


	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	0 de 15

MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

	APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORADO POR:	David Huisa Cayani	Supervisor SSOMAC	20/01/2023	 Ing. David Guillermo Huisa Cayani Supervisor SSOMAC – MC TRANSPORTES SRL
REVISADO POR:	Juan Carlos Paiva Flores	Jefe SSOMAC	25/01/2023	 Ing. Juan Carlos Paiva Flores JEFE SSOMAC
APROBADO POR:	Brenner Corrales Jara	Gerente General	31/01/2023	 MC TRANSPORTES S.R.L. Brenner M. Corrales Jara Razon social: MC TRANSPORTES S.R.L. RUC: 20454195050 Representante legal: BRENER MARTIN CORRALES JARA Número de DNI: 29560860 Firma y sello:


HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCIÓN DE MODIFICACIÓN
01	25/07/2020	Emisión nueva
02	02/01/2021	Actualización del documento
03	01/01/2022	Actualización del documento
04	31/01/2023	Actualización del documento

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	1 de 15

ÍNDICE

ITEM	N° Página
ÍNDICE	2
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN	2
1.1. Objetivo	2
1.2 Campo de aplicación	2
2. REFERENCIAS	2
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	3
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	4
4.1. Comprensión de la Organización	4
4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de las partes interesadas	4
4.3. Determinación del alcance del Sistema de Gestión	4
4.4. Sistema de Gestión y sus Procesos	4
5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	5
5.1. Liderazgo y Compromiso	5
5.2. Enfoque al Cliente	5
5.3. Política del sistema de gestión Integrada	6
5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	6
5.5. representante de la dirección	6
6. PLANIFICACIÓN	7
6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades	7
6.2. Objetivos de la Calidad y Planificación para lograrlos	7
7. APOYO	8
7.1. Recursos	8
7.2. Competencia	8
7.3. Toma de Conciencia	8
7.4. Comunicación	8
7.5. Información Documentada	8
8. OPERACIÓN	9
8.1. Planificación Y Control Operacional	9
8.2. Planificación y control operacional (ISO 14001 – ISO 45001)	9
8.3. Requisitos para los productos y servicios	10
8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	10
8.5. Producción y provisión del servicio	10
8.6. Liberación de los Productos y Servicios	11
8.7. Control de Salidas No Conformes	11
8.8. preparación y respuesta ante emergencias	12
9. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	12
9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación	12
9.2. Satisfacción del cliente	12
9.3. Análisis y evaluación	13
9.4. Evaluación del cumplimiento legal	13
9.5. Investigación de incidentes	13
9.6. Auditoria Interna	13
9.7. Revisión por la dirección	13
10. MEJORA	14
10.1. Generalidades	14
10.2. No Conformidades y Acciones de Mejora	14
10.3 Mejora Continua.	14

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	2 de 15

1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. OBJETIVO

El objetivo del presente manual es describir el sistema integrado de gestión en base a las normas ISO 9001, ISO 14001 y ISO 45001 y alineadas a la normativa legal vigente asociada a sus operaciones.

1.2. CAMPO DE APLICACIÓN

Sistema Integrado de Gestión de MC Transportes S.R.L., está basado en los requisitos:

- Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001:2015.
- Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001:2015
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional – ISO 45001:2018

2. REFERENCIAS


Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el Sistema de Gestión Integrado (SGI) de MC:

- Ley General de Transporte 27181
- Ley General de Transporte y tránsito terrestre Ley 29259 (modifica Ley 27181)
- Ley 28256 Ley que regula materiales y residuos peligrosos
- D.S.058-2003 MTC Reglamento Nacional de Vehículos
- D.S.002-2005 MTC Modifica Reglamento Nacional de Vehículos
- ISO 9000: 2015.- Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario
- ISO 9001: 2015.- Sistemas de Gestión de Calidad - Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Medio Ambiental - Requisitos
- ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional - Requisitos
- Requisitos Legales aplicables

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Dentro de los términos y definiciones descritos en la ISO 9000:2015,

- **SIG:** Sistema Integrado de Gestión
- **SGC:** Sistema de Gestión de la Calidad
- **S&SO:** Seguridad y Salud Ocupacional.
- **SGA:** Sistema de Gestión Ambiental
- **Documento:** Información y su medio de soporte.
- **Manual del SIG:** Documento que especifica el SIG de una organización.
- **Procedimiento:** Forma específica de desarrollar una actividad o un proceso.
- **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.
- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio en el que está contenida.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	3 de 15


3.1. Terminología referida al Sistema Integrado de Gestión

3.1.1. Terminología Referida a Calidad:

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso.

