

## 1 PERFIL DEL ORGANISMO

Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), es un Organismo descentralizado del Gobierno Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propios, en los términos del Decreto Presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 22 de agosto del 2002, por el que se abroga el que creó a Aeropuertos y Servicios Auxiliares publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 12 de junio de 1965.

ASA se contempla, de acuerdo con su visión, como un Organismo consolidado cuya infraestructura y personal ofrece y promueve servicios operativos, administrativos, técnicos, de suministro de combustibles, y de desarrollo tecnológico que haga rentable el mayor número de aeropuertos posible a través de la diversificación y venta de servicios comerciales. Busca convertirse en una operadora aeroportuaria mexicana de clase mundial que administre una red de aeropuertos en el país y, a través de alianzas estratégicas, participa en la operación de otros aeropuertos a nivel internacional; que satisfaga la demanda de combustibles para la aviación con modernas instalaciones y ofrezca un experimentado y competitivo servicio de consultoría y desarrollo de proyectos.

La misión de ASA consiste en proporcionar los servicios que permitan comunicar al mayor número de poblaciones a través de una red aeroportuaria eficiente y competitiva, enlazando las diversas regiones del país y a éste con el ámbito internacional, así como desarrollar nuevos proyectos aeroportuarios en coordinación intersectorial y en los Estados con el objeto de contribuir al bienestar social, económico y cultural del país.

Uno de los procesos básicos del Organismo lo constituye la recepción, almacenamiento y suministro de combustibles de aviación, incluyendo los correspondientes procesos de control de calidad, seguridad y mantenimiento.

Sus clientes principales son las líneas aéreas comerciales, taxis aéreos y demás compañías de aviación general y privada.

Asimismo, ASA ha diversificado sus oportunidades de negocios, incorporando el servicio de suministro de combustible automotriz, a través de la operación de la Estación de Servicio del Aeropuerto de la Ciudad de México, proporcionando a sus clientes un servicio oportuno y eficaz. Los clientes principales de la Estación, lo constituyen los conductores de vehículos particulares, los conductores de los vehículos que prestan servicios aeroportuarios en la plataforma del Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México, los vehículos oficiales del Organismo.

El domicilio legal del Organismo está en la **Ciudad de México**<sup>21</sup>, donde se localizan las oficinas centrales, además, se tienen ubicaciones en diferentes partes del país por lo que toca a las estaciones de combustible foráneas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	1 de 46

## 2 JUSTIFICACIÓN

El área de combustibles de Aeropuertos y Servicios Auxiliares operaba con un enorme rezago en todos los sentidos, desorganización y procesos inseguros. La infraestructura y equipo en sus 65 Estaciones de Combustibles presentaban deterioro por falta de mantenimiento y un nulo desarrollo tecnológico. No se contaba con una estrategia de inversiones, ni con planes maestros de desarrollo que permitieran una planeación ordenada y la atención adecuada a las expectativas del mercado aeronáutico a nivel nacional.

Sus técnicos y personal de mando, no recibían capacitación ni reentrenamiento y no eran provistos de una dotación regular y suficiente de uniformes y equipo de protección personal. Las estructuras eran obesas e ineficientes y no se contaba con los datos que facilitarían la toma de decisiones, tampoco se tenían cédulas de especificación de puestos.

Además, se carecía de un plan de trabajo y de la definición de una visión, misión, estrategia y valores. Faltaba la documentación de los procesos fundamentales, de registros y se trabajaba con un viejo manual de operación de 1994. Asimismo, el marco normativo de los combustibles de aviación se había quedado estancado en un Proyecto de Norma Oficial Mexicana.

La desorganización, el descuido y la falta de motivación y preparación del personal, era el común denominador de esta área, con altos costos de operación y un hermético burocratismo que la hacían inviable en lo económico y en la eficiencia operativa, sin descartar la falta de planeación para el manejo de los recursos públicos asignados. No existía ni un enfoque sistémico y menos una preocupación por satisfacer los requerimientos del cliente/ciudadano.

Para impulsar la transformación integral de esta área y a partir del nuevo Estatuto Orgánico de ASA, publicado en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de octubre de 2004, se puso en marcha el Programa Estratégico de Modernización que por los resultados obtenidos a un año de implantación, maduró en el Sistema de Gestión de Combustibles (SIGEC).

En él, se dio especial importancia para apuntalar la transformación, a los sistemas de Gestión de Calidad y de Gestión Ambiental, basados en las normas internacionales ISO 9001 y 14001. Además, se impulsa la innovación tecnológica, la seguridad e higiene en el trabajo, la administración de proyectos, la optimización de recursos, y la capacitación y el reentrenamiento. Esto derivó en el 2006, en la certificación de 35 Estaciones bajo los estándares ISO 9001 y 14001; y en 2008 la certificación de tres estaciones bajo los estándares de la norma OHSAS 18001.

Los objetivos fundamentales han sido: la estandarización de procesos; la optimización de recursos, la innovación tecnológica y contar personal motivado y preparado. Todo esto está soportado en las tecnologías de la información que confluyen en el Portal de Combustibles al servicio en red de todo el personal de la unidad negocios, con un monitoreo operativo cotidiano en línea en el Centro de Información y Control de Combustibles (CICC).

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	2 de 46

Actualmente ASA opera 60 Estaciones de Combustibles y **1 punto de suministro**<sup>20</sup>, cuenta con mil 200 técnicos y más de 500 vehículos de servicio. Suministra 8.5 millones de litros diarios de turbosina y gasavión a aproximadamente 2,400 aeronaves de México y distintas partes del mundo.

Junto con este Sistema de Gestión se han puesto en marcha además los nuevos sistemas de medición de flujo y de nivel, así como de control de suministro. A la vez, se ha impulsado el diseño y construcción de unidades de servicio de nueva tecnología. Este equipamiento coadyuva al manejo transparente y confiable del combustible.

Asimismo, como primera etapa en el 2005 se documentó y en 2006 se implementó en tres Estaciones el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGS) en apego a la norma OHSAS 18001, teniendo como meta para el 2007 certificar las tres estaciones bajo esta norma, como una segunda etapa se considera implementar la gestión de seguridad y salud en el trabajo en nueve estaciones, mismas que cuentan con la mayor inversión en infraestructura. Posteriormente se implementará gradualmente en el resto de las estaciones de combustibles. En todo este esfuerzo de documentación, implantación y certificación, se ha contado con la colaboración del Instituto de Ingeniería de la UNAM.

Parte esencial en esta transformación ha sido la compactación de las estructuras a través de un esquema de redimensionamiento y redefinición de plantillas tipo. De 36 diferentes puestos operativos se pasó a uno sólo. Para ello se alineó a alrededor de 800 Técnicos de muy bajos sueldos, al nivel salarial 7. Todos ellos han recibido capacitación y reentrenamiento constante. Al mismo tiempo se concluyó la matrícula y dio inicio la carrera con reconocimiento oficial de Técnico Operativo en Combustibles de Aviación, en asociación con el Instituto Politécnico Nacional.

A finales de 2005, el SIGEC recibió el Reconocimiento INNOVA por parte de la Presidencia de la República, luego de un proceso de evaluación documental y muestreo en campo para corroborar la eficacia de esta práctica de buen gobierno. En 2006, entre otros logros, la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) hizo un reconocimiento a ASA combustibles por la calidad y seguridad de su servicio. Además, a través del reconocimiento de la prestigiada revista Information week, se confirmó a ASA combustibles como una de las 50 empresas más innovadoras de México. Asimismo, por primera vez se inscribió el nombre de esta organización entre las tres mejores compañías de suministro de América Latina.

En 2008 se logró la certificación del proceso de suministro en 9 estaciones de combustible más. Por otro lado un importante Equipo de trabajo constituido por Jefes de Estación y personal del Área de Supervisión, realizó la integración por completo de los tres Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiental y Seguridad y Salud en el Trabajo) al Sistema de Gestión de Combustibles (SIGEC), lo cual apoyará al Organismo a reforzar su política de calidad total.

En resumen, ASA combustibles se ha consolidado en el mercado nacional y se ha abierto al contexto global con una activa participación en foros internacionales. Hoy, ASA combustibles

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	3 de 46

es reconocido en el mercado aeronáutico nacional y mundial como un prestador de servicios que mejora continuamente y que ofrece servicios seguros, eficientes y de calidad, respetando el medio ambiente.

