

UNIVERSIDAD EAN

Facultad de Estudios a Distancia

Especialización Gerencia en Sistemas Integrados en Calidad, Medio Ambiente y Riesgos

Laborales



**DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS OHSAS 18001 E
ISO 9001 EN LA EMPRESA PM&F FISHING OIL SERVICES S.A**

Preparado por

Eulalia Pérez Gómez

Luis Eduardo Rodríguez

Bogotá, Colombia

2012

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	11
2.	OBJETIVOS	13
2.1	OBJETIVO GENERAL	13
2.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	13
3.	MARCO DE REFERENCIA.....	15
3.1	MARCO TEÓRICO.	15
3.2	MARCO CONCEPTUAL.....	16
3.2.1	GENERALIDADES DE LA CALIDAD.....	16
3.2.2	GENERALIDADES DE SEGURIDAD.....	17
3.2.3	DEFINICIONES.....	18
4.	ESTUDIO DIAGNOSTICO SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS OHSAS 18001 E ISO 9001.....	20
5.	EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORA.....	25
5.1	REQUISITOS GENERALES: 4.1.....	25
5.1.1	EVALUACIÓN	25
5.1.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	26
5.2	POLÍTICA INTEGRAL:.....	26
5.2.1	EVALUACIÓN.....	26
5.2.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	27
5.3	IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES:	27
5.3.1	EVALUACIÓN.....	28
5.3.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	29
5.3.3	EVALUACIÓN.....	30
5.3.4	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	32
5.4	OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS: 4.3.3 / OBJETIVOS DE CALIDAD: 5.4.1 / PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: 5.4.2	33
5.4.1	EVALUACIÓN.....	33
5.4.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	35
5.5	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDAD: 4.4.1 / INFRAESTRUCTURA: 6.3	36
5.5.1	EVALUACIÓN.....	36
5.5.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO	38
5.6	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA: 4.4.2 / GENERALIDADES (RECURSOS HUMANOS) 6.2.1 / COMPETENCIA TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN: 6.2.2	39
5.6.1	EVALUACIÓN.	39
5.6.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	41
5.7	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA: 4.4.3 / COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE: 7.2.3	42
5.7.1	EVALUACIÓN.....	42

5.7.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO	49
5.8	DOCUMENTACIÓN: 4.4.4 / REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN: 4.2.1 ..	50
5.8.1	EVALUACIÓN.....	50
5.8.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO	51
5.9	CONTROL DE DOCUMENTOS: 4.4.5 Y 4.2.3	51
5.9.1	EVALUACIÓN.....	51
5.9.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	52
5.10	CONTROL OPERACIONAL: 4.4.6 / PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO: 7.1 / PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: 7.2 / COMPRAS: 7.4 / PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 7.5.	53
5.10.1	EVALUACIÓN	53
5.10.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO	64
5.11	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS: 4.4.7	65
5.11.1	EVALUACIÓN.....	65
5.11.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	67
5.12	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO: 4.5.1 / CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: 7.6 / ANÁLISIS Y MEJORA: 8.2.1 / SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: 8.2.3 /: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PRODUCTO-SERVICIO: 8.2.4 / ANÁLISIS DE DATOS: 8.4.	72
5.12.1	EVALUACIÓN	72
5.12.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	76
5.13	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS: 4.5.2	78
5.13.1	EVALUACIÓN.....	78
5.13.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	79
5.14	INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA: 4.5.3 – 8.5.2 Y 8.5.3 / CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME: 8.3	79
5.14.1	EVALUACIÓN.....	79
5.14.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	81
5.15	CONTROL DE LOS REGISTROS: 4.5.4 Y 4.2.4.....	82
5.15.1	EVALUACIÓN.	82
5.15.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	83
5.16	AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: 4.5.5 Y 8.2.2.....	83
5.16.1	EVALUACIÓN.....	83
5.16.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	84
5.17	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: 4.6 Y 5.6 / COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN: 5.1	86
5.17.1	EVALUACIÓN.	86
5.17.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	89
5.18	AMBIENTE DE TRABAJO: 6.4.....	93
5.18.1	EVALUACIÓN.....	93
5.18.2	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	94
5.19	MEJORA CONTINUA: 8.5.1.....	94
5.19.1	EVALUACIÓN.....	94
5.19.2	PRINCIPALES HALLAZGOS.....	95
5.19.3	PLAN DE MEJORA PROPUESTO.	96

6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	97
7.	REFERENCIAS	100

LISTA DE TABLAS

Contenido

1.	TABLA No1. Criterios de integracion de numerales de las normas OHSAS 18001 e ISO 9001.....	11
2.	TABLA No 2. Parametros de calificación	13
3.	TABLA No 3. Aspectos comunicados en la empresa.	413

LISTA DE FIGURAS

Contenido

1.	FIGURA No 1. Cumplimiento numeral 4.1	25
2.	FIGURA No 2. Cumplimiento numeral 4.2	27
3.	FIGURA No 3. Cumplimiento numeral 4.3.1.....	29
4.	FIGURA No 4. Cumplimiento numeral 4.3.2, 5.2.	32
5.	FIGURA No 5. Cumplimiento numeral 4.3.3, 5.4.1, 5.4.2.....	34
6.	FIGURA No 6. Cumplimiento numeral 4.4.1, 5.5.1, 5.2.2, 6.1, 6.3.	38
7.	FIGURA No 7. Cumplimiento numeral 4.4.2, 6.2	41
8.	FIGURA No 8. Cumplimiento numeral 4.4.3, 5.5.3, 7.2.3.....	48
9.	FIGURA No 9. Cumplimiento numeral 4.4.4, 4.2.1, 4.2.2	50
10.	FIGURA No 10. Cumplimiento numeral 4.4.5, 4.2.3	52
11.	FIGURA No 11. Cumplimiento numeral 4.4.6.....	57
12.	FIGURA No 12. Cumplimiento numeral 7.1.....	58
13.	FIGURA No 13. Cumplimiento numeral 7.2	60
14.	FIGURA No 14. Cumplimiento numeral 7.4	62
15.	FIGURA No 15. Cumplimiento numeral 7.5.	63
16.	FIGURA No 16. Cumplimiento numeral 4.4.7.....	66
17.	FIGURA No 17. Cumplimiento numeral 4.5.1, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4.	75
18.	FIGURA No 18. Cumplimiento numeral 4.5.2.....	79

19.	FIGURA No 19. Cumplimiento numeral 4.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.3.....	81
20.	FIGURA No 20. Cumplimiento numeral 4.5.4, 4.2.4.....	82
21.	FIGURA No 21. Cumplimiento numeral 4.5.5, 8.2.2.....	84
22.	FIGURA No 22. Cumplimiento numeral 4.6, 5.6, 5.1.....	89
23.	FIGURA No 23. Cumplimiento numeral 6.4.....	93
24.	FIGURA No 24. Cumplimiento numeral 8.5.1.....	95
25.	FIGURA No 25. Cumplimiento de requisitos integrados OHSAS 18001, ISO 9001.95	

LISTA DE ANEXOS

Anexo No A cuestionario de evaluación al cumplimiento de la norma OHSAS 18001-2007

Anexo No B cuestionario de evaluación al cumplimiento de la norma ISO 9001-2008

Anexo No C. Formulario diagnóstico normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Anexo No D. Plan de acción, implementación de normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma de jurado

Firma de jurado

Bogotá D.C, 10 de junio de 2012

Ese trabajo lo dedicamos a DIOS que nos ha dado la oportunidad de vivir y de entregarnos el regalo más maravilloso, nuestro hermoso hijo Nicolás David Rodríguez Pérez.

A nuestros padres que nos han dado la vida y la oportunidad de formarnos profesionalmente, en quienes hemos encontrado el apoyo incondicional para lograr nuestras metas.

A Dios por darnos la oportunidad de alcanzar nuestras metas.

A nuestro hijo por permitirnos tomar parte del tiempo que le corresponde para este informe final de investigación.

A la empresa PM&F Fishing Oil Services y especialmente a su Gerente General, por permitirnos afianzar nuestros conocimientos y hacer uso de la información privada.

A nuestros profesores y directores por guiarnos y dedicarnos el tiempo para el desarrollo de este trabajo.

ABSTRACT

This work shows each one of the steps that were taken into account to determine the compliance and establishment of an action plan for the implementation and the certification of quality management systems, safety and occupational health based on requirements of the ISO 9001 and OHSAS 18001 standards. In order to provide a guide that to enable the PM&F Fishing Oil Services Company to be fully productive in the achievement of contracts, a study made in each activity carried on, review of documents and progress of the system to date. Finding a significant progress mainly in management of occupational health and safety.

The work done shows the compliance of each requirement of these standards, therefore it makes a number recommendations and establishment of an action plan that will enable to the company achieve certification of management systems.

1. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo muestra el diagnóstico del Sistema de Gestión de Calidad SGC y OHSAS S&SO para las actividades y servicios que se llevan a cabo en PM&F Fishing Oil Services S.A. cuya sede principal está ubicada en la ciudad de Cota Cundinamarca.

Este informe contiene el resultado del diagnóstico, el cual tuvo como propósito establecer la situación actual de la empresa frente a los requisitos establecidos en la norma técnica ISO 9001:2008 “Sistemas de Gestión de Calidad. Especificaciones con guía para uso”; OHSAS 18001:2007 “Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional. Requisitos”.

También incluye recomendaciones para corregir las desviaciones encontradas, de tal forma que la empresa cuente con un sistema de gestión integral en Calidad, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional, que asegure la implementación y mantenimiento de la política integral, el logro de los objetivos y metas integrales, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, así como un adecuado nivel de prevención de riesgos, condiciones indispensables para que pueda ser certificado.

Para la realización del diagnóstico, se revisó la documentación existente, se realizaron reuniones y entrevistas con los involucrados en los diferentes requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Para cada requisito se han considerado dos elementos: una evaluación que muestra la situación actual de la empresa y unas recomendaciones que consideran los factores a tener en cuenta para implementar el SIG-QHS (Sistema Integral de Gestión). Así mismo se incluye una evaluación que permite determinar que tan cerca está el SIG-QHS actual frente a los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Para finalizar el informe, se anexa el plan de acción para la implementación del sistema de gestión integral, incluyendo actividades, responsables y plazos para la ejecución del proyecto, este plan fue levantado por los estudiantes consultores y revisado en conjunto con el Gerente General de la empresa.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Realizar un diagnóstico para verificar el estado de cumplimiento de los requisitos de los sistemas de gestión en seguridad industrial, salud ocupacional y calidad, en la empresa PM&F Fishing Oil Services S.A, tomando base las normas OHSAS 18001 e ISO 9001 y el método de diagnóstico desarrollado para tal fin y presentar un plan de mejora.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Diseñar un método que permita hacer una medición cualitativa y cuantitativa del cumplimiento de los requisitos de las normas OHSAS 18001 e ISO 9001 en la empresa PM&F Fishing Oil Services S.A.
- Visitar la empresa PM&F Fishing Oil Services S.A, de manera que se pueda verificar los documentos existentes y así compararlos con los requisitos de las normas internacionales de certificación OHSAS 18001 e ISO 9001, aplicando el método diseñado de evaluación.
- Verificar los documentos existentes que se relacionan con las normas de certificación de tal forma que se corrobore el cumplimiento frente a las exigencias del requisito.

- Medir el nivel de cumplimiento frente a los requisitos, estableciendo oportunidades de mejora, para poder guiar a la empresa hacia la certificación de los sistemas de gestión.

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 MARCO TEÓRICO.

En la actualidad las compañías dedicadas a la prestación de servicios en la industria petrolera se han visto enfrentadas a pérdidas de procesos licitatorios, lo que ha hecho que las empresas cada vez se preocupen más por las razones que han llevado a estos resultados y a determinar que luego de revisar los puntajes de calificación emitidos por las operadoras, estos han sido superados por compañías que cuentan con certificaciones de cada uno de los sistemas de gestión en seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad. PM&F Fishing Oil Services S.A.; no ha sido ajena a esta preocupación por los inconvenientes que se han presentado desde mediados del año pasado aproximadamente. Las directivas de la empresa han venido revisando posibles causas asociadas a esta problemática y han determinado que esto básicamente se está dando por razones como:

- Dentro de la invitación a licitar, se observa que las operadoras, especialmente Ecopetrol, manifiestan asignar puntajes de hasta 170 puntos a quien cuente con certificado de gestión OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional).
- En los pliegos de licitación también se indica puntajes de 70 y hasta 90 puntos para empresas que tengan en el alcance de su sistema de gestión de calidad (ISO 9001) el servicio licitado.

- Competencia del personal técnico, para lo cual en oportunidades no se tiene el debido control de sus competencias operativas.

Teniendo en cuenta lo anterior se ha considerado que la debilidad de la empresa radica en no contar con sistemas de gestión de gran relevancia para el servicio como lo son ISO 9001 y OHSAS 18001, dándole a estos un manejo de tal forma que se actúe “dentro de un marco de responsabilidad, integridad y respeto por las personas, las instituciones y el medio ambiente, promoviendo una mejora continua que genere condiciones de desarrollo sostenible y valor para nuestros grupos de interés” (ECOPETROL. Política de responsabilidad integral – ECP-VST-D-001, 2008. 3 p.).

3.2 MARCO CONCEPTUAL

3.2.1 Generalidades de la Calidad. Para hablar de calidad es primordial saber su significado. Existen muchas definiciones y conceptos que se pueden obtener de diferentes autores: [Deming, 1986] "predecible grado de uniformidad, a bajo costo y útil para el mercado"; [Juran 1974; 1983] plantea "aptitud para el uso o propósito". Quien en 1993 aporta dos definiciones, refiriéndose al producto "calidad es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto" y a la organización "la calidad consiste en no tener deficiencias".

Otros como [Feigenbaum, 1971] la define [1996][1997] como "un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión de los distintos grupos de la organización para

proporcionar productos y servicios a niveles que permite la satisfacción del cliente". Por su parte [Bernillon; Cerutti, 2000] la definen como: hacer bien su trabajo desde el principio y, por lo tanto sin defecto, reducir a los costos inútiles.

Estos conceptos corrobora que para alcanzar el mejoramiento es necesario actuar sobre la calidad de la organización y sus componentes, para que esta laborando eficientemente obtenga productos excelentes que satisfagan los requerimientos y necesidades de los consumidores.

3.2.2 Generalidades de Seguridad.

Quienes han profundizado al respecto definen: [Blake, 1963; Heinrich, 1959], y su significado siempre se ha interpretado de la teoría a la práctica como prevención. La prevención ha sido desde sus orígenes el fin de todos aquellos que se ocupan de la Seguridad.

La Seguridad del Trabajo puede definirse como el conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto eliminar o disminuir el riesgo antes de que se produzcan los accidentes de trabajo.

La Seguridad del Trabajo significa más que una simple situación de seguridad física, una situación de bienestar personal, un ambiente de trabajo idóneo, una economía de costos importantes y una imagen de modernización y filosofía de vida humana, en el marco de la actividad laboral contemporánea. La seguridad ha pasado de un concepto restringido a enfoques

muchos más amplios, que se han traducido en conceptos tales como << Calidad de vida en el trabajo >>, << seguridad integral >>, etc. [MAPFRE, 1993].

La seguridad y salud ocupacional será considerada como un factor de producción impulsado por las técnicas modernas de gestión como las de calidad, que están volviendo a considerar, a la seguridad y salud como un factor de producción.

3.2.3 Definiciones.

- **ISO.** International Organization for Standardization. (Organización Internacional de Normalización).
- **Sistema de gestión de la calidad (SGC).** Es la forma como una organización realiza la gestión empresarial asociada con la calidad. En términos generales consta de la estructura organizacional junto con la documentación, procesos y recursos que emplea para alcanzar los objetivos de calidad y cumplir con los requisitos de los clientes (ICONTEC. Manual para las pequeñas empresas – Guía sobre la norma ISO 9001:2000, 2001. 10 p.).
- **Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional (SYSO).** Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política de SYSO y gestionar sus riesgos de SYSO (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- OHSAS 18001”, 2007. 3 p.).

- **Seguridad y salud ocupacional.** Condiciones y factores que afectan o pueden afectar la salud y seguridad de los empleados u otros trabajadores (incluidos los trabajadores temporales o personal por contrato), visitantes o cualquier otra persona en el lugar de trabajo (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- OHSAS 18001”, 2007. 3 p.).
- **Mejora continua.** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión en SYSO, de forma coherente con la política en SYSO de la organización (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- OHSAS 18001”, 2007. 2 p.).
- **Peligro.** Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas, o una combinación de estos (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- OHSAS 18001”, 2007. 3 p.).
- **Calidad.** grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- ISO 9000”, 2005. 9 p.).
- **Requisito.** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria (ICONTEC. “Norma técnica colombiana NTC- ISO 9000”, 2005. 9 p.).

4. ESTUDIO DIAGNOSTICO SOBRE IMPLEMENTACIÓN DE NORMAS OHSAS 18001 E ISO 9001.

Para llevar a cabo este diagnóstico de implementación de las normas OHSAS 18001 e ISO 9001 en la empresa PM&F Fishing Oil Services S.A. y cumplir con los objetivos propuestos, se hace necesario en primera medida revisar toda la información concerniente a la compañía, documentos técnicos, políticas, valores corporativos, misión, visión, procedimientos entre otros, así mismo se deberá investigar su sector económico y mercado; para esto se tendrán en cuenta contratos asignados a la empresa, así mismo podemos llegar a utilizar páginas de internet de compañías operadoras a las cuales se les presta el servicio.

La elaboración del diagnóstico incluyendo sus mejoras detectadas, conclusiones y recomendaciones se realizará teniendo en cuenta normas relacionadas con los sistemas de gestión en seguridad industrial, salud ocupacional y calidad tales como OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008 respectivamente, ya que es allí donde se establecen los deberes obligatorios para una certificación, es decir todos aquellos requisitos que obligatoriamente deben cumplirse, se exceptuará únicamente deberes relacionados con el capítulo 7 de la ISO 9001: Realización del producto, siempre y cuando aplique y previa justificación de cada caso.

Teniendo en cuenta que la compañía cuenta con Registro Único de Contratistas del Sector de Hidrocarburos (RUC), toda la información que exista en la empresa será tenida en cuenta en su totalidad para el diagnóstico.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de un diagnóstico requiere hacer trabajo y verificación in situ se hace necesario realizar varias visitas a la empresa, que permitan hacer un reconocimiento real sobre el cumplimiento de las normas.

El primer paso a desarrollar consiste en agendar con el Gerente General de la empresa la visita a sus instalaciones a fin de verificar los documentos existentes. En dicha verificación se aplicaran a manera de auditoría informa los cuestionarios evaluación al cumplimiento de la norma OHSAS 18001-2007, Anexo No A y evaluación al cumplimiento de la norma ISO 9001-2008, documentos que permiten ir verificando la información existente con relación a los sistemas de gestión. Anexo No B.

Teniendo en cuenta la información presentada por la empresa y el concepto de evaluación dado, se procede a documentar cuantitativamente, para cual se hace uso del formulario diagnóstico norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, ver como Anexo No C. Este documento muestra la integración de las dos (2) y permite evaluar bajo el mismo parámetro de integralidad, el informe cualitativo esta basados en estos resultados. La manera como se integraron los requisitos se muestran en la tabla No 1.

Tabla No 1. Criterios de integración de numerales de las normas OHSAS 18001 e ISO 9001

Aspecto Evaluado	Numerales
Requisitos generales	No 4.1, 4.1
Política integral	No 4.2, 5.3
Peligros, valoración y controles	No 4.3.1
Requerimientos legales y otros requisitos. Enfoque al cliente	No 4.3.2, 5.2
Objetivos, metas y programas. Planificación del sistema de gestión de calidad	No 4.3.3, 5.4.1, 5.4.2
Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas, autoridad e infraestructura	No 4.4.1, 5.5.1, 5.5.2, 6.1, 6.3
Competencia, formación y toma de conciencia	No 4.4.2, 6.2
Comunicación, participación y consulta	No 4.4.3, 5.5.3, 7.2,3
Requisitos de la documentación	No 4.4.4, 4.2.1, 4.2.2
Control de documentos	No 4.4.5, 4.2.3
Control operacional	No 4.4.6
Planificación de la realización del servicio	No 7.1
Procesos relacionados con el cliente	No 7.2
Compras	No 7.4
Producción y prestación del servicio	No 7.5
Preparación y respuesta ante emergencias	No 4.4.7
Medición y seguimiento del desempeño, control de los equipos de seguimiento y medición, generalidades medición, análisis y mejora, satisfacción del cliente, seguimiento y medición de los	No 4.5.1, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4

procesos, seguimiento y medición de producto-servicio, análisis de datos.	
Evaluación del cumplimiento legal	No 4.5.2
Incidentes, no conformidades, acciones correctivas y preventivas, producto no conforme	No 4.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.3
Control de registros	No 4.5.4, 4.2.4
Auditoría interna	No 4.5.5, 8.2.2
Revisión por la dirección. Compromiso de la dirección	No 4.6, 5.6, 5.1
Ambiente de trabajo	No 6.4
Mejora continua	No 8.5.1

Para establecer de forma cuantitativa el nivel de avance del sistema de gestión integral, se utilizó la siguiente escala que muestra la tabla No 2.

Tabla No 2. Parámetros de calificación.

PUNTAJE	DEFINICIÓN
10%	No cumplido.
25%	Se cuenta con una idea o se da parcialmente respuesta al requisito.
50%	Documentado y/o definido la forma para dar respuesta al requisito. Se cumple solo para una de las normas.