3.1.2. Terminología Referida a Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional

- **Alta dirección:** Persona o grupo de personas que dirige y controla una organización al más alto nivel
- **Organización:** Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos
- **Parte interesada:** Personas u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad
- **Política del SIG:** Intenciones y dirección de una organización, relacionadas con el desempeño del sistema integrado de Gestión, como las expresa formalmente su alta dirección
- **Sistema de gestión:** Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, y objetivos y procesos para el logro de estos objetivos
- **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, producto o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente
- **Condición ambiental:** Estado o característica del medio ambiente, determinado en un punto específico en el tiempo
- **Impacto ambiental:** Cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización
- **Medio ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Objetivo:** Resultado a lograr
- **Prevención de la contaminación:** Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminantes o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos
- **Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria
- **Requisitos legales y otros requisitos:** Requisitos legales que una organización debe cumplir y otros requisitos que una organización decide cumplir
- **Riesgo:** Efecto de la incertidumbre
- **Riesgos y oportunidades:** Efectos potenciales adversos (amenazas) y efectos potenciales beneficiosos (oportunidades)
- **Ciclo de vida:** etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto (o servicio), desde la adquisición de materia prima o su generación a partir de recursos naturales hasta la disposición final

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	4 de 15

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

MC TRANSPORTES S.R.L., es una organización dedicada a la prestación de servicios que comprende el transporte de hidrocarburos a nivel nacional por vía terrestre. La organización cuenta con una matriz donde define a sus partes interesadas y los requisitos de las mismas teniendo en cuenta las cuestiones externas e internas relacionadas a sus servicios. Estos requisitos son revisados al menos una vez al año dentro de la revisión por la dirección.

4.1. COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

MC TRANSPORTES S.R.L., determina las cuestiones externas e internas pertinentes a sus propósitos y su dirección estratégica que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos mediante un Análisis FODA, el cual es analizado para establecer los Planes de Acción correspondientes. Se realiza el seguimiento, revisión y verificación de las acciones mediante el Seguimiento y Medición del Análisis FODA.

4.2. COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

La organización identifica a las partes interesadas mediante grupos de trabajo relacionados a las operaciones y las necesidades de clientes y los requisitos legales y reglamentarios aplicables, así mismo los requisitos pertinentes a estas partes interesadas se encuentran descritos dentro de la matriz MC -G-F-15 Matriz de identificación de partes interesadas. Se realiza el seguimiento y revisión de manera anual.

4.3. DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de gestión de MC TRANSPORTES se define:
"Servicio de Transporte de Materiales Peligrosos (Hidrocarburos) por vía terrestre a nivel nacional".

Los procesos descritos en el alcance se desarrollan en las siguientes sedes:

Sede operaciones Arequipa: Km 2.5 Vía de Evitamiento Cerro Colorado AREQUIPA


Exclusiones:

8.3 ISO 9001:2015 Diseño y desarrollo de productos y servicios, ya que los servicios de transporte se encuentran regulados por la normativa legal vigente del MTC.

