	Uso, mantenimiento y almacenamiento de EPP														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
	11	Manejo seguro de herramientas y equipos														Computador, Instalaciones de la empresa.	ENCARGADO SST
	12	Trabajo seguro en alturas nivel avanzado - nivel coordinador														Centro de Entrenamiento Proveedor, Equipos Protección Contra Caídas	ENCARGADO SST/RECEPCION Y ALMACENAMIENTO COMBUSTIBLE



Anexo 18. FO-SIG-005 Hoja Técnica Del Indicador

		<b>SISTEMA INTEGRADO DE GESTION</b>				<b>FO-SGI-005</b>	
		<b>HOJA TECNICA DEL INDICADOR</b>				<b>VERSION: 001</b>	
						<b>15-04-2022</b>	
<b>Nombre del indicador</b>	satisfacción del cliente	<b>Fuente - Datos</b>	Encuestas satisfacción del cliente			<b>Frecuencia de Medición</b>	Trimestral
<b>Responsable Medición</b>	Coordinador SGI	<b>Proceso:</b>	comercialización de combustible	<b>Meta Propuesta:</b>	≥90% de clientes satisfechos	<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Fórmula de cálculo del Indicador</b>	(No. de encuestas con evaluación satisfactoria / No. Total de encuestas realizadas) *100						
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	cumplimiento de identificación de las normas legales	<b>Fuente - Datos</b>	Matriz de requisitos legales			<b>Frecuencia de Medición</b>	Anual
<b>Responsable Medición</b>	Coordinador SGI	<b>Proceso:</b>	SGI	<b>Meta Propuesta:</b>	≥85% de cumplimiento de normas	<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>Fórmula de cálculo del Indicador</b>	(Número de requisitos legales que se cumplen / Totalidad de requisitos legales aplicables) * 100						
<b>Porcentaje de cumplimiento</b>							
<b>Nombre del indicador</b>	cumplimiento del programa anual de capacitación y formación	<b>Fuente - Datos</b>	Cronograma de capacitaciones			<b>Frecuencia de Medición</b>	semestral
<b>Responsable Medición</b>	Jefe Talento Humano	<b>Proceso:</b>	Gestión Talento humano	<b>Meta Propuesta:</b>	≥ 95% de cumplimiento de capacitaciones	<b>Tipo de indicador</b>	Eficacia

<b>Fórmula de cálculo del Indicador</b>	(No de capacitaciones ejecutadas/ No de capacitaciones en el periodo) *100
	<b>Porcentaje de cumplimiento</b>

**Anexo 19. MA-SGI-001 Matriz de Requisitos Legales**  
**Ver PDF ANEXO 19. Matriz de Requisitos Legales**

**Anexo 20. MA-SGI-002 Matriz De Identificación De Peligros, Valoración De Riesgos Y Controles**  
**Ver Excel ANEXO 20. MATRIZ IPEVR**

**Anexo 21. PRO-SIG-003 Programa de Mantenimiento**  
**Ver PDF ANEXO 21. Programa de Mantenimiento**



**Anexo 23. FO-SGI-015 Listado Maestro de Documentos**

Código	Tipo de Documento	Nombre del Documento	Medio de		Actualización del Documento		
			Almacenamiento	PROCESO	Descripción del Cambio	Versión Vigente	Fecha de Aprobación
MA-GG-001.	MATRIZ	Matriz Planificación de Objetivos	MAGNETICO	GESTION GERENCIAL			
PR-SGI-001.	PROCEDIMIENTO	Control de la información documentada	MAGNETICO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
FO-SGI-004	FORMATO	Descripción De Proceso	MAGNETICO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
CA-SIG-001.	CARACTERIZACION	Caracterización del proceso Comercialización del Combustible.	MAGNETICO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION			
PR-CO-003	PROCEDIMIENTO	Suministro de combustible	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
POT-CO-001	PROTOCOLO	Protocolo De Servicio	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
PR-CO-004	PROCEDIMIENTO	Calibración de dispensadores y surtidores	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
FO-CO-003	FORMATO	Acta de prueba calibración dispensadores y surtidores	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
PR-CO-005	PROCEDIMIENTO	Inspección de dispensadores y surtidores de combustible	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
FO-CO-007	FORMATO	Inspección de surtidores y áreas de islas	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
FO-CO-001	FORMATO	Reporte De Ventas Por Turnos	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
FO-CO-002	FORMATO	Formato Rotación De Turnos	MAGNETICO	COMERCIALIZACION DE COMBUSTIBLE			
FO-SIG-008	FORMATO	Formato de peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
FO-SIG-009.	FORMATO	Encuesta De Satisfacción Al Cliente	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
FO-GH-002.	FORMATO	Perfil del Cargo	MAGNETICO	GESTION TALENTO HUMANO			
PL-SIG-003.	PLAN	Plan de Capacitación	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
FO-SIG-005	FORMATO	Hoja Técnica Del Indicador	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
MA-SGI-001	MATRIZ	Matriz de Requisitos Legales	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
MA-SGI-002	MATRIZ	Matriz De Identificación De Peligros, Valoración De Riesgos Y Controles	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
PRO-SIG-003	PROGRAMA	Programa de Mantenimiento	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
FO-SIG-010	FORMATO	Reporte De No Conformidades Y Acciones De Mejora	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			
FO-SGI-015	FORMATO	Listado Maestro de Documentos	MAGNETICO	SISTEMA DE GESTION INTEGRADO			