75%	Se ha implementado el mecanismo para dar respuesta al requisito, falta realizar pequeños ajustes.
100%	Cumple con el requisito, incluso se ha auditado el cumplimiento del requisito y se han corregido de forma efectiva las no conformidades detectadas

5. EVALUACIÓN Y PLANES DE MEJORA

5.1 REQUISITOS GENERALES: 4.1

5.1.1 Evaluación. No se cuenta con mapa de procesos y por ende no hay interacción, ni caracterización de los mismos, lo que hace imposible realizar seguimiento, medición y seguimiento de los procesos, por cuanto el requisito no está implementado.

No se tiene definido el alcance del sistema en la empresa.

No se tiene claramente definido como se manejará el control de los procesos que corresponderían al control por outsourcing.

Figura No 1. Cumplimiento numeral 4.1



La gráfica muestra un margen poco de implementación. Se recomienda implementar de manera inmediata el plan de mejora que se propone a continuación.

5.1.2 Plan de mejora propuesto. Diseñar el mapa de procesos del SIG-QHS, de forma que se dé cubrimiento a todas las actividades y servicios propios de la operación de la empresa.

Incluir todos los aspectos en calidad y SISO, relacionados en las normas ISO 9001 y OHSAS 18001, en las caracterizaciones de proceso.

Actualizar y divulgar Organigrama: presentar las áreas organizacionales que están involucradas en el sistema.

Establecer los parámetros que se tendrán en cuenta para el control de los diferentes procesos que estarían bajo el dominio del outsourcing, se puede hacer dentro de la misma caracterización de los procesos o como un documento aparte que referencie dichos controles. Estos controles deben ser comunicados y pactado con el proveedor del outsourcing, asegurando el cumplimiento de los mismos mediante la entrega periódica de los resultados.

5.2 POLÍTICA INTEGRAL:

5.2.1 Evaluación. Se cuenta con una política integral que contempla todos los parámetros establecidos por las normas internacionales y las actividades propias de la empresa.

Ha sido actualizada, difundida y publicada para todas las partes interesadas.

Se evidencia que ha sido controlada de acuerdo a los requisitos establecido por las normas internacionales y los establecidos por la empresa.

Figura No 2. Cumplimiento numeral 4.2



5.2.2 Plan de mejora propuesto. Mantener la política integral como hasta el momento se ha hecho, continuar con la mejora continua impartida desde esta política integral.

5.3 IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, VALORACIÓN DE RIESGOS Y DETERMINACIÓN DE CONTROLES:

5.3.1 Evaluación. Se cuenta con procedimiento para identificación de peligros y evaluación de riesgos PR-16, el cual cumple con los requisitos de OHSAS. El procedimiento incluye aspectos como:

- La comunicación se realizará de carácter obligatorio para todo el personal de la Organización, vinculado en forma directa o indirecta, contratistas y visitantes, según aplique.
- Para el caso de visitantes al ingreso de las instalaciones se le entrega una ficha con los peligros prioritarios y las acciones a seguir, o se utilizarán otros medios según establezca la Organización.
- Así mismo existe un aparte relacionado con: Para cada una de los procesos se identifican las actividades y los peligros asociados al desarrollo de la actividad, esta identificación cubre tanto condiciones, como actos de las personas, con potencial de lesión o enfermedad." Las actividades encaminadas a la gestión SISO tienen como área de influencia las operaciones involucradas dentro de los linderos donde se desarrollan los diferentes sedes.

Casi todas las tareas se encuentran identificadas, sin embargo se debe tener en cuenta actividades de terceros, principalmente en la base de Barrancabermeja en donde comparte sede con Parko Services y Key Energy, los cuales tienen actividades que pueden llegar a interferir en la seguridad de los empleados de PM&F Fishing Oil Services

Figura No 3. Cumplimiento numeral 4.3.1



5.3.2 Plan de mejora propuesto. Incorporar a la matriz de identificación de peligros los peligros asociados a las operaciones simultáneas que se presentan por el hecho de compartir la sede de Barrancabermeja con las empresas Parko Services y Key Energy. Se recomienda mantener siempre actualizada la matriz de peligros, teniendo en cuenta aspectos como:

- Paradas y puestas en marcha programadas (ejemplo: al poner en marcha los equipos, para la planta y hacer lavados adicionales, etc.).
- Condiciones anormales de operación (ejemplo: fugas, almacenamiento de sustancias químicas y residuos cuando se excede la capacidad instalada, entre otras).

- Condición de mantenimiento (ejemplo: cuando se le hace mantenimiento y limpieza a tanques de almacenamiento y algunos equipos de proceso se generan lodos que deben ser manejados).
- Condición de emergencia (ejemplo: en caso que se incendie el almacén de sustancias químicas se pueden generar escurrimientos tóxicos y residuos peligrosos, los cuales deben ser considerados).

Lo anterior, en caso de aplicar a la empresa.

REQUISITOS LEGALES Y OTROS: 4.3.2. / ENFOQUE AL CLIENTE: 5.2

5.3.3 Evaluación. Se tiene procedimiento para identificación de requisitos legales y de otra índole PR-09, el cual incluye la evaluación del cumplimiento legal y de otra índole.

Se manejan boletines mensuales denominados ENTÉRATEHSE, en los cuales se ha establecido un espacio para requisitos legales identificados. Este boletín es difundido a todos los funcionarios directos de la empresa.

Se evidencia matriz de identificación de requisitos legales como documento controlado FM 22.

En cuanto a cumplimiento de requisitos legales la empresa cuenta con un vigía de salud ocupacional, el funcionario que cumple estas funciones se encuentra ubicado en la sede de Barrancabermeja, se evidencia carta de notificación de constitución del vigía al Ministerio de protección social, radicada en Marzo 23 de 2010, se cuenta con reglamento interno de trabajo aprobado, reglamento actualizado en Octubre 06 de 2010 y una carta de notificación al Ministerio de protección social, en la cual se notifica la existencia y cumplimiento de este requisito. Todo el personal se encuentra debidamente afiliado y con pagos al día de seguridad social.

No se han incluido normas como: Resolución 736 de 2009, Resolución 1486 de 2009, Resolución 1918 del 05 de junio de 2009, sin embargo sí se están cumpliendo.

Se cuenta con política de política de no alcohol, no drogas y no fumadores PO-02, actualizada en Marzo de 2011. Esta política no incluye aspectos de prohibición de armas, lo cual sería conveniente adicionar.

En reuniones la gerencia ha manifestado a sus funcionarios la importancia de satisfacer los requisitos del cliente, así como los legales y reglamentarios.

En cuanto al enfoque al cliente se determinan los requisitos, mediante la revisión de licitaciones, cotizaciones y contratos.

Figura No 4. Cumplimiento numerales 4.3.2, 5.2



El 20% pendiente de implementación será subsanado con el soporte de un profesional especializado en el área legal, de tal forma que se logre alinear la identificación de los requisitos faltantes para cada uno los sistemas.

5.3.4 Plan de mejora propuesto. Se considera necesario que se revisen los requisitos ya que esta identificación se hace muy de la mano de la empresa que maneja el outsourcing (Parko Services S.A), sin hacer una revisión muy profunda.

Se pueden buscar estrategias para que la identificación de requisitos legales se realice directamente por un profesional competente en materia legal.

Documentar la identificación de los requisitos Resolución 736 de 2009, Resolución 1486 de 2009, Resolución 1918 del 05 de junio de 2009.

Debido a que nuestras competencias no son acordes a las necesidades para evaluación de este requisito, se requiere que la empresa profundice el diagnóstico de este numeral de la norma, mediante la contratación de un abogado especialista en SISO.

Establecer mecanismos efectivos, como conversatorios, comunicados y otros para comunicar la importancia de satisfacer los requisitos, dejando evidencia escrita de los mismos.

5.4 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS: 4.3.3 / OBJETIVOS DE CALIDAD: 5.4.1 / PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: 5.4.2

5.4.1 Evaluación. Los objetivos y sus metas en SISO han sido definidos, manejan tendencia de mejoramiento y permiten la medición cuantitativa. Evidenciado en documento de versión 2, actualizado en Febrero 1 de 2012. Los objetivos definidos por la empresa están considerando todos los aspectos requeridos por la norma OHSAS 18801.

Se cuenta con programas de gestión en salud ocupacional PG-01, el cual contempla básicamente aspectos relacionados con seguridad vial.

Se evidencia la revisión de los programas, la cual es desarrollada mínimo anualmente y con seguimientos mensuales.

Se cuentan con datos de accidentalidad, enfermedades, ausentismo; entre otros aspectos que pueden soportar su implementación e impacto. Existen otros programas de gestión como los ambientales y programas de vigilancia epidemiológica que contribuyen al logro de los objetivos.

La política incluye objetivos relacionados con la calidad, tales como: 1. Satisfacer los clientes suministrando productos y/o servicios que alcancen los requerimientos establecidos. 4. Asegurar la competencia del personal, mediante la participación en programas de formación y desarrollo. 5. Adoptar las medidas necesarias para mantener los equipos e instalaciones en óptimo estado de funcionamiento, previniendo daños a personas, medio ambiente ó pérdidas de la propiedad. Pero aún no se han establecidos objetivos, metas y programas específicos de calidad.

La planificación del sistema es deficiente según se menciona desde el cumplimiento del numeral 4.1.

Figura No 5. Cumplimiento numerales 4.3.3, 5.4.1, 5.4.2



El porcentaje pendiente de implementación está relacionado básicamente con el establecimiento de objetivos de calidad.

5.4.2 Plan de mejora propuesto. Los requisitos de la norma ISO 9001 y OHSAS 18001 no requiere explícitamente un procedimiento para establecer y documentar los objetivos y metas, sin embargo debe esperarse que la documentación del SIG-QHS explique en alguno de sus apartes el concepto y el papel de los objetivos, metas y programas, la responsabilidad para establecerlos y la manera como podrían ser documentados.

Es recomendable formalizar el procedimiento en el cual se explique cuál es el papel de los objetivos, metas y programas, como se derivan de la política QHS y de los riesgos no tolerables, que niveles de la organización son responsables de proponer y/o establecer los objetivos, quien es el responsable de revisarlos y aprobarlos y como estos objetivos, metas y programas, son documentados. Esta misma descripción o contenido se puede involucrar en el manual SIG-QHS y no como un procedimiento aparte.

Se deben establecer los objetivos, metas y programas de calidad, estos deben tener en cuenta los requisitos de los clientes, los puntos de vista de partes interesadas, los requerimientos legales y demás compromisos aplicables a la organización.

Se debe realizar la planificación del sistema de gestión de calidad, según se indicó en el numeral 4.1.

5.5 RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS Y

AUTORIDAD: 4.4.1 / INFRAESTRUCTURA: 6.3

5.5.1 Evaluación. Las funciones, responsabilidades y autoridad se documentan a través de los manuales de descripciones de cargos, tales como: manual descripción del cargo gerente general MC-01, manual descripción del cargo supervisor herramienta de pesca MC-02, manual descripción del cargo técnico de mantenimiento MC-03. Dichos manuales incluyen igualmente los niveles de autoridad.

Anualmente se designa un presupuesto en SISO que contribuye a implementar y mantener el sistema. Dicho presupuesto es revisado mensualmente para verificar su utilización.

No se tiene un presupuesto específico de calidad

Se ha designado a un representante del sistema de gestión OHSAS 18001 Y RUC, dicho funcionario es contratado por la empresa que maneja el outsourcing.

No se ha definido un representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad.

Existe un área de gestión HSEQ constituida por el Jefe de HSEQ de la compañía outsourcing y un Auxiliar de HSE, con el soporte de otros profesionales (médico, fisioterapeuta y psicóloga que se encargan de mantener el sistema.

En cuanto a infraestructura, se conoce como tal que existe la necesidad de un taller para el mantenimiento de las herramientas y una bodega de almacenamiento, sin embargo esto no está descrito en ningún documento.

Se cuenta con el procedimiento de selección uso y mantenimiento de herramientas, equipos e instalaciones PR-20, cuyo objetivo es: Asegurar que las herramientas, equipos e instalaciones se adquieran, usen y mantengan bajo las mejores condiciones productivas y de seguridad, garantizando la protección del trabajador, el medio ambiente, las propiedades, y la calidad de las operaciones.

Existen hojas de vida de las herramientas, listado de herramientas existentes, programa de mantenimiento, entre otros.

El formato de cronograma de mantenimiento o programa de mantenimiento se encuentra sin incorporar al sistema como documento controlado.

El back up de la información se realiza de manera periódica, esta actividad se lleva a cabo a través de la compañía outsourcing.

Figura No 6. Cumplimiento numerales 4.4.1, 5.5.1, 5.5.2, 6.1, 6.3



Aunque el porcentaje de casi el 30% aparenta ser un poco alta, bien es cierto que con las bases actuales de RUC se puede llegar a su cumplimiento fácilmente.

5.5.2 Plan de mejora propuesto. Se considera necesario validar si con el personal que ya hace parte de la organización se puede nombrar un representante directo en SISO.

Se debe nombrar el representante de la dirección para el sistema de gestión integrado. Se recomienda de ser posible nombrar un solo representante para los sistemas a implementar.

Actualizar los manuales de descripción del cargo del personal cuya labor pueda generar impacto sobre la prestación del servicio, de tal forma que se incluyan funciones y responsabilidades específicas de calidad.

Establecer el manual de descripción del cargo de representante de la gerencia para el sistema de gestión de calidad.

Establecer un presupuesto para el sistema de gestión de calidad o integrarlo visiblemente dentro del existente en SISO.

Se considera adecuado hacer una descripción de lo relacionado a infraestructura en el manual de calidad.

Incorporar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo como un documento controlado.

**5.6 COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA: 4.4.2 /
GENERALIDADES (RECURSOS HUMANOS) 6.2.1 / COMPETENCIA TOMA DE
CONCIENCIA Y FORMACIÓN: 6.2.2**

5.6.1 Evaluación. Se toma como base el procedimiento de formación de personal PR-08.

Anualmente se establece un programa de formación, teniendo en cuenta la matriz de necesidades de formación FM-23, resultados de evaluación de funciones y responsabilidades entre otros aspectos. El cumplimiento del programa es medido. Sin embargo su principal objetivo es el sistema SISO.

Como mínimo anualmente el personal recibe charlas sobre las políticas y objetivos definidos SISO. Se encontraron registros y evaluaciones que evidencian su cumplimiento en Marzo de 2012.

Se encontraron registros de divulgación en Mayo de 2011 de la matriz de peligros. En el cronograma anual de actividades 2012; se encuentra programación para el mes de Mayo de 2012.

El personal es capacitado en manejo seguro de herramientas manuales, manejo defensivo, permisos de trabajo, etc.

En los manuales de descripción del cargo, se establecen las competencias mínimas del cargo, estas competencias son evaluadas en las calificaciones de perfiles FM-55. Se encontraron registro de calificación de todos los perfiles y personas que ocupan los cargos.

En el procedimiento evaluación desempeño PR-22, permite evaluar el cumplimiento de estas funciones y responsabilidades.

Figura No 7. Cumplimiento numerales 4.4.2, 6.2



5.6.2 Plan de mejora propuesto. El programa de formación debe incluir temas relacionados con los dos sistemas, de tal forma que se dé cumplimiento a las normas internacionales.

Aunque se ha capacitado el personal, se considera necesario reforzar en su contenido, ya que algunos temas se están manejando de una manera muy básica.

Se requiere que tanto el procedimiento como la matriz de necesidades de formación involucren en su parametrización el sistema de calidad y no solo SISO. Se deben complementar los criterios para asegurar la competencia del personal cuya labor pueda generar un impacto sobre el servicio.

Es fundamental que se lleve a cabo un proceso de sensibilización del personal para lograr su concienciación con la calidad. Esta sensibilización puede incluir una introducción sobre el rol de cada uno de los empleados dentro del SIG-QHS. No es suficiente con que el personal conozca a nivel informativo estos temas, el personal debe estar en capacidad de explicarlos con sus propias palabras y evidenciarse a través del desempeño SIG-QHS en el campo.

5.7 COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA: 4.4.3 / COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE: 7.2.3

5.7.1 Evaluación. El procedimiento de comunicación PR-06, tiene como objetivo establecer la metodología bajo la cual se realizarán y tramitarán las comunicaciones internas y externas del Sistema HSE y responsabilidad social en la Empresa. Así como los mecanismos con los que se cuenta para la participación y consulta de los trabajadores y contratistas. Este procedimiento no tiene un alcance al sistema de gestión de calidad.

Incluye: Tabla No 3 Aspectos comunicados en la empresa.

TEMA A COMUNICA R	RESPONSABLE	A QUIEN SE COMUNICA	FRECUENCIA	EVIDENCI A
Política seguridad	Gerencia General y HSE	Todo el personal	Al ingreso de cada trabajador	Registro de inducción o

industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad			y cuando sea actualizada	entrega del documento, e-mail, o registro de asistencia a formación
Peligros, aspectos e impactos	HSE	Todo el personal	Al ingreso de cada trabajador y cuando sean actualizados	Registro de inducción o entrega del documento, e-mail, o registro de asistencia a formación
Objetivos, metas y programas	HSE	Todo el personal	Al ingreso de cada trabajador y cuando sean actualizados	Registro de inducción o entrega del documento, e-mail, o registro de asistencia a formación

Requisitos legales	Asesor legal y HSE	Responsables del cumplimiento de los requisitos	Cuando se modifiquen, o hayan nuevos requisitos que cumplir	E-mail, o registro de asistencia a formación, boletín.
Vigía	HSE	Todo el personal	Al ingreso del trabajador y cuando sea renovado	E-mail, registro de inducción
Funciones, responsabilidades y autoridad	Recursos Humanos	Todo el personal	Al ingreso de cada trabajador y cada vez que sean actualizadas	Registro de formación o entrega del documento
Resultados de evaluación de desempeño	Recursos Humanos	Todo el personal	Cada vez que finalice el proceso de evaluaciones	Registro de entrega del resultado
Documentos del sistema de gestión	HSE	Todo el personal	Al ingreso de cada trabajador y cuando sean actualizados	Registro de inducción o entrega del documento, e-mail, o

				registro de asistencia a formación
Instructivos de operaciones	Gerente General	Todo el personal operativo	Al ingreso del personal operativo y cada vez que sean actualizados	Registro de inducción o entrega del documento, e-mail, o registro de asistencia a formación
Requisitos para proveedores y contratistas	Compras, área legal, HSE	Contratistas y subcontratistas	Cada vez que se incorporen nuevos proveedores y contratistas, o cuando los requisitos sean actualizados	Contratos, anexos de requisitos, comunicados, e-mail, o registros de asistencia a formación
Hojas de seguridad	HSE	Personal que manipula los productos	Cuando se adquieren o cambian los productos	Registro de asistencia a formaciones

			químicos	
Plan de emergencias	HSE	Todo el personal de la organización	Al ingreso de cada trabajador y cada vez que sean actualizadas	Registro de inducción, o registro de asistencia a formaciones
Resultados de investigación de Incidentes	HSE	Gerente y personal que se expone a riesgos iguales o similares	Cada vez que se presenten eventos accidentales	E-mail, o registro de asistencia a formaciones
Acción correctivas y preventivas	Gerente General	Responsables de las acciones, personal expuesto a actividades iguales o similares a la que desencadenó la acción.	Cada vez que se presente la necesidad de implementar acciones correctivas y/o preventivas	E-mail, registro de asistencia a formaciones, u otro.
Resultados de	Representante de la	Gerente.	Cada vez que se	E-mail, o

auditorías	Gerencia para los sistemas, o grupo de auditores		lleve a cabo un proceso de auditorías	informe de resultados
Resultados de revisión por la dirección	Representante de la Gerencia para los sistemas, o HSE	Gerente.	Cada vez que se lleve a cabo una revisión por la dirección	E-mail, o informe de resultados
Programas de vigilancia epidemiológica	HSE	Todo el personal objeto de los SVE	Cada vez que se actualicen	E-mail, registro de asistencia a formaciones, o registro de entrega del documento
Riesgos de salud pública	HSE	Todo el personal expuesto principalmente en campo	Cada vez que se actualicen	E-mail, registro de asistencia a formaciones, o registro de entrega del documento
Responsabilidad social.	HSE y RRHH	Todo el personal	Cada vez que se actualicen	E-mail, registro de

				asistencia a formaciones, o registro de entrega del documento
--	--	--	--	---------------------------------------------------------------

En cuanto a la participación existe una muy buena práctica en lo relacionado a procedimientos, identificación de peligros etc.

La consulta y participación esta igualmente dada mediante la representación del vigía de salud ocupacional.

No hay una clara conexión entre las comunicaciones provenientes de partes interesadas externas que puedan llevar a acciones correctivas o preventivas.

Figura No 8. Cumplimiento numerales 4.4.3, 5.5.3, 7.2.3



Gran parte de los pendientes de este incumplimiento se debe a que lo relacionado a calidad y a documentar lo relacionado al manejo de las comunicaciones con el cliente.

5.7.2 Plan de mejora propuesto. Realizar un ajuste al procedimiento de comunicación, de tal forma que se contemple todos los aspectos relacionados con el control de la calidad, tanto a nivel interno como externo.

Se considera necesario involucrar un poco más a los funcionarios en lo que respecta definición y/o actualización de políticas.

La alta dirección necesita asegurar que el sistema de comunicación es desarrollado y es apropiado para las necesidades de la organización. El sistema de comunicación necesita tener la flexibilidad de comunicación dentro de la organización para que sea en dos vías, ambas, vertical y horizontal. Esto anima la comunicación entre los empleados y dirección, y entre divisiones o departamentos dentro de una organización. Las líneas de comunicación entre la organización y las partes interesadas, necesitan ser establecidas como requisito. Cuando se comunique con las partes externas, la dirección también necesita decidir quién tiene la responsabilidad y autoridad para ser el portavoz para la organización. El esquema de comunicación implementado debe incluir un sistema de reportes y un sistema de comunicación en las emergencias.