4.4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y SUS PROCESOS

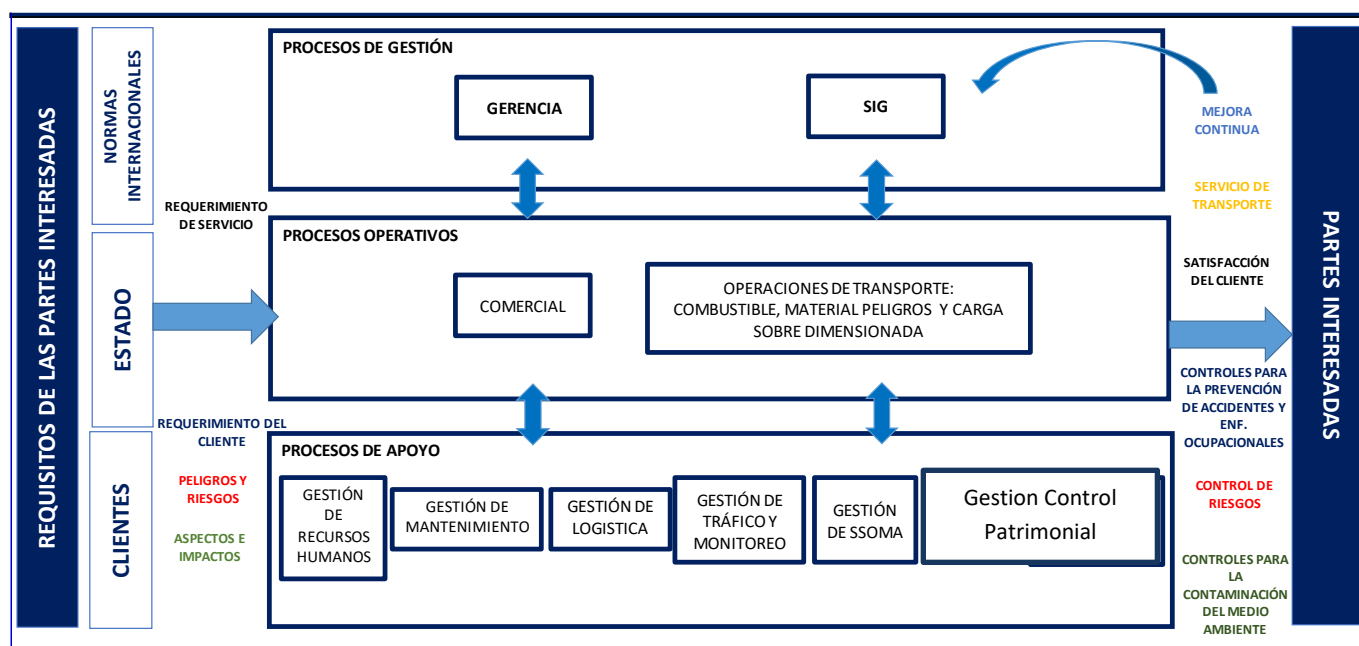
MC establece, implementa, mantiene y mejora continuamente su Sistema de Gestión de acuerdo a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la ISO 45001:2018, incluyendo los procesos que son necesarios para su correcto funcionamiento. Para ello ha determinado:

- **Fichas de procesos** establecidos dentro en base a las actividades de cada área donde incluye elementos de entradas y salidas esperadas en los procesos.
- La secuencia de interacción de procesos se plasma dentro del Mapa de Procesos y los **diagramas de Sub Procesos** incluidos en diagramas de tortuga que incluye elementos relacionados, matrices, indicadores y recursos necesarios y responsables de cada proceso (5.3), para asegurarse de la operación eficaz y asegurarse de su disponibilidad.
- Los riesgos y oportunidades generados en cada proceso
- se medirán en las matrices de peligros y riesgos (6.1)
- Los indicadores para medir su desempeño de acuerdo a lo descrito en el punto 9.1.1 del presente documento.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	5 de 15

- Los criterios, métodos, responsabilidades y autoridad para su ejecución y evaluación que se encuentran descritos en los MC -RH-F-04 Perfil de puestos en los documentos internos de gestión que se encuentran mencionados en la MC -G-F-02 Lista maestra de documentos internos.
- La determinación de los recursos necesarios y su disponibilidad los cuales son tratados en las Revisiones por la Dirección.
- La Gestión de Cambios para los procesos se realiza siguiendo los lineamientos descritos en el MC -G-P-11 Gestión del Cambio.
- El mapa de procesos describe:


Gráfico 01: Mapa de Procesos



5. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

5.1. Liderazgo y compromiso

- La alta dirección de MC, asume la responsabilidad y obligación de rendir cuenta con relación a la eficacia del sistema de gestión en base a la revisión por la dirección que se realiza al menos una vez al año.
- Estableciendo una Política Integrada y Objetivos del Sistema integrado los cuales son coherentes con la estrategia y el contexto de MC TRANSPORTES E.I.R.L., asegurándose además que sean comunicados y entendidos por todo el personal
- La alta dirección asegura los recursos necesarios del sistema controlado con el área contable quienes llevan los ingresos y salidas de la organización.
- La alta dirección a través de la gestión de personal, comunica la importancia del sistema de gestión a través de su Programa de inducciones y capacitaciones aprobadas al inicio de cada periodo.
- La alta dirección determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y legales y reglamentarios, identificados por los Procesos comerciales (MC -C-P-01). Así mismo, se identifican los riesgos y oportunidades a través de la Matriz de riesgo de Negocio, donde con ayuda de las áreas y su personal, se identifican riesgos y oportunidades del negocio.

