



# ACTUALIZACIÓN DE CONTENIDOS SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD



REVISO	APROBO
	
Coordinador de Calidad	Gerencia general

# Objetivos

1. Dar a conocer el Sistema de Gestión de Calidad de la organización.
2. Identificar los conceptos claves para el entendimiento del Sistema de gestión de Calidad.
3. Hacer toma de conciencia de la importancia de la interacción con la calidad.
4. Integrar a todos los trabajadores en el mejoramiento del sistema de gestión.

# Contenido

- ✓ Objetivos de la presentación
- ✓ Certificación ISO 9001: 2015
- ✓ Conceptos básicos de Calidad
- ✓ Mapa de Procesos
- ✓ Organigrama
- ✓ Partes Interesadas
- ✓ Contexto Organizacional
- ✓ Gestión de riesgos y oportunidades
- ✓ Indicadores de Gestión
- ✓ Responsabilidades con el SGC
- ✓ Toma de Conciencia



# Términos y definiciones

4



**ISO = International Organization for Standardization**

**Organización Internacional de Normalización**

Es el mayor desarrollador mundial de estándares internacionales voluntarios y facilita el comercio mundial al proporcionar estándares comunes entre países.

El uso de estándares facilita la creación de productos y servicios que sean seguros, fiables y de calidad

# CERTIFICACION

5

**ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:**  
**ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:**

## **INSEPET S.A.S.**

**Carrera 90 No. 17B - 81 Bodega 20, Bogotá D.C., Colombia**

**ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:**  
**has been audited and approved based on the specified requirements of:**

### **ISO 9001:2015**

**Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:**  
**This certificate is applicable to the following scope:**

**Aforo de tanques para  
almacenamiento de combustibles  
en estaciones de servicio a nivel  
nacional.**

**No aplica: 8.3**

**Capacity of tanks for storage of  
fuels in service stations nationwide**

# Estructura de la Norma ISO 9001:2015

6



La norma ISO 9001 :2015 consta de 10 capítulos de los cuales 7 de ellos son auditados por las organizaciones certificadoras.

# Términos y definiciones

7

- ▶ **Calidad:** Capacidad que posee un objeto o servicio de satisfacer las necesidades o los requerimientos esperados según un parámetro establecido.
- ▶ **Mejoramiento continuo:** filosofía que intenta optimizar y aumentar la calidad de un producto, proceso o servicio.
- ▶ **Ciclo PHVA:** (Planear - Hacer - Verificar - Actuar) Procedimiento lógico y por etapas para la mejora continua.