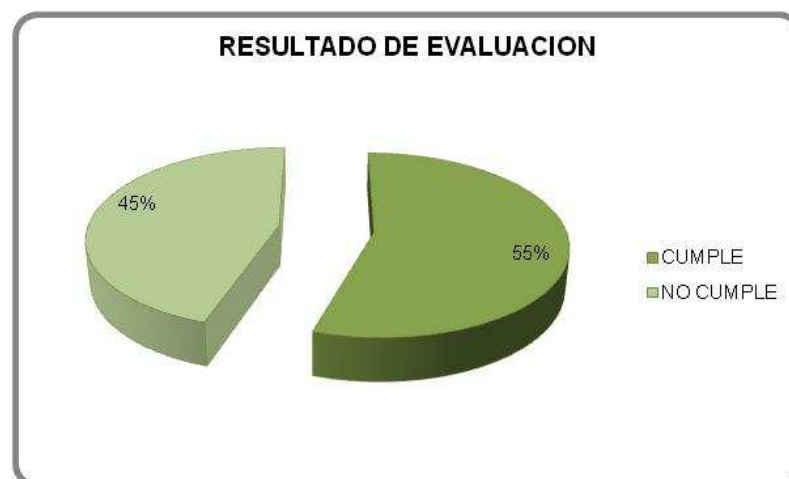
Por último un aspecto que debe ser incluido son las comunicaciones con clientes para garantizar canales de comunicación con los clientes sobre: el estado del servicio, atención de pedidos, modificaciones a contratos y retroalimentación incluyendo sus quejas.

5.8 DOCUMENTACIÓN: 4.4.4 / REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN: 4.2.1

5.8.1 Evaluación. No se han establecido los requisitos de la documentación, se cuenta con el manual del RUC MN-01, el cual contempla muchos elementos aplicables a OHSAS 18001, más no de calidad.

Para el sistema de gestión de calidad no se cuenta con información.

Figura No 9. Cumplimiento numerales 4.4.4, 4.2.1, 4.2.2



El porcentaje de implementación de estos requisitos es bastante bajo, básicamente se presenta por la no implementación de documentos, como el manual de calidad y otros propios de este mismo sistema.

5.8.2 Plan de mejora propuesto. Se requiere una revisión del manual del RUC MN-01, de tal forma que se integren todos los elementos descritos según las necesidades de OHSAS, de pensarse en un sistema integrado adicionar a este los requisitos de calidad.

5.9 CONTROL DE DOCUMENTOS: 4.4.5 Y 4.2.3

5.9.1 Evaluación. El procedimiento control de documentos y datos PR-01 describe la forma como se controlan los documentos del sistema SISO, sin mencionar un alcance puntual a calidad.

Se cuenta con listado maestro de documentos FM-02, en donde se identifica cada uno de los documentos que hacen parte del sistema SISO. No tiene un alcance definido a calidad, sin embargo tanto el listado como el procedimiento se pueden ampliar a calidad.

Se lograron evidenciar documentos actualizados, por mencionar algunos:

- PR-02 Acciones Correctivas y Preventivas

- PR-03 Inducción y Re inducción del Personal

- PR-05 Revisión de la Gerencia

- PR-06 Procedimiento de Comunicación

Figura No 10. Cumplimiento numerales 4.4.5, 4.2.3



Con este resultado gráfico se hace necesario mejorar el control de los documentos, facilitando así el cumplimiento total de estos requisitos, principalmente en lo que a calidad se refiere.

5.9.2 Plan de mejora propuesto. Ampliar el alcance al procedimiento control de documentos y datos PR-01, dejándolos abiertos para que puedan ser utilizados por cualquier sistema en la organización. Así mismo se debería hacer con el listado de documentos.

Identificar los documentos de origen externo en el listado maestro, ya que se identificaron que sí son manejados en la empresa.

Con el fin de diferenciar la documentación con propósitos de responder a una auditoría externa, se recomienda que al manejarse un sistema integrado, se identifiquen mejor los documentos para poder identificar cuales tienen aplicación a SISO, cuales a calidad y cuales son integrales.

Continuar manteniendo actualizado otros documentos tales como: planos, diagramas de flujo etc.

5.10 CONTROL OPERACIONAL: 4.4.6 / PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO: 7.1 / PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE: 7.2 / COMPRAS: 7.4 / PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO: 7.5.

5.10.1 Evaluación

Control Operacional

Se han identificado los peligros y valorado los riesgos según se mostro en el formato FM-35, allí mismo se contemplan las medidas de control.

Los instructivos operacionales existentes para las operaciones, cuentan con un numeral que contempla de manera puntual las recomendaciones de HSE, lo cual es muy importante para el sistema.

El tema de productos químicos no es un alto riesgo en la empresa, se limita a grasas, aceite, pinturas, utilizadas en el mantenimiento de las herramientas. Se cuenta con un inventario de los productos químicos FM-45, en el cual entre otros aspectos se controla la existencia de las respectivas hojas de seguridad. La bodega tiene destinado un lugar específico para el

almacenamiento de estos productos. Se cuenta con un inventario de los productos químicos FM-45.

Los residuos considerados como contaminados, son almacenados de acuerdo al código de colores establecido. En Barrancabermeja los residuos son entregados a Ecopetrol para su disposición final adecuada.

Se cuenta con instructivo de seguridad vial IN-10, el cual contempla la necesidad de inspección de vehículos, establecimiento de programas de mantenimiento, cursos de manejo defensivo para quienes conduzcan vehículos, buen estado de salud, periodos mínimos de sueño, entre otros. Se encontraron evidencias de la implementación del instructivo de seguridad vial: inspección pre operacional de vehículos FM-40, diligenciados; carnets de manejo defensivo etc."

Se cuenta con un listado de herramientas y equipos FM-51, actualizados, que permite determinar la criticada de cada una. Existen programas de mantenimiento

de dichas herramientas, los cuales aseguran su adecuado funcionamiento y prevención de accidentes de trabajo. El personal es capacitado en su adecuado uso y mantenimiento.

Las instalaciones: oficinas, bodega y taller se encuentra en muy buenas condiciones.

Se cuenta con instructivos para el aseguramiento de las actividades: inspección y mantenimiento para herramientas de pesca PR-18, operaciones de herramientas de pesca en campo PR-19.

Las instalaciones tanto de Cota, como de Barrancabermeja están dotadas de equipos contraincendios. Se verifica su adecuada inspección y mantenimiento.

El personal reconoce los planes de emergencia.

Se cuenta con el procedimiento de manejo del cambio PR-21, cuyo objetivo es establecer los procesos necesarios para el manejo acertado de los cambios temporales o permanentes que puedan tener un impacto en la Organización, disminuyendo los riesgos relacionados al cambio; logrando un nivel tolerable para el desarrollo de las actividades.

La inducción es un requisito obligatorio, en el procedimiento de inducción y re inducción del personal PR-03, se establece como requisito que todo personal nuevo reciba inducción por parte del área de HSE, el procedimiento contempla como mínimo los siguientes temas:

- Descripción actividades del Área de HSE.
- Política Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, Política de alcohol, drogas y fumadores y otras establecidas por la Empresa en materia de HSE.

- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- Riesgos de las personas de acuerdo con los cargos.
- Programa de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente
- Aspectos e Impactos, Ambientales.
- Programas de Gestión Ambiental.
- Vigía de Salud Ocupacional.
- Planes de Emergencia.
- Elementos de Protección Personal.
- Informe e Investigación de Incidentes.
- Indicadores de Gestión.
- Control de Documentos.

- Control de Registros.
- Oportunidades de Mejora

Esta inducción se extiende a los contratistas críticos de la empresa, debido a la responsabilidad compartida en los riesgos profesionales.

Se entrega adecuadamente los elementos de protección personal a los trabajadores según se indica en el instructivo IN-01.

Se realizan las inspecciones tanto de HSE como Gerenciales, según se establece en los instructivos IN-02 y IN-04 respectivamente.

Figura No 11. Cumplimiento numerales 4.4.6



Se observa una implementación total de este requisito, por tanto se hace necesario mantener las actividades hasta ahora gestionadas en la empresa PM&F Fishing Oil Services S. A.

Planificación de la Realización del Servicio

Los aspectos de planeación se desarrollan de manera informal, no existe como tal un método para la planificación.

Los requisitos son identificados y aceptados mediante los contratos u órdenes de compra de los servicios que presta la empresa.

Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente.

Figura No 12. Cumplimiento numeral 7.1



Su incumplimiento es alto, básicamente debido a la baja implementación de los requisitos de calidad.

Procesos relacionados con el cliente

En cuanto a la determinación de los requisitos relacionados con el servicio, consideran que este aspecto es de vital importancia para el logro de la calidad de los servicios y se implementa desde la misma fase de la licitación o solicitud del servicio hasta la conclusión de la prestación del mismo. A lo largo de este proceso la empresa se encarga de establecer y perfeccionar los requisitos explícitos e implícitos del cliente, los requisitos legales, reglamentarios, estatutarios y las exigencias del servicio. Una vez es adjudicado el contrato u orden de servicio el Gerente realiza permanente seguimiento a la ejecución de los contratos u órdenes de servicio.

Cuando aplica, la Gerencia revisa y aprueba con su firma, los contratos preparados y revisados. La revisión de contratos asegura:

- Definición del verdadero alcance del servicio.
- Programación real y expedita de recursos.
- Compromiso claro y definido de la alta Dirección en la ejecución del contrato.

Toda modificación al contrato u orden de servicio derivada de situaciones de orden legal, operativo o de fuerza mayor se produce de común acuerdo entre PM&F Fishing Oil Services S. A., y el cliente, Se acepta con la firma del Gerente y se estipula en los adendos, “Otrosí” o comunicaciones pertinentes. Es importante resaltar que lo anteriormente mencionado se hace manera informal o tomando como guía los requisitos establecidos por la compañía outsourcing, no existe un documento puntual que especifique la metodología y el manejo que dará la empresa PM&F Fishing Oil Services al cumplimiento de este requisito.

Como herramienta de control finalizado el servicio en campo se solicita al cliente se realice la calificación del servicio para conocer su opinión con miras a efectuar mejoramiento continuo, esto se realiza mediante el uso del formato FM-61.

Los canales de comunicación interna y externa no se tienen formalmente descritos. Sin embargo la empresa sí los lleva acabo a mediante el uso de medios telefónicos, asistencia a reuniones operativas con el cliente y vistas informales para conocer la percepción del servicio y nuevas necesidades de negocio.

Figura No 13. Cumplimiento numeral 7.2



Al igual que el requisito de planificación de la realización del servicio su incumplimiento es alto, básicamente debido a la baja implementación de los requisitos de calidad.

Compras

En cuanto a consideraciones en Compras de materiales, contratación de servicios y evaluación de proveedores, Se cuenta con el procedimiento de selección de proveedores PR-14, en el cual se establecen los diferentes parámetros de selección, evaluación y reevaluación, existe un listado de listado de proveedores y contratistas FM-44, el cual permite conocer cada uno de los proveedores seleccionados para la realización de compras de bienes y/o servicios.

En cuanto a la selección de proveedores existe algo muy marcado a nivel de SISO lo cual está relacionado con la aptitud médica para el cargo y algunas competencias que de no tenerlas ponen en riesgo la seguridad de las labores, aspectos que siempre son tenidos en cuenta.

Así mismo se cuenta con el procedimiento de compras nacionales PR-14, en dónde se establecen los parámetros a tener e cuanta para la adquisición de bienes o servicios.

Para el manejo de las compras internacionales se cuenta con licencia de importaciones y todos los requisitos legales para las importaciones, se realizan órdenes de compra internacionales.

No se cuenta con un procedimiento o metodología escrita, su base es tomada del outsourcing que maneja la parte administrativa. Las descripciones generales de las compras internacionales se realizan en las órdenes de compra internacional.

Todos los materiales son revisados a su llegada con el fin de asegurar que correspondan a los requisitos solicitados inicialmente al proveedor.

Figura No 14. Cumplimiento numeral 7.4



Su mejora se mira una vez se establezcan mejores controles a nivel general en el proceso de compras.

Producción y Prestación del Servicio

Adicional a elementos aplicables mencionados en control operacional mencionamos:

Los instructivos para el aseguramiento de las actividades: inspección y mantenimiento para herramientas de pesca PR-18, operaciones de herramientas de pesca en campo PR-19, permiten una secuencia y trazabilidad del servicio.

La empresa no maneja dentro de sus instalaciones o bajo su custodia, bienes propiedad del cliente.

Se cuentan con productos (herramientas de pesca) identificados en los lugares de almacenamiento.

No se cuenta con un documento que especifique la forma como se preservaran los materiales, todas las herramientas son almacenadas en la bodega en estantería protegidas de la intemperie, para evitar corrosión. Para garantizar la integridad de las herramientas, estas son protegidas en sus roscas con protectores, las herramientas denominadas grapas, se envuelven completamente en trapo sujetado con cinta.

Figura No 15. Cumplimiento numeral 7.5



5.10.2 Plan de mejora propuesto. Es adecuado modificar los procedimientos de manejo del cambio PR-21, compras nacionales PR-13, selección de proveedores PR-14, de tal forma que tenga alcance a calidad.

Se considera importante documentar el método de planificación del servicio dentro de un procedimiento, de tal forma que permita siempre seguir los mismos parámetros para su determinación.

Documentar una guía estándar o describir dentro del manual de calidad la forma como se asegura la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto servicio, tomando como base la rutina que desarrolla la empresa respecto a este requisito.

Teniendo en cuenta que no se tienen formalmente definidos los canales de comunicación interna y externa, se recomienda utilizar como guía el procedimiento de comunicación HSE PR-06, haciendo la inclusión de este requisito de calidad.

Se requiere que la información consignada en la evaluación del servicio FM-61 sea revisada y analizada con cierta regularidad, pues no tiene un análisis de los resultados, aún siendo resultados positivos se recomienda analizar."

Aunque el personal actualmente conoce el manejo de materiales, se debe establecer una metodología escrita para su preservación y que contemple las diferentes etapas: almacenamiento, preservación y transporte.

Se considera conveniente documentar la metodología bajo la cual la empresa realizará todo el proceso de importaciones.

Se recomienda evaluar la posibilidad de instalar un sistema de alarmas de emergencia que en determinado momento mejore su efectividad, ya que actualmente en la sede Cota está limitado a pitos (silbato).

Existe una nota en el procedimiento de selección de proveedores PR-14 que indica que si el proveedor está inscrito con la compañía que maneja el outsourcing o tiene un reconocimiento en el mercado no será necesaria la inscripción, sino que automáticamente se adjudicará como proveedor o contratista; lo anterior se considera necesario evaluar, ya que en lo posible la empresa debe manejar independientemente sus proveedores para asegurar la calidad de productos y servicios.

5.11 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS: 4.4.7

5.11.1 Evaluación. No se cuenta con procedimientos de emergencias, este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. Se realiza la evaluación al plan existen.

Los planes de emergencia de la compañía del outsourcing son comunicados a todo el personal, existen registros de su divulgación, el último corresponde al mes de Marzo de 2012.

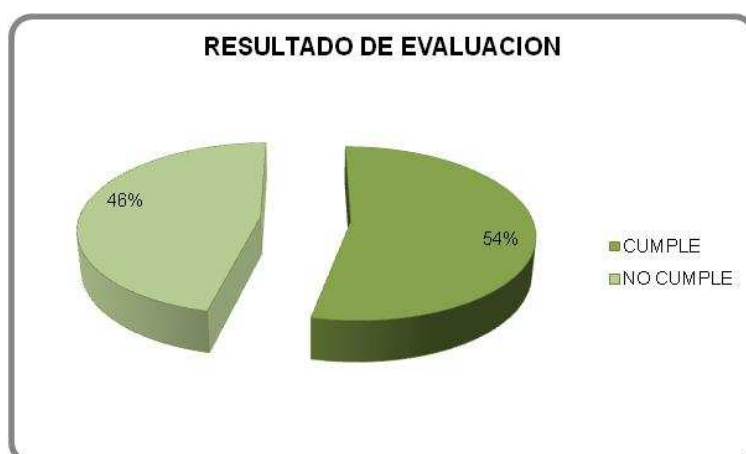
El análisis de vulnerabilidad hace parte del trabajo realizado por la compañía del outsourcing.

Se ha nombrado a un funcionario en Barrancabermeja como brigadista, pero pertenece a la brigada del outsourcing, su participación y cumplimiento de sus funciones es adecuada. Este brigadista ha sido formado.

Se ha diseñado y divulgado el instructivo manejo de emergencias medicas (MEDEVAC) IN-06, este documento igualmente ha sido difundido al personal.

Anualmente se establece en el cronograma el desarrollo de simulacros, estos están programados trimestralmente. Se encuentran evidencias de su cumplimiento y participación por parte de los funcionarios de la empresa.

Figura No 16. Cumplimiento numeral 4.4.7



Con el establecimiento de planes de emergencia alineados a los de la compañía outsourcing se puede cumplir el 100% requerido.

5.11.2 Plan de mejora propuesto. Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con estos procedimientos de emergencias, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñen los procedimientos, se puede tomar como base el ya existente en la compañía de outsourcing y acogiéndose a las directrices ya establecidas. El mismo manejo se considera necesario dar al análisis de vulnerabilidad y realizar las evaluaciones de todo lo concerniente a procedimientos de emergencias.

Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este flujograma para atención de emergencias, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.

Recomendaciones especiales al plan de emergencias

El plan de respuesta ante emergencias debe contener aquellas acciones que permitan minimizar los peligros. Es recomendable que a través de la ARP Colmena Vida y Riesgo Profesionales se solicite asesoría especializada para el desarrollo del plan de emergencias.

La brigada debe contar con los escenarios para poner en práctica los procedimientos de respuesta diseñados (no solo incendios), de lo contrario su acción en caso de emergencia perderá la dinámica y respuesta oportuna y ágil que se requiere.

La estructura básica de un plan de preparación y respuesta ante emergencias (PPRE) debe tener un plan estratégico, plan informativo y plan operativo, dentro de los cuales se desarrollen temas como:

- Descripción de la empresa.
- Clasificación de las emergencias según su origen (natural, tecnológico, social, etc.).
- Organización del plan de preparación y respuesta ante emergencias (dirección, grupo asesor, jefatura de emergencias, jefatura de la brigada, brigada de emergencias, coordinación de vigilancia, grupo de vigilancia, coordinación de información, coordinación de mantenimiento, coordinadores de evacuación).
- Procedimiento de emergencias (alarma).
- Plan de evacuación (Procedimientos de evacuación, sitios de reunión final, programación y ejecución de simulacros, frecuencia de las prácticas de simulacro, actualización y modificaciones al PPRE, procedimientos del centro de control)

- Plan de ayuda mutua (si aplica).
- Material de apoyo y anexos (planos, mapas, etc.)

Este plan de preparación y respuesta ante emergencias debe estar documentado y ser accesible a todo el personal, ya sea en forma de procedimientos escritos, planos, señales, carteles, entre otros

Comunicación del riesgo

Como parte fundamental de la conformidad con este requerimiento es el acceso que tenga todo el personal de la empresa ya sea propio (antiguo o recién vinculado, de operación o administrativo), contratista o visitante de los procedimientos para responder ante situaciones de emergencia y conocer el riesgo al que pueden estar expuestos.

La ubicación de señales en sitios de alto riesgo que sean interpretadas adecuadamente por el personal, la señalización adecuada de las rutas de evacuación y lugares de reunión, la comunicación a visitantes de las normas de seguridad y los mecanismos de respuesta en caso de una emergencia a través de pancartas en la portería, información en las tarjetas de entrada o una pequeña entrevista antes de comenzar su recorrido; la realización de jornadas internas de comunicación de los riesgos al personal propio y contratistas, entre otras, son alternativas que se pueden tener en cuenta para facilitar la comprensión de los riesgos presentes en las instalaciones.

Se deben asegurar que todo el personal (vinculado con la empresa, contratistas y visitantes), sin excepción, conoce los riesgos con los que se puede enfrentar y la forma cómo actuar ante esta situación. No es válido presentar un objetivo para asegurar que por lo menos el 90% del personal conoce y entiende el plan de respuesta a emergencias, dado que las emergencias no escogen entre los entrenados y los no entrenados.

Comprobación del plan de respuesta a emergencias

Uno de los elementos importantes dentro de este requerimiento es la comprobación de que el plan de respuesta ante emergencias es adecuado y sus protocolos responden oportunamente a las situaciones que se presenten (cualquier tipo de emergencia). De ahí la importancia de realizar simulacros parciales o totales que faciliten la retroalimentación de las medidas diseñadas y su optimización para minimizar los riesgos. La empresa debe evaluar periódicamente, cuando lo considere práctico (significa posible), los procedimientos de respuesta ante emergencias mediante:

- Simulacros de evacuación.
- Simulacro de incendio.
- Simulacro de explosión.
- Simulacro de derrames.

- Preparación de brigada contra incendios.
- Prueba de funcionamiento de equipo de incendio.
- Preparación de la brigada de primeros auxilios.
- Coordinación con entes de apoyo externo.

Como mínimo se espera que los simulacros incluyan el reconocimiento de las señales de alarma, recorrido por la ruta de evacuación, reconocimiento de los brigadistas y coordinadores de evacuación, sitios de reunión final, tiempos de evacuación por áreas, conteo del personal y desempeño de los grupos asesores y coordinadores.

Los procedimientos de respuesta a emergencias pueden ser probados con base en el programa de entrenamiento de la brigada y de simulacros de evacuación, dejando registros de los mismos a través de la evaluación del resultado del simulacro. Se debe realizar un simulacro de evacuación mínimo una vez al año.

