**BESGAS S.A. DE C.V.**

**REPORTE DE ACTOS, CONDICIONES INSEGURAS Y ASPECTOS AMBIENTALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| KAREN GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| JOSÉ LUIS SALAZAR PEÑA. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: JUNIO 2018. |  |
| Vigencia: JUNIO 2018 - JUNIO 2020. |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Reporte de Actos y Condiciones Inseguras y Aspectos ambientales. | | |
| **OBJETIVO**: | | |
| Identificar actos y condiciones inseguras en la Estación de Servicio, por medio de una metodología establecida, con el fin de atender oportunamente estas novedades e implementar acciones preventivas, correctivas o de mejora, aplicando los principios de la gestión y prevención de riesgos laborales. | | |
| **ALCANCE:** | | |
| Este procedimiento es aplicable y de cumplimiento obligatorio para todo el personal de la Estación de Servicio, así como las actividades desarrolladas por contratistas, sub contratistas, prestadores de servicio y proveedores dentro de las instalaciones. | | |
| **REFERENCIAS:** | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010). 5. Formato Documento (SASISOPA-F-037). 6. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 7. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 8. ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 9. NOM-005-ASEA-2016, Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | |
| **DEFINICIONES:** | | |
| * 1. **Accidente:** Suceso inesperado, no deseado en el que se ha dado paso a una lesión, enfermedad o fatalidad y que ocurre en ejercicio o con motivo del trabajo.   2. **Acto inseguro:** Es una acción peligrosa, fuera de los estándares establecidos o una violación a las normas de seguridad que comete una persona y que puede provocar un incidente o accidente a uno mismo o a terceras personas.   3. **Aspectos Ambientales:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.   4. **Condición insegura:** Es un defecto material o fuera de los estándares establecidos que está presente en el entorno de un lugar y que puede provocar un incidente o accidente. Generalmente las condiciones inseguras son provocadas por actos inseguros.   5. **Incidente:** Evento inesperado relacionado con el trabajo en el cual una lesión o enfermedad profesional (sin importar su severidad) ocurra o pudiera haber ocurrido.   6. **Riesgo:** Combinación de la probabilidad de ocurrencia o de exponerse a un evento peligroso y la severidad de la lesión o enfermedad profesional que pueda ser causada por este evento o por estar expuesto.   7. **Riesgo Tolerable**: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que puede ser tolerado por la empresa, teniendo en cuenta sus obligaciones legales y la Política de Seguridad y Medio Ambiente.   8. **Riesgo No Tolerable**: Riesgo que no ha sido controlado o reducido a un nivel tolerado por la empresa y que representa un Riesgo Potencial para la integridad física del trabajador, el Medio Ambiente, las instalaciones y/o la comunidad.   9. **Nivel de Prioridad del Riesgo (NPR):** Se define como la evaluación de cómo es percibido el riesgo por la persona que realiza las actividades, en función de su probabilidad de ocurrencia, severidad y la efectividad del método de control actual.   10. **Seguridad Ocupacional:** Es el conjunto de acciones que permiten localizar y evaluar los riesgos y establecer las medidas para prevenir los incidentes, accidentes y/o enfermedades de trabajo. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1.- Representante Técnico.   * Incluir la participación y consulta de los involucrados en el Sistema de Administración de todos los niveles de la Estación de Servicio para asegurar el reporte de los actos y condiciones inseguras de trabajo.   2.- RT, Empleados, Externos.   * Identificar actos y condiciones que puedan generar aspectos ambientales que dañen el ambiente de la Estación de Servicio. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| * + - 1. **Reporte actos, condiciones inseguras y aspectos ambientales.