 MC TRANSPORTES SRL	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	6 de 15

- Así mismo, se identifican los riesgos y oportunidades a través de MC -G-F-13 Matriz de riesgos y oportunidades, donde con ayuda de las áreas y el personal, se identifican riesgos y oportunidades del negocio.
- MC-S-PG-03 Programa anual de Capacitación, y charlas de inducción, donde compromete, dirige y apoya al personal para contribuir a la eficacia del SIG.
- Promueve la mejora, a través de Revisiones por la Dirección, Auditorías Internas, Seguimiento y Medición, Acciones correctivas y Preventivas.
- El nombramiento del Representante de la Alta Dirección, quien se encarga de velar por el mantenimiento del SIG.

5.2. Enfoque al Cliente

- La Alta Dirección determina, comprende y cumple los requisitos del cliente y requisitos legales aplicables teniendo como herramienta los procedimientos Gestión de Ventas e Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y otros requisitos Aplicables
- Determina y considera los riesgos y oportunidades según el procedimiento MC -G-F-13 Matriz de riesgos y oportunidades
- Mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción de los clientes a través de: Evaluaciones de las encuestas de satisfacción las cuales son incluidas en la Revisión por la Dirección, las desviaciones son tratadas según el Medición y Satisfacción del Cliente y del Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias.

5.3. Política del Sistema de Gestión Integrada

La alta dirección ha establecido, implementado y mantenido una Política de Gestión Integrada para las normas ISO 9001, ISO 14001 y la ISO 45001:2018, la cual se encuentra documentada, comunicada al personal a través de inducciones generales, capacitación en el sistema de gestión, publicaciones en la organización y evaluación al personal, con el fin de evidenciar su adecuada comprensión. La política se aplica dentro de la organización y se encuentra disponible para las partes interesadas pertinentes en caso ésta sea solicitada.


5.4. Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

La alta dirección, a través del área de Recursos Humanos, se asegura que las responsabilidades y autoridad para los roles pertinentes se asignen, comuniquen y entiendan por la organización, a través del Manual de Organización y Funciones y los perfiles de puestos.

5.5. Representante de la Dirección

La alta dirección de MC TRANSPORTES designó al Representante de la Dirección a través de un documento de Carta de Asignación Representante de la Alta Dirección, cuyas responsabilidades son:

- Asegurar que el Sistema Integrado de Gestión se establezca, implemente, mantenga y mejore continuamente de acuerdo a los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y la ISO 45001:2018.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la Seguridad y salud en el trabajo, promover y asegurar la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización, cuidado del medio ambiente y la prevención de actividades ilícitas.
- Supervisar la implementación del SIG en los procesos definidos por el sistema.
- Dirigir la implementación de las disposiciones de la Gerencia.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	7 de 15

- f) Supervisar la implementación de las acciones correctivas de las auditorías realizadas.
- g) Asegurarse de que los procesos estén entregando los resultados previstos
- h) Mantener la integridad del SIG cuando se planifican e implementan cambios.
- i) Realizar otras funciones encomendadas por el directorio.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Los riesgos y oportunidades de los procesos son identificados a través de la Matriz de Riesgos del Negocio y al menos una vez al año, cuando existan cambios dentro de la organización o cuando existan cambios o nuevos requisitos de las partes interesadas.

Los riesgos y oportunidades son identificados, analizados, evaluados y controlados siguiendo los lineamientos descritos en el procedimiento de MC-G-P-07 Gestión de Riesgos, permitiéndonos:

- a) Asegurar que el SIG alcance los resultados previstos.
- b) Prevenir o reducir los efectos indeseados.
- c) Lograr la mejora continua.

6.1.1. Aspectos Ambientales

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento de Identificación de Aspectos Ambientales y Evaluación de Impactos Ambientales (MC -MA-P-01); en el cual se identifican los aspectos ambientales alineados a la prestación de servicio.

Los aspectos ambientales identificados, así como la evaluación de los impactos se encuentran documentados en la Matriz IAAs, EIA (MC-MA-F-01). Los aspectos ambientales significativos y moderados están detallados en el Consolidado de aspectos ambientales significativos y moderados (MC-MA-F-02) y estos son gestionados a través del Plan de manejo Ambiental (MC -MA-PL-01.).