Se basa en una estructura sistémica y tiene un riguroso control de documentos para garantizar su actualización y mejora. Todo el contenido está alineado a la normatividad nacional e internacional aplicable y atiende los requerimientos del cliente/ciudadano.

Está a disposición de toda la organización una nueva versión de documentación electrónica mediante el uso de las tecnologías de la información, que pone a disposición de los involucrados un acervo de conocimiento en línea con una red nacional que conecta a todas las Estaciones.

Considerando que la Dirección de Combustibles, es una unidad de negocios de Aeropuertos y Servicios Auxiliares (ASA), organismo descentralizado del gobierno federal, este Manual de Procedimientos es autorizado por su Dirección General, de acuerdo a las facultades que le asignan los artículos 10 fracción VII del decreto por el que se modifica el similar que creó al Organismo Público Descentralizado Aeropuertos y Servicios Auxiliares y 23, fracción XX del Estatuto Orgánico de ASA, 45 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2º y 59 fracción VI de la Ley Federal de Entidades Paraestatales y 15 del Reglamento de la Ley Federal de Entidades Paraestatales.

Este Manual cuenta con el mapa general del proceso, su descripción, así como los procedimientos específicos, diagramas de flujo, instrucciones de trabajo y formatos, inherentes al proceso de recepción, almacenamiento, suministro y control de calidad de turbosina y gasavión. Y a los procesos relativos a la administración y operación de la Estación de Servicio. En los aspectos de administración y operación y de contratación de servicios auxiliares, prevalece la observancia a las Leyes y normas aplicables a cada actividad y los manuales internos de ASA.

La actualización y mejora de los documentos que contiene este Manual, se realizarán con apego a lo establecido en el procedimiento de PST-01 Control de Documentos.

### **ALCANCE**

El Sistema de Gestión de Combustibles, está desarrollado conforme a los requisitos estipulados en las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004. Es aplicable al proceso de recepción, almacenamiento y control de calidad de turbosina y gasavión en las Estaciones de Combustibles, que se citan en el documento "Sitios que Comprende el Sistema de gestión de combustibles". El proceso de suministro de combustible y la gestión de seguridad y salud en el trabajo bajo la Norma OHSAS 18001:2007 aplican sólo en aquellas Estaciones donde el organismo los ha implementado de manera formal. Con relación a las oficinas centrales ubicadas en la Ciudad de México funcionan sólo como apoyo administrativo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	4 de 46

En las Estaciones de Combustibles de la Red de Aeropuertos de ASA, para efectos de realización de auditorías, deberá considerarse en el proceso de recepción, almacenamiento, control de calidad y suministro de turbosina y gasavión únicamente la norma ISO 9001:2008 y tomando en cuenta que por su estructura de organización (solamente Jefe de Estación y Técnicos), los procesos de compras y contratación de servicios son realizados por las áreas de trabajo de los Aeropuertos, se considera un mecanismo de control similar al utilizado para proveedores externos.

En la Estación de Servicio de la Ciudad de México, aplica para los procesos operativos de recepción y suministro de combustible automotriz (gasolina premium, magna y diésel), conforme a los requisitos estipulados en la norma ISO 9001:2008.

Asimismo, la Dirección de Combustibles, ha establecido que para el caso de las auditorías de certificación por parte de un organismo externo (Auditorías Externas), estas se realicen en medida de lo posible con un mismo organismo en periodos de tres años, lo anterior con el propósito de dar continuidad a las recomendaciones y hallazgos derivados de las auditorías practicadas.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- MCT-07 Sitios que Comprende el Sistema de Gestión de Combustibles

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASI GOMX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	5 de 46

### 3 EXCLUSIONES PERMITIDAS

#### 7.3 DISEÑO Y DESARROLLO

Los procesos de recepción, almacenamiento, control de calidad y de suministro del combustible de aviación y automotriz se rigen por la reglamentación nacional e internacional aplicable, las cuales establecen las condiciones para controlar la calidad de los combustibles de aviación y automotriz, así como los procedimientos de seguridad para el suministro del combustible, regulan además el almacenamiento y servicio de suministro de los combustibles.

El combustible es producido por el proveedor conforme a las especificaciones de calidad nacional e internacional; la verificación de su calidad, el almacenamiento y el servicio de suministro se rigen por las disposiciones legales y reglamentarias.

En virtud de lo anterior, ASA combustibles no diseña ni desarrolla el producto ni los servicios que presta.

#### 7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

ASA combustibles, en el proceso de Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad, no utiliza bienes, información o propiedad intelectual del cliente, por lo cual, este requisito no aplica en este proceso.

Sin embargo, en el proceso de Suministro de Combustible, el personal técnico de las estaciones y de la Estación de servicio tiene contacto con bienes propiedad del cliente, tales como la toma de combustible de las aeronaves y vehículos automotores, los tambos, tanques o auto tanques que trae el cliente para el suministro de combustible, los vehículos donde el cliente transporta el combustible que compra. Para el suministro también se utiliza la información que proporciona el cliente relativo al itinerario de vuelos. Para reforzar la capacitación del personal, el cliente proporciona manuales de suministro.

Por lo anterior, este requisito sólo aplica al proceso de suministro.

#### 7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN Y DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ASA combustibles verifica cada etapa de sus procesos. En la etapa de recepción, por cada embarque que se recibe se exige al proveedor los certificados de calidad, mismos que se cotejan, e invariablemente se realizan las pruebas a la calidad del producto contra las especificaciones establecidas y contra los certificados que emite la tercera; el producto se somete a un proceso de filtración, el cual es monitoreado durante las operaciones; se tienen establecidos programas de revisión diaria, mensual, trimestral y anual para verificar las condiciones de las instalaciones y equipos de la planta; el personal técnico realiza sus trabajo bajo una supervisión, quien se asegura de que las operaciones se desarrollen

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	6 de 46

conforme a los procedimientos establecidos; tanto el producto almacenado como el que se pone en servicio, se mantienen bajo estricto control, en el que se monitorea su tiempo de reposo, se mantienen cerradas y bajo vigilancia los puntos de entrada y salida, diario se efectúan drenados en los tanques para eliminar impurezas y se realizan pruebas para verificar que el producto preserve sus condiciones.

En la etapa de suministro, antes y durante las operaciones, se verifican las condiciones físicas y de funcionalidad de las unidades de servicio y de las isletas, se supervisan las operaciones realizadas por los técnicos y diariamente se drenan las unidades para asegurar la calidad del producto. Asimismo, durante esta etapa el producto se somete nuevamente a un proceso de filtrado previo a su entrada a la aeronave.

Por todo lo anterior, el requisito de la norma no es aplicable a los servicios que presta la organización.

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASA GOB.MX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	7 de 46

## 4 SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLES

### 4.1 Requisitos Generales

La Dirección de Combustibles, acorde con las Normas Internacionales ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004, mediante el presente Manual y la documentación a la que hace referencia, ha determinado y documentado el Sistema de Gestión de Combustibles, mismo que se implantó y se mantiene en los sitios que hace referencia el apartado de Alcance de este Manual.

Los procesos necesarios para el Sistema se describen en el Mapa de Procesos, en el que se identifican los siguientes:

1. PROCESOS DE PLANEACIÓN Y MEJORA CONTINUA
  - 1.1. Planificación del Sistema
  - 1.2. Revisión del Sistema por la Dirección
  - 1.3. Acciones Correctivas, Preventivas y Oportunidades de Mejora.
2. PROCESOS DE MEDICIÓN
  - 2.1. Medición de los Procesos y del Producto
  - 2.2. Auditorías Internas
3. PROCESOS OPERATIVOS Y DE SOPORTE
  - 3.1. PROCESOS OPERATIVOS
    - 3.1.1. Recepción, Almacenamiento, Control de Calidad y Suministro de Combustible (RACCS)
    - 3.1.2. Recepción y Verificación de la Calidad del Combustible
    - 3.1.3. Almacenamiento, Preservación y Abastecimiento del Combustible
    - 3.1.4. Suministro de Combustible
  - 3.2. PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DE SOPORTE A LA OPERACIÓN
    - 3.2.1. Planeación y control de embarques
    - 3.2.2. Competencias y Formación
    - 3.2.3. Revisión y Mantenimiento de Instalaciones, Equipos y Unidades de Servicio
    - 3.2.4. Compras y Contratación de Servicio
4. PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- MCC-02 Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Combustibles
- MCC-03 Descripción del Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Combustibles

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	8 de 46



## 4.2 Requisitos de la Documentación.

### 4.2.1. Generalidades

La Organización, con el fin de cumplir con las normas internacionales, define como obligatoria la siguiente documentación:

- Manual del Sistema de gestión de Combustibles
- La declaración documentada de la Política, de los Objetivos de la Calidad, de los objetivos de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como de los Objetivos y Metas Ambientales.
- Procedimientos, incluidos los registros requeridos por las normas de gestión.
- Los procedimientos de operación e instrucciones de trabajo en donde quedan incorporados los requisitos señalados por las normas de referencia.
- Formatos de operación.
- Leyes, reglamentos, normas y otros documentos que definen los requerimientos del producto, de seguridad y salud en el trabajo y ambientales aplicables al Sistema.
- Otros documentos que el desarrollo del Sistema requiere para asegurar la eficaz planificación, ejecución y control de los procesos y actividades de la organización.