# Términos y definiciones

## ¿Que es un proceso ?

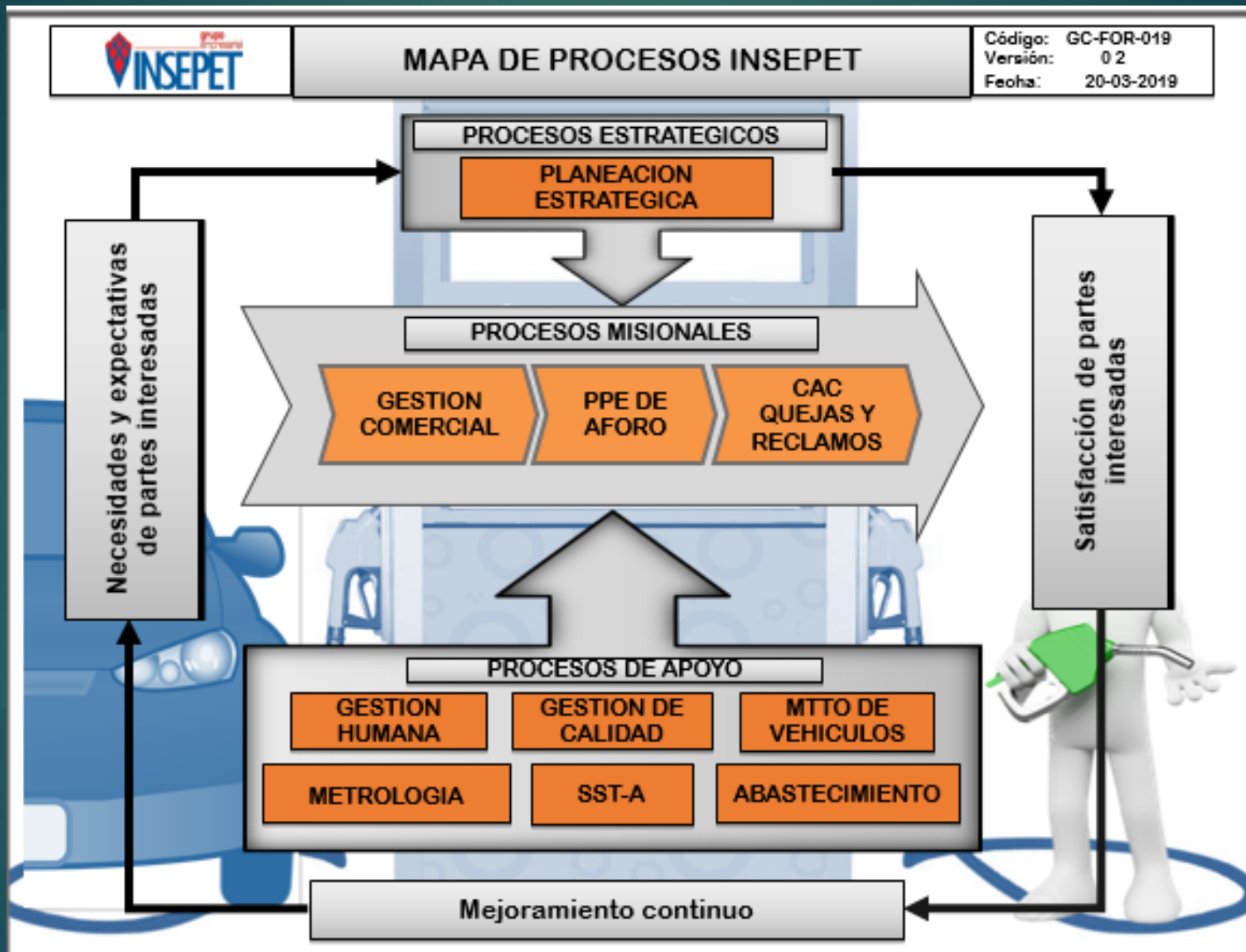
Es un **conjunto** de **actividades** que convierten insumos en productos de mayor valor para el cliente (ciudadanía).