Lo anterior queda sujeto a las directrices finales que se planteen en la política QHS de la empresa, ya que los objetivos, metas y programas de mejoramiento deben estar relacionados con los compromisos gerenciales que se presenten en este documento de política.

5.12 MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO: 4.5.1 / CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: 7.6 / ANÁLISIS Y MEJORA: 8.2.1 / SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS: 8.2.3 / SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PRODUCTO-SERVICIO: 8.2.4 / ANÁLISIS DE DATOS: 8.4.

5.12.1 Evaluación

Seguimiento y medición

Para la medición de la gestión en general se cuenta con herramientas que evidencian el desempeño, como es el caso de: estadísticas, indicadores de cumplimiento de inspecciones, cumplimiento del cronograma, programas de mantenimiento, seguimiento de objetivos y metas, programas de gestión, entre otros.

Se realiza seguimiento mensual a acciones procedentes de la gestión del sistema: acciones e incidentes, simulacros, incapacidades etc.

Se realizan mediciones higiénicas de ruido e iluminación, las mediciones se realizan en conjunto con la compañía de outsourcing, pero especificando puntualmente lo que corresponde a PM&F Fishing. Estos informes cuentan con los certificados de medición vigentes.

Se cuenta con implementación de actividades ergonómicas, tales como: matriz de identificación de necesidades ergonómicas y adquisición de recursos, se realizan inspecciones de

ergonomía y se está implementando el programa osteomusculoarticular. Su gestión se muestra mediante indicadores.

Se cuenta con sistema de vigilancia epidemiológica: control de riesgo cardiovascular SV-01, prevención de dermatosis SV-02, ergonomía SV-03, conservación del sistema respiratorio SV-04, conservación auditiva SV-05, conservación visual SV-06, factor de riesgo psicosocial SV-07; Todos estos programas cuentan con su respectiva medición, la cual se hace a través de indicadores de desempeño.

Se tiene implementado el programa de observaciones de seguridad de la compañía outsourcing VIDA (Vea, Inmediatamente De Aviso), este programa es aplicado por todos los integrantes de la empresa, permitiendo reportar tanto el cumplimiento como el incumplimiento de aspectos relacionados con: procedimientos, elementos de protección personal, herramientas y equipos, relaciones interpersonales, orden y aseo etc. Se encontraron bases de datos con seguimiento a la implementación de acciones reportadas.

Mensualmente se hace seguimiento a la calidad y cantidad de reportes, en caso de encontrarse necesario implementar estrategias de mejora se manejan principalmente mediante comunicados que son enviado directamente por la Gerencia, fue evidenciado su cumplimiento en el segundo (2) semestre de 2011 por bajos reportes.

La gerencia realiza seguimiento puntual cada trimestre dentro de las reuniones que programa con el fin de verificar el estado del sistema, así mismo dentro de las revisiones anuales del sistema.

No se cuenta con un documento que describa las variables de seguimiento y medición.

Control de equipos de seguimiento y medición

No se cuenta con equipos de seguimiento y medición de procesos. Los equipos utilizados son específicos en SISO para las mediciones higiénicas quienes deben entregar evidencias de sus calibraciones y buen estado en general. Se utiliza igualmente un alcoholímetro pero este es mantenido por la compañía outsourcing.

Seguimiento y Medición de Procesos y Productos

Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente. Dicha información no es analizada.

Se tiene conocimiento de cómo debe ser el servicio para que sea aceptado, más no se encuentra documentado.

Se evidencian hojas de vida de las herramientas, programas de mantenimiento y evaluaciones del servicio luego de finalizado.

Análisis de Datos

El procedimiento de selección y evaluación de proveedores y contratistas PR-14 menciona que los proveedores aprobados se incluyen en el listado de proveedores/contratistas aprobados FM-44, especificando si es crítico o no (en la casilla TIPO marque: 1 para críticos, y 2 para no críticos), allí se incluye la calificación obtenida por los proveedores, tanto en la evaluación inicial como en la desempeño anual. Para el caso de la sede Cota el análisis de esta información es muy escasa y con pocas evidencias.

No existe análisis de más información relacionada con calidad, ya que en su gran mayoría ni siquiera está establecida en la empresa.

Figura No 17. Cumplimiento numerales 4.5.1, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4



La implementación de requisitos relacionados con calidad permitirán mejorar este resultado.

5.12.2 Plan de mejora propuesto. Se recomienda formalizar dentro del manual integrado de gestión, un listado de las variables a ser monitoreadas, el cual debe ser coherente con la prestación del servicio, los riesgos no tolerables, los requerimientos legales aplicables a la empresa, así con los objetivos y metas definidos; para cada uno de ellos, se deben identificar las características relevantes de operaciones y actividades relacionadas.

Para las características claves identificadas se deben formalizar las frecuencias de medición, las responsabilidades para realizarlas, si se realiza interna o externamente, los instructivos correspondientes y los registros respectivos. La información que se genera de las mediciones debe ser analizada para establecer cumplimiento con los criterios definidos y analizar sus tendencias.

Se considera necesario evaluar la posibilidad de solicitar informes higiénicos ocupacionales por separado a los entes encargados de realizar las mediciones.

En cuanto a los equipos de seguimiento y medición independientemente de que no existan equipos a nivel interno, se debe dejar especificada la necesidad de que el proveedor garantice el cumplimiento de este requisito.

Seguimiento y Medición de Procesos y Productos

Se requiere que la información capturada en el formato de evaluación del servicio FM-61 sea revisada y analizada con cierta regularidad, pues no tiene un análisis de los resultados, aún siendo resultados positivos se recomienda analizar. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente para asegurarse de la conformidad del servicio. La aceptabilidad del servicio se puede incorporar dentro del manual de calidad y Siso.

Se sugiere incorporar los métodos de seguimiento y medición dentro del manual integrado de calidad y Siso.

Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión integral y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- La satisfacción del cliente.

- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas, y
- Los proveedores.

Aunque existe algún tipo de análisis relacionados con los proveedores, se considera necesario mejorar en cuanto al análisis, puntualizando más en los proveedores críticos, dejando evidencia de la retroalimentación a los proveedores (esto aplica principalmente para la sede de Cota, lugar dónde fue observada esta debilidad).

5.13 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS: 4.5.2

5.13.1 Evaluación. En términos generales la empresa cumple con los requisitos.

No se evidenciaron procesos legales activos o cerrados.

Figura No 18. Cumplimiento numeral 4.5.2



5.13.2 Plan de mejora propuesto. Debido a que nuestras competencias no son acordes a las necesidades para evaluación de este requisito, se requiere que la empresa profundice la evaluación de este numeral de la norma, mediante la contratación de un abogado especialista en SISO.

5.14 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES, NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA: 4.5.3 – 8.5.2 Y 8.5.3 / CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME: 8.3

5.14.1 Evaluación. Se cuenta con el procedimiento reporte de investigación de incidentes PR-15, el cual es aplicado por la empresa en los casos que ha sido necesario.

Las acciones procedentes de las investigaciones son implementadas, se cuenta con una base de datos que permite hacer seguimiento a las acciones resultantes de las investigaciones.

Todos los eventos accidentales se convierten en no conformidades, dando lugar a su respectivo tratamiento.

El procedimiento acciones correctivas y preventivas PR-02, permite la implementación de acciones correctivas y preventivas, seguimiento, medición de su eficacia y demás requisitos contemplados por la norma OHSAS 18001, pero no tiene el alcance al sistema de gestión de calidad.

No se observa un adecuado seguimiento a las no conformidades detectadas, no hay una adecuada continuidad en el seguimiento. Se encuentran registros y evidencias de cierre pero infrecuentes.

No se observa un adecuado funcionamiento del sistema en lo que respecta acciones preventivas, las pocas que hay son procedentes de aspectos por mejorar u observaciones, en los dos casos procedentes de auditoría internas de RUC, ninguna ha sido detectada como un proceso normal de mejora por sus funcionarios.

No existe un manejo estandarizado para el producto/servicio no conforme.

Figura No 19. Cumplimiento numerales 4.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.3



Los resultados de incumplimiento se relacionan con aspectos de calidad básicamente.

5.14.2 Plan de mejora propuesto. Teniendo en cuenta que no existe un adecuado seguimiento a las no conformidades detectadas y que el reporte de acciones preventivas por parte de los trabajadores prácticamente es nula, se recomienda reencaminar el proceso, partiendo por la revisión del procedimiento, redifusión del mismo a los funcionarios de la empresa, estableciendo como mínimo seguimiento gerenciales cada tres (3) meses dentro las reuniones que realiza la gerencia para revisar algunos aspectos del sistema.

La revisión que se realice al procedimiento de acciones correctivas y preventivas, deberá incluir la inclusión de los requisitos de la norma ISO 9001.

Esta la manera como se le dará manejo al producto/servicio no conforme, estas directrices pueden incorporarse dentro del manual integrado QHSE.

5.15 CONTROL DE LOS REGISTROS: 4.5.4 Y 4.2.4

5.15.1 Evaluación. Se cuenta con procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros denominado control de documentos y datos PR-01, este documento tiene un alcance marcado hacia SISO.

Se tiene listado maestro de registros FM-03. Al realizar trazabilidad de algunos documentos se evidencio su cumplimiento.

No se están controlados los documentos relacionados con el sistema de gestión de calidad de origen externo.

Figura No 20. Cumplimiento numerales 4.5.4, 4.2.4



5.15.2 Plan de mejora propuesto. Ampliar el alcance al procedimiento, dejándolo abierto para que pueda ser utilizado por cualquier sistema en la organización.

Es esencial que una vez modificado el procedimiento y se creen más documentos requeridos en el sistema de gestión de calidad, se incluyan a este listado.

Es importante tener en cuenta que hay registros de origen externo del sistema de gestión de calidad, tales como contratos, e informes de proveedores que deben ser controlados por su relación con la prestación del servicio se incluyan al listado de registros controlados.

5.16 AUDITORÍA AL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL: 4.5.5 Y 8.2.2

5.16.1 Evaluación. Se cuenta con procedimiento de auditorías internas HSE PR-07, el cual indica cada uno de los requisitos existentes para poder realizar las auditorías internas en HSE.

Actualmente se cuenta con un funcionario formado como auditor integral, sin embargo este corresponde al auxiliar de HSE.

Se cuenta con un programa de auditorías pero limitado a Registro único de contratistas RUC.

No se han establecido mecanismos para auditar el SIG-QHS, específicamente en lo que respecta a calidad.

Figura No 21. Cumplimiento numerales 4.5.5, 8.2.2



Se requiere la implementación de auditorías de calidad para poder cumplir con los requerimientos de estos requisitos integrales.

5.16.2 Plan de mejora propuesto. Utilizar el programa de auditoría existente e incorporar lo relacionado a OHSAS 18001 e ISO 9001.

Es importante que coordine la programación de auditorías integrales con los diferentes responsables.

Tener en cuenta criterios para auditar simultáneamente temas que sean comunes al SIG-QHS, como lo son por ejemplo, control de documentos y control de registros y la forma como se

va a incluir esto en la programación de las auditorías, en su planeación, en el manejo de los informes y las acciones correctivas.

Con respecto a la calificación de los auditores del SIG-QHS, es necesario que se forme al menos un auditor de un área diferente a la de HSE, con el fin de poder garantizar la imparcialidad. De no ser posible debido al número de trabajadores que tiene la empresa, se debe evaluar la viabilidad de aplicar lo establecido en el procedimiento, que consiste en permitir que la empresa contrate el servicio de auditorías, para lo cual deberá asegurar las competencias de los auditores externos.

Es importante tener en cuenta que el resultado de un ciclo de auditoría, debe permitir al administrador del proceso concluir si el SIG-QHS adoptado lleva a la empresa a identificar si el riesgo está bajo control, si se cumple en forma permanente la legislación, si el desempeño QHS realmente está mejorando y si la política integral realmente se desarrolla en la organización, razón por la cual es necesario contar con auditores competentes.

Se debe elaborar el programa de auditorías al SIG-QHS. Cuando los sistemas están en implementación reciente, es recomendable hacer entre dos y tres ciclos de auditorías al año. A medida que el sistema madure se puede llegar a uno o dos ciclos anuales.

Al programar las auditorías, tener en cuenta que la intensidad y frecuencia de los temas a auditar debe basarse en el riesgo asociado, la severidad del impacto y el resultado de auditorías anteriores.

Para poderse certificar, se requiere que como mínimo se haya realizado un ciclo completo de auditorías internas, para lo cual ya se debe contar con auditores calificados y las no conformidades mayores identificadas se haya cerrado al 100% y las menores corregido por lo menos en su gran mayoría.

5.17 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN: 4.6 Y 5.6 / COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN: 5.1

5.17.1 Evaluación. Se han realizado revisiones gerenciales que han involucrado los aspectos de SISO, evidencia encontrada en acta de revisión gerencial FM-09 de 26 de Mayo de 2011.

Tanto el procedimiento de revisión por la gerencia PR-07, como el acta, establecen la información que será objeto de revisión, este incluye:

- Seguimiento a tareas asignadas en la reunión anterior.
- Política Seguridad Industrial, Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad.
- Cumplimiento de los objetivos, metas, programas e indicadores de gestión.
- Estadísticas de accidentalidad/estado de investigación de incidentes.

- Aspectos significativos de los informes de auditorías internas y externas.
- Percepción del cliente frente al servicio prestado (felicitaciones y reclamaciones).
- Desempeño de cada uno de los procesos.
- Informes de acciones correctivas y preventivas. Resultados de la aplicación de acciones correctivas y preventivas.
- Evaluación de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- Resultados de la participación y consulta a empleados.
- Responsabilidad social.
- Comunicación de las partes interesadas externas.
- Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión HSE. (Cambios de la Estructura Organizacional, manuales, requisito ambientales y otros)
- Recomendaciones para la mejor

Cada revisión gerencial del sistema, arroja un plan de acción el cual cuenta con seguimiento periódico.

Compromiso de la dirección

A nivel del sistema de gestión de calidad el compromiso gerencial parte de la necesidad y convencimiento de implementar el sistema de gestión a fin de mejorar continuamente sus procesos, sin embargo esto no se ha materializado, por cuando el sistema no está implementado.

La política que integra la calidad si fue implementada y se mantiene en la empresa.

No se han establecido objetivos de calidad, por ende no han seguimiento de los mismos.

Se han realizado revisiones por la dirección que han tocado algunos aspectos de calidad: Quejas y reclamos, calificaciones del servicio, comunicación con partes interesadas. Importante tener en cuenta que han tenido un mayor direccionamiento a SISO.

Se ha dispuesto de recursos pero estos no han sido plenamente diferenciados como disponibles para la implementación y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.

Figura No 22. Cumplimiento numerales 4.6, 5.6, 5.1



Se hace necesario realizar la revisión del sistema de gestión de calidad para mejorar este requisito.

5.17.2 Plan de mejora propuesto. En el procedimiento de revisión por la gerencia PR-07, se debe ampliar el alcance al sistema de gestión de calidad incluyendo todos los aspectos de revisión que la norma ISO 9001 establece.

Definir la forma como se debe presentar la información para la revisión, de tal forma que facilite el análisis y la toma de decisiones.

Resumir las situaciones de no conformidad por categorías e identificar las causas comunes, así como proponer acciones correctivas y cambios al SIG-QHS (si se requieren) para prevenir nuevas ocurrencias.

Considerar mecanismos para hacer seguimiento a las medidas surgidas de la revisión y lineamientos para evaluar la efectividad del SIG-QHS.

Aumentar la frecuencia para la revisión. En sistemas jóvenes o con implementación reciente, es recomendable hacer como mínimo una revisión semestral. Para sistemas maduros, la revisión puede ser anual, preferiblemente antes de definir presupuestos para el año siguiente.

Hacer seguimiento al desempeño QHS alcanzado. Para los indicadores, establecer el nivel esperado de comportamiento. Es importante revisar las variables con desempeño insatisfactorio y aquellas con un desempeño muy superior al esperado. En ambos casos, evaluar las causas y tomar las acciones pertinentes.

Revisar el cumplimiento de objetivos, metas y programas. Si el sistema así lo requiere, incluir nuevos objetivos para mejorar su desempeño. Tomar las acciones pertinentes para aquellos objetivos con dificultad en su logro.

Principales hallazgos en las auditorías, en especial las no conformidades críticas, es decir, aquellas que permiten identificar debilidades dentro del SIG-QHS, las causas raíz y el planteamiento de acciones correctivas.

Estadísticas de incidentes y accidentes con impacto sobre el ambiente, y las acciones correctivas tomadas. Una evaluación sobre el nivel de riesgo y la forma como se asegura que está bajo control.

Cambios internos con posible influencia en la política y/o los objetivos QHS, por ejemplo: nuevos productos, cambios en los procesos, cambios administrativos con incidencia en el SIG-QHS, cambios en la posición competitiva y financiera de la empresa, principalmente.

Cambios externos con posible influencia en la política y/o los objetivos QHS, por ejemplo: nueva legislación, modificación de la existente o tendencias de cambio, quejas de la comunidad, preferencias del mercado, requerimientos ambientales y de seguridad por parte de los clientes y avances en ciencia y tecnología (por ejemplo: nuevas evidencias científicas que muestran que una sustancia utilizada por la empresa que antes se consideraba no riesgosa, ahora se ha comprobado que es peligrosa), principalmente.

A partir de la segunda revisión, seguimiento a las acciones planteadas en la revisión anterior.

En esencia, se puede decir que una revisión del SIG-QHS debe responder a las siguientes preguntas:

- ¿La política integral sigue reflejando el compromiso de la empresa para asegurar el cumplimiento de la legislación aplicable, un adecuado control de los riesgos potenciales, con un claro enfoque de prevención de riesgos y mejoramiento del desempeño QHS?
- ¿Se ha cumplido en forma regular con los requisitos legales aplicables?

- ¿El SIG-QHS permite que se cumplan las expectativas relevantes de las partes interesadas?
- ¿Se está haciendo un uso más racional de los recursos?
- ¿Se ha aumentado la eficiencia de los procesos?
- ¿Se ha mejorado el desempeño QHS?
- ¿Se ha aumentado la conciencia QHS del personal?
- ¿Se es más competitivo?
- ¿El SIG-QHS implementado es efectivo? ¿Requiere ajustes? ¿Cuáles?

Compromiso de la dirección

Establecer un plan para poder dar cumplimiento a estos requisitos, es decir que mediante las revisiones e involucramiento gerencial se pueda mostrar el compromiso con el sistema de gestión de calidad.

Establecer los objetivos de la calidad. Una vez identificados los procesos, la gerencia con su equipo de trabajo deberán establecer que se medirá de los procesos y cuáles serán las metas a trazar. Se recomienda que una vez definidos los objetivos sean comunicados.

En cuanto a los recursos se debe mantener claridad en cuáles serán los destinados a los aspectos de calidad o bien integrar estos a los recursos de SISO pero clarificando en su monto y destino.

5.18 AMBIENTE DE TRABAJO: 6.4

5.18.1 Evaluación. Se conoce como tal que condiciones deben existir en el taller y la bodega de almacenamiento, pero no se encuentra descrito o puntualizado en ningún documento del sistema.

Figura No 23. Cumplimiento numeral 6.4



5.18.2 Plan de mejora propuesto. La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio. El término "ambiente de trabajo" está relacionado con aquellas condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo incluyendo factores físicos, ambientales y de otro tipo (tales como el ruido, la temperatura, la humedad, la iluminación o las condiciones climáticas). Se considera adecuado hacer una descripción de lo relacionado a este requisito en el manual de calidad.

5.19 MEJORA CONTINUA: 8.5.1

5.19.1 Evaluación. La política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, se encuentra en versión 2, por lo que se incluye que se ha generado mejora.

Existen unas mejoras mínimas que se han realizado, como es el caso de incluir la calificación del servicio en la revisión del año 2010

No se han trazado los objetivos de calidad, ni se han desarrollado auditorías con alcance al sistema de gestión de calidad.

Se cuenta con procedimiento de oportunidades de mejora PR-02, el cual contempla todo lo relacionado a HSE, el cual servirá como base para incorporar los aspectos de calidad.

Figura No 24. Cumplimiento numeral 8.5.1



5.19.2 Principales hallazgos

Se evaluó cada uno de los “debes” en relación con la situación actual de PM&F Fishing Oil Services S.A. y se asignó un puntaje. El nivel de avance actual se muestra en la figura siguiente.

Figura No 25. Cumplimiento de requisitos integrados OHSAS 18001 e ISO 9001



Al revisar el consolidado de cumplimiento, se observa que a la fecha del diagnóstico se tiene un avance del 66% en la implementación del Sistema de Gestión Integral bajo las normas OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008, considerándose que es una muy buena base para el objetivo de la empresa, la certificación.

El anexo No D. muestra el plan de acción para la implementación de los requisitos pendientes a o a mejorar de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

5.19.3 Plan de mejora propuesto. Implementar todas mejoras mencionadas en la evaluación de cada uno de los requisitos, principalmente los relacionados con objetivos de calidad, auditorías internas, análisis de datos, acciones correctivas y preventivas, y la revisión por la dirección.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

PM&F FISHING OIL SERVICES S.A. cuenta con las bases necesarias para la implementación de un SIG-QHS acorde con los lineamientos de la norma OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008, dado que se posee la infraestructura básica para implementar el sistema de gestión de calidad y proteger a las personas, cumple los requerimientos de seguridad industrial y salud ocupacional legales principales.