6.1.2. Identificación de Peligros, evaluación de Riesgos y Determinación de Controles

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos (MC -S-P-01) para la continua identificación de peligros, evaluación de riesgo, y determinación de los controles necesarios.


La identificación de peligros y evaluación de riesgos de las actividades no rutinarias o de alto riesgo realizado por personal de MC TRANSPORTES S.R.L., o contratistas se encuentra descrita en el procedimiento escrito de Trabajo Seguro. (MC -S-P-07)

La identificación de peligros, evaluación del riesgo y determinación de controles actualizados se encuentran registrados en la Matriz IPERC (MC -S-F-01).

MC TRANSPORTES S.R.L. se asegura que los riesgos y controles determinados se toman en cuenta cuando se establece, implementa y mantiene el Sistema de Gestión integrado.

6.1.3. Requisitos Legales y Otros Requisitos

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el Procedimiento Identificación de Requisitos Legales Aplicables y otros requisitos (MC -G-P-06), para

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	8 de 15

identificar y acceder a los requerimientos legales en Seguridad Salud Ocupacional y Medio Ambiente y otros que son aplicables.

Estos requisitos legales aplicables y otros requisitos se tienen en cuenta para el establecimiento, implementación y mantenimiento del SIG de MC TRANSPORTES S.R.L.

MC TRANSPORTES S.R.L., mantiene actualizado el Listado de Requisitos Legales y Otros Requisitos (MC -G-F-12)

MC TRANSPORTES S.R.L., comunica la información relevante sobre requisitos legales y otros requisitos a las personas que trabajan bajo el control de la organización, y otras partes interesadas relevantes.

6.1.4. Planificación d Acciones

La alta dirección de MC TRANSPORTES S.R.L., asegura que el Sistema Integrado de Gestión se ha planificado con el criterio de cumplir los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y la ISO 45001:2018 y con los objetivos del SIG.

La planificación del Sistema Integrado de Gestión asegura que los cambios se realizan de una manera controlada y que el SIG se mantiene actualizado durante estos cambios. La alta dirección de MC TRANSPORTES S.R.L., puede convocar a una reunión para analizar dichos cambios y/o actualizar el Plan de Calidad y Programas de Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente

6.2. Objetivos del Sistema Integrado de gestión y Planificación para lograrlos.

6.2.1.Objetivos, Metas y Programas del SIG

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene objetivos y metas del SIG, estos son medibles y coherentes con la política SIG, la cual es comunicada en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización y a través de reuniones en donde se revisan estos objetivos y metas. Los objetivos y metas del SIG están establecidos en el Tablero de Indicadores-objetivos del SIG (MC -G-F-01)


La medición de los Objetivos y Metas del SIG se realizará en forma mensual y los resultados serán revisados y analizados en reuniones semestrales. El responsable del SIG se encargará de realizar el seguimiento del Plan de Acción como resultado de dicha reunión, de ser necesario se replantean nuevos objetivos y metas.

6.2.2. Planificación de acciones para lograr los objetivos ambientales

La Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (MC-S-PL-01) y Plan de Manejo Ambiental (MC -MA-PL-01) con la finalidad de alcanzar los objetivos y metas propuestos.

6.2.3.Planificación de los cambios

Cuando MC TRANSPORTES S.R.L., determine la necesidad de cambios dentro del sistema de gestión, se realizará siguiendo los lineamientos establecidos en MC -G-P-11 Gestión del Cambio, para asegurar su integridad.

 MC TRANSPORTES SRL	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	9 de 15

7. APOYO

7.1. Recursos

- Cuando la organización identifica necesidades de recursos humanos necesarios para la implementación eficaz del Sistema de Gestión, para sus operaciones y control de los procesos, las necesidades son comunicadas al área de Recursos Humanos según el procedimiento MC -RH-P-01 Reclutamiento, Selección y Contratación de personal.
- La infraestructura de la organización es revisada en base al programa de inspecciones y en caso requieran necesidades específicas estas son comunicadas a las responsables para su adecuación.
- Los ambientes para la operación de los procesos son medidos en base a los monitores ocupacionales, donde se identifican condiciones actuales en base a la normativa legal vigente y las recomendaciones para su mejora continua.
- La organización asegura la validez y fiabilidad de los resultados en base a los monitoreos del centro de control según el procedimiento MC -TM-P- 01 Tráfico y monitoreo.
- La trazabilidad de las mediciones de los equipos usados durante el mantenimiento de las unidades se describe en el procedimiento MC -M-P02 Procedimiento de Calibracion y Verificacion de Equipos de Medicion.
- Los conocimientos de la organización en base a las necesidades de áreas y condiciones cambiantes del mercado, se ven reflejados en el Programa anual de capacitaciones según el procedimiento MC -S-P-09 Capacitación y evaluación del personal.