### 4.2.2. Manual del Sistema (MCT-01)

El Manual del Sistema, es el presente documento y en él se describe, el alcance del Sistema de Gestión de Combustibles (Calidad, Seguridad y Salud en el Trabajo y Ambiental), incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones, la Política del Sistema de Gestión de Combustibles, y cada uno de los apartados de las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004. Hace referencia a las responsabilidades globales del personal, la interacción entre los procesos, elementos principales del Sistema, y a los procedimientos documentados, así como la referencia a los documentos relacionados.

En la siguiente tabla se muestran los elementos del Sistema de Gestión de Combustibles en los cuales se establece el cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 4 e ISO 14001:2004.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	9 de 46

SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLES	ISO 9001	ISO 14001	OHSAS 18001
<b>4 SISTEMA DE GESTIÓN DE COMBUSTIBLES</b>	<b>4 SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>4 SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL</b>	<b>4 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO</b>
4.1 Requisitos Generales	4.1 Requisitos Generales	4.1 Requisitos Generales	4.1 Requisitos generales
4.2 Requisitos de la Documentación	4.2 Requisitos de la Documentación.		
4.2.1. Generalidades	4.2.1. Generalidades	4.4.4 Documentación	4.4.4 Documentación
4.2.2. Manual del Sistema	4.2.2. Manual de la Calidad	4.4.4 Documentación	4.4.4 Documentación
4.2.3. Control de los Documentos	4.2.3. Control de los Documentos	4.4.5 Control de documentos	4.4.5 Control de documentos
4.2.4 Control de los Registros	4.2.4 Control de los Registros	4.5.3 Control de los registros	4.5.3 Control de los registros
5 Responsabilidad de la dirección	5 Responsabilidad de la dirección		
5.1 Compromiso de la Dirección	5.1 Compromiso de la Dirección	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
5.2 Enfoque al cliente	5.2 Enfoque al cliente		
5.3 Política del Sistema de Gestión de Combustibles	5.3 Política de la calidad	4.2 Política Ambiental	4.2 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
5.4 Planificación	5.4 Planificación		
5.4.1 Objetivos de la Calidad	5.4.1 Objetivos de la calidad		
5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Combustibles	5.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		
5.4.3 Aspectos Ambientales		4.3.1 Aspectos ambientales	
5.4.4 Requisitos Legales y otros Requisitos Ambientales y de Seguridad y Salud en el Trabajo		4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	4.3.2 Requisitos legales y otros requisitos 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	10 de 46

5.4.5 Objetivos, Metas y Programas Ambientales, de Seguridad y Salud en el Trabajo y de la Calidad	5.4.1 Objetivos de la calidad	4.3.3 Objetivos, metas y programas	4.3.3 Objetivos y programas
5.4.6 Planeación para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos			4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles.
5.5 Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
5.5.1 Responsabilidad y Autoridad	5.5.1 Responsabilidad y autoridad		
5.5.2 Representante de la Dirección	5.5.2 Representante de la Dirección.	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
5.5.3 Comunicación	5.5.3 Comunicación interna	4.4.3 Comunicación	4.4.3 Comunicación, participación y consulta.
5.6 Revisión por la Dirección	5.6 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la Dirección	4.6 Revisión por la Dirección
5.6.1 Generalidades	5.6.1 Generalidades		
5.6.2 Información para la Revisión	5.6.2 Información de entrada para la revisión	4.6 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la Dirección
5.6.3 Resultados de la Revisión	5.6.3 Resultados de la revisión	4.6 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la Dirección
6 Gestión de los recursos	6 Gestión de los recursos		
6.1 Provisión de Recursos	6.1 Provisión de recursos	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
6.2 Recursos Humanos	6.2 Recursos humanos		
6.2.1 Generalidades	6.2.1 Generalidades		
6.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación	6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia.
6.3 Infraestructura	6.3 Infraestructura	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1 Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad.
6.4 Ambiente de Trabajo	6.4 Ambiente de Trabajo		

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	11 de 46

7 Realización del producto	7 Realización del producto		
7.1 Planificación de la Realización del Producto	7.1 Planificación de la realización del producto		
7.2 Procesos Relacionados con el Cliente	7.2 Procesos relacionados con el cliente		
7.2.1 Determinación de los Requisitos Relacionados con el Producto	7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto		
7.2.2 Revisión de los Requisitos Relacionados con el Producto	7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto		
7.2.3 Comunicación con el Cliente	7.2.3 Comunicación con el cliente		
7.4.1 Proceso de Compras	7.4.1 Proceso de compras	4.4.6 Control operacional	4.4.6 Control operacional
7.4.2 Información de las Compras	7.4.2 Información de las compras	4.4.6 Control operacional	4.4.6 Control operacional
7.4.3 Verificación de los Productos Comprados	7.4.3 Verificación de los productos comprados	4.4.6 Control operacional	4.4.6 Control operacional
7.5 Producción y Prestación del Servicio	7.5 Producción y prestación del servicio.		
7.5.1 Control de la Producción y de la Prestación del Servicio	7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio.		
7.5.2 Validación de los Procesos de la Producción y de la Prestación del Servicio	No aplica		
7.5.3 Identificación y trazabilidad	7.5.3 Identificación y trazabilidad		
7.5.4 Propiedad del Cliente	No aplica en el proceso de RACC Si aplica en el proceso de suministro		
7.5.5 Preservación del Producto	7.5.5 Preservación del producto		
7.6 Control de los equipos de Seguimiento y de Medición	7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición	4.5.1 Seguimiento y medición	4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño
8 Operación para el control ambiental y seguridad y salud en el trabajo			
8.1 Control Operacional		4.4.6 Control operacional	4.4.6 Control operacional

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	12 de 46

8.2 Preparación y Respuesta ante Emergencias		4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
9 Medición análisis y mejora	8 Medición, Análisis y Mejora		
9.1 Generalidades	8.1 Generalidades	4.5.1 Seguimiento y medición	4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño
9.2 Seguimiento y Medición	8.2 Seguimiento y medición		
9.2.1 Satisfacción del Cliente	8.2.1 Satisfacción del cliente		
9.2.2 Auditoria Interna	8.2.2 Auditoria interna	4.5.5 Auditoría interna	4.5.5 Auditoria interna
9.2.3 Seguimiento y Medición de los Procesos	8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	4.4.6 Control operacional	4.4.6 Control operacional
9.2.4 Seguimiento y Medición del Producto	8.2.4 Seguimiento y medición del producto		
9.2.5 Seguimiento y Medición Ambiental		4.5.1 Seguimiento y medición	
9.2.6 Evaluación del cumplimiento legal		4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal
9.2.7 Medición y monitoreo del desempeño de seguridad y salud en el trabajo			4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño
9.3 Control del Producto no Conforme	8.3 Control del producto no conforme		
9.4 Análisis de Datos	8.4 Análisis de datos	4.5.1 Seguimiento y medición	4.5.1 Medición y seguimiento del desempeño
9.5 Mejora	8.5 Mejora	4.6 Revisión por la dirección	4.6 Revisión por la Dirección
9.5.1 Mejora Continua	8.5.1 Mejora continua.		
9.5.2 Acción Correctiva	8.5.2 Acción correctiva	4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidades y acción correctiva y acción preventiva
9.5.3 Acción Preventiva	8.5.3 Acción preventiva	4.5.3 No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidades y acción correctiva y acción preventiva

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	13 de 46

#### 4.2.3 Control de los Documentos

Todos los documentos del Sistema se someten a lo establecido en el procedimiento de Control de Documentos, el cual se implanta y mantiene para el control de los documentos, definiendo los lineamientos para la elaboración, modificación, revisión, autorización, distribución, registro y control de los documentos que comprenden el Sistema.

##### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-01 Control de Documentos

#### 4.2.4 Control de los Registros

La Dirección de Combustibles ha documentado, implantado y mantiene los procedimientos necesarios para el control, la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición de todos los registros, así como para establecer que los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y rastreables a las actividades, procesos, productos o servicios involucrados. Además, deben ser archivados y mantenidos de tal manera que sean fáciles de obtener, protegidos contra daños, deterioro o pérdida.

Establece y mantiene al día los registros necesarios, como prueba de conformidad con los requisitos requeridos por las normas y para verificar que el Sistema de Gestión de Combustibles, son eficaces.

##### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-02 Control de Registros
- PST-09 Matriz de control de registros

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASA.GOB.MX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	14 de 46

## 5 RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1 Compromiso de la Dirección

La importancia de satisfacer tanto los requisitos de los clientes como los estipulados en la legislación aplicable, se observa tanto en la Política del Sistema de Gestión de Combustibles, como en los procedimientos del Sistema. Estos fueron diseñados con la participación de los involucrados en cada proceso y dados a conocer a todo el personal durante el diseño del Sistema, así como al momento de su implantación. Por otro lado, al personal de nuevo ingreso se le explica y realiza su importancia durante el proceso de inducción y capacitación.

La revisión al Sistema la realiza la Dirección de Combustibles, conforme a los términos establecidos en el procedimiento correspondiente.

El desarrollo, mantenimiento y todo lo inherente del Sistema de Gestión de Combustibles, son responsabilidad directa de la Gerencia de Gestión Operativa así como la función de atender todo lo relativo al Sistema; por otro lado se autorizaron los recursos materiales y financieros para el desarrollo, implantación y mantenimiento del Sistema, incluyendo dentro de esto las necesidades que se deriven de las nuevas actividades operativas (recursos humanos, técnicos, instalaciones, instrumentos y equipo).

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- MCT-02 Política del Sistema de Gestión de Combustibles
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección

### 5.2 Enfoque al cliente

El Organismo cuenta con mecanismos establecidos para asegurar que las necesidades de los clientes se determinan, son conocidas y tomadas en cuenta para la realización de sus servicios, incluyendo los requisitos legales y reglamentarios (ver apartados 7.2 y 9.2.1 de este Manual)

### 5.3 Política del Sistema de Gestión de Combustibles

La Política del Sistema de Gestión de Combustibles fue establecida por el Director de Combustibles, conforme a los requisitos estipulados en las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Se sustenta en:

- Las estrategias establecidas por el Organismo y en particular por la Dirección de Combustibles.
- El compromiso de satisfacer los requerimientos de los clientes y la búsqueda de una mejor integración de trabajo con sus proveedores.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	15 de 46

- Se fundamenta en el cumplimiento de las normas ISO y OHSAS, la legislación y reglamentación aplicable, y compromisos voluntarios que asume la Dirección de Combustibles tanto para la calidad del servicio como para mantener el cuidado al medio ambiente y la seguridad en los procesos e instalaciones y salud en el trabajo.
- Establece el compromiso permanente de la mejora de la calidad, del cuidado del medio ambiente y a la seguridad y salud en el trabajo.
- Constituye el fundamento para el establecimiento de los objetivos de la calidad, objetivos y metas ambientales y objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

La Política ha sido comunicada a todo el personal que trabaja para la Dirección de Combustibles o en nombre de ella, a través de los medios que se indican más adelante y está disponible al público mediante un rótulo colocado en el acceso de las Estaciones de Combustibles, Estación de Servicio y en oficinas centrales de esta Dirección. Para verificar su entendimiento, durante las auditorías internas se explora el grado de conocimiento y comprensión, y a partir de los resultados, se refuerza el proceso de concientización sobre la cultura de la calidad, de la seguridad y salud en el trabajo y del respeto al medio ambiente. La Política es revisada durante el proceso de Revisión del Sistema por parte de la Dirección.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- MCT-02 Política del Sistema de Gestión de Combustibles
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección

**5.4 Planificación****5.4.1 Objetivos de la calidad**

El contenido de este punto se explica en el numeral 5.4.5 de este Manual, debido a que los requisitos de los Objetivos de la Calidad se integraron con los requisitos de los Objetivos y Metas Ambientales.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-09 Matriz de control de registros
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora

**5.4.2 Planificación del Sistema de Gestión de Combustibles**

El ejercicio de planeación estratégica de ASA Combustibles está contenido en su Plan de Negocios. En ese documento se describe la misión, visión y valores tanto de ASA a nivel corporativo como de ASA Combustibles. Estos elementos dan fundamento al Sistema de Gestión de Combustibles (SIGEC).

El diseño, desarrollo, documentación e implantación del Sistema de Gestión de Combustibles de la Dirección de Combustibles, se realizó con apego a los requisitos señalados por las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 4 e ISO 14001:2004.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	16 de 46



En la primera etapa de planificación, se identificaron los procesos necesarios para los sistemas, su secuencia e interacción así como las exclusiones aplicables.

Los procesos del Sistema establecen las actividades para verificar el cumplimiento de los requerimientos del producto, la gestión de recursos así como los de la realización del servicio; se tienen definidas las actividades y responsabilidades para la preparación, realización, revisión, seguimiento, registro y liberación, conforme lo establecen las normas. Las actividades relativas a la Medición, Análisis y Mejora, establecen las tareas que conducen a la generación de datos e información para monitorear, medir, evaluar y analizar el Sistema en general y orientarlo a crear y mantener una cultura para la mejora continua.

Por lo que respecta a la integridad del Sistema, ésta se mantiene en la medida en que cualquier decisión, acción o proyecto que trasciende directa o indirectamente es revisado y aprobado por la Dirección, y en consecuencia, de manera sistemática se documentan y realizan los ajustes necesarios en aquellos elementos del Sistema que resulten afectados. Todo esto se comunica al personal involucrado, conforme a los procedimientos de Control de Documentos, de Acciones Correctivas, Preventivas, u Oportunidades de Mejora y de Revisión del Sistema por la Dirección.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- MCC-02 Mapa de procesos del SIGEC
- Todos los Procedimientos de Operación
- PSC-01 Control de producto no conforme
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas, u oportunidades de mejora
- PST-03 Auditoría Interna
- PST-05 Revisión del SIGEC por la Dirección

**5.4.3 Aspectos ambientales**

En este elemento se definen las actividades que se realizan en la Estación de combustibles, en el proceso de suministro de combustible y en oficinas centrales, así como los productos que se manejan y servicios internos que pueden interactuar con el medio ambiente.

Se establece, implanta y mantiene un procedimiento para identificar los aspectos ambientales de los productos, actividades y servicios que se puedan controlar y sobre los cuales se pueda tener alguna influencia, teniendo en cuenta los desarrollos nuevos o planificados, o las actividades, productos y servicios nuevos o modificados, así como para determinar aquellos aspectos ambientales que tengan o puedan tener algún impacto ambiental significativo y asegurar que esta información es documentada y se mantiene actualizada.

Se asegura que los aspectos ambientales significativos son considerados en el establecimiento, implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Combustibles.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	17 de 46

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- PSA-01 Aspectos ambientales
- FTA-01 Aspectos ambientales

**5.4.4 Requisitos legales y otros requisitos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo**

Para identificar y tener acceso a los requisitos legales y voluntarios que sean aplicables a los aspectos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo de las actividades de la Organización, productos o servicios, maquinaria, equipo e instalaciones, así como para determinar cómo se aplican estos requisitos a sus aspectos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo se establece, implanta y mantiene el procedimiento "Requisitos del cliente y legales".

La Organización se asegura de que estos requisitos legales y voluntarios aplicables a los aspectos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, se tengan en cuenta en el establecimiento, implantación y mantenimiento del SIGEC.

Los requisitos legales son aquellas leyes, reglamentos y/o normas en materia ambiental y de seguridad y salud en el trabajo que sean emitidos por las dependencias gubernamentales mexicanas en cualquiera de los tres niveles de competencia: federal, estatal y municipal que sean aplicables.