**   1. **Los Empleados de la Estación, Contratistas y Visitantes** podrán reportar ante el Representante Técnico cualquier actividad o circunstancia que se considere insegura, a través de los siguientes medios: * **Verbal / Presencial.** * **Telefónico.** * **Electrónico (Mensajes de texto y/o correo electrónico)** * **Escrito (Reporte de Actos y Condiciones Inseguras y Aspectos Ambientales; SASISOPA-F-009).**   1. **El Representante Técnico** deberá registrar los reportes Verbales / Presenciales, los recibidos vía telefónica, y electrónicos en el Reporte de Actos y Condiciones Inseguras y Aspectos Ambientales**; SASISOPA-F-009,** como sigue:      1. Deberán ser llenados los datos generales del observador.      2. Se deberá identificar el hallazgo, según sea su origen o actividad relacionada.      3. El observador podrá sugerir acciones para mitigar o eliminar el evento detectado.      4. Es responsabilidad del Representante Técnico, dueño del área o la persona que se designe dar seguimiento y cierre a las observaciones realizadas.   Posteriormente, todos los Actos y Condiciones Inseguras detectados serán manifestados en la Matriz de Condiciones, Actos Inseguros y Aspectos Ambientales; SASISOPA-F-039.   * 1. **El Representante Técnico** analizará los reportes y procederá a clasificar el evento según el potencial de daño del Acto o Condición insegura, de acuerdo a los siguientes criterios:  |  |  |  | | --- | --- | --- | | **CLASE** | | **POTENCIAL DE DAÑO DEL ACTO, CONDICIÓN INSEGURA y/o ASPECTOS AMBIENTALES** | | **ALTO** | **A** | Podría ocasionar la muerte, una incapacidad permanente o pérdida de alguna parte del cuerpo o daños de considerable valor. Fuga y/o derrame de sustancias químicas peligrosas con afectación directa a los vertimientos, generando un impacto significativo al ambiente. | | **MEDIO** | **B** | Podría causar una lesión o enfermedad grave, con una incapacidad temporal o daño a la propiedad menor al de la clase A. Fugas y/o derrames de sustancias químicas con afectación interna (No se genera impacto significativa al ambiente). | | **BAJO** | **C** | Podría ocasionar lesiones menores sin incapacidad, enfermedad leve o daños menores. Comportamiento “NO” seguro con el medio ambiente (No genera impactos ambientales). |   La clasificación deberá ser mencionada en el formato de Condiciones, Actos Inseguros y Aspectos Ambientales; SASISOPA-F-039.   * + - 1. **Actuación según clasificación.**   1. **El Representante Técnico,** deberá realizar las siguientes actividades de acuerdo a la clasificación de riesgo asignada a los actos, condiciones inseguras y/o aspectos ambientales detectados.      1. Si el potencial de daño del acto, condición insegura y/o aspecto ambiental se encuentra dentro de la clase “ALTO (A)” o “MEDIO (B), deberá proceder como a continuación se menciona: * Suspender inmediatamente las actividades en el área afectada y se reanudarán, cuando el Dueño del Proceso verifique la eficacia de las acciones implementadas. * Reportar al personal responsable del acto/condición con su jefe inmediato. En caso de ser personal contratista, proveedor o subcontratista, se reportará con su supervisor. * Realizar Investigación de conformidad con las actividades del Procedimiento Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo (SASISOPA-P-030). * Llevar a cabo las Acciones Correctivas o Preventivas pertinentes, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas; SASISOPA-P-028.   + 1. Si el potencial de daño del acto, condición insegura y/o aspecto ambiental se encuentra dentro de la clase “BAJOS (C)”, deberá proceder como a continuación se menciona: * **El Representante Técnico** analizará las opciones de solución con el(as) área(s) encargada(s) y se identifica el responsable de ejecutarla, así como, las fechas límite de intervención y cierre de la misma. * **El Representante Técnico,** al verificar que es una Condición Insegura (aspectos ambientales y físicos), solicitará al área involucrada su intervención e informar las acciones a efectuar, las fechas límite de intervención y el cierre de la misma.   + - 1. **Seguimiento.