### ISO 9000:

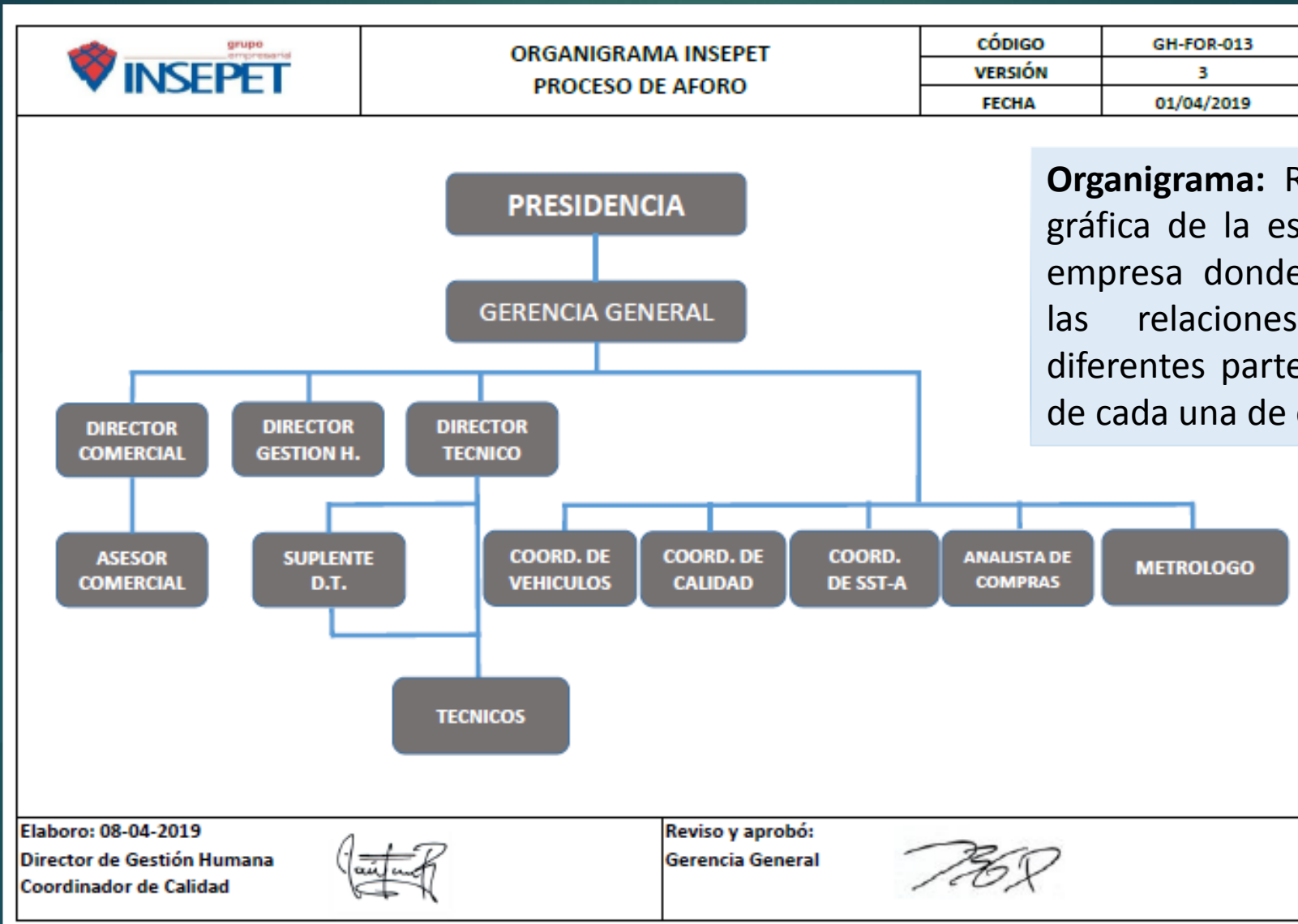
“Conjunto de actividades **mutuamente relacionadas** o que **interactúan**, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