Se considera como requerimientos voluntarios a aquellos compromisos en materia ambiental, de seguridad y salud en el trabajo que haga la Organización voluntariamente con el gobierno, clientes, proveedores, aeropuertos, comunidades vecinas u otras partes interesadas en el desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional de la Estación.

Dentro los requisitos voluntarios en las Estaciones de Combustibles, se encuentran los establecidos con la PROFEPA a través del Programa Industria Limpia para lo cual se cuenta con el procedimiento de "Certificación de cumplimiento Ambiental".

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- PSA-06 Certificación de cumplimiento ambiental

**5.4.5 Objetivos, metas y programas ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y de la calidad**

El Director de Combustibles, la última semana del mes de junio convoca a las Gerencias de la Dirección, para dar a conocer de forma preliminar los objetivos generales de la Dirección para el siguiente año. La Gerencias, trabajan sus proyectos alineados a estos objetivos. En la

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	18 de 46

última semana de octubre, con base en el Programa Institucional de ASA, da a conocer a los Gerentes los objetivos de la Dirección de Combustibles.

Las Gerencias, establecen sus objetivos, tomando como base los objetivos generales, los puntos de la Política del sistema; y los presentan al Director para su autorización, al tiempo que la Gerencia de Gestión Operativa, analiza los resultados de los objetivos para el establecimiento de las metas de desempeño ambiental y de seguridad.

Durante la revisión debe asegurarse que todos los objetivos establecidos a todos los niveles son medibles cuando es factible, cubren los niveles y funciones pertinentes dentro de la Organización y son consistentes con los compromisos de la Política del Sistema de Gestión de Combustibles, así como con los requisitos del producto. A la vez, se asegura que sean incluidos los compromisos de prevención de la contaminación, el cumplimiento con los requisitos legales y voluntarios, y con la mejora continua.

Una vez que se cuenta con los objetivos autorizados y las metas actualizadas, se documentan en el MCT-08 Objetivos y Metas del Sistema de Gestión de Combustibles y se publican en el SIGEC.

Las estaciones establecen objetivos y metas en el FTT-13 Consideraciones y establecimiento de objetivos y metas del Sistema, tomando como base lo publicado en el MCT-08 Objetivos y Metas del Sistema de Gestión de Combustibles y se publican en el SIGEC, los puntos del MCT-02 Política del Sistema de Gestión de Combustibles, los resultados de los indicadores y de ser el caso los resultados de la evaluación de los aspectos e impactos ambientales significativos y de peligros y riesgos.

Las propuestas de objetivos y metas de las Estaciones y Estación de Servicio son enviadas a la Gerencia de Gestión Operativa, para gestionar la revisión y autorización de parte de las Gerencias que corresponda.

Una vez que se autorizan los objetivos se informa al responsable para que se elaboren los programas de cumplimiento de los objetivos autorizados.

Los responsables de cada objetivo y/o meta establecen, implantan y mantienen un programa de cumplimiento para el logro de los mismos en el formato FTT-14 Programa de actividades para el cumplimiento de objetivos y requisitos del sistema.

Cabe señalar que no en todos los objetivos establecidos en el documento MCT-08 Objetivos y Metas del Sistema de Gestión de Combustibles, contarán con programas de cumplimiento en el formato FTT-14 Programa de actividades para el cumplimiento de objetivos y requisitos del sistema, ya que en algunos casos el objetivo a nivel Dirección y/o Gerencia los responsables directos son las Estaciones de Combustibles y de Servicio y serán éstas quienes generen dicho programa. La Dirección o Gerencia sólo dará seguimiento a cada programa de las Estaciones para asegurar el logro del objetivo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	19 de 46

Para el caso del Sistema de Gestión de Seguridad, la Dirección o Gerencias a nivel central establecen las responsabilidades en todos los niveles para llevar a cabo el seguimiento y cumplimiento de los objetivos a través del formato FTT-14 Programa de actividades para el cumplimiento de objetivos y requisitos del sistema.

Los programas incluyen la definición de actividades, responsabilidades y plazos para cada objetivo y meta, así como la asignación de recursos.

Para atender cualquier desfase o carencia de resultados, se aplica el procedimiento de acciones correctivas o preventivas.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-11 Seguimiento y medición
- FTT-13 Consideraciones y establecimiento de objetivos y metas del sistema
- FTT-14 Programa de actividades para el cumplimiento de objetivos y requisitos del sistema
- MCT-08 Objetivos y Metas del Sistema de Gestión de Combustibles
- PST-04 Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora

**5.4.6 Planeación para la identificación de peligros, evaluación de riesgos y control de riesgos.**

En este elemento se definen las actividades, instalaciones, maquinaria, equipos y en general todos los procesos de la Estación de Combustibles, en las actividades de recepción, almacenamiento, suministro y en oficinas centrales para identificar los peligros, la evaluación de riesgos y la implementación de medidas de control necesarias.

Se establece y sostiene un procedimiento para identificar los peligros, evaluar el riesgo y establecer las medidas de control. Esto incluye las actividades rutinarias y no rutinarias, las actividades para todo el personal con acceso a las áreas de trabajo (incluyendo contratistas y visitantes) y las instalaciones en las áreas de trabajo, ya sean proporcionadas por la organización o por otros. Se asegura que esta información esté documentada y se mantenga actualizada.

Asegurarse que se consideran los resultados de estas evaluaciones y los efectos de estos controles, cuando se fijan objetivos de seguridad y salud en el trabajo.

Establece la metodología para la identificación de peligros y evaluación de riesgos:

- Con respecto al alcance, naturaleza y tiempo para asegurar que sea proactiva.
- Proporciona la clasificación e identificación de los riesgos que se deben eliminar, minimizar o controlar.
- Es consistente con la experiencia operativa y las capacidades de las medidas de control de riesgo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	20 de 46

- Proporciona aportaciones en la determinación de los requisitos de la Estación de Combustibles, necesidades de capacitación y desarrollo de controles operacionales.
- Proporciona el monitoreo de las acciones requeridas para asegurar la efectividad de la aplicación.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- PSS-01 Identificación de peligros, evaluación y control de riesgos
- FTS-02 Matriz de evaluación de riesgos

**5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación**
**5.5.1 Responsabilidad y autoridad**

Corresponde al Director de Combustibles la promoción, coordinación y vigilancia del Sistema de Gestión de Combustibles.

Las funciones, responsabilidades y autoridad están definidas en las cédulas de cada puesto y en las matrices de Autoridad y Responsabilidad incluidas en la documentación del Sistema. Las específicas del Sistema han sido definidas y comunicadas a través de los documentos controlados del SIGEC como son el Manual, los procedimientos, instrucciones de trabajo, guías y formatos.

Los niveles de autoridad están definidos en el Organigrama Estructural vigente. El Director de Combustibles debe asegurarse de la disponibilidad y proveer los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, control, mantenimiento y mejora del Sistema. Éstos incluyen recursos humanos y habilidades especializadas, infraestructura de la organización, recursos tecnológicos y financieros.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- MCT-03 Organigrama estructural
- MCT-04 Responsabilidad y Autoridad
- **Anexo 2 del MCT-04 Responsabilidades y Autoridad en Oficinas Centrales<sup>2</sup>**
- **Anexo 3 del MCT-04 Responsabilidades y Autoridad en las Estaciones<sup>3</sup>**
- Todos los procedimientos e instrucciones de trabajo

**5.5.2 Representante de la Dirección**

Como Representantes de la Dirección fueron designados en ASA central el Gerente de Gestión Operativa y en las Estaciones de Combustibles al Jefe de Estación quienes en materia del SIGEC, tienen las siguientes funciones, responsabilidades y autoridad para:

- Coordinar el desarrollo, documentación, implantación y mantenimiento del SIGEC, de acuerdo con las normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001.
- Mantener actualizados los documentos del Sistema y comunicar los cambios al personal.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	21 de 46

- Informar a la Dirección de Combustibles el desempeño del Sistema, así como las acciones y recomendaciones para la mejora, en el caso de las Estaciones de Combustibles, a través de la Gerencia de Gestión Operativa promover dentro de la Organización la conciencia de satisfacer los requerimientos de los clientes, la seguridad y salud en el trabajo y la prevención de la contaminación.