**   1. **El Responsable Técnico y Dueño del Proceso** donde se identifiquen los actos, condiciones inseguras y/o aspectos ambientales, deberán planear las acciones correctivas y/o preventivas a tomar en la Matriz de Condiciones, Actos Inseguros y Aspectos Ambientales; SASISOPA-F-039.   2. **El Dueño del Proceso** ejecutará las acciones planificadas para la corrección de los actos, condiciones inseguras y/o aspectos ambientales   3. **El Dueño de Proceso** es responsable de dar seguimiento a las acciones correctivas y/o preventivas hasta su cierre total y notificará al Responsable Técnico de los avances.   4. **El Responsable Técnico y Dueño del Proceso** deberán registrar las correcciones realizadas en la Matriz de Condiciones, Actos Inseguros y Aspectos Ambientales; SASISOPA-F-039, hasta su cierre total. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS:** | | |
| **CAMBIO** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN:** | | |
| Éste procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8. | | |
| **ANEXOS:** | | |
| SASISOPA-P-030; Procedimiento Investigación de Incidentes y Accidentes de Trabajo.  SASISOPA-F-009; Reporte de Aspectos Ambientales, Condiciones y Actos Inseguros.  SASISOPA-F-039; Matriz de Condiciones, Actos Inseguros y Aspectos Ambientales. | | |

**BESGAS S.A. DE C.V.**

**COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN Y CONSULTA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| KAREN GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| JOSÉ LUIS SALAZAR PEÑA. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: JUNIO 2018. |  |
| Vigencia: JUNIO 2018 - JUNIO 2020. |  |
| Revisión: 1 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Comunicación, Participación y Consulta. | | |
| **OBJETIVO**: | | |
| Regular la comunicación del Sistema de Administración entre los diversos niveles de la organización, los contratistas y visitantes, además de documentar, recibir y responder a las comunicaciones de las partes interesadas externas. | | |
| **ALCANCE:** | | |
| Este procedimiento abarca a todo el personal de la organización y las partes interesadas externas, incluidos los contratistas y visitantes. | | |
| **REFERENCIAS:** | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. Formato Documento (SASISOPA-F-037). 5. Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010). 6. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 7. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 8. ISO 45001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo. 9. NOM*-*005*-*ASEA*-*2016*,* Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | |
| **DEFINICIONES:** | | |
| 1. **Comunicación:** Proceso de transferencia de información interactiva a través de diferentes canales. 2. **Comunicación Interna:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas al personal interno, con el fin de mantener la interacción y motivación entre los equipos de trabajo, permitiendo el seguimiento y cumplimiento de objetivos y garantizando la mejora continua de las actividades. 3. **Comunicación Externa:** Todas aquellas comunicaciones que están dirigidas a sus públicos externos, con el fin de mantener o perfeccionar las relaciones públicas y así proyectar mejor la imagen corporativa de la organización. 4. **Consulta:** Proceso a través del cual se requiere la opinión de alguien. 5. **Participación:** Proceso interactivo orientado a la construcción de una idea, decisión, organización, etc. en el cual las personas aportan valor añadido. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1. Representante Técnico.   * Generar los medios necesarios y adecuados para la comunicación, participación y consulta considerando los diferentes niveles y funciones de la Estación de Servicio (Comunicación Interna), así como contratistas, subcontratistas, prestadores de servicios y proveedores (Comunicación Externa). * Llevar a cabo la ejecución y seguimiento de éste procedimiento. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| 1. **Comunicación Interna.