Desde un punto de vista cuantitativo, se estima que en términos generales el nivel de avance del SIG-QHS actual frente a OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008 es del 66%; lo cual significa que pese a que están las bases establecidas, éstas necesitan ser formalizadas y convertidas en un sistema de gestión. Para los elementos comunes con ISO 9001:2008 (entrenamiento, control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas y revisión por la gerencia), para aumentar el porcentaje de cumplimiento durante la ejecución de este proyecto, se recomienda realizar los ajustes y recomendaciones, de acuerdo a los resultados de este diagnóstico.

Con respecto a los procedimientos relacionados con la planificación en seguridad industrial y salud ocupacional, es necesario formalizar el mecanismo para asegurar que en forma permanente se conocen y se cumplen los requerimientos legales aplicables, ya sea porque cambia la legislación y/o porque se desarrollan proyectos en la empresa.

Para los temas relacionados con implementación y operación es necesaria:

- Revisar el procedimiento de entrenamiento, involucrar de manera específica en el programa de entrenamiento de los temas relacionados con el SIG-QHS, establecer la competencia del personal cuya labor pueda afectar la calidad del servicio, presentar riesgos no tolerables y definir las medidas que garanticen la concienciación del personal.
- Actualizar, divulgar e implementar los procedimientos de comunicaciones internas y externas.

En lo que a monitoreo y medición se refiere, es necesario revisarlo y hacerlo coherente con las actividades relacionadas con la prestación del servicio, los riesgos no tolerables identificados, objetivos y metas, así como para requisitos legales, asegurando que se defina el desempeño esperado.

La empresa deberá igualmente implementa todas aquellas recomendaciones entregadas dentro de la evaluación desarrollada a cada uno de los requisitos de estas normas internacionales de gestión.

Este proyecto puede ser desarrollado en el término de tres (3) a cuatro (4) meses, en los cuales se concluye la implementación en agosto o septiembre de año 2012. Se tiene previsto realizar una pre auditoría a finales de agosto y la auditoría de certificación en septiembre del año

en curso; en caso de que se detecten no conformidades se tendrán tres (3) meses para solucionarlas.

Es conveniente que en el mes de julio se contacte al ente certificador, aspecto que es de utilidad para la continuación del proyecto.

7. REFERENCIAS

Consejo Colombiano de Seguridad. (2010). GUÍA DEL SISTEMA DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE PARA CONTRATISTAS.

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2008). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9001, Sistemas de Gestión de Calidad- Requisitos, tercera actualización.

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2000). NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC-ISO 9000, Sistemas de Gestión de Calidad- Fundamentos y vocabulario.

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). (2007). NORMA TÉCNICA NTC-OHSAS 18001, Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional-Requisitos, primera actualización.

Pérez Eulalia. (2011) Manual o directriz del RUC PM&F Fishing Oil Services S.A, Código: PMFHQMN-01, Versión 4.

ANEXO A

EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA OHSAS 18001-2007

Fecha:	20 de Abril de 2012
Empresa:	PM&F Fishing Oil Services S.A
Asesores:	Eulalia Pérez Gómez y Luis Eduardo Rodríguez

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES		
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación				
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	-	1	1	-	-	-	2	18%		
1,1		Se ha establecido un SGSISO y el área de influencia			1				1		* Se tienen algunos procedimientos y metodología según Registro Único de Contratistas RUC.	
1,2		Se tienen modelados los procesos de la organización		1					1			
2	4.2	POLÍTICA SISO	-	-	-	-	-	-	4	4	100%	
		Definida la Política de SISO (Apropiada, escala de riesgos y compromisos con el cumplimiento legal y otros requisitos, mejoramiento continuo, incluye compromiso de prevención de lesiones y daño a la salud, entre otros)						1	1		* Se cuenta con política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, Versión 2, actualizada en marzo de 2011, la cual se encuentra firmada por la Gerencia y publicada.	
		Se ha comunicado la política a empleados para crear conciencia (registros)						1	1		* Se ha comunicado en capacitaciones, existen registros de su divulgación en el primer trimestre del año 2011 y 2012. Además se observa que ha sido evaluado el conocimiento y entendimiento a través de preguntas escritas realizadas a los trabajadores.	
		Esta disponible la política a partes interesadas						1	1		* Se encuentra publicada en la oficina principal de Cota y en la sede ubicada en Barrancabermeja.	
		Se revisa periódicamente para ver su pertinencia (registros)						1	1		* La política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, Versión 2, fue actualizada en marzo de 2011 y revisada nuevamente en la revisión gerencial según acta FM-09 de 26 de Mayo de 2011.	
3	4.3	PLANIFICACIÓN									73%	
	4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles	-	-	-	-	-	1	2	3	69%	
		Existe procedimiento para identificar peligros, evaluar riesgos e implementar medidas de control (registro)						1	1		* Se cuenta con procedimiento para identificación de peligros y evaluación de riesgos PR-16, el cual cumple con los requisitos de OHSAS.	
		La Identificación cubre todas las actividades rutinarias y no rutinarias de todo el personal (registro)					1		1		* Casi todas las tareas se encuentran identificadas, sin embargo se debe tener en cuenta actividades de terceros, principalmente en la base de Barrancabermeja en don de comparte sede con Parko Services y Key Energy, los cuales tienen actividades que pueden llegar a interferir en la seguridad de los empleados de PM&F Fishing Oil Services.	
		El procedimiento diseñado es fuente para el proceso de entrenamiento y permite desarrollar los controles operativos						1	1		* El procedimiento para identificación de peligros y evaluación de riesgos PR-16, incluye aspectos como: COMUNICACIÓN. Se realizará de carácter obligatorio para todo el personal de la Organización, vinculado en forma directa o indirecta, contratistas y visitantes, según aplique. Para el caso de visitantes al ingreso de las instalaciones se le entrega una ficha con los peligros prioritarios y las acciones a seguir, o se utilizarán otros medios según establezca la Organización. * Así mismo existe un aparte relacionado con: Para cada una de los procesos se identifican las actividades y los peligros asociados al desarrollo de la actividad, esta identificación cubre tanto condiciones, como actos de las personas, con potencial de lesión o enfermedad.	
	4.3.2	Requisitos legales y otros	1	1	-	1	-	7	10	84%		
		Existe un procedimiento para identificar y tener acceso a requisitos legales y otros (registro)						1	1		* Se tiene procedimiento para identificación de requisitos legales y de otra índole PR-09, el cual incluye la evaluación del cumplimiento legal y de otra índole.	
		Ha comunicado los requisitos legales y otros que sean pertinentes a los empleados, contratistas, temporales				1			1		* Se manejan boletines mensuales denominados ENTÉRATEHSE, en los cuales se ha establecido un espacio para requisitos legales identificados. Este boletín es difundido a todos los funcionarios directos de la empresa. * Se evidencia matriz de identificación de requisitos legales. * Se considera necesario que se revisen los requisitos ya que esta identificación se hace muy e la mano de la empresa que maneja el outsourcing (Parko Services S.A), y sin hacer una revisión muy profunda y directamente por un profesional competente en la materia se observaron algunas desviaciones.	
		Licencias, permisos, autorizaciones, requisitos reglamentarios)										
		Aprobación del programa de salud ocupacional		1					1			
		Autorización del comité paritario/vigía de SO						1	1		* Se esta manejando de acuerdo a las consideraciones actuales legales, la empresa cuenta con un vigía de salud ocupacional, el funcionario que cumple estas funciones se encuentra ubicado en la sede de Barrancabermeja. * Se evidencia carta de notificación de constitución del vigía al Ministerio de protección social, radicada en Marzo 23 de 2010.	
		Reglamento de trabajo						1	1		* Se observa aprobado.	

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
		Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial						1	1	* Se cuenta con este reglamento actualizado en Octubre 06 de 2010 y una carta de notificación al Ministerio de protección social, en la cual se notifica la existencia y cumplimiento de este requisito.
		Permiso de Bomberos	1						1	* El documento existe pero para la empresa dueña de las instalaciones.
		Afiliaciones a Seguridad Social						1	1	* Todo el personal se encuentra debidamente afiliado y con pagos al día de seguridad social.
		Afiliaciones a la ARP						1	1	* Todo el personal se encuentra debidamente afiliado y con pagos al día de seguridad social.
		Política de no alcohol, no drogas, no fumadores y no armas						1	1	* Se cuenta con política de política de alcohol, drogas y no fumadores PO-02, actualizada en Marzo de 2011. * Esta política no incluye aspectos de prohibición de armas, lo cual sería conveniente adicionar.
	4.3.3	Objetivos y programas	-	-	-	1	-	6	7	65%
		Están documentados los Objetivos de SISO (incluyen mejoramiento continuo del desempeño) y permiten su cuantificación.						1	1	* Los objetivos y sus metas han sido definidos y manejan tendencia de mejoramiento y permiten la medición cuantitativa. Evidenciado en documento de versión 2, actualizado en Febrero 1 de 2012. * Los objetivos definidos contemplan igualmente aspectos ambientales.
		Los Objetivos de SISO han considerado: política, riesgos no tolerables, requisitos legales, opciones tecnológicas, requisitos financieros, operativos y empresariales, y puntos de vistas de partes interesadas						1	1	* Los objetivos definidos por la empresa están considerando todos los aspectos requeridos.
		Se estableció el programa(s) de gestión en SISO para el logro de los objetivos y considera su actualización frente a cambios						1	1	* Se cuenta con programas de gestión en salud ocupacional PG-01, el cual contempla básicamente aspectos relacionados con seguridad vial.
		Se revisan y ajustan los programas de gestión						1	1	* Se evidencia la revisión de los programas, la cual es desarrollada mínimo anualmente.
		Estos programas están soportados en datos como las estadísticas.						1	1	* Se cuentan con datos de accidentalidad, enfermedades, ausentismo; entre otros aspectos que pueden soportar su implementación e impacto.
		Existen otros programas que permitan cumplir los objetivos y las metas						1	1	* Existen programas de gestión ambiental y programas de vigilancia epidemiológica.
		Existen evidencias del mejoramiento del desempeño en SISO por la aplicación del programa(s)				1			1	* Sí, observables en reducción de la accidentalidad.
	4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN								73%
	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad	-	-	-	-	1	2	3	92%
		Se han definido, documentado y comunicado las funciones, responsabilidades y autoridades para aplicar el PHVA en el SGSISO					1		1	* Se cuentan con manuales de descripciones de cargos, tales como: manual descripción del cargo gerente general MC-01, manual descripción del cargo supervisor herramienta de pesca MC-02, manual descripción del cargo técnico de mantenimiento MC-03. dichos manuales incluyen igualmente los niveles de autoridad.
		Existe una provisión adecuada de recursos para implementar y mantener el sistema						1	1	* Anualmente se designa un presupuesto que contribuye a implementar y mantener el sistema. Dicho presupuesto es revisado mensualmente para verificar su utilización.
		Esta designado el representante de la alta dirección que asegure la implementación del SGSISO						1	1	* Se ha designado a un representante del sistema de gestión OHSAS 18001 Y RUC, dicho funcionario es contratado por la empresa que maneja el outsourcing. * Se considera necesario validar si con el personal que ya hace parte de la organización se puede nombrar un representante directo.
	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia	-	1	-	-	2	4	7	80%
		Existe un programa de entrenamiento que tienen en cuenta para su definición las habilidades, responsabilidades, educación y riesgo (registros)					1		1	* Se toma como base el procedimiento de formación de personal PR-08. * Anualmente se establece un programa de formación, teniendo en cuenta la matriz de necesidades de formación FM-23, resultados de evaluación de funciones y responsabilidades entre otros aspectos. * Se mide el cumplimiento del programa.
		Se ha concientizado al personal en:								
		Sensibilización sobre SISO					1		1	* Aunque se ha capacitado, se considera necesario reforzar en su contenido.
		OHSAS 18001		1					1	
		Política, objetivos						1	1	* Como mínimo anualmente el personal recibe charlas sobre las políticas y objetivos definidos. * Se encontraron registros y evaluaciones que evidencian su cumplimiento en Marzo de 2012.
		Identificación de peligros y evaluación de riesgos						1	1	* Se encontraron registros de divulgación en Mayo de 2011. En el cronograma anual de actividades 2012; se encuentra programación para el mes de Mayo de 2012.
		Prácticas operativas de prevención relacionadas con el peligro						1	1	* El personal es capacitado en manejo seguro de herramientas manuales, manejo defensivo, permisos de trabajo, etc.
		Se han definido los criterios para establecer la competencia del personal (registros)						1	1	* En los manuales de descripción del cargo, se establecen las competencias mínimas del cargo. * Estas competencias son evaluadas en las calificaciones de perfiles FM-55. se encontraron registro de calificación de todos los perfiles y personas que ocupan los cargos.
	4.4.3	Comunicación, participación y consulta	-	-	-	-	-	4	4	100%
	4.4.3.1	Existe un procedimiento para asegurar el manejo de las comunicaciones internas relacionadas con SISO (registros)						1	1	* El procedimiento de comunicación PR-06, establece todo lo relacionado a comunicaciones internas.
		Existe un procedimiento para asegurar el manejo de las comunicaciones a y desde partes interesadas (registros)						1	1	* El procedimiento anteriormente mencionado indica igualmente el manejo de las comunicaciones con partes interesadas.

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
	4.4.3.2	Los empleados son involucrados en el desarrollo, revisión y actualización de políticas, procedimientos o prácticas relacionadas con SISO						1	1	* Existe una muy buena participación en lo relacionado a procedimientos, identificación de peligros etc. * Se considera necesario involucrarlos un poco más en lo que respecta definición y/o actualización de políticas.
		Los empleados están representados en asuntos de SISO y están informados de sus representantes y los de la alta dirección						1	1	* Esta representación es muy visible en la representación a través del vigía de salud ocupacional.
	4.4.4	Documentación	-	-	1	-	-	-	1	25%
		Se cuenta con información en un medio que descripción los elementos centrales del SGSISO y la documentación relacionada (Políticas y Objetivos, Manual, mapa de procesos, video, etc.)			1				1	* Se cuenta con el manual del RUC MN-01, el cual contempla muchos elementos aplicables a OHSAS 18001. * Se requiere una revisión de tal forma que se integren todos los elementos descritos según las necesidades de OHSAS. De pensarse en un sistema integrado adicionar a este los requisitos de calidad y medio ambiente.
	4.4.5	Control de documentos	-	2	-	2	-	5	9	69%
		Existe un procedimiento para el control de documentos incluidos los de SISO						1	1	* El procedimiento control de documentos y datos PR-01 involucra un numeral relacionado con registros.
		Se tiene un listado donde este el inventario de la documentación existente						1	1	* En el formato listado maestro de registros FM-03, se identifican cada uno de los formatos que hacen parte del sistema, especificando su código, nombre de registro, versión, responsable, tiempo de retención, emisión y lugar disposición.
		Documentación actualizada que se tiene (algunos):								
		Plano de ubicación de planta		1					1	
		Plano de distribución de planta						1	1	* Se cuenta con un plano en el cual esta distribuido cada una de las áreas de la instalación, tanto en sede principal Cota, como en Barrancabermeja.
		Diagrama de flujo del proceso		1					1	
		Plano de redes de alcantarillado				1			1	* En Cota están a cargo de la administración. * En Barrancabermeja, existe el documento.
		Plano de redes eléctricas				1			1	* En Cota están a cargo de la administración. * En Barrancabermeja, existe el documento.
		Planos de rutas de evacuación y puntos de encuentro						1	1	* Se cuenta con un plano en el cual esta señalado las rutas de evacuación, tanto en sede principal Cota, como en Barrancabermeja.
		Plano de ubicación de los recursos de respuesta ante emergencias						1	1	* Dentro del mismo plano de distribución de la planta y rutas de evacuación se demarca la ubicación de los equipos de emergencia.
	4.4.6	Control Operacional	2	-	-	3	-	12	17	90%
		Se han Identificado las operaciones y actividades asociadas con riesgos no tolerables (requieren control)						1	1	* Su identificación se hace a través de la matriz de identificación de peligros y valoración de riesgos FM-35, allí mismo se contemplan las medidas de control.
		Se han considerado algunos de los siguientes controles operativos en los procedimientos o procesos:								
		Peligros, riesgos y controles incluidos en los procedimientos documentados de los procesos						1	1	* Los instructivos operacionales existentes para las operaciones, cuentan con un numeral que contempla de manera puntual las recomendaciones de HSE.
		Permisos para trabajos de alto riesgo	1						1	* Dado el caso que sea necesario, la empresa se acoge a la de los clientes.
		Manejo seguro de sustancias químicas en todo su ciclo de vida (transporte - Manipulación)						1	1	* No es un alto riesgo en la empresa, se limita a grasas, aceite, pinturas etc., utilizadas en el mantenimiento de las herramientas. * Se cuenta con un inventario de los productos químicos FM-45, en el cual entre otros aspectos se controla la existencia de las respectivas hojas de seguridad.
		Manejo de residuos especiales o peligrosos						1	1	* Los residuos considerados como contaminados, son almacenados de acuerdo al código de colores establecido. En Barrancabermeja los residuos con entregados a Ecopetrol para su disposición final adecuada.
		Operación segura de sistemas de transporte				1			1	* Se tiene un instructivo de seguridad vial IN-10, el cual contempla la necesidad de inspección de vehículos, establecimiento de programas de mantenimiento, cursos de manejo defensivo para quienes conduzcan vehículos, buen estado de salud, periodos mínimos de sueño, entre otros. * Se encontraron evidencias de su implementación: inspección pre operacional de vehículos FM-40, diligenciados; carnets de manejo defensivo etc.
		Manejo seguro de herramientas o hardware						1	1	* Se cuenta con un listado de herramientas y equipos FM-51, que permite determinar la criticada de cada una. * Existen programas de mantenimiento de dichas herramientas, los cuales aseguran su adecuado funcionamiento y prevención de accidentes de trabajo. * El personal es capacitado en su adecuado uso y mantenimiento.
		Diseño seguro de sitios, procesos, instalaciones, maquinaria y adaptación ergonómica en los cambios planeados						1	1	* Las instalaciones: oficinas, bodega y taller se encuentra en muy buenas condiciones.
		Hojas de seguridad (MSDS)						1	1	* Se cuenta con hojas de seguridad de las grasas, pinturas, aceites etc., que se encuentran en campo, la bodega tiene destinado un lugar específico para el almacenamiento de estos productos. * Se cuenta con un inventario de los productos químicos FM-45, en el cual entre otros aspectos se controla la existencia de las respectivas hojas de seguridad. * Los recipientes se almacenan y se los llevan a disposición final con Ecopetrol.
		Existen Procedimientos, criterios operacionales o de mantenimiento para sistemas de control de riesgos						1	1	* Se cuenta con instructivos para el aseguramiento de las actividades: inspección y mantenimiento para herramientas de pesca PR-18, operaciones de herramientas de pesca en campo PR-19.
		Sistemas de control de incendios						1	1	* Las instalaciones tanto de Cota, como de Barrancabermeja están dotadas de equipos contra incendios. * En inspección se evidencia su adecuada inspección y mantenimiento.