Los criterios que se toman en consideración para la designación del representante son:

- Ocupar un cargo en el segundo nivel de la Dirección de Combustibles o una posición relevante dentro de la estructura de la misma.
- Dentro de sus responsabilidades, disponer del tiempo necesario para hacerse cargo de la implantación, seguimiento y mantenimiento del Sistema.

### 5.5.3 Comunicación

En los procedimientos de operación se establecen los flujos de comunicación inter áreas, así como los medios para transmitir las instrucciones, especificaciones del producto, requerimientos del cliente, resultados, etc.

La Dirección de Combustibles, realiza reuniones de trabajo para dar seguimiento a la operación, planear los nuevos proyectos y evaluar el avance y desarrollo de los que están en curso.

En los procedimientos de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora, de revisión del Sistema por la Dirección y auditorías internas se tienen definidos mecanismos de comunicación formal entre las diferentes áreas y niveles de la Dirección. En estos procesos el personal participa directamente en los asuntos relacionados con el mejoramiento del Sistema.

Con objeto de fomentar la conciencia del personal respecto a la importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad, los objetivos de seguridad y salud en el trabajo y de los objetivos y metas ambientales, durante el año la Dirección de Combustibles realiza reuniones con el personal y visitas a instalaciones, en donde se aborda la importancia de las actividades que realiza cada trabajador para mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Combustibles.

En relación con los aspectos ambientales y a la parte ambiental del SIGEC se tiene establecido, implantado y se mantiene un procedimiento de comunicación interna y externa con las partes interesadas.

Respecto a la comunicación con organismos externos, referente a los aspectos ambientales significativos, únicamente se mantendrá con el resto de las oficinas centrales de ASA, con autoridades de su competencia y con sus clientes, el método para realizar la comunicación externa se describe en el procedimiento de comunicación previo.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	22 de 46

Para el caso del involucramiento y consulta de los empleados en la gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, se tiene establecida una Comisión de Seguridad e Higiene donde se establecen los mecanismos para que los empleados se involucren en el desarrollo y revisión de políticas y procedimientos para manejar los riesgos; en consultas de cambios que afecten al trabajo, salud y/o seguridad; estén representados en las áreas de seguridad y salud e informados sobre sus representantes en seguridad y salud en el trabajo.

Las acciones de comunicación específicas son:

- Reunión anual del Director con jefes de Estación y directivos de oficinas centrales
- Reunión semanal del Director con las gerencias de la Dirección.
- En la Estación de combustibles y de servicio se cuenta con tablero con información relevante.
- Mediante el correo electrónico se mantiene comunicación entre las distintas oficinas centrales y las estaciones de combustibles.
- A través de la Intranet e Internet se pone a disposición información relacionada con el Sistema.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-08 Comunicación
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección
- FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del cliente y legales
- PST-03 Auditoría Interna

## 5.6 Revisión por la Dirección

### 5.6.1 Generalidades

Se realizan a intervalos planificados revisiones por la Dirección de Combustibles al Sistema de Gestión de Combustibles, conforme a lo establecido por el procedimiento correspondiente, para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión se documenta y los registros de estas revisiones se mantienen conforme al procedimiento de control de registros.

La revisión por la Dirección debe incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema, incluyendo la política, los objetivos y metas.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección
- PST-02 Control de registros

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	23 de 46

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

Para cada reunión de Revisión del Sistema por la Dirección, se tiene establecido en el procedimiento correspondiente, la información mínima necesaria que se deberá preparar para que la Dirección pueda llevar a cabo la evaluación del Sistema.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de las revisiones por la dirección incluyen todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con cambios en la política, objetivos y metas, la mejora de la eficacia del sistema y sus procesos, la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente, la necesidad de recursos y otros elementos del sistema, coherentes con el compromiso de la mejora continua.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASA.GOB.MX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	24 de 46



## 6 GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1 Provisión de recursos

Tal como se mencionó con anterioridad, la Dirección de Combustibles se asegura de la disponibilidad y provee los recursos necesarios para el establecimiento, la implantación, el mantenimiento y la mejora continua del SIGEC, así como para lograr la satisfacción del cliente. Éstos incluyen recursos humanos con habilidades especializadas, infraestructura de la organización y los recursos tecnológicos y financieros.

### 6.2 Recursos humanos

#### 6.2.1 Generalidades

Las competencias del personal operativo están definidas en las cédulas de los puestos y en los procedimientos e instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de Combustibles.

En lo que se refiere a la formación, todo el personal de nuevo ingreso recibe un curso de inducción al Organismo y la capacitación se proporciona con base en lo determinado por la Gerencia **responsable de la capacitación en ASA**<sup>1</sup>.

Para evaluar la eficacia de las acciones de capacitación, se califica el desempeño de los participantes al término del curso y con posterioridad a él, a través de una evaluación efectuada por el Jefe inmediato para conocer los efectos de la capacitación en el trabajo; así también se evalúa a los instructores y la logística de los cursos. A partir de los resultados y tendencia de la evaluación del personal, se determinan las acciones correctivas o preventivas a realizar.

Los registros de educación, de la capacitación recibida, de las habilidades demostradas y de la experiencia adquirida por el personal, están contenidos en la documentación que se indica en el Control de Registros.

#### **Documentos relacionados:**<sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- Cédulas de puestos
- PST-02 Control de registros
- PST-07 Capacitación
- **MCT-04 Autoridad y responsabilidad**<sup>5</sup>

#### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

Mediante el procedimiento de capacitación establecido se identifican las necesidades de capacitación o formación (DNC), se elabora e implanta el Programa Anual de Capacitación

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	25 de 46

(PAC) y se realiza la evaluación de la eficacia de la capacitación. El Jefe inmediato puede emprender las acciones que considere pertinentes para satisfacer estas necesidades de capacitación.

Mediante el establecimiento, implantación y mantenimiento del procedimiento de capacitación, la organización se asegura que cualquier persona que realice tareas para ella o en su nombre que puedan afectar la conformidad con los requisitos del producto, causar impactos ambientales significativos, a la seguridad o salud en el trabajo ha alcanzado las competencias necesarias para lo cual se toma como base la educación, formación y/o experiencia adecuados.

Los registros de este proceso se administran de acuerdo a lo establecido en el procedimiento de control de registros.

El procedimiento de capacitación se establece y mantiene además de lo anterior, para que todos los empleados estén informados y tomen conciencia de:

- a) La importancia del cumplimiento de la política y de los procedimientos y requisitos del SIGEC
- b) Los aspectos e impactos ambientales significativos, reales o potenciales, de sus actividades y los beneficios para el medio ambiente de un mejor desempeño personal
- c) Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de los requisitos de El Sistema de Gestión de Combustibles
- d) Las consecuencias potenciales en caso de desviarse de los procedimientos de operación o instrucciones de trabajo especificadas
- e) Los peligros y riesgos tolerables y no tolerables a los que están expuestos en sus áreas de trabajo, de sus actividades y los beneficios de su seguridad y salud en el desempeño laboral.
- d) La conformidad con los requisitos del producto

Todo el personal debe tener la competencia necesaria para desempeñar sus funciones, mediante una educación, formación y/o experiencia apropiadas.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-07 Capacitación

### 6.3 Infraestructura

El personal cuenta con las instalaciones y equipo adecuado para desempeñar su trabajo. El mantenimiento preventivo y correctivo se proporciona conforme al programa anual y procedimientos establecidos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	26 de 46

En cuanto a las oficinas administrativas, la infraestructura se ha determinado considerando las necesidades básicas del personal, esto es: espacio de trabajo, mobiliario y equipo, herramientas, instalaciones, servicios de apoyo (como son: transporte comunicación o sistemas de información) y el mantenimiento correctivo y preventivo, éste último proporcionado a través los servicios que realizan las áreas de apoyo de ASA (no dependientes de la Dirección de Combustibles)

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- Cédulas de puestos
- PST-02 Control de registros
- PST-07 Capacitación
- **PSC-03 Planificación de Mantenimiento de Unidades, Equipo e Instalaciones de Estaciones de Combustibles y de Servicio** <sup>6</sup>
- ITS-04 Instalaciones, maquinaria y equipo
- **MCT-04 Autoridad y responsabilidad** <sup>5</sup>