**   La comunicación interna garantiza que todos los mandos y empleados comprendan el Sistema de Administración, conozcan los riesgos y aspectos ambientales de la Estación de Servicio, así como los Objetivos del Sistema y así puedan contribuir a cumplir la Política del Sistema de Administración y a la mejora continua. También sirve como medio de recepción de sugerencias e información para la revisión de los procedimientos y programas.   * 1. **El Representante Técnico** deberá monitorear la comunicación total de la siguiente información:      1. La política de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA-F-003).      2. Las funciones, responsabilidades, autoridad y rendición de cuentas a todo el personal de la organización, de contratistas, subcontratistas, proveedores y prestadores de servicio. SASISOPA-F-004).      3. Los Riesgos propios de las diferentes etapas del Proyecto (SASISOPA-F-005).      4. Los Aspectos Ambientales (SASISOPA-F-005).      5. Los requisitos legales vigentes y otros requisitos aplicables al Proyecto (SASISOPA-F-006).      6. El cumplimiento de objetivos y metas (SASISOPA-F-007).      7. Los resultados de las Auditorías al Sistema de Administración (SASISOPA-F-007).      8. Los resultados de la evaluación del Desempeño sobre la Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente (SASISOPA-F-007).      9. La revisión de resultados por parte de la Dirección y las acciones que se deriven de ésta (SASISOPA-F-008).      10. Las indicaciones a seguir para la implementación del Sistema de administración (SASISOPA-F-007).      11. El funcionamiento operativo y la implementación de controles (SASISOPA-F-008).      12. La información necesaria para cumplir con los requisitos del Sistema de Administración (SASISOPA-F-008).      13. Los impactos asociados a sus actividades laborales (SASISOPA-F-008).      14. Los beneficios de un mejor desempeño (SASISOPA-F-008).      15. Las medidas a adoptar en situaciones de emergencia (SASISOPA-F-008).      16. Las propuestas de mejora, sugerencias y peticiones de información (SASISOPA-F-008).   2. **El Representante Técnico** determinará los medios de comunicación entre los diversos niveles de la Estación de Servicio, los cuales serán idénticos a lo plasmado en el organigrama funcional (Comunicación del Organigrama; SASISOPA-F-004), tanto en sentido ascendente como descendente. Asimismo, también deberá estar prevista la comunicación horizontal, dentro de departamentos y entre departamentos.   3. **El Representante Técnico** deberá elegir la metodología de comunicación a utilizar en función del tipo de documento, así como su confidencialidad. Entre los métodos a utilizar, se encuentran los siguientes:      1. **Tablón de anuncios:**   **El Representante Técnico** deberá tener un Tablón de anuncios,con la finalidad de mantener información de interés sobre el Sistema e información referente al sector. El tablón debe servir además para exponer la *Política del Sistema de Administración y los Objetivos*, así como comunicados de interés general.   * + 1. **Documentos o registros físicos:**   **El Representante Técnico (O la persona que éste designe),** cuando la comunicación deba realizarse por medio de **documentos físicos,** solicitará la firma del(los) empleado(s) que recibe el documento en la Lista de Asistencia y Distribución de Información; SASISOPA-F-038, en tiempo y forma.   * + 1. **Capacitaciones, reuniones, charlas, etc.:**   **El Representante Técnico (O la persona que éste designe)** impartirá capacitaciones, reuniones y charlas (herramientas de comunicación); deberá convocar a todos los responsables de departamentos y a quien estime oportuno. También puede convocar reuniones por áreas.  Las reuniones y la documentación entregada se deberán registrar en la Lista de Asistencia y Distribución de Información; SASISOPA-F-038, en tiempo y forma.   * + 1. **Quejas:**   **Todo trabajador o personal externo a la estación** tendrá derecho de manifestar sus quejas de manera escrita (Formato Correspondiente De Quejas Y Sugerencias; SASISOPA-F-010) y depositarlas en el *Buzón de Quejas y Sugerencias.*  Consulta el Procedimiento de Quejas y Sugerencias; SASISOPA-P-009.   * + 1. **Sugerencias:**   **Todo trabajador o personal externo a la estación** puede participar de forma directa en la mejora del Sistema, proponiendo sugerencias o comentarios de forma escrita. Hacer uso del Formato Correspondiente De Quejas Y Sugerencias; SASISOPA-F-010.   * + 1. **Señalización.**   1. **Los Empleados** deberán recibir la información solicitada y firmar, en todos los casos, el formato de evidencia de comunicación de información (Lista de Asistencia y Distribución de Información; SASISOPA-F-038).   2. **El Representante Técnico** es responsable de resguardar los registros generados, de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento para la Elaboración y Control de Documentos y Registros.  1. **Comunicación a Contratistas y Visitantes.**     1. **El Representante Técnico y/o** **el personal que éste asigne** serán los responsables de la comunicación con contratistas y visitantes y deberán consultar la información listada a continuación para su envío:  * Los Riesgos Inherentes al Lugar de Trabajo. * Plan de Atención a Emergencia; SASISOPA-PN-001 de la Organización. * Aspectos Ambientales Relacionados con sus Actividades, manifestados en el Formato Identificación y Evaluación de Peligros e Impactos; SASISOPA-F-001,   Esta información deberá ser comunicada antes de la realización de cualquier trabajo o visita en las instalaciones de la Estación de Servicio.   * 1. **El Representante Técnico** o la persona que éste designe, será el encargado de solicitar al contratista la descripción de riesgos de las actividades que desarrollará en la estación de servicio.   2. **El Contratista y/o Visitante,** está obligado a facilitar al Representante Técnico los riesgos inherentes a la actividad que desarrollará en las instalaciones.   3. **El Representante Técnico o personal que éste asigne,** realizará la comunicación de lo mencionado en el punto 2.1. una vez que se cuente con la autorización de contratación del cliente o la fecha y hora programada para la recepción del visitante. **La comunicación deberá ser vía correo electrónico,** solicitando al destinatario la confirmación de recepción de los documentos, como evidencia de la comunicación.   4. **El Contratista y / o Visitante,** deberá firmar la Lista de Asistencia y Distribución de Información; SASISOPA-F-038) el día de ejecución de sus actividades o visita, como aceptación y conocimiento de los riesgos dentro de las instalaciones y el Plan de Emergencia y Aspectos Ambientales relacionados con sus actividades.   5. **El Representante Técnico y/o el personal** que este asigne, es el responsable de asegurar las comunicaciones internas con los contratistas y visitantes por medio de tablones de anuncios, así como las diversas señalizaciones de información y de emergencia que se encuentran ubicadas en las instalaciones.   6. Se tratará como comunicación externa cualquier solicitud de información por partes de estos, que no se mencione anteriormente.  1. **Comunicación Externa.**     1. Estas comunicaciones las pueden realizar las diferentes partes interesadas, como clientes, accionistas, dependencias de gobierno, los proveedores, etc.    2. **El Representante Técnico** será el encargado de evaluar y dar resoluciones (Positivas o negativas) a las partes interesadas si es que estas solicitan a la Estación de Servicio información acerca del Sistema de Administración.    3. **El Representante Técnico,** al decidir de manera positiva la facilitación de información, deberá generar un registro de comunicación externa; este podrá ser un **correo electrónico,** solicitando al destinatario la confirmación de recepción. Caso contrario, deberá regresar al punto 3.2.    4. **El Representante Técnico** o la persona designada por la Alta Direcciónsupervisará la comunicación externa. Todos los comunicados externos se documentarán, así como la respuesta que se dé a los mismos (Impresión de Pantalla de correos electrónicos), sobre todo en el caso de las quejas.    5. **El Representante Técnico** se asegurará que toda la comunicación externa relevante sea atendida y se le dé seguimiento. 2. **Participación.