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
		Sistemas de alarmas						1	1	* El personal reconoce el sistema existente actualmente el cual consiste en pitos o silbatos. * Se recomienda evaluar la posibilidad de instalar un sistema de alarmas que en determinado momento mejore su efectividad.
		Sistemas de válvulas de seguridad	1						1	
		Existen Procedimientos o criterios operacionales para actividades administrativas:								
		Consideraciones de SISO en Proyectos (modificaciones de planta, cambios de tecnología)						1	1	* Se cuenta con el procedimiento de manejo del cambio PR-21, cuyo objetivo es establecer los procesos necesarios para el manejo acertado de los cambios temporales o permanentes que puedan tener un impacto en la Organización, disminuyendo los riesgos relacionados al cambio; logrando un nivel tolerable para el desarrollo de las actividades.
		Consideraciones de SISO en Compras de materiales, contratación de servicios y evaluación de proveedores				1			1	* Se cuenta con el procedimiento de selección de personal PR-11, en el cual se establecen los diferentes parámetros. * Existe un listado de listado de proveedores y contratistas FM-44, el cual permite conocer cada uno de los proveedores seleccionados para la realización de compras de bienes y/o servicios. * Existe una nota en el procedimiento la cual indica que si el proveedor esta inscrito con la compañía que maneja el outsourcing o tiene un reconocimiento en el mercado no será necesaria la inscripción, sino que automáticamente se adjudicará como proveedor o contratista; lo anterior se considera necesario evaluar ya que en lo posible la empresa debe manejar independientemente sus proveedores para asegurar la calidad de productos y servicios.
		Consideraciones de SISO en la selección, inducción y contratación de nuevo personal				1			1	* En cuanto a la selección existe algo muy marcado a nivel de SISO lo cual esta relacionado con la aptitud médica para el cargo, aspecto que siempre es tenido en cuenta. * En cuanto a la inducción es un requisito obligatorio, en el procedimiento de inducción y re inducción del personal PR-03, se establece como requisito que todo personal nuevo reciba inducción por parte del área de HSE, el procedimiento contempla como mínimo los siguientes temas: • Descripción actividades del Área de HSE • Política Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Calidad, Política de alcohol, drogas y fumadores y otras establecidas por la Empresa en materia de HSE, • Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, • Riesgos de las personas de acuerdo con los cargos, • Programa de Salud Ocupacional, Seguridad Industrial y Medio Ambiente, • Aspectos e Impactos, Ambientales, • Programas de Gestión Ambiental, • Vigía de Salud Ocupacional, • Planes de Emergencia, • Elementos de Protección Personal, • Informe e Investigación de Incidentes • Indicadores de Gestión, • Control de Documentos, Control de Registros y Oportunidades de Mejora. Esta inducción se extiende a los contratistas críticos de la empresa, debido a la responsabilidad compartida en los riesgos profesionales.
		Consideraciones de SISO en el diseño seguro de sitios, procesos, instalaciones, maquinaria y adaptación ergonómica.						1	1	* Se cuenta con el procedimiento de manejo del cambio PR-21, cuyo objetivo es establecer los procesos necesarios para el manejo acertado de los cambios temporales o permanentes que puedan tener un impacto en la Organización, disminuyendo los riesgos relacionados al cambio; logrando un nivel tolerable para el desarrollo de las actividades.
	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	-	-	7	-	-	5	12	56%
		Existe un procedimiento para identificar las situaciones potenciales de accidentes y emergencias (registros)			1				1	* Este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. * Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este procedimiento, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.
		Existen procedimientos de prevención de emergencias			1				1	* Este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. * Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este procedimiento, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.
		Existe un plan de respuesta ante emergencias que minimice el daño a personas en su implementación			1				1	* Este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. * Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este procedimiento, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.
		Se comunican los planes de emergencia						1	1	* Los planes de emergencia de la compañía del outsourcing son comunicados a todo el personal, existen registro de su divulgación, el último corresponde al mes de Marzo de 2012.
		Se ha realizado una análisis de vulnerabilidad			1				1	* El documento hace parte del trabajo realizado por la compañía del outsourcing. * Se hace necesario realizar basados en el existente el propio de la empresa.
		Se cuenta con una brigada de emergencia definida						1	1	* Se ha nombrado a un funcionario en Barrancabermeja como brigadista, pero pertenece a la brigada del outsourcing, su participación y cumplimiento de sus funciones es adecuada.
		Se encuentra formada la brigada de emergencia						1	1	* Ha sido formado.
		Existen protocolos para el control de cada uno de los escenarios de riesgo			1				1	* Este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. * Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este protocolo, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
		Se ha establecido flujogramas para actuar en caso de emergencia			1			1		* Este documento existe pero a través de la compañía de outsourcing. * Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con este flujograma, se considera necesario que independientemente que se ocupen las mismas instalaciones se diseñe el procedimiento tomando como base el ya existente y acogiéndose a las directrices ya establecidas.
		Se cuenta con plan de evacuación médica MEDEVAC						1	1	* Se ha diseñado y divulgado el instructivo manejo de emergencias medicas (MEDEVAC) IN-06, este documento igualmente ha sido difundido al personal.
		Se cuenta con programa de simulacro y se han realizado, se han generado informes y planes de acción						1	1	* Anualmente se establece en el cronograma el desarrollo de simulacros, estos están programados trimestralmente. * Se encuentran evidencias de su cumplimiento y participación por parte de los funcionarios de la empresa.
		Se evalúa periódicamente el plan de respuesta ante emergencias y existe criterio para su definición			1				1	* Se realiza la evaluación pero del plan existen en la compañía de outsourcing.
	4.5	VERIFICACIÓN						11	17	82%
	4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño	4	1	1	-	-	11	17	87%
		Existe un procedimiento para medir y hacer seguimiento al desempeño en SISO			1				1	* Existe como procedimiento para el caso de las funciones y responsabilidades. * Para la medición de la gestión en general se cuenta con muchas herramientas que evidencian el desempeño, como es el caso de: estadísticas, indicadores de cumplimiento de inspecciones, cumplimiento del cronograma, entre otros.
		Miden las siguientes variables (registros):								
		Concentraciones de material particulado	1						1	
		Ruido Ocupacional						1	1	* Las mediciones se realizan en conjunto con la compañía de outsourcing, pero especificando puntualmente lo que corresponde a PM&F Fishing. * Se considera necesario evaluar la posibilidad de solicitar informes por separado.
		Concentraciones de VOC's	1						1	
		Exposición a agentes biológicos	1						1	
		Exposición a agentes físicos (iluminación, calor, frio, etc.)						1	1	* Se realizan mediciones de iluminación en conjunto con la compañía de outsourcing, pero especificando puntualmente lo que corresponde a PM&F Fishing. * Se considera necesario evaluar la posibilidad de solicitar informes por separado.
		Afectaciones ergonómicas						1	1	* Se cuenta con implementación de actividades ergonómicas, tales como: matriz de identificación de necesidades ergonómicas y adquisición de necesidades, se realizan inspecciones de ergonomía y se esta implementando el programa osteomusculoarticulares. * Se encontraron evidencias de cumplimiento.
		Afectaciones psicosociales						1	1	* Se cuenta con sistema de vigilancia y se implementan actividades de control del riesgo psicosocial, mediante un profesional en psicología con especialización en salud ocupacional. * Se encontraron registros que evidencian su cumplimiento.
		Programas de vigilancia epidemiológica						1	1	* se cuentan con PVE en: control de riesgo cardiovascular SV-01, prevención de dermatosis SV-02, ergonomía SV-03, conservación del sistema respiratorio SV-04, conservación auditiva SV-05, conservación visual SV-06, factor de riesgo psicosocial SV-07. * Se encontraron seguimiento a sus indicadores.
		Aplica técnicas de medición del desempeño como: (registros)								
		Inspecciones planeadas						1	1	* Se realizan inspecciones de HSE con frecuencia mensual, además están establecidas por cronograma. * Las inspecciones gerenciales se realizan semestralmente, igualmente se programan dentro del cronograma anual de actividades.
		Observaciones de seguridad						1	1	* Se aplica el programa de observaciones de seguridad de la compañía de outsourcing VIDA. * este programa es aplicado por todos los integrantes de la empresa. * Se encontraron registro de dichas observaciones. * Se establecer estrategias que mejoren los reportes consecutivos ya que principalmente en el segundo (2) semestre de 2011 el reporte fue mínimo.
		Comparación con estándares del sector		1					1	
		Realiza seguimiento a (registros):								
		Indicadores de gestión en SISO						1	1	* La gran mayoría de indicadores tienen seguimiento mensual.
		Controles operativos relevantes						1	1	* Se realiza verificación al cumplimiento de aspectos como: mantenimiento, orden y aseo de áreas de trabajo, etc.
		Logro de objetivos en SISO						1	1	* Mensualmente se hace seguimiento. * La gerencia realiza seguimiento puntual cada trimestre dentro de las reuniones que programa con este fin.
		Existen procedimientos de calibración y mantenimiento de los equipos medición internos y externos (registros)	1						1	
		Se realiza análisis estadístico de los datos para facilitar el seguimiento y toma de decisiones del desempeño en SISO						1	1	* Mensualmente se hace seguimiento. * La gerencia realiza seguimiento puntual cada trimestre dentro de las reuniones que programa con este fin.
	4.5.2	Evaluación del cumplimiento legal y otros	-	-	-	-	1	1	2	88%
		Se evalúa el cumplimiento de los requisitos legales y otros suscritos						1	1	* En términos generales la empresa cumple con los requisitos.
		Se demuestra el cumplimiento de requisitos legales y otros suscritos, mediante la no existencia de demandas, multas o sanciones						1	1	* No se evidenciaron proceso legales.

ANEXO B

EVALUACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA ISO 9001-2008

Fecha:	20 de Abril de 2012
Empresa:	PM&F Fishing Oil Services S.A
Asesores:	Eulalia Pérez Gómez y Luis Eduardo Rodríguez

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES	
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación			
1	4.1	REQUISITOS GENERALES	-	2	-	-	-	-	2	10%	
2	4.1	Se encuentran identificados los procesos		1					1		No se cuenta con mapa de procesos para el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001.
3	4.1	Se ha definido la interacción de los procesos		1					1		No se cuenta con ningún documento que permita evidenciar la interacción de los procesos.
4	4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN	-	2	4	-	-	-	6	20%	
5	4.2.2	Tienen un Manual de Calidad		1					1		
6	4.2.3	Tiene procedimiento para el control de documentos (procedimientos, instrucciones, manuales, etc.)			1				1		* Se cuenta con procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros, pero puntualizado al sistema de HSE, denominado PR-01 Control de documentos y datos. * Se tiene listado maestro de documentos FM-02, listado maestro de registros FM-03, listado maestro documentos de origen externo, lista de distribución de documentos; pero igualmente allí se plasma lo relacionado a HSE. Estos documentos cuentan con fecha de actualización mayo de 2010. * Se hace necesario ampliar su alcance y cobertura a la norma ISO 9001. * Se debe complementar ese ítem 4.9 Recuperación.
7	4.2.3	Tienen guía para elaborar documentos		1					1		
8	4.2.3	Tienen un inventario de la documentación existente y de la faltante			1				1		* Se tiene listado maestro de documentos FM-02, listado maestro de registros FM-03, listado maestro documentos de origen externo, lista de distribución de documentos; pero específicamente para lo relacionado a HSE. * Es necesario que una vez se inicien a crear documentos del sistema de gestión de calidad sean incluidos.
9	4.2.4	Existe un procedimiento para la administración de los registros de calidad			1				1		* Se cuenta con procedimiento para la elaboración y control de documentos y registros, pero puntualizado al sistema de HSE, denominado PR-01 Control de documentos y datos. * El procedimiento debe ser ampliado incluyendo un alcance al sistema de gestión de calidad.
10	4.2.4	Existe un inventario de registros de calidad			1				1		* Se tiene listado maestro de registros FM-03, pero específicamente para lo relacionado a HSE. * Se hace necesarios que al crear registros específicos de calidad se incluyan al inventario.
11	5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN	-	-	1	-	-	-	3	4	81%
12	5.1	Se tiene una política de calidad							1	1	* Se cuenta con política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, Versión 2, actualizada en marzo de 2011, la cual se encuentra firmada por la Gerencia y publicada.
13	5.1	Se han analizado o se tienen objetivos que se relacionan con calidad							1	1	* La política incluye objetivos relacionados con la calidad, tales como: 1. Satisfacer los clientes suministrando productos y/o servicios que alcancen los requerimientos establecidos. 4. Asegurar la competencia del personal, mediante la participación en programas de formación y desarrollo. 5. Adoptar las medidas necesarias para mantener los equipos e instalaciones en óptimo estado de funcionamiento, previniendo daños a personas, medio ambiente ó pérdidas de la propiedad.
14	5.1	Ha difundido la política de calidad							1	1	* La política ha sido difundida y se encontraron registros de formación FM-05 y evaluaciones teóricas de fecha marzo 24 de 2011.
15	5.1	Se llevan a cabo revisiones del SGC			1				1	1	* Se han realizado revisiones gerenciales que han involucrado algunos aspectos de calidad, tales como política, retroalimentación del cliente, comunicación de las partes interesadas externas, quejas y reclamos, evidencia encontrada en acta de revisión gerencial FM-09 de 26 de Mayo de 2011.
16	5.2	ENFOQUE AL CLIENTE	-	-	1	-	-	-	1	25%	
17		La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente (véanse 7.2.1 y 8.2.1).			1				1	1	* Se observa algo muy general dentro de los documentos revisados, cómo es el caso del acta de revisión gerencial FM-09 de 26 de Mayo de 2011.
18	5.3	POLÍTICA DE LA CALIDAD	-	-	1	-	-	-	3	5	80%
19		a) es adecuada al propósito de la organización,							1	1	* Se evidencia su adecuación a la empresa y sus actividades en el documento política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, Versión 2, actualizada en marzo de 2011.
20		b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad,						1	1	1	* En la política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, Versión 2, actualizada en marzo de 2011 se describe el compromiso de mejoramiento continuo y la satisfacción de empleados, clientes y comunidades.

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
21		c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,			1				1	* Se hace necesario que en la implementación de los requisitos propios de calidad se incluya el cumplimiento de este requisito.
22		d) es comunicada y entendida dentro de la organización, y						1	1	* La política ha sido difundida y se encontraron registros de formación FM-05 y evaluaciones teóricas de fecha marzo 24 de 2011. así mismo se encuentra publicada.
23		es revisada para su continua adecuación.						1	1	* La política se encuentra en versión 2, ultima actualización marzo de 2011.
24	5.4	PLANIFICACIÓN	-	-	2	-	-	-	2	25%
25	5.4.1	Los objetivos de calidad han sido establecidos en las funciones y niveles pertinentes.			1				1	* En algunos documentos como es el caso de los manuales de descripción de cargo, se evidencias algunos aspectos relacionados con este requisito. *Se debe revisar e incluir adecuadamente.
26	5.4.2	Se planifican los cambios que pueden afectar la integridad del SGC			1				1	* Existe el procedimiento de manejo del cambio PR-21 que aunque no contempla los aspectos de calidad, esta bien orientado y puede servir de punto de partida para integrar los aspectos de esta norma.
27	5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN	-	2	1	-	1	1	5	44%
28	5.5.1	Se tienen definidas las responsabilidades y autoridades de las personas que puedan afectar la calidad según la ISO 9001						1	1	* Se cuentan con manuales de descripciones de cargos, están contemplados cargos críticos para el sistema de gestión de calidad, tales como: manual descripción del cargo gerente general MC-01, manual descripción del cargo supervisor herramienta de pesca MC-02, manual descripción del cargo técnico de mantenimiento MC-03.
29	5.5.1	Se tiene organigrama					1		1	* Se cuenta con documento que contiene la estructura organizacional de la empresa. * Se requiere identificar con fecha de actualización, ya que al revisarlo se observa que corresponde a la estructura actual no se tiene identificada dentro del documentos la fecha exacta de actualización.
30	5.5.2	Se ha seleccionado el representante de la dirección		1					1	
31	5.5.3	Se han establecido los procesos de comunicación			1				1	* Existe un procedimiento de comunicación PR-06, el cual serviría de guía para incluir los aspectos relacionados con calidad.
32	5.5.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación		1					1	
33	5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	-	1	-	-	-	-	1	10%
34	5.6	Se han establecido las entradas, los resultados y otras características del proceso de revisión por la dirección		1					1	* En el manual integrado de calidad y Siso, se debe incluir: b) retroalimentación del cliente, c) desempeño de los procesos y conformidad del producto, f) cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad, y g) recomendaciones para la mejora
35	6.1	PROVISIÓN DE RECURSOS	-	1	-	-	-	-	1	10%
36	6.1	Existe una metodología para la asignación sistemática de los recursos		1					1	
37	6.2	RECURSOS HUMANOS	-	-	-	-	-	3	3	100%
38	6.2.2	Se ha determinado la competencia del personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del producto/servicio						1	1	* En los manuales de descripción de cargos se contempla en su primera parte las competencias requeridas del personal.
39	6.2.2	Existe una metodología que permita identificar las necesidades de formación y suministrar la misma al personal del SGC						1	1	* Se cuenta con procedimiento de formación PR-08, que contempla la forma cómo se identifican las necesidades de formación del personal. * En la matriz de necesidades de formación FM-23 se especifican los eventos de formación que requiere cada cargo, esta incluye eventos relacionados con el sistema de gestión de calidad. * Se requiere que tanto el procedimiento como la matriz involucren en su parametrización sistema HSEQ y no solo el HSE como actualmente se menciona.
40	6.2.2	Se mantienen registros que evidencien la educación, formación, habilidades y experiencia.						1	1	* En las hojas de vida del personal y en los registros de formación se encontraron evidencias de su cumplimiento.
35	6.3	INFRAESTRUCTURA	-	-	1	-	-	-	1	25%
36	6.3	Se ha determinado cual es la infraestructura que se requiere para mantener la conformidad del producto/servicio.			1,0				1	* Se conoce como tal que existe la necesidad de un taller para el mantenimiento de las herramientas y una bodega e almacenamiento. * Se considera adecuado hacer una descripción de lo relacionado a infraestructura en el manual de calidad.
35	6.4	AMBIENTE DE TRABAJO	-	-	1	-	-	-	1	25%
36	6.4	Se ha determinado cual es el ambiente de trabajo necesario para mantener la conformidad del producto/servicio.			1,0				1	* Se conoce como tal que condiciones deben existir en el taller y la bodega e almacenamiento. * Se considera adecuado hacer una descripción de lo relacionado a ambiente de trabajo en el manual de calidad.
41	7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	-	-	1	-	-	2	3	75%
42	7.1	Se planifican los procesos para la realización del producto y la prestación del servicio			1				1	* Los aspectos de planeación se desarrollan de manera informal, no existe como tal un método para la planificación.

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
43	7.1	Se han determinado los requisitos del producto/servicio						1	1	* Los requisitos son identificados y aceptados mediante los contratos u ordenes de compra de los servicios que presta la empresa. * Se considera importante documentar el método dentro de un procedimiento, de tal forma que permita siempre seguir los mismos parámetros para su determinación.
44	7.1	Se han establecido los registros que evidencian el cumplimiento de los requisitos por parte de los procesos de realización del producto y sus resultados						1	1	* Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente. * Se requiere que la información sea revisada y analizada con cierta regularidad, pues no tiene un análisis de los resultados, aún siendo resultados positivos se recomienda analizar.
45	7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE	-	-	-	3	-	-	3	50%
46	7.2.1/ 7.2.2	Tienen una metodología para gestionar los pedidos, convenios o intercambios, presentación de ofertas o ventas (ventas nacionales y de exportación)				1			1	* Se requiere materializar este requisito, ya que aunque se realiza se utilizan guías de la empresa outsourcing.
47	7.2.3	Se han establecido los procesos de comunicación con el cliente				1			1	* Se requiere materializar este requisito, ya que aunque se realiza se utilizan guías de la empresa outsourcing.
48	7.2.3	Se han efectuado mejoras en los procesos de comunicación con el cliente				1			1	* Se han realizado de manera informal.
49	7.3	DISEÑO Y DESARROLLO	2	-	-	-	-	-	2	N/A
50		Existe una metodología que establezca el control que se debe efectuar durante diseño y/o desarrollo del producto o servicio	1						1	No aplica
51		El personal es competente para estas actividades	1						1	No aplica
52	7.4	COMPRAS	-	-	1	1	1	4	7	79%
53	7.4.1	Conocen cuáles son los proveedores que más afectan la calidad				1			1	* El procedimiento de selección y evaluación de proveedores y contratistas PR-14 menciona que los proveedores aprobados se incluyen en el listado de proveedores/contratistas aprobados FM-44, especificando si es crítico o no (en la casilla TIPO marque: L100 * Se requiere que el procedimiento se mencione sistema HSEQ y no solo HSE. * Se hace necesario que se establezcan unos parámetros para determinar si el proveedor es crítico o no, ya que como esta actualmente esta quedando como más a criterio de quien incluya el proveedor aprobado.
54	7.4.1	Se tienen criterios para evaluar los proveedores						1	1	* En el procedimiento de selección y evaluación de proveedores y contratistas PR-14 se establecen los parámetros, así mismo se complementa con los formatos: evaluación inicial de proveedores FM-29 y evaluación desempeño de proveedores/contratistas FM-31 * Se requiere que el procedimiento se mencione sistema HSEQ y no solo HSE.
55	7.4.1	Se tiene una metodología para seleccionar, registrar y calificar periódicamente a los proveedores que se han considerado críticos						1	1	* En el procedimiento de selección y evaluación de proveedores y contratistas PR-14 se establecen los parámetros, así mismo se complementa con los formatos: inscripción de proveedores FM-28, evaluación inicial de proveedores FM-29, listado de proveedores/contratistas aprobados FM-44, evaluación desempeño de proveedores/contratistas FM-31.
56	7.4.1	Tienen un plan de selección y calificación de proveedores			1				1	* Se base en frecuencia anual, pero como tal no se establece un plan, el cual se haría necesario implementar.
57	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de compras						1	1	* Existe el procedimiento de compras nacionales PR-13, bajo el cual se realiza el proceso de compras.
58	7.4.1	Se tiene una metodología para realizar el proceso de importaciones					1		1	* Se cuenta con licencia de importaciones y todos los requisitos legales para las importaciones, se realizan ordenes de compra internacionales. No se cuenta con un procedimiento o metodología escrita, su base es tomada del outsourcing que maneja la parte administrativa. * Se considera conveniente documentar la metodología bajo la cual la empresa realizará todo el proceso de importaciones.
59	7.4.2	Se tienen datos o información de las materias primas a comprar o servicios a subcontratar						1	1	* Las descripciones se realizan en las ordenes de compra internacional.
60	7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1	2	-	-	2	1	7	45%
61	7.5.1	Se tiene una descripción completa de los procesos de realización del producto o prestación de servicio		1					1	
62	7.5.2	Existen procesos que requieran validación?							1	
63	7.5.3	Se tiene una metodología que identifique la información de enlace y/o la ruta para la trazabilidad?		1					1	
64	7.5.3	Se identifican los productos?						1	1	* Se cuentan con productos identificados en los lugares de almacenamiento.
65	7.5.4	Existe una metodología para el tratamiento del producto suministrado por el cliente	1						1	