**6.4 Ambiente de Trabajo**

Se tienen identificadas y atendidas las necesidades para que el personal desarrolle sus actividades bajo un ambiente adecuado y seguro. Las condiciones para la realización del trabajo se describen en las instrucciones de trabajo, en las que se especifica el lugar y los materiales, equipo e instrumentos a utilizar; asimismo, se prevén las medidas o precauciones de seguridad que deben observarse para la realización del trabajo.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- Todas las instrucciones de trabajo comprendidas en la documentación del SIGEC (IT)

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	27 de 46

## 7 REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1 Planificación de la realización del producto

El Sistema ha sido planificado y documentado en los procedimientos, instrucciones de trabajo y guías a las que se hace referencia en el presente Manual. En la planificación de los procedimientos para la realización del servicio se tomaron en consideración los requisitos estipulados en la cláusula 4.1 de la Norma ISO 9001, así como de los requisitos con los que ya ha venido trabajando el Organismo, los cuales son coherentes con el estándar de calidad contemplado en la Especificación ISO 91-2 "Factores de corrección de volumen a 20°C para productos petrolíferos" y las Normas Internacionales ASTM-1655, Jet A-1, la IATA Guidance Material for Aviation Turbine Fuels, Jet A-1, la especificación ATA103 "standards for jet fuel quality control at airports y JIG Guidelines for aviation fuel aviation fuel quality control and operating procedures.

Para el caso de la Estación de Servicio, tanto el producto como el servicio deben cumplir con las especificaciones establecidas por PEMEX y la normatividad aplicable determinada por el American Petroleum Institute, Environmental Protection Association y National Fire Protection Association, así como el "Procedimiento para la Recepción y Descarga de Productos Inflamables y Combustibles en Estaciones de Servicio SAD-SASIPA-SI-06706, del 2 de enero de 2003".

#### **Documentos relacionados:**

- Todas las instrucciones de trabajo relacionadas con la operación, comprendidas en la documentación del SIGEC
- Todos los procedimientos de operación, comprendidos en la documentación del SIGEC

### 7.2 Procesos relacionados con el cliente IDEM 5.2

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La Subdirección de Finanzas, con la participación de la Gerencia de Gestión Operativa en la materia que le corresponde, revisan cada tres años los requisitos aplicables al producto y el servicio, para lo cual elabora y envía a las aerolíneas un modelo de contrato para su revisión y adecuaciones particulares, las cuales se revisan conjuntamente para resolver cualquier diferencia.

Los acuerdos se concretan y formalizan mediante la firma de un contrato, en el que se ratifica la capacidad en cuanto a infraestructura, instalaciones, equipo y recursos humanos para proporcionar el servicio con seguridad, eficiencia y calidad, estableciéndose además las especificaciones del producto.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	28 de 46

El contrato queda resguardado en la Subdirección de Finanzas, quien turna copia del modelo de contrato a la Gerencia de Gestión Operativa para su implementación en lo que a ésta corresponda.

De haber disposiciones que afecten u obliguen a implementar nuevos documentos o modificaciones a los ya existentes en el SIGEC, procede entonces conforme al procedimiento de Control de Documentos, esto para su implementación y difusión.

De no haber cambios sólo se les informa a las áreas responsables a través de Circular. El contrato firmado, la documentación soporte y otros documentos que se derivan de los acuerdos, los resguarda el expediente de la Gerencia de Ingresos.

Por otra parte, cuando surge, se modifica o actualiza alguna disposición legal o reglamentaria aplicable al producto/servicio, la Gerencia de Gestión Operativa es responsable de revisarla, instrumentarla y difundirla a los involucrados, conforme al procedimiento de Control de Documentos.

En lo que respecta a los requisitos aplicables al servicio de Suministro de Combustible, estos están definidos y establecidos en el contrato con aerolíneas, en el Mapa de procesos y en los procedimientos de suministro; por otra parte, durante la prestación del servicio se determina de manera concreta el requerimiento particular de cada cliente.

**Documentos relacionados:**

- **PST-12 Requerimientos del cliente y legales** <sup>7</sup>
- **FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del cliente y legales** <sup>8</sup>
- Procedimientos de operación para el suministro de combustible

### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

El Gerente de Gestión Operativa revisa y verifica:

- Que en el contrato establecido con los clientes se hayan considerado:
  - Los requisitos especificados por el cliente.
  - Los requisitos no especificados por el cliente, pero necesarios para el uso previsto.
  - Los requisitos legales y reglamentarios.
  - Los requisitos que adicionalmente considere pertinente la organización.
- Que se cuenta con la capacidad para cumplir con los requisitos del producto.
- Que fueron establecidos los mecanismos para resolver las diferencias de interpretación de los requisitos, que surjan durante la realización del servicio.

En las estaciones de combustibles, en el proceso de suministro, el requerimiento del cliente se revisa cuando este proporciona la información de los itinerarios de vuelos, o bien, en el momento en que el cliente solicita el servicio; en ese instante se verifica y da respuesta respecto a si la estación cuenta con las condiciones (de personal, equipo y producto) para proporcionar el servicio en el tiempo y condiciones requeridas por el cliente.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	29 de 46

En la Estación de servicio, en el proceso de suministro, el requerimiento del cliente se revisa cuando se solicita el servicio, y en ese momento conforme a la solicitud se atiende y se da respuesta al cliente.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- **FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del cliente y legales** <sup>8</sup>
- Procedimientos de Suministro de Combustible

### 7.2.3 Comunicación con el cliente

La comunicación con el cliente se establece centralmente cuando se revisan los términos y condiciones del Contrato de Servicios. En otro momento, cuando el cliente o sus representantes se ponen en contacto con el personal de la Estación para hacer uso del servicio. El Jefe de Estación mantiene abiertos los canales de comunicación directa (atención personal o vía telefónica), o de manera escrita a través del correo electrónico o escritos.

En periodos preestablecidos se mantiene comunicación cuando se aplican encuestas de opinión y durante las reuniones del Comité de Operación y Horarios, a las que asiste el Jefe de Estación; finalmente, cuando el cliente lo requiere, se establece comunicación directa cuando solicita y realiza visitas de verificación en las instalaciones de la Estación.

Por otro lado, durante la prestación del servicio de suministro de combustible, el personal técnico mantiene comunicación con el cliente o su representante al momento de atender su requerimiento, al suministrar el combustible, al efectuar el cobro y para obtener su opinión respecto al servicio proporcionado.

Para el caso de la Estación de Servicio, la comunicación se dar de forma directa entre el cliente y el despachador, o bien cuando el cliente acude a la oficina para solicitar la facturación por el servicio.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PSC-04 Medición de la satisfacción del cliente
- Procedimientos de Suministro de Combustible

## 7.3 Diseño y desarrollo

Cláusula Excluida

### 7.4.1 Proceso de compras

El producto más importante que se adquiere es el combustible de aviación y automotriz, cuyo proveedor es único en el mercado nacional. Los requisitos, términos y condiciones se establecen en el contrato de compra-venta que periódicamente revisan las partes.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	30 de 46

La evaluación del producto y del servicio se realiza cada vez que se recibe un embarque, aplicando las pruebas para verificar la calidad y volumen de combustible, por lo que si se detecta producto que no cumple los parámetros establecidos se procede a la acción pertinente.

A partir de la implantación del Sistema se está generando y consolidando la información para evaluar y retroalimentar de manera sistemática al proveedor, encauzándonos así hacia el cumplimiento de uno de los compromisos establecidos en la Política del Sistema de Gestión de Combustibles que es “la satisfacción de sus clientes y alianzas con sus proveedores”.

En lo que corresponde a la adquisición de materiales, equipo, instrumentos y contratación de servicios auxiliares, el proceso se realiza centralmente para la mayoría de los casos. Al respecto, los proveedores se someten a un proceso de evaluación, selección y control que se rige por la reglamentación oficial; cuando la compra o contratación de servicios puede realizarse en la Estación de combustibles y de servicio, las operaciones se desarrollan conforme al procedimiento que para tal fin se tiene instrumentado, mismo que también se rige por las disposiciones oficiales.