**    1. **El Representante Técnico** deberá promover la participación del personal involucrado en el Sistema de Administración en todos los niveles de la organización.   La participación del personal podrá desarrollarse al final de las jornadas de capacitación (Programa de Capacitación y Desarrollo de Habilidades; SASISOPA-PR-007) y quedará documentada.  La documentación de participación podrá ser:   * Formato Correspondiente De Quejas Y Sugerencias; SASISOPA-F-010.   1. Otra forma de participación es el reporte de los actos y condiciones inseguras de trabajo, así como la identificación de actos y condiciones que pueden dañar al ambiente.   **El personal** deberá realizar estos reportes cada vez que se detecten actos y condiciones inseguras de trabajo y al ambiente. Para esto, deberá comunicar al Representante Técnico el hallazgo y procederá a hacer uso del procedimiento de Reporte de Actos, Condiciones Inseguras Y Aspectos Ambientales (SASISOPA-P-008) para la descripción del mismo.   * 1. **El Representante Técnico** evaluará la información obtenida de la participación en los diferentes formatos utilizados y procederá a generar las Acciones Correctivas o Preventivas(Si aplica), conforme a lo establecido en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas; SASISOPA-P-028.  1. **Consulta a los trabajadores.**     1. La consulta a los trabajadores que se encuentran dentro del alcance del Sistema de Administración de Seguridad Operacional, Seguridad Industrial y la Protección al Medio Ambiente, se lleva a cabo mensualmente.   Los métodos de consulta a utilizar podrán ser:   * Encuestas * Cuestionarios   Para ambos casos, el formato de diseño es libre, respetando en todo momento lo indicado en el Procedimiento de Elaboración y Control de Documentos y Registros; SASISOPA-P-010.   * 1. **El Dueño del Proceso** será el responsable de realizar la consulta a los trabajadores y evaluar las mismas para la mejora del sistema. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS:** | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN:** | | |
| Éste procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8. | | |
| **ANEXOS:** | | |
| SASISOPA-F-001; Identificación y Evaluación de Peligros e Impactos.  SASISOPA-F-003; Comunicación de Política y Objetivos.  SASISOPA-F-004; Comunicación Organigrama.  SASISOPA-F-005; Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales.  SASISOPA-F-006; Matriz de Comunicación de Requisitos Legales.  SASISOPA-F-007; Revisión por la Dirección.  SASISOPA-F-008; Informe de Revisión por la Dirección.  SASISOPA-F-010; Quejas y Sugerencias.  SASISOPA-F-038; Lista de Asistencia y Distribución de Información.  SASISOPA-P-008; Procedimiento de Reporte de Actos. Condiciones Inseguras y Aspectos Ambientales.  SASISOPA-P-009; Procedimiento de Quejas y Sugerencias.  SASISOPA-PN-001; Plan de Atención de Emergencias.  SASISOPA-PR-007; Programa de Capacitación y Desarrollo de Habilidades.  Acciones Correctivas y Preventivas. | | |

**BESGAS S.A. DE C.V.**

|  |  |
| --- | --- |
| Fecha de Publicación: JUNIO 2018. |  |
| Vigencia: JUNIO 2018 - JUNIO 2020. |  |
| Revisión: 1 |  |

**QUEJAS Y SUGERENCIAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elaborado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| KAREN GONZÁLEZ DOMÍNGUEZ. | Representante Técnico. |  |  |
| Revisado y Aprobado por: |  |  |  |
| Nombre | Puesto | Fecha | Firma |
| JOSÉ LUIS SALAZAR PEÑA. | Alta Dirección. |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso:** Quejas y Sugerencias. | | |
| **OBJETIVO**: | | |
| Dar seguimiento a los comentarios, quejas y/o sugerencias expresadas, atendiendo conflictos, reclamos, denuncias o cualquier otra situación de todos los trabajadores de la empresa y demás público, con el fin de garantizar la correcta gestión de las incidencias, para resolver y mejorar en las actividades o en los servicios que se prestan. | | |
| **ALCANCE:** | | |
| Todas las solicitudes, necesidades de información, quejas y sugerencias, tanto internas como externas, relacionadas con el sistema de administración. | | |
| **REFERENCIAS:** | | |