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
66	7.5.5	Existe una metodología para la preservación del producto durante el proceso interno					1	1	* Todas las herramientas son almacenados en la bodega en estantería protegidas del la intemperie, para evitar corrosión. * Aunque el personal actualmente conoce el manejo, se debe establecer una metodología escrita para su preservación y que contemple las diferentes etapas: almacenamiento y transporte.	
67	7.5.5	Existe una metodología que describa actividades para la preservación del producto durante el despacho, distribución y entrega de los productos					1	1	* Para garantizar la integridad de las herramientas, estas son protegidas en sus roscas con protectores, las herramientas denominadas grapas, se envuelven completamente en trazo sujetado con cinta. * Aunque el personal actualmente conoce la forma como se deben proteger las herramientas, se considera necesario establecer una metodología escrita para su preservación.	
68	7.6	CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION	4	-	-	-	-	4	N/A	
69		Conocen cuales son los equipos de medición que pueden afectar la calidad del producto	1					1		
70		Tienen una metodología que describa la gestión metrológica de la empresa	1					1		
71		Existe un responsable de la función metrológica de la empresa	1					1		
72		Tienen establecido un sistema de codificación para los instrumentos y equipos de medición	1					1		
73	8.1	GENERALIDADES	-	-	-	-	-	-	0%	
73	8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN	-	3	4	3	1	11	32%	
74	8.2.1	Se realiza seguimiento a la satisfacción del cliente				1		1	* Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente. * Se requiere que la información sea revisada y analizada con cierta regularidad, pues no tiene un análisis de los resultados, aún siendo resultados positivos se recomienda analizar.	
75	8.2.2	Existe un procedimiento para auditorías internas de calidad			1			1	* Se cuenta con el procedimiento auditorías internas en HSE, el cual servirá como guía para incorporar los aspectos relacionados con calidad.	
76	8.2.2	Existe un sistema o forma de evaluación y selección de auditores internos de calidad			1			1	* Se puede tomar como base lo establecido en el procedimiento de auditorías internas de HSE.	
77	8.2.2	Están formados los candidatos seleccionados para las auditorías internas de calidad		1				1	* Se ha capacitado a la actual Auxiliar de HSE como auditora integral (proceso recientemente finalizado). * Se requiere validar la independencia del sistema de calidad para evaluar si podría auditar o no.	
78	8.2.2	Se ha elaborado un programa de auditorías internas de calidad			1			1	*Se cuenta con el programa de auditorías de HES el cual puede servir como guía para la inclusión de las auditorías aplicables a calidad.	
79	8.2.3	Se aplican métodos para la medición de los procesos		1				1		
80	8.2.3	Tienen definidos indicadores de desperdicios, devoluciones, quejas, reclamos, acciones de mejoramiento, auditorías internas de calidad		1				1		
81	8.2.4	Tienen metodologías para la medición y seguimiento del producto (materias primas, producto en proceso, producto terminado)				1		1	* Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente. *Se recomienda que esta información sea analizada.	
82	8.2.4	Tienen metodologías para la evaluación y seguimiento de la prestación del servicio				1		1	* Se ha implementado el formato de evaluación del servicio FM-61, el cual es diligenciado por el cliente por cada servicio prestado, y llevado a una base de datos que consolida la información mensual y anualmente.	
83	8.2.4	Se han definido los criterios de aceptación			1			1	* Se tienen conocimiento de cómo debe ser el servicio para que sea aceptado, más no se encuentra documentado, se puede incorporar dentro del manual de calidad y Siso.	
85	8.2.4	Se tienen definidos los métodos específicos para medición y seguimiento del servicio					1	1	* Se evidencian hojas de vida de las herramientas, programas de mantenimiento y evaluaciones del servicio luego de finalizado. * Se sugiere incorporar los métodos dentro del manual integrado de calidad y Siso.	
86	8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME	-	1	-	-	-	1	10%	
87	8.3	Existe un procedimiento para el control de productos o servicios no conformes		1				1		
88	8.4	ANÁLISIS DE DATOS	-	3	-	1	-	4	20%	
89	8.4	El análisis de datos se aplica a la satisfacción del cliente		1				1		
90	8.4	El análisis de datos se aplica a la conformidad del producto		1				1		
91	8.4	El análisis de datos se aplica a las características y tendencias de los procesos y los productos		1				1		

Ítem	Numeral ISO	REQUISITO	ESTADO						TOTAL	OBSERVACIONES
			No Aplica	NO	Idea / Borrador	Documentado ó Establecido	Implementado	Registros de su aplicación		
92	8.4	El análisis de datos se aplica a los proveedores				1			1	* El procedimiento de selección y evaluación de proveedores y contratistas PR-14 menciona que los proveedores aprobados se incluyen en el listado de proveedores/contratistas aprobados FM-44, especificando si es crítico o no (en la casilla TIPO marque: 1 para críticos, y 2 para no críticos), allí se incluye la calificación obtenida por los proveedores, sin embargo se considera necesario mejorar en cuanto al análisis.
93	8.5	MEJORA	-	6	3	1	-	-	10	19%
94	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las auditorías internas		1					1	
95	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la política de calidad				1			1	* La política de seguridad industrial, salud ocupacional, medio ambiente y calidad PO-01, se encuentra en versión 2, por lo que se incluye que se ha generado mejora.
96	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de los objetivos de calidad		1					1	
97	8.5.1	Existe mejora demostrable a través del análisis de los datos		1					1	
98	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones correctivas		1					1	
99	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de las acciones preventivas		1					1	
100	8.5.1	Existe mejora demostrable a través de la revisión por la dirección			1				1	* Existen unas mejoras mínimas que se han realizado, como es el caso de incluir la calificación del servicio en la revisión del año 2010.
101	8.5.2	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones correctivas			1				1	* Se cuenta con procedimiento de oportunidades de mejora PR-02, el cual contempla todo lo relacionado a HSE, el cual servirá como base para incorporar los aspectos de calidad.
102	8.5.3	Tienen un procedimiento para implementar y verificar la eficacia de las acciones preventivas			1				1	* Se cuenta con procedimiento de oportunidades de mejora PR-02, el cual contempla todo lo relacionado a HSE, el cual servirá como base para incorporar los aspectos de calidad.
103		Tienen una metodología para la atención de quejas y reclamos		1					1	
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO									39%	

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.1, 4.1	REQUISITOS GENERALES				28%
	Se establece, documenta, implementa, mantiene y mejora el sistema SISO	x			75%
	Se ha establecido el alcance del sistema SISO		x		10%
	Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)		x		10%
	Determinar la secuencia e interacción de los procesos definidos para el SGC		x		10%
	Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.		x		10%
	Asegurar la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.	x			50%
	Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de los procesos definidos para el SGC		x		10%
	Implantar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	x			25%
	Asegurarse de controlar los procesos externos.	x			50%
4.2, 5.3	POLÍTICA INTEGRAL				100%
	Se tiene definida una política de calidad y de seguridad y salud ocupacional?	x			100%
	Incluye un compromiso al mejoramiento continuo?	x			100%
	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGC	x			100%
	Incluye el requisito de incluir el compromiso de prevención de lesiones y daño a la salud?	x			100%
	Se establece que debe documentarse y comunicarse la Política a todas las personas que estén bajo control de la Organización (no solo empleados)	x			100%
	Es apropiada a la naturaleza y escala de riesgos y servicios?	x			100%
	Incluye un compromiso para cumplir con la legislación vigente?	x			100%
	Si la organización ha suscrito otros requerimientos de tipo contractual la política refleja un compromiso de cumplimiento hacia éstos?	x			100%
	La política suministra una estructura para el establecimiento y revisión de objetivos y metas de calidad, seguridad industrial y salud ocupacional?	x			100%
	La política está documentada?	x			100%
	La política se ha implementado y mantenido en toda la organización?	x			100%
	Se ha comunicado a todos los empleados?	x			100%
	La política está disponible al público?	x			100%
La política es revisada para su continua adecuación?	x			100%	
La política es entendida dentro de la organización?	x			100%	
4.3	PLANIFICACIÓN				89%
4.3.1	PELIGROS, VALORACIÓN Y CONTROLES				99%
	Existe un procedimiento para identificar los peligros y riesgos no tolerables de sus actividades, servicios o suministro. Está documentado	x			100%
	<u>El procedimiento incluye:</u>				
	*Actividades rutinarias y no rutinarias;	x			100%
	*Actividades de todo el personal que tenga acceso al sitio de trabajo (incluso subcontratistas y visitantes)	x			100%
	*Comportamiento, aptitudes y otros factores humanos.	x			100%
	*Las instalaciones en el sitio de trabajo, provistas por la organización o por terceros	x			100%
	*Peligros generados por la vecindad.	x			100%
	*Infraestructura, equipo y materiales en el lugar de trabajo.	x			100%
	*Cambios y modificaciones realizados o propuestos en la empresa, sus actividades o los materiales, incluyendo cambios temporales y sus impactos sobre las operaciones, procesos y actividades.	x			75%
	*Obligaciones legales relacionada con valoración de riesgo y controles.	x			100%
	*Diseño de áreas de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria/equipo, procedimientos, incluidas las aptitudes humanas.	x			100%
	La metodología de la organización para la identificación de peligros y evaluación de riesgos debe:				
	*Definirse con respecto a su alcance, naturaleza y planificación del tiempo para asegurar que sea proactiva mas que reactiva.	x			100%
	*Proveer los medios para la identificación, priorización y documentación de los riesgos y la aplicación de controles.	x			100%
	Se incluye la gestión del cambio.	x			100%
	Se consideran los resultados de las valoraciones al momento de determinar los controles.	x			100%
	Se establece la obligación de determinar las medidas de control de acuerdo al siguiente orden para su intervención: Eliminación, Sustitución, Controles de Ingeniería, Precauciones y/o controles administrativos, Equipos de Protección Personal	x			100%
	La información concerniente a peligros se mantiene actualizada.	x			100%
	Lo concerniente a peligros es utilizada para establecer, implementar y mantener el sistema.	x			100%
4.3.2, 5.2	REQUERIMIENTOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS. ENFOQUE AL CLIENTE				80%
	Se tiene un procedimiento para identificar y tener acceso a los requerimientos legales y otros suscritos aplicables a SISO. Está documentado	x			100%
	Se determinan cómo se aplican estos requisitos a sus peligros en seguridad y salud ocupacional?	x			75%
	Se mantiene esta información actualizada.	x			75%
	Se comunica la información pertinente sobre los requisitos legales y de otra índole a sus empleados y otras partes interesadas.	x			50%
Asegurar de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.	x			100%	
4.3.3, 5.4.1, 5.4.2	OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				88%
	Se tienen objetivos y metas documentadas en cada nivel y función pertinente	x			100%
	Son medibles	x			100%
	Consistentes con la política	x			100%
	Incluye compromiso con prevención de lesiones y enfermedades	x			100%
	Compromiso en cumplimiento de requisitos legales	x			100%
	En el establecimiento de objetivos, se tiene en cuenta:				
	*Los requerimientos legales y otros	x			100%
	*Sus riesgos	x			100%
*Sus opciones tecnológicas	x			100%	

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.3.3, 5.4.1, 5.4.2	*Requerimientos financieros	x			75%
	*Requerimientos operacionales y comerciales	x			75%
	*Opiniones de las partes interesadas?	x			75%
	Se ha establecido y mantenido programa(s) para el logro de los objetivos y metas <u>los programa(s) incluye(n):</u>	x			100%
	*La designación de la responsabilidad, en cada función y nivel pertinente de la organización	x			100%
	*El programa incluye los medios y el cronograma	x			100%
	Se revisan los objetivos	x			100%
	Se realizan los ajustes necesarios luego de su revisión	x			100%
	Planificación del sistema de gestión de calidad				
	Se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en 4.1, así como los objetivos de calidad	x			25%
	Se mantiene la integridad del SGC cuando se planifican e implementan cambios en este	x			25%
	4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN			
	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD, RENDICIÓN DE CUENTAS, AUTORIDAD E INFRAESTRUCTURA				73%
4.4.1, 5.5.1, 5.5.2, 6.1, 6.3	Se han definido las funciones, las responsabilidades, la autoridad y rendición de cuentas para hacer efectiva el sistema de <u>gestión integral?</u>	x			100%
	Las funciones, las responsabilidades, la autoridad y la rendición de cuentas se han documentado y comunicado	x			100%
	La Gerencia ha suministrado los recursos esenciales (tecnológicos, humanos, especializados etc.), para la implementación y <u>control de los sistemas</u>	x			100%
	La Gerencia ha nombrado un representante(s) para los sistemas de gestión?	x			50%
	<u>El representante tiene funciones, responsabilidades y autoridad, para:</u>				
	* Asegurar que los sistema, se establezcan, implementen y mantengan de acuerdo con las normas	x			50%
	* Informar sobre los resultados de los sistemas a la alta gerencia para revisarlo y mejorarlo	x			50%
	*Asegurar la conciencia frente a los requisitos del cliente en todos los niveles de la empresa	x			50%
	Se ha difundido la identidad del representante en toda la empresa	x			50%
	El representante muestra compromiso con la mejora continua	x			50%
	Se asegura que todo el personal muestre compromiso en los aspectos de SISO sobre los que tenga control	x			100%
	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.	x			100%
	<u>Determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio:</u>				
	*Edificios, espacio de trabajo y servicio asociados	x			75%
	*Equipo para los procesos; tanto hardware como software	x			75%
	*Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación)	x			75%
	4.4.2, 6.2	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA			
4.4.2, 6.2	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan principalmente a la <u>calidad del servicio y las tareas de alto impacto</u>	x			100%
	Se esta asegurando que el personal es competente con base en educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas (Principalmente tareas de alto <u>impacto en SISO y quienes realicen trabajos que afecten la calidad del servicio</u>)	x			100%
	Se conservan los registros que demuestren dichas competencias	x			100%
	Se han identificado las necesidades de formación (Principalmente tareas de alto <u>impacto en SISO y quienes realicen trabajos que afecten la calidad del servicio</u>)	x			75%
	Todo el personal (Principalmente tareas de alto <u>impacto en SISO y quienes realicen trabajos que afecten la calidad del servicio</u>), ha recibido el entrenamiento apropiado para satisfacer las necesidades	x			75%
	Se evalúa la eficacia de las acciones tomadas (eficacia de entrenamiento, evaluación de desempeño etc.)	x			75%
	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertenencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad	x			75%
	Se mantienen los registros	x			75%
	Establecer y mantener procedimientos para asegurar que los empleados que trabajan en cada una de las funciones y niveles pertinentes tengan conciencia <u>de:</u>	x			75%
	La importancia de la conformidad con la política y procedimientos de S & SO y con los requisitos del sistema de gestión de S & SO.	x			100%
	Las consecuencias, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo para la S & SO y los beneficios que tiene en S & SO <u>el mejoramiento en el desempeño personal.</u>	x			100%
	Sus funciones y responsabilidades para lograr la conformidad con la política y procedimientos de S & SO y con los requisitos del sistema de gestión de S & SO, incluida la preparación para emergencias y los requisitos de respuesta.	x			100%
	Las consecuencias potenciales que tiene apartarse de los procedimientos operativos especificados.	x			100%
	<u>En los procedimientos de entrenamiento se deben tomar en cuenta los diferentes niveles de:</u>				
	Responsabilidad, capacidad, habilidad y alfabetismo	x			75%
	Riesgo.	x			100%
	4.4.3, 5.5.3, 7.2.3	COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA			
4.4.3, 5.5.3, 7.2.3	Se han establecido y procedimientos para la comunicación <u>Incluye:</u>	x			75%
	* Comunicación interna entre los diferentes niveles y funciones de la organización con relación <u>al SGI-QHS?</u>	x			75%
	* Comunicación con contratistas y visitantes con relación <u>al SGI-QHS?</u>	x			75%
	* Recibir, documentar y responder las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas con relacion <u>al SGI-QHSE?</u>	x			75%
	La Comunicación se efectúa considerando la eficacia del SGC	x			75%
	Se registran las decisiones al respecto?	x			75%
	Se han establecido procedimientos para la participación y consulta <u>Incluye:</u>	x			100%
	Participación del Trabajador en identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles, investigación de incidentes, desarrollo de políticas y objetivos, consulta en cambios y representación en asuntos de SISO.	x			75%
	Consulta con contratistas cuando haya cambios que afecten su SISO	x			75%
	Asegura que las partes interesadas pertinentes sean consultadas acerca de los asuntos SISO cuando sea apropiado	x			75%

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.4.3, 5.5.3, 7.2.3	Determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:				
	*La información sobre el servicio	x			75%
	*Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones	x			75%
	*La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas	x			25%
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN				55%
	GENERALIDADES				
	Se ha establecido y mantenido información relacionada con:				
	*Declaración documentada de una política	x			100%
	*Declaración documentada de objetivos	x			50%
	* Describir los elementos centrales del SGI y su interacción?	x			25%
	* Los documentos, incluyendo los registros requeridos en esta norma internacional	x			50%
4.4.4, 4.2.1, 4.2.2.	* Los documentos, incluyendo los registros determinados por la organización como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relativos a SISO.	x			50%
	Se cuenta con manual integrado de gestión		x		10%
	Describir el alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión		x		10%
	Identificar los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos		x		10%
	Identificar la descripción de la interacción entre los procesos del SGC		x		10%
	CONTROL DE DOCUMENTOS				
4.4.5, 4.2.3	Se han establecido y mantenido procedimientos para controlar todos los documentos requeridos por las normas ?	x			75%
	Se asegura que:				
	Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión	x			75%
	Se revisan y se actualizan los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente	x			75%
	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos	x			75%
	Se asegura de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso	x			75%
	Se asegura de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables	x			75%
	Se asegura de que se identifican los documentos de origen externo y se controla su distribución	x			50%
	Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.	x			75%
CONTROL OPERACIONAL					100%
4.4.6	Se han identificado aquellas operaciones y actividades que están asociadas con los peligros donde la implementación de los controles es necesaria para gestionar los riesgos	x			100%
	Establecer controles para la gestión del cambio.	x			100%
	Se han establecido controles operacionales aplicables (ej. programa de mantenimiento) y están integrados al sistema HSE	x			100%
	Controles relacionados con mercancías, equipos y servicios prestados	x			100%
	Controles relacionados con contratistas y visitantes en el lugar de trabajo	x			100%
	Se establecen y mantienen procedimientos documentados para cubrir situaciones en las cuales su ausencia pueda conducir a desviaciones de la política del sistema y de los objetivos y metas	x			100%
	Se especifican criterios de operación en los procedimientos	x			100%
PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL SERVICIO					48%
7.1	Planificar y desarrollar los procesos necesarios para la realización del servicio	x			25%
	Existe consistencia entre la planificación de la realización del servicio y los otros procesos del SGC		x		10%
	Determinar los objetivos de la calidad y los requisitos para el servicio	x			50%
	Determinar la necesidad de establecer procesos documentados y de proporcionar recursos específicos para el servicio.	x			50%
	Determinar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba específicas para el servicio así como los criterios para la aceptación del mismo	x			100%
	Determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos.	x			75%
	El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.	x			25%
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE				50%
7.2.1	DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO				50%
	Determinar los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma	x			50%
	Determinar los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específico o para el uso previsto, cuando sea conocido.	x			50%
	Determinar los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio	x			50%
	Determinar cualquier requisito adicional determinado por la organización	x			50%
7.2.2	REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO				50%
	Revisar los requisitos relacionados con el servicio	x			50%
	La revisión se efectúa antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio al cliente	x			50%
	Asegurarse de que están definidos los requisitos del servicio	x			50%
	Asegurarse de que están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente	x			50%
	Asegurarse de que la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos	x			50%
	Mantener registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma				50%
	Confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación (Cuando el cliente no proporcione una declaración documentada)	x			50%
Cuando se cambien los requisitos del servicio, asegurar de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.	x			50%	
7.4	COMPRAS				71%
7.4.1	PROCESO DE COMPRAS				75%
	Se asegura de que el servicio adquirido cumple los requisitos de compra especificados	x			75%
	El tipo y el alcance del control aplicado al proveedor y al servicio adquirido depende del impacto del servicio adquirido en la posterior realización del servicio o sobre el servicio final.	x			75%
	Se evalúan y se seleccionan los proveedores en función de su capacidad para suministrar servicios de acuerdo con los requisitos de la organización.	x			75%

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
7.4.1	Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación de los proveedores	x			75%
	Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.	x			75%
7.4.2	INFORMACIÓN DE LAS COMPRAS				63%
	La información de las compras describe el servicio a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:				
	*Requisitos para la aprobación del servicio, procedimientos, procesos y equipos	x			75%
	*Requisitos para la calificación del personal	x			75%
	*Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad	x			25%
	Se asegura de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.	x			75%
7.4.3	VERIFICACIÓN DE LOS PRODUCTOS COMPRADOS				75%
	Se establece y se implementa la inspección u otras actividades necesarias para asegurar de que el producto-servicio comprado cumple con los requisitos de compra especificados.	x			75%
	Se establece en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del servicio cuando la organización o su cliente quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor.	x			75%
7.5	PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO				83%
7.5.1	CONTROL DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO				85%
	Se planifica y se lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas	x			10%
	Las condiciones controladas incluyen, cuando sea necesario:				
	*La disponibilidad de información que describa las características del servicio	x			100%
	*La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario	x			100%
	*El uso del equipo apropiado	x			100%
	*La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición			x	
	*La implementación del seguimiento y de la medición	x			100%
	*La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega	x			100%
	7.5.2	VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Se validan aquellos procesos de producción y de prestación del servicio donde los servicios resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.		x			100%
La validación demuestra la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados		x			100%
Se establecen las disposiciones para estos procesos, incluyendo, cuando sea aplicable:					
*Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos		x			100%
*La aprobación de equipos y calificación del personal		x			75%
*El uso de métodos y procedimientos específicos		x			100%
*Los requisitos de los registros		x			100%
*La revalidación		x			100%
7.5.3		IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD			
	Se identifica el servicio por medios adecuados, a través de toda la realización del servicio	x			100%
	Se identifica el estado del servicio con respecto a los requisitos de seguimiento y medición	x			100%
	Se controla y se registra la identificación única del servicio, cuando la trazabilidad sea un requisito.	x			100%
7.5.4	PROPIEDAD DEL CLIENTE				N/A
	Se cuidan los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma.			x	
	Se identifican, verifican, protegen y salvaguardan los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del servicio			x	
	Se registra y se comunica al cliente sobre cualquier bien que sea de su propiedad lo referente a pérdida, deterioro o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso.			x	
7.5.5	PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO				50%
	Se preserva la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega al destino previsto	x			50%
	Se incluye la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección	x			50%
	Se aplica también la preservación a las partes constitutivas de un servicio	x			50%
4.4.7	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS				54%
	Se han establecido y mantenido procedimientos de preparación y respuesta ante emergencia	x			25%
	Incluye:				
	*Identifica situaciones de emergencia potenciales	x			25%
	*Responde a tales situaciones de emergencia	x			75%
	Se responde a situaciones de emergencia reales y previene o mitiga consecuencias adversas	x			75%
	En la planificación se ha tenido en cuenta necesidades de partes interesadas (servicios de emergencia, vecinos)	x			75%
	Se prueban periódicamente tales procedimientos	x			75%
Estos procedimientos se han actualizado y revisado cuando ha sido necesario, en particular, después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia?	x			25%	
4.5	VERIFICACIÓN				
4.5.1, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4	MEDICIÓN Y SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO, CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN, GENERALIDADES MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS, SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PRODUCTO-SERVICIO, ANÁLISIS DE DATOS.				49%
	Se han establecido y mantenido procedimientos documentados, para monitorear y medir regularmente el desempeño SISO	x			75%
	Los procedimientos prevén:				
	Medidas cuantitativas y cualitativas, apropiadas para las necesidades de la organización.	x			75%
	Se registra la información necesaria para monitorear el desempeño?	x			75%
	Seguimiento al grado de cumplimiento de los objetivos SISO	x			100%
	Eficacia de controles	x			75%
	Medidas reactivas de desempeño para seguimiento de accidentes, enfermedades, incidentes (incluye casi accidentes) y otras evidencias históricas de desempeño deficiente en S & SO;	x			75%
	Registro suficiente de los datos y los resultados de seguimiento y medición para facilitar el análisis subsiguiente de acciones correctivas y preventivas.	x			75%
	Se cuenta con procedimientos para calibración y mantenimiento de equipos de medición			x	
Conservar registros de las actividades de mantenimiento y calibración así como de los resultados.			x		
	Control de equipos				