# MAPA DE PROCESOS



# ORGANIGRAMA

10

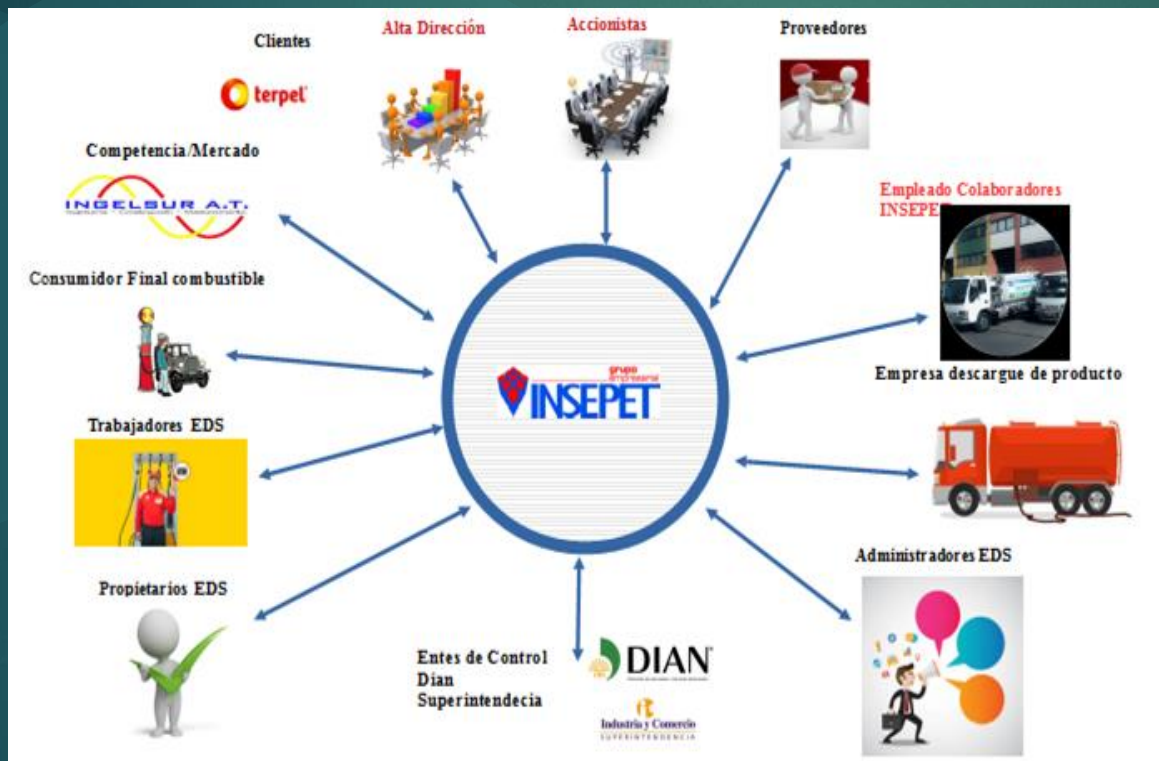


**Organigrama:** Representación gráfica de la estructura de la empresa donde se muestran las relaciones entre sus diferentes partes y la función de cada una de ellas.

# PARTES INTERESADAS

11

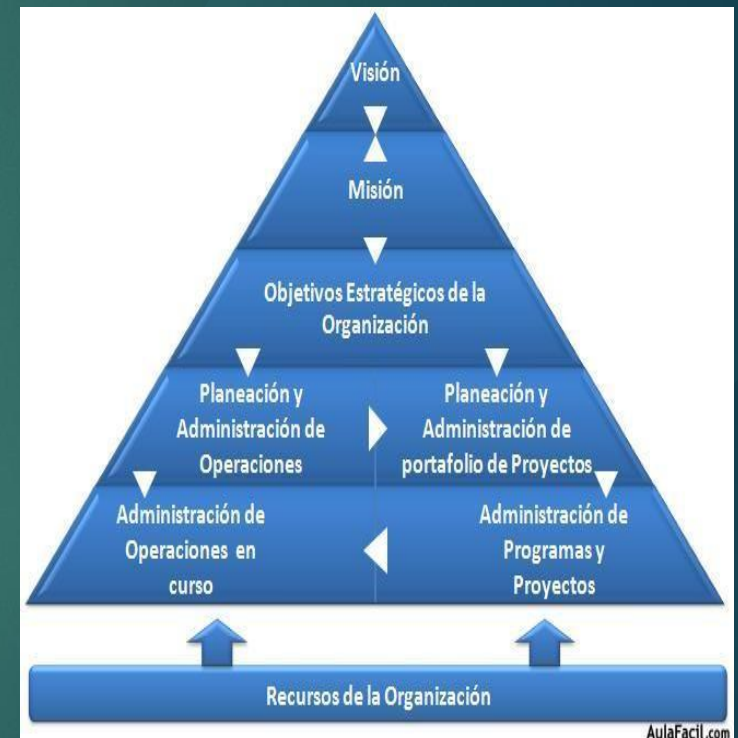
Las **partes interesadas** son cualquier individuo, grupo u organización que forme **parte** o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio.



Un ejemplo de las **partes interesadas** son los clientes de nuestra compañía.

# CONTEXTO ORGANIZACIONAL

En INSEPET esta determinado teniendo en cuenta los aspectos internos y externos que influyen en los resultados de la organización y que afectan de manera positiva y/o negativa la gestión de su sistema de calidad.