7.2. Competencia

Las competencias del personal son identificadas en el MOF y los perfiles de puesto de la organización. Toda información relacionada a las competencias del personal se encuentra registradas y salvaguardadas en el área de recursos humanos.

7.3. Toma de conciencia

La organización se asegura que el personal tome conciencia del sistema de gestión en base a las inducciones generales y específicas a los puestos de trabajo. Así también se realizan las charlas de 5 minutos con la participación de todas las áreas.


7.4. Comunicación

La organización cuenta con correos electrónicos, líneas telefónicas, equipos de radio base y portátiles incluidos dentro del procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas. Así mismo se tiene el control de las quejas a través del procedimiento MC -C-P-02 Atención a quejas, reclamos y sugerencias.

7.5. Información documentada

La organización cuenta con el Procedimiento de información documentada MC -G-P-01, que incluye los controles de todos los documentos y registros del sistema de gestión integrado.

Se cuenta con el procedimiento de comunicación interna y externa MC -G-P 08 para la gestión de documentos de comunicación tales como cartas, memos, actas y resoluciones.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	10 de 15

MC TRANSPORTES S.R.L ha implementado el procedimiento MC-G-P-07 Requisitos Legales, para la gestión de documentos de origen externo y donde se identifican los requisitos legales y reglamentarios aplicables a las operaciones y se evalúa su cumplimiento.

8. OPERACIÓN

8.1. Planificación y control operacional

Las operaciones se planifican en base al procedimiento MC -O-P 01 Control de las operaciones, en donde se cuenta con una lista maestra de vehículos y la planificación de las operaciones. Se identifican los clientes para la identificación de ruta, se controla las unidades de transporte y conductores, con esta información se planifican las operaciones y se verifica y valida la planificación de las operaciones, para realizar la salida de las unidades.

Se realiza un control y seguimiento de las unidades mediante el procedimiento MC -TM-P-01 Tráfico y monitoreo, para tener la conformidad por parte del cliente y la respectiva facturación.

8.2. Planificación y control operacional (ISO 14001 – ISO 45001)

MC TRANSPORTES S.R.L., ha determinado las operaciones y las actividades que están asociados con aspectos significativos y peligros donde sea necesario la implementación de controles para manejar el riesgo en Seguridad y Salud Ocupacional y la reducción de los impactos ambientales.

La determinación de controles asociados a la Seguridad Salud en el Trabajo y medio ambiente se encuentra en los siguientes controles:


- Matriz IPERC (MC -S-F-01)
- Procedimiento escrito de trabajo seguro (PETS)
- Plan anual de Seguridad y Salud en el Trabajo (MC -S-PL-01).
- Procedimiento General de Mantenimiento (MC -M-P-01)
- Procedimiento de Equipos de Protección Personal (MC -S-P-04)
- Plan de Salud Ocupacional (MC -SO-PL-01)
- Matriz IAAEIA (MC -MA-F-01)
- Plan de Manejo Ambiental (MC -MA-PL-01)

8.3. Requisitos para los productos y servicios

El área comercial determina los requisitos del cliente en base al Procedimiento MC -C-P-01 Gestión Comercial. Una vez determinadas las necesidades del cliente, estos son reflejados en los contratos que son almacenados por la misma área. Todo personal de MC TRANSPORTES S.R.L puede recibir y canalizar las consultas o quejas de los clientes a través del área comercial Procedimiento MC-C-P-02 Atención a quejas, reclamos y sugerencias.

En base a los servicios solicitados por los clientes se determina los requisitos legales aplicables y aquellos requisitos considerados por la organización.

Revisión de los requisitos para los servicios se realiza con el área operacional a través del procedimiento MC -O-P 03 Transporte de Combustible. Todo cambio que requiera el cliente de los servicios es tratado en base al Procedimiento MC -C-P-01 Gestión Comercial, los

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	11 de 15

cuales son registrados y archivados en el Formato MC -C-F-01 Toma de Requisitos del cliente, en caso este no haya enviado sus requisitos en un documento previamente.