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.5.1, 7.6, 8.1, 8.2.1, 8.2.3, 8.2.4, 8.4	Se determina el seguimiento y la medición a realizar, y los dispositivos de medición y seguimiento necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del servicio con los requisitos determinados			x	
	Se establecen procesos para asegurar de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición			x	
	<u>Cuando sea necesario asegurarse de la validez de los resultados, el equipo de medición debe:</u>			x	
	*Calibrarse o verificarse a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales.			x	
	*Se registra la base utilizada para la calibración o la verificación, cuando no existan patrones de medición.			x	
	*Ajustarse o reajustarse según sea necesario			x	
	*Identificarse para poder determinar el estado de calibración			x	
	*Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición			x	
	*Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.			x	
	Se evalúa y se registra la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos			x	
	Se toman las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier servicio afectado			x	
	Se confirma la capacidad de los programas informáticos para satisfacer su aplicación prevista cuando estos se utilicen en las actividades de seguimiento y medición de los requisitos especificados			x	
	Los programas informáticos se llevan a cabo antes de iniciar su utilización y confirmarse de nuevo cuando sea necesario.			x	
	<u>Generalidades de medición, análisis y mejora</u>				
	<u>Se planifican y se implementan los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesaria para:</u>				
	*Demostrar la conformidad del servicio		x		10%
	*Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad		x		10%
	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x			25%
	Se comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización.		x		10%
	<u>Satisfacción del cliente</u>				
	Se realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.	x			50%
	Se determinan los métodos para obtener y utilizar dicha información	x			75%
	<u>Seguimiento y medición de los procesos</u>				
	Se aplican métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad	x			75%
	Se demuestra la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados	x			75%
	Se llevan a cabo correcciones y acciones correctivas cuando no se alcance los resultados planificados, para asegurar la conformidad del servicio	x			75%
	<u>Seguimiento y medición de producto servicio</u>				
	Se mide y se hace un seguimiento de las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo	x			50%
	Se realiza en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas	x			50%
	Se mantiene evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación, los registros deben indicar la(s) personas que autoriza(n) la liberación del servicio	x			75%
	<u>Análisis de datos</u>				
	Se determina, recopila y analizan los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad	x			10%
	Se incluyen los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otras fuentes pertinentes	x			10%
<u>El análisis de datos proporciona información sobre:</u>					
*La satisfacción del cliente	x			10%	
*La conformidad con los requisitos del servicio	x			10%	
*Las características y tendencias de los procesos y de los servicios, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas	x			10%	
*Los proveedores	x			50%	
4.5.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL				88%	
Se ha establecido y mantenido un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento con la legislación y otros requisitos suscritos	x			100%	
Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas	x			75%	
4.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.3 INCIDENTES, NO CONFORMIDADES, ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS, PRODUCTO NO CONFORME				59%	
Se han establecido, implementado y mantenido procedimientos para registrar, investigar y analizar incidentes	x			100%	
<u>Con el fin de:</u>					
*Determinar las deficiencias en SISO y factores que podrían causar incidentes	x			75%	
*Identificar necesidades de acción correctiva	x			75%	
*Identificar necesidades de acción preventiva	x			75%	
*Identificar la oportunidad de mejora continua	x			75%	
Las investigaciones se llevan a cabo de manera oportuna	x			100%	
Los resultados de las investigaciones de los incidentes se deben documentar y mantener	x			100%	
Se han establecido, implementado y mantenido procedimientos para tratar las no conformidades reales o potenciales y tomar acciones	x			75%	

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.5.3, 8.5.2, 8.5.3, 8.3	<u>El procedimiento define:</u>				
	*Identificar y corregir no conformidades y tomar acciones para mitigar sus consecuencias	x			75%
	*Investigar, determinar causas y tomar acciones para evitar que ocurran nuevamente	x			75%
	*Revisar las no conformidades incluyendo las quejas de los clientes	x			75%
	*Evaluar y determinar la necesidad de acciones para prevenir no conformidades	x			75%
	*Se implementan las acciones para evitar su ocurrencia	x			75%
	*Registrar y comunicar los resultados de las acciones tomadas	x			75%
	*Revisar eficacia de las acciones	x			75%
	* Ante identificación de peligros nuevos o necesidad de nuevos controles por acciones a implementar, se establece la necesidad de valoración del riesgo antes de su implementación	x			100%
	Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas	x			75%
	Se registran estos cambios que surgen de la implementación de acciones. Se integran al sistema	x			75%
	<u>Control del producto no conforme</u>				
	Se asegura de que el servicio que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionada	x			25%
	Se define un procedimiento documentado, los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme		x		10%
	<u>Se tratan los servicios no conformes mediante una o más de las siguientes maneras:</u>				
	*Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada		x		10%
	*Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.		x		10%
	*Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto		x		10%
	*Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido		x		10%
	Se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos, cuando se corrige un servicio no conforme		x		10%
	Se mantienen registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada		x		10%
	CONTROL DE REGISTROS				75%
4.5.4, 4.2.4	Se establecen, implementar y mantienen procedimientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de registros del SGI-OHS?	x			75%
	Los registros se almacenan y mantienen de tal forma que se han fácilmente recuperables y protegidos contra daños, deterioros o pérdidas	x			75%
	Se han establecido y registrado los tiempos de retención de los registros?	x			75%
	Los registros se mantienen en forma apropiada al sistema y a la organización, para demostrar conformidad con los requerimientos de las normas	x			75%
	Los registros son legibles, identificables y trazables?	x			75%
	AUDITORIA INTERNA				50%
4.5.5, 8.2.2	Se ha establecido y mantenido un (os) programa (s) y procedimientos para realizar periódicamente auditorías del SGI-QHS	x			50%
	Las auditorías se utilizan para determinar si el SGI, es conforme a las disposiciones planeadas incluyendo los requisitos de las normas	x			50%
	Las auditorías se utilizan para determinar si el SGI, ha sido apropiadamente implementado y mantenido eficazmente	x			50%
	Las auditorías se utilizan para determinar si el SGI, es eficaz para cumplir con las políticas y objetivos de la empresa	x			50%
	El programa de auditoría se basa en la importancia del SGI y los procesos, valoraciones de riesgos y de los resultados de las auditorías previas?	x			50%
	Los procedimientos de auditoría cubren las responsabilidades, las competencias y los requisitos para planificar y realizar las auditorías	x			50%
	Se reportan resultados y se conservan los registros	x			50%
	Los procedimientos de auditoría cubren el alcance, la frecuencia, la metodología	x			50%
	La selección de auditores y realización de auditorías aseguran objetividad e imparcialidad	x			50%
	Los responsables de las áreas realizan correcciones e implementan acciones sin demora para eliminar las no conformidades encontradas y sus causas	x			50%
	Las actividades de seguimiento incluyen verificación de acciones tomadas y el informe de resultados de la verificación	x			50%
4.6, 5.6, 5.1	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN				53%
	Se realizan revisiones del SGI-QHS por parte de la alta gerencia de la organización?	x			50%
	Revisar a intervalos planificados el SIG-QHS, para asegurarse de su convivencia, adecuación y eficacia continuas	x			50%
	Incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SIG-QHS, incluyendo la política y los objetivos	x			50%
	Mantener registros de las revisiones por la dirección.	x			50%
	<u>Se tiene en cuenta los siguientes elementos:</u>				
	*Resultados de auditorías	x			50%
	*Resultados de evaluación al cumplimiento de requisitos legales	x			50%
	*Retroalimentación del cliente	x			50%
	*Resultados de la participación y consulta	x			75%
	*Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;	x			75%
	*Desempeño en SISO y de los procesos y conformidad del servicio	x			50%
	*El grado de cumplimiento de los objetivos y metas;	x			50%
	*El estado de las acciones correctivas y preventivas; incluyendo estado de investigación de accidentes	x			75%
	*El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección;	x			50%
	*Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus peligros	x			75%
	*Las recomendaciones para la mejora.	x			75%
	Son coherentes los resultados con el compromiso de la empresa con la mejora continua	x			75%
	<u>Se incluye decisiones y acciones relacionadas con cambios como:</u>				
	*Desempeño en SISO y mejora de la eficacia del sistema de calidad, sus procesos y productos-servicios	x			50%
	*Política y objetivos	x			50%
	*La necesidad de recursos	x			50%
	*Otros elementos del sistema de gestión	x			75%
	Los resultados de la revisión están disponibles para la comunicación y consulta	x			75%

DIAGNÓSTICO NORMA ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

NUMERAL	DESCRIPCIÓN	SI	NO	N/A	PUNTAJE
4.6, 5.6, 5.1	<u>Compromiso de la dirección</u>				
	Proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGC, así como la mejora continua de su eficacia	x			10%
	Comunicar a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios	x			10%
	Estableciendo la política de calidad	x			100%
	Asegurarse que se establecen los objetivos de calidad		x		0%
	Realizar las revisiones por la dirección	x			10%
	Asegurar la disponibilidad de recursos	x			50%
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO				25%
	Determinar, proporcionar y mantener el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del servicio.	x			25%
8.5.1	MEJORA CONTINUA				30%
	Se evidencia mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de:				
	*La política de la calidad	x			100%
	*Los objetivos de la calidad,		x		10%
	*Los resultados de las auditorías,		x		10%
	*El análisis de datos		x		10%
	*Las acciones correctivas y preventivas	x			25%
	*La revisión por la dirección.	x			25%

ANEXO D

PLAN DE ACCIÓN PROPUESTO PARA CERTIFICAR LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN: SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y CALIDAD

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	COMIENZA	FINALIZA	DURACIÓN EN DÍAS	OBSERVACIONES
1	IMPLEMENTACIÓN ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004	03/07/2012	28/09/2012	55,6	Tiempo total de implementación
2	Taller de Fundamentos (8 HORAS)	03/07/2012	03/07/2012	1,0	Deberán participar como mínimo cargos altos y medios
3	Taller de planificación de los sistemas de gestión (8 HORAS)	04/07/2012	04/07/2012	1,0	Deberán participar como mínimo cargos altos y medios
4	Diseñar el mapa de procesos del SIG-QHS	05/07/2012	05/07/2012	1,0	Deberán participar como mínimo cargos altos y medios
5	Establecer los objetivos de calidad	05/07/2012	05/07/2012	0,0	Se establecerán dentro del tiempo destinado a caracterización de procesos.
6	Establecer las caracterizaciones de procesos	06/07/2012	06/07/2012	1,0	
7	Nombrar el representante de la dirección para el sistema de gestión de calidad	09/07/2012	09/07/2012	0,0	Se nombrará dentro de la misma actualización del organigrama
8	Actualizar el Organigrama	09/07/2012	09/07/2012	1,0	
9	Divulgar Organigrama	10/07/2012	10/07/2012	0,1	
10	Revisar el procedimiento y la matriz de necesidades de formación	11/07/2012	11/07/2012	1,0	
11	Revisar el programa de formación para asegurar que incluya temas relacionados con los dos sistemas	12/07/2012	12/07/2012	1,0	
12	Realizar un ajuste al procedimiento de comunicación, de tal forma que se contemple todos los aspectos relacionados con el control de la calidad	13/07/2012	13/07/2012	1,0	
13	Ampliar el alcance al procedimiento control de documentos y datos PR-01, de manera que aplique a cualquier sistema	16/07/2012	16/07/2012	0,5	
14	Actualizar el listado de documentos, teniendo en cuentas los cambios realizados al procedimiento de control de documentos y datos	16/07/2012	16/07/2012	0,5	
15	Incluir en el listado maestro de documentos los de origen externo	16/07/2012	16/07/2012	0,0	Se realizará dentro del mismo tiempo del numeral anterior (12).
16	Modificar el procedimiento de manejo del cambio PR-21 de tal forma que tenga alcance a calidad	17/07/2012	17/07/2012	1,0	
17	Modificar el procedimiento de compras nacionales PR-13 de tal forma que tenga alcance a calidad	18/07/2012	18/07/2012	1,0	
18	Modificar el procedimiento de selección de proveedores PR-14, de tal forma que tenga alcance a calidad.	19/07/2012	19/07/2012	1,0	
19	Documentar una guía estándar para asegurar la determinación y revisión de los requisitos relacionados con el producto servicio	23/07/2012	23/07/2012	1,0	
20	Revisión del procedimiento de oportunidades de mejora	24/07/2012	24/07/2012	1,0	
21	Taller de oportunidades de mejora (Acciones correctivas y preventivas)	25/07/2012	25/07/2012	1,0	Deberán participar de ser posible todo el personal de Cota
22	Taller de oportunidades de mejora (Acciones correctivas y preventivas)	26/07/2012	26/07/2012	1,0	Deberán participar de ser posible todo el personal de Barrancabermeja
23	Ampliar el alcance al procedimiento control de registros, de manera que aplique a cualquier sistema	27/07/2012	27/07/2012	0,5	
24	Incorporar al listado de registros todos aquellos documentos creados para dar cumplimiento a los requisitos de calidad, o los de origen externo	27/07/2012	27/07/2012	0,5	
25	Ampliar el alcance al sistema de gestión de calidad del procedimiento de revisión por la dirección, de manera que aplique a cualquier sistema	30/07/2012	30/07/2012	1,0	
26	Planear revisión gerencial a los sistemas	31/07/2012	31/07/2012	0,5	
27	Desarrollar revisión #1 a los sistemas	03/08/2012	03/08/2012	0,5	
28	Emisión de informe de revisión gerencia	06/08/2012	06/08/2012	0,5	
29	Incorporar a la matriz de identificación de peligros los peligros asociados a las operaciones simultáneas de terceras compañías	08/08/2012	08/08/2012	1,0	Base Barrancabermeja
30	Incorporar a la matriz de identificación de peligros los peligros asociados a las operaciones simultáneas de terceras compañías	09/08/2012	09/08/2012	1,0	Sede principal en Cota
31	Revisión de matriz de requisitos legales aplicables por personal especializado	10/08/2012	13/08/2012	2,0	
32	Evaluación de cumplimiento de requisitos legales por personal especializado	14/08/2012	14/08/2012	1,0	
33	Actualizar los manuales de descripción del cargo del personal cuya labor pueda generar impacto sobre la prestación del servicio	15/08/2012	15/08/2012	1,0	
34	Establecer el manual de descripción del cargo de representante de la gerencia para el sistema de gestión de calidad	15/08/2012	15/08/2012	0,0	Se establecerán dentro del tiempo destinado actualización de manuales
35	Establecer un presupuesto para el sistema de gestión de calidad	16/08/2012	16/08/2012	1,0	
36	Incorporar los programas de mantenimiento preventivo y correctivo como un documento controlado	17/08/2012	17/08/2012	1,0	
37	Establecer una metodología escrita de almacenamiento, preservación y transporte de materiales	21/08/2012	21/08/2012	1,0	
38	Analizar la información de evaluación del servicio, y generar parámetros de seguimiento	22/08/2012	23/08/2012	2,0	
39	Documentar la metodología bajo la cual la empresa realizará todo el proceso de importaciones	24/08/2012	27/08/2012	2,0	
40	Diseñar procedimientos propios de emergencia	28/08/2012	29/08/2012	2,0	Sede principal en Cota

No	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	COMIENZA	FINALIZA	DURACIÓN EN DÍAS	OBSERVACIONES
41	Diseñar procedimientos propios de emergencia	30/08/2012	31/08/2012	2,0	Base Barrancabermeja
42	Determinar, recopilar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema	03/09/2012	03/09/2012	1,0	Base Barrancabermeja
43	Determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema	04/09/2012	06/09/2012	3,0	Sede principal en Cota
44	Diseñar el Manual integrado de gestión e incorporar las recomendaciones establecidas en el diagnóstico	07/09/2012	10/09/2012	2,0	Ver informe de diagnóstico, para evitar omitir aspectos importantes necesarios de incorporar al manual
45	Taller de directrices de los sistemas	11/09/2012	11/09/2012	1,0	Deberá participar todo el personal de Barrancabermeja
46	Taller de directrices de los sistemas	12/09/2012	12/09/2012	1,0	Deberá participar todo el personal de Cota
47	Establecer programa de auditorías	13/09/2012	13/09/2012	1,0	
48	Desarrollar ciclo de auditoría interna Barrancabermeja	14/09/2012	14/09/2012	1,0	
49	Desarrollar ciclo de auditoría interna Cota	17/09/2012	17/09/2012	1,0	
50	Emisión de informe de auditoría interna	18/09/2012	19/09/2012	2,0	Deberá incluir las dos (2) sedes
51	Cerrar no conformidades encontradas	20/09/2012	28/09/2012	6,0	
52	CERTIFICACIÓN				

LICENCIA DE USO – AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES

Actuando en nombre propio identificado (s) de la siguiente forma:

Nombre Completo LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PINZON.

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 9.399.194.

Nombre Completo EULALIA PEREZ GOMEZ.

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: 23.725.926.

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

Nombre Completo _____

Tipo de documento de identidad: C.C. T.I. C.E. Número: _____

El (Los) suscrito(s) en calidad de autor (es) del trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, denominado:

DIAGNOSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS NORMAS.
OHSAS 18.001 E ISO 9001 EN LA EMPRESA PM&FISHING
OIL SERVICES S.A.

Dejo (dejamos) constancia que la obra contiene información confidencial, secreta o similar: SI NO
(Si marqué (marcamos) SI, en un documento adjunto explicaremos tal condición, para que la Universidad EAN mantenga restricción de acceso sobre la obra).

Por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) a la Universidad EAN, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad EAN y a los usuarios de bases de datos y sitios webs con los cuales la Institución tenga convenio, a ejercer las siguientes atribuciones sobre la obra anteriormente mencionada:

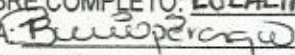
- A. Conservación de los ejemplares en la Biblioteca de la Universidad EAN.
- B. Comunicación pública de la obra por cualquier medio, incluyendo Internet
- C. Reproducción bajo cualquier formato que se conozca actualmente o que se conozca en el futuro
- D. Que los ejemplares sean consultados en medio electrónico
- E. Inclusión en bases de datos o redes o sitios web con los cuales la Universidad EAN tenga convenio con las mismas facultades y limitaciones que se expresan en este documento
- F. Distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la Universidad EAN tenga convenio

Con el debido respeto de los derechos patrimoniales y morales de la obra, la presente licencia se otorga a título gratuito, de conformidad con la normatividad vigente en la materia y teniendo en cuenta que la Universidad EAN busca difundir y promover la formación académica, la enseñanza y el espíritu investigativo y emprendedor.

Manifiesto (manifestamos) que la obra objeto de la presente autorización es original, el (los) suscritos es (son) el (los) autor (es) exclusivo (s), fue producto de mi (nuestro) ingenio y esfuerzo personal y la realizó (zamos) sin violar o usurpar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es de exclusiva autoría y tengo (tenemos) la titularidad sobre la misma. En vista de lo expuesto, asumo (asumimos) la total responsabilidad sobre la elaboración, presentación y contenidos de la obra, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Universidad EAN por estos aspectos.

En constancia suscribimos el presente documento en la ciudad de Bogotá D.C.,

NOMBRE COMPLETO: EULALIA PEREZ GOMEZ

FIRMA: 

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 23.725.926

FACULTAD: ESTUDIOS A DISTANCIA

PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN SISTEMAS INTEGRADOS EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES.

NOMBRE COMPLETO: _____

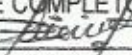
FIRMA: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

FACULTAD: _____

PROGRAMA ACADÉMICO: _____

NOMBRE COMPLETO: LUIS EDUARDO RODRIGUEZ PINZON

FIRMA: 

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 9.399.194

FACULTAD: ESTUDIOS A DISTANCIA.

PROGRAMA ACADÉMICO: ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN SISTEMAS INTEGRADOS EN CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y RIESGOS LABORALES.

NOMBRE COMPLETO: _____

FIRMA: _____

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: _____

FACULTAD: _____

PROGRAMA ACADÉMICO: _____

Fecha de firma: 21-10-2012