# MISION INSEPET

Nuestra Misión es brindar soluciones integrales, innovadoras y rentables para nuestros Clientes, con los mas altos estándares de Calidad, Seguridad industrial, Responsabilidad social y Cuidado del Medio Ambiente.



**Misión:** Propósito por el cual una organización existe



# VISION INSEPET

Al 2021 el Grupo Empresarial INSEPET se consolidará como la compañía líder en soluciones tecnológicas para EDS y a su vez incursionaremos en nuevos mercados con al menos tres nuevas líneas de negocio, con el mejor personal calificado y altos estándares de calidad.



**VISION:** Es una imagen que la organización plantea a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro, una expectativa ideal de lo que espera que ocurra





# Política de Calidad

INSEPET S.A.S establece como política de calidad el alcanzar y mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos, aplicando técnicas eficaces, cumpliendo con los requisitos legales, contractuales o de otra índole.

Garantizando así, la mejora continua en nuestros procesos, la confianza de nuestros clientes y aliados comerciales, con un equipo humano competente e integro, buscando la excelencia y la satisfacción de nuestros clientes.



# Objetivos de Calidad

Son la mejor manera de destacar los elementos claves de la **política de calidad** y encontrar un eje central para trabajar hacia la mejora.

Intención de la política	Objetivo de Calidad	Meta Propuesta	Método de Evaluación	Proceso Responsable
Alcanzar y mantener altos estándares de calidad en todos sus procesos, aplicando técnicas eficaces	Planear, programar y ejecutar servicios de aforo de calidad en los tiempos y con los requisitos pactados con el cliente	Mantener el índice de Salidas No Conformes en un porcentaje $\leq 6\%$ de los servicios ejecutados	Indicador de Salidas No Conformes	PPE-Aforo
Garantizando así la mejora continua en nuestros procesos, la confianza de nuestros clientes y aliados comerciales	Mantener en control las peticiones quejas y reclamos generando acciones eficientes que conlleven a su disminución	Mantener el índice de Peticiones Quejas y Reclamos en un porcentaje $\leq 6\%$ de los servicios ejecutados	Indicador de Peticiones, Quejas o Reclamos	PPE-Aforo Gestión de Calidad
Con un equipo humano competente e integro	Contar en cada uno de los puestos de trabajo con personal capacitado y con el conocimiento necesario para la ejecución de sus labores	Lograr calificaciones sobresalientes como resultado de las capacitaciones con valores $\geq 3,5$	Indicador de Eficiencia del Programa de Formación	Gestión Humana
Buscando la excelencia y la satisfacción de nuestros clientes	Generar productos y servicios que aseguren la satisfacción del cliente y demás partes interesadas	Mantener una calificación en los resultados de la encuesta de satisfacción $\geq 70\%$	Resultados de la Encuesta de Satisfacción al Cliente	Gestión de Calidad

# Gestión del Riesgos y Oportunidades

17

Es planificar e implementar **acciones para abordar los riesgos y las oportunidades** con el fin de:

- a) aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad
- b) aumentar la probabilidad de los eventos que tienen influencia positiva
- c) disminuir los mismos parámetros en los eventos de impacto negativo.



**Riesgo:** es la combinación de la probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas.

**Oportunidad:** toda circunstancia en la cual existe la posibilidad de lograr algún tipo de mejora



# Indicadores de gestión

- ▶ Expresión cuantitativa del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud al ser comparada contra una referencia puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso.



## EFFECTIVIDAD

$$\frac{\text{Resultados Alcanzados}}{\text{Resultados Planificados}}$$

## EFICIENCIA

$$\frac{\text{Recursos Planificados}}{\text{Recursos Utilizados}}$$

## CALIDAD

$$\frac{\text{Calidad de Producción}}{\text{Calidad para el cliente}}$$

## Productividad:

$$\frac{\text{Bienes y servicios producidos}}{\text{Trabajo, Energía, materiales}}$$

Gracias por su  
atención



# ¿ Preguntas ?