8.4. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

La organización primero identifica a sus proveedores mediante Formato MC -L-F-01 Lista de Proveedores analizando a los que sean críticos y entren sus productos o servicios dentro de las operaciones de la empresa. Estos Proveedores son evaluados según Formato MC -L-F-02 Evaluación de Proveedores, y según los resultados obtenidos se tomarán decisiones para pedir la mejora de los productos y/ o servicios de los proveedores o cambiarlos por otros proveedores que ofrezcan una mejora, todo lo referido anteriormente según el Procedimiento MC -L-P-01 Logística.

8.5. Producción y provisión del servicio

La organización ha definido sus operaciones dentro del alcance de su sistema de gestión en Operación de transporte de combustible MC -O-P-03.

La organización se asegura que se definan los servicios a prestar y los resultados esperados, mediante el procedimiento MC -O-P-01 Control de las Operaciones. Se han determinado las entradas y salidas para la realización del servicio, desde la parte de obtención de recursos hasta la parte post-servicio.

Las operaciones son monitoreadas y registradas en bases de datos según el procedimiento MC -TM-P-01 Tráfico y Monitoreo la cual permite identificar a los operadores y vehículos utilizados para realizar el Servicio requerido por el cliente así la empresa se asegura de poder realizar seguimiento y tomar acciones en caso se presente un Servicio No Conforme o exista alguna controversia.


8.6. Liberación de los productos y servicios

La autorización de saluda para la liberación de las unidades se desarrolla en la base de operaciones a través del procedimiento MC -O-P-01 Control de Operaciones. Según la orden de servicio se verifican los documentos del conductor y de la unidad de transporte y se valida mediante la gerencia de operaciones o logística o jefe de operaciones según sea el caso.

8.7. Control de las salidas no conformes

Las salidas no conformes en base a los requisitos de los clientes son determinados por el procedimiento MC -G-P 02 Control de Salida No Conforme. Se especifican los criterios relacionados a las salidas no conformes de acuerdo a:

- Pérdidas o daños en la mercancía, en la carga, en la descarga o durante el transporte.
- Mercancías sin documentación, mercancías devueltas o identificación incorrecta.
- Reembolsos.
- Desperfectos en las instalaciones del cliente o destinatario causados por las unidades de transporte.
- Retrasos considerables en las entregas
- Incumplimiento de alguna especificación particular de un cliente.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	12 de 15

- Trato incorrecto a la mercancía o a la unidad de transporte por parte del personal.
- Cualquier situación no esperada que afecte los compromisos con el cliente.

8.8. Preparación y Respuesta ante emergencias

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el Plan de Contingencia (MC -S-PL-03) donde se determina lineamientos para:

- Identificar situaciones potenciales de emergencias.
- Responder a estas situaciones de emergencias.

MC TRANSPORTES S.R.L., responde ante situaciones de emergencia y previene o mitiga las consecuencias adversas asociadas a la Seguridad y Salud Ocupacional, así como los impactos ambientales.

MC TRANSPORTES S.R.L., revisa periódicamente el Plan de respuesta a Emergencia (MC -S-PL-03), así como después de una situación de emergencia.

MC TRANSPORTES S.R.L., realiza simulacros periódicos de sus procedimientos de respuesta a situaciones de emergencia, donde sea factible, involucrando a las partes interesadas apropiadas, para ello ha establecido el Procedimiento Preparación y evaluación de simulacros (MC -S-P-06).

9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

Se realiza un análisis de los indicadores de gestión de manera mensual. La información es actualizada por las propias áreas de uso dentro del Tablero de Objetivos y Metas. Se tienen dentro de los objetivos generales:


- Mantener la satisfacción del cliente en base a las operaciones de transporte.
- Prevenir y Controlar enfermedades ocupacionales y estados pre-patológicos de los trabajadores.
- Prevenir, Controlar y minimizar los aspectos ambientales significativos.
- Monitorear identificar y controlar los riesgos significativos para prevenir lesiones personales y enfermedades ocupacionales que puedan afectar la seguridad y salud de las personas involucradas en nuestras actividades.
- Incrementar las horas de capacitación anualmente.
- Reducir el índice de rotación del personal

MC TRANSPORTES S.R.L., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de los servicios;
- Asegurar la conformidad del SIG; y
- Mejorar continuamente la eficacia del SIG.

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido el procedimiento de Seguimiento y medición del SIG donde se define los métodos para el seguimiento y medición de los procesos del SIG.