| 1. Manual Integral del Sistema de Administración. 2. Disposiciones Administrativas de Carácter General que establecen los Lineamientos para la conformación, implementación y autorización de los Sistemas de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicables a las actividades del Sector Hidrocarburos. 3. Guía para la conformación del Sistema de Administración de Seguridad Industrial, Seguridad Operativa y Protección al Medio Ambiente aplicable a las actividades de Expendio al Publico de Gas Natural, Gas Licuado de Petróleo y Petrolíferos. 4. Formato documento (SASISOPA-F-037). 5. Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010). 6. ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad. 7. ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental. 8. NOM*-*005*-*ASEA*-*2016*,* Diseño, construcción, operación y mantenimiento de Estaciones de Servicio para almacenamiento y expendio de diésel y gasolinas. | | |
| **DEFINICIONES:** | | |
| 1. **Atención Telefónica:** Herramienta de comunicación destinada para establecer contacto, garantizando la correcta gestión de las incidencias (comentarios, quejas y/o sugerencias). 2. **Buzón Electrónico:** El correo electrónico o email es un servicio que sirve para enviar y recibir mensajes donde cualquier usuario puede expresar su queja, sugerencia o comentario. 3. **Buzón de Quejas y Sugerencias:** Tiene como objetivo recoger las quejas y sugerencias del público interno y externo sobre el funcionamiento y los servicios que presta la estación de servicio. 4. **Formatos:** Es el conjunto de las características técnicas de documentos físicos tanto como virtuales, destinados para evidenciar los comentarios, quejas y/o sugerencias. 5. **Queja:** Se entiende por queja, aquella expresión que tiene por objeto, poner en conocimiento del centro cualquier irregularidad en la misión de éste. 6. **Sugerencia:** Es aquella propuesta formulada, que tiene por objetivo mejorar la gestión y los servicios del lugar. 7. **Usuarios:** Son todas las personas que se vean beneficiadas directa e indirectamente por parte de la empresa las cuales son susceptibles de poder presentar comentarios, quejas y/o sugerencias en las diferentes herramientas establecidas. | | |
| **RESPONSABILIDADES:** | | |
| 1.- Representante Técnico.   * Controlar las herramientas de recolección de información. * Notificar al Dueño del Proceso las quejas y sugerencias que presenta su área. * Retroalimentar al Dueño del Proceso en la atención de las quejas y sugerencias. * Dar seguimiento a la atención, respuesta y seguimiento de las quejas y sugerencias relacionadas con el Sistema de Administración y Operación de la Estación.   2.- Dueño del Proceso.   * Dar respuesta y solución a las quejas y sugerencias emitidas a su departamento hasta su cierre total. | | |
| **DIAGRAMA DE FLUJO:** | | |
|  | | |
| **PROCEDIMIENTO:** | | |
| 1. **Manifestación de Quejas y Sugerencias.**   La manifestación de Quejas y Sugerencias deberán estar sujetas a las siguientes consideraciones:  • Las sugerencias podrán ser emitidas a título personal o en grupo.  • Para poder formular una queja y/o sugerencia será necesario aportar los datos solicitados en los formatos. (No se le dará seguimiento a ninguna queja o sugerencia en la que no se haya cumplido este requisito, a menos que, la queja y/o sugerencia, implique un impacto considerable para la Estación de Servicio).  • La tramitación de la información recibida será totalmente CONFIDENCIAL.  • El Representante Técnico ejercerá la función de enlace y de control de la información pero no de resolución de la queja o implantación de la sugerencia.   * Bajo ningún concepto se admitirán descalificaciones personales, ni juicios de valor, ni otras afirmaciones si no vienen debidamente justificadas, respetando en cualquier caso la dignidad personal y profesional de todos los que laboran dentro de la Estación de Servicio.   1. **Empleados, contratistas, visitantes o externos** podrán manifestar inconformidades o sugerencias a la estación, para esto, hará uso de los formatos y medios que éste procedimiento menciona.   