Lo relacionado a los aspectos ambientales significativos, peligros y riesgos Seguridad y Salud Ocupacional se lleva a cabo a partir de la elaboración de procedimientos y requerimientos de los bienes, equipos y servicios con base a las especificaciones y cumplimiento normativo llevando a cabo la comunicación de estos a los proveedores y contratistas, asimismo, se realiza la revisión y aprobación previa a la adquisición de los bienes, equipos y servicios.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- **PST-06 Compras y contratación en Estaciones de Combustibles** <sup>9</sup>

#### 7.4.2 Información de las compras

La información para la compra de combustible se especifica en el contrato de compra-venta; la planificación de los embarques se realiza mensualmente conforme a los términos estipulados en el contrato referido. Para las compras de materiales, equipos o contratación de servicios, la información se describe en los pedidos o contratos que para cada caso se elaboran.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- **PST-06 Compras y contratación en Estaciones de Combustibles** <sup>9</sup>

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	31 de 46

### 7.4.3 Verificación de los productos comprados

En el momento que se recibe el producto o servicio, el responsable de la adquisición, verifica que éste cumpla con las especificaciones estipuladas en el contrato o pedido; además, el usuario, de igual forma, cuando recibe el bien verifica que reúna los requisitos.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- **PST-06 Compras y contratación en Estaciones de Combustibles** <sup>9</sup>

## 7.5 Producción y prestación del servicio

### 7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio

Los procesos operativos para la recepción, almacenamiento, control de calidad y suministro del combustible han sido desarrollados conforme a los requisitos generales de la norma ISO 9001, cláusula 4.1, asimismo, se tomaron en consideración las recomendaciones aplicables que se marcan en la Especificación ATA103 “standards for jet fuel quality control at airports” y JIG Guidelines for aviation fuel quality control and operating procedures, así como los procedimientos estipulados en el contrato de compra-venta con Petróleos Mexicanos (PEMEX); que en su conjunto establecen las condiciones para el producto y los procesos. Para el caso de la Estación de servicio se siguen los lineamientos y recomendaciones establecidas por el American Petroleum Institute, Environmental Protection Association y National Fire Protection Association, así como en el “Procedimiento para la Recepción y Descarga de Productos Inflamables y Combustibles en Estaciones de Servicio SAD-SASIPA-SI-06706, del 2 de enero de 2003”.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de Gestión de la Calidad
- Todos los procedimientos de operación (ISO 9001)
- Instrucciones de trabajo de operación (ISO 9001)

### 7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio

No aplica en este proceso.

### 7.5.3 Identificación y trazabilidad

Para mantener el control sobre el producto, se identifica desde el lugar de procedencia (Terminal de Almacenamiento y Reparto del proveedor TAR) y lote o tanque donde estuvo almacenado. Cuando ingresa a la Estación, el producto se identifica además, mediante la clave del autotanque que lo transporta, una vez descargado el producto, se identifica con el número del tanque de almacenamiento de la Estación de Combustibles. Finalmente, cuando el producto se traslada a plataforma se identifica con el número del autotanque de servicio o del dispensador. A lo largo del proceso se generan y mantienen los registros que permiten

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	32 de 46



identificar cuándo, quién y qué resultado se obtuvo de las operaciones que se realizan con el producto, permitiendo con todo esto rastrear cualquier situación a lo largo del proceso.

En el proceso de suministro, se tienen identificadas las posiciones (hidrantes) de donde se toma el combustible. De esta forma se sabe de qué líneas y de qué tanque de almacenamiento proviene el producto. Cuando el producto proviene de un autotanque, éste se identifica mediante el número que tiene asignado. Para todos los servicios de suministro, invariablemente se registra la fecha, hora, cliente, matrícula del avión, el tipo de producto, el dispensador o autotanque de donde proviene el producto y el nombre del técnico responsable. Toda esta información permite conocer en cualquier momento de donde proviene el combustible, su estado y el tratamiento que tuvo.

**Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- Planes de calidad de los procesos de operación

**7.5.4 Propiedad del cliente**

ASA combustibles, en el proceso de Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad, no utiliza bienes, información o propiedad intelectual del cliente, por lo cual, este requisito no aplica en dicho proceso.

En el proceso de Suministro de Combustible, el personal técnico de las estaciones tiene contacto con bienes propiedad del cliente, tales como la toma de combustible de las aeronaves o de los vehículos automotores, los tambos, tanques o auto tanques que trae el cliente para el suministro de combustible; los vehículos donde el cliente transporta el combustible.

Para el cuidado del bien propiedad del cliente los técnicos están conscientes del cuidado que deben tener al realizar la conexión del equipo de suministro con el avión o vehículo y al introducir la pistola a los recipientes del cliente. También están conscientes de las medidas de seguridad antes, durante y al terminar el proceso de suministro y así evitar cualquier siniestro.

Previo al suministro se utiliza la información que proporciona el cliente, relativa al itinerario de vuelos, información que se utiliza exclusivamente para programar los servicios y la demanda del combustible. Esta información la resguarda el supervisor o coordinador de operaciones, quienes la destruyen una vez que ha sido utilizada; respecto a los manuales de suministro que proporciona el cliente para reforzar la capacitación de los técnicos, estos documentos se mantiene resguardados en la oficina del Jefe de Estación, quien los actualiza con la información que es proporcionada por el cliente. De estos manuales, así como los datos personales propiedad del cliente no se permite su reproducción ni salida de la Estación y no están sujetos al control de documentos en virtud de que no todo su contenido es aplicable o de observancia obligatoria, sólo aplica lo que es coherente con lo establecido en el SIGEC.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	33 de 46

### 7.5.5 Preservación del producto

Las propiedades del producto se mantienen íntegras en todas las etapas del proceso operativo. Cuando llega el producto a la estación se verifica, mediante las pruebas establecidas, que éste cumpla con las especificaciones. Para preservar esta condición, se tienen establecidas en la documentación del Sistema las siguientes actividades:

- a. Cuando el producto llega a la Estación se verifica lo siguiente:
  1. Revisa la documentación del embarque, en cuanto a: Destino, producto, volumen, certificados de calidad, sellos, licencia del operador, certificado de aforo (aleatoriamente).
  2. Pruebas de campo de control de calidad: cubeta blanca, claro y brillante, peso específico, olor, detección de agua, surfactantes y detección de partículas contaminantes (Estas dos últimas cuando hay cambios de lote o de tanque de PEMEX).
  3. Condiciones del interior del tanque del auto tanque de PEMEX.
  4. Fugas de combustible u otros productos químicos en el auto tanque de PEMEX.
- b. Se prevé, desde su adquisición, que todo el equipo que tenga contacto directo con el combustible cumpla con las especificaciones establecidas por las normas internacionales para combustible de aviación.
- c. Se verifica que las mangueras de descarga estén limpias y cuenten con sus tapas.
- d. Diariamente se verifica que los sistemas de filtrado funcionen correctamente, para lo cual se monitorea la presión diferencial del flujo.
- e. Diariamente, estando el producto almacenado en los tanques o auto tanques de servicio, se realizan drenados para eliminar sólidos y/o agua. Se incluyen filtros estacionarios y de unidades de servicio.
- f. Los tanques y unidades de servicio se mantienen cerrados y con candados en tapas bocahombre y puntos de drenado, para evitar la introducción de cualquier elemento extraño.
- g. Las unidades de servicio cuentan con sistemas de filtrado para asegurar que el combustible se encuentre libre de sólidos o agua al momento del suministro a la aeronave.
- h. Previo al primer servicio de suministro y al proceso de recepción el personal técnico, verifica que el equipo a utilizar se encuentre limpio y en condiciones de operación.
- i. Las boquillas y pistolas de suministro cuentan con coladores que impiden el paso de cualquier partícula a la aeronave.
- j. Mensualmente se realizan drenados en los puntos bajos de la tubería del sistema de hidrantes para eliminar sólidos y/o agua.
- k. Periódicamente se revisa el estado físico de los elementos filtrantes y se realiza su cambio anualmente o cuando la presión diferencial excede 15 psi en filtros separadores y 25 psi en filtros monitores.
- l. Utilización de instrumentos de medición certificados.

Las partes constitutivas del producto, que para tal efecto son turbosina y gasavión, y combustible automotriz; son controladas por el proveedor durante el proceso de elaboración

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	34 de 46

del producto, quien es responsable de asegurar que sus componentes mantienen sus propiedades. En virtud de lo anterior, se excluye este requisito, dado que ASA no aplica ningún proceso para alterar su composición química, únicamente conserva sus propiedades hasta su entrega al cliente.

**Documentos relacionados:**<sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- ITC-08 Drenado de Combustible