Para realizar el seguimiento y medición de las características del servicio de MC TRANSPORTES S.R.L., lo realiza mediante el Plan de Calidad. Cuando no se alcanzan los resultados planificados, se evalúa la necesidad de generar correcciones y/o acciones correctivas, para asegurar la conformidad de los procesos.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	13 de 15

9.2. Satisfacción del Cliente

MC TRANSPORTES S.R.L., realiza la evaluación de la satisfacción de los clientes semestralmente del número total de clientes, para ello se ha determinado una metodología en el procedimiento Medición y seguimiento de la Satisfacción del cliente.

Los resultados de las encuestas proporcionan información de la conformidad del servicio y posibles acciones correctivas y/o preventivas.

9.3. Análisis y Evaluación

MC TRANSPORTES S.R.L., con el objeto de demostrar la eficacia del SIG y determinar los procesos donde se pueden realizar mejoras, recopila y analiza datos obtenidos de:

- La satisfacción del cliente.
- Evaluación de proveedores.
- Identificación de producto no conforme.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.
- Estadísticas de Seguridad y Salud Ocupacional
- Plan de Manejo Ambiental (MC -MA-PL-01)

9.4. Evaluación del cumplimiento Legal

MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el Procedimiento Identificación de Requisitos Legales Aplicables (MC -G-P-06) donde se describe cómo se evalúa periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que suscribe la organización.

9.5. Investigación de Incidentes


MC TRANSPORTES S.R.L., ha establecido, implementado y mantiene el procedimiento Gestión de incidentes y Enfermedades Ocupacionales (MC -S-P-02) para registrar, investigar y analizar los incidentes de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente.

9.6. Auditoría interna

Se tiene definido el procedimiento MC -G-P-03 Auditorías Internas, donde se programan las auditorías en base a la importancia de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorías previas. Se asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección y se realizan las correcciones y acciones correctivas adecuadas.

El objetivo de las auditorías internas es asegurar que el sistema integrado de gestión:

- Es conforme con las disposiciones y requisitos planificados, con las normas ISO 9001, ISO 14001 y la ISO 45001 y la normativa legal vigente y reglamentarios.
- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

	MANUAL	Código	MC-G-M-01
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Versión	4
		Página	14 de 15

9.7. Revisión por la dirección

La alta dirección revisa al menos una vez al año el cumplimiento de la eficacia del sistema integrado de gestión. Se registran las actas de las reuniones para el seguimiento respectivo. Se cuenta con el procedimiento MC -G-P 04 Revisión por la dirección que incluye los requisitos de la empresa y lo requerido por la norma. Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones y acciones relacionadas con:

- Oportunidades de mejora del sistema de gestión, sus procesos y servicios en relación al cliente, seguridad y salud en el trabajo y medio ambiente.
- Cualquier necesidad de cambio en el sistema integrado de gestión incluyendo la necesidad de recursos.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

MC TRANSPORTES S.R.L identifica las oportunidades de mejora en cuanto a su capacidad para satisfacer los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción y para aumentar la eficacia de su sistema.

La mejora puede darse de forma:

- Reactiva, tomando acciones correctivas para las no conformidades detectadas (ver 10.2).
- Preventiva, gestionando los riesgos asociados a los procesos (ver 4.4).
- Incrementar mejoras, mediante la implementación de sugerencias.
- Creativa, mediante innovaciones canalizadas como sugerencias.
- Rediseño organizacional.

10.2. No conformidades y acciones de mejora

El procedimiento de “NO Conformidades Acciones Correctivas y Preventivas MC -G-P-05 establece las fuentes de identificación de no conformidades reales o potenciales y los mecanismos para corregirlas, identificar su causa raíz y tomar alguna acción para evitar su ocurrencia o recurrencia. Adicionalmente, el mencionado procedimiento define las actividades a realizar para verificar la Implementación de las acciones tomadas y su eficacia para eliminar las no conformidades.

Cuando fuera necesario se actualizan los riesgos y oportunidades determinados durante la planificación. Se conserva los registros de la naturaleza de las no conformidades y las acciones tomadas posteriormente, así como resultado de cualquier acción correctiva.

10.3. Mejora Continua.

MC TRANSPORTES S.R.L., mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia de su Sistema de Gestión, considerando los resultados del análisis y la evaluación y las salidas de la revisión por la dirección, determinando y considerando las necesidades u oportunidades como parte de la mejora continua.