Los medios aceptados para la manifestación de Quejas y/o Sugerencias son:   * + 1. **Atención Telefónica.**   Se podrán manifestar quejas y sugerencias por este medio. La línea telefonía designada para los comentarios, quejas y/o sugerencias, estará disponible en horarios hábiles de la Estación. El usuario podrá formular libremente su opinión.   * + 1. **Buzón de Quejas y Sugerencias.**   El buzón de quejas estará ubicado cerca a la ventanilla de facturación. Deberá tener disponible el formato Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-010 impreso para que, quien desee redactar una queja y/o sugerencia, lo pueda hacer sin ningún impedimento.   * + 1. **Buzón Electrónico.**   El manifestante de la queja y/o sugerencia podrá redactarlas y enviarlas por medio de un correo electrónico, mismo que deberá ser proporcionado por cualquier personal de la estación.   1. **Recopilación de Información de acuerdo al método de manifestación.**    1. **El Representante Técnico** deberá recolectar la información generada por empleados, contratistas, visitantes o externos de acuerdo a la metodología utilizada para manifestarla:       1. **Atención Telefónica.**   **El Representante Técnico** registrará todas las llamadas recibidas en el formato Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-010.   * + 1. **Buzón de Quejas (Recepción).**   **El Representante Técnico** se encargará de abrir el buzón de quejas todos los lunes   * + 1. **Buzón Electrónico.**   **El Representante Técnico** registrará los correos electrónicos recibidos (donde se manifiesten quejas y sugerencias) en el formato Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-010.   1. **Registro, comunicación interna y análisis de las Quejas y Sugerencias.**    1. **El Representante Técnico** deberá registrar todas las quejas y sugerencias obtenidas en los diferentes medios en la Matriz de Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-041, la cual servirá para darle seguimiento a la atención de las mismas.    2. **El Representante Técnico** comunicará al Dueño del Proceso donde se presenta la queja y/o sugerencia, la existencia de las mismas. La comunicación se hará de acuerdo a lo mencionado en el Procedimiento de Comunicación, Participación y Consulta; SASISOPA-P-007.    3. **El Representante Técnico y el Dueño del Proceso** deberán analizar las quejas y/o sugerencias existentes, con la finalidad de generar una estrategia para corregir o mejorar las observaciones obtenidas. Si se decida corregir o mejorar, se pasa al siguiente punto, de lo contrario, termina el procedimiento 2. **Implementación, seguimiento, medición y cierre.**    1. **El Dueño del Proceso** deberá implementar las estrategias establecidas en el punto anterior.    2. **El Representante Técnico y Dueño del Proceso** medirán la eficacia y darán seguimiento a las actividades implementadas hasta su cierre, en función de la complejidad de dichas actividades. Si éstas son eficaces y ayudan a corregir o mejorar la queja y/o sugerencia, se dará por cerrada; caso contrario, se deberá regresar al punto 3.3. Esta actividad deberá ser registrada en la Matriz de Quejas y Sugerencias; SASISOPA-F-041.    3. **El Representante Técnico** verificará el cierre total de las quejas y/o sugerencias (totales) de acuerdo al siguiente indicador:     **%FA= ()\*100** Dónde:  %FA: porcentaje de formatos atendidos.  FR: formatos revisados y con respuesta.  FT: total de formatos recibidos en el buzón.  Dicho indicador se debe mantener por lo menos al 90%.   * 1. **El Representante Técnico** dará a conocer esta información a la Alta Dirección por medio del Formato Revisión por la Dirección (SASISOPA-F-007) apartado 3. | | |
| **CONTROL DE CAMBIOS:** | | |
| **CAMBIOS** | **FECHA DE CAMBIO** | **MOTIVO DEL CAMBIO** |
|  |  |  |
| **DISTRIBUCIÓN:** | | |
| Éste procedimiento debe distribuirse como lo especifica el Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros (SASISOPA-P-010), Apartado 2, párrafo 2.2.8. | | |
| **ANEXOS:** | | |
| SASISOPA-F-010; Quejas y Sugerencias Internas.  SASISOPA-F-011; Encuesta de Satisfacción.  SASISOPA-F-012; Revisión por la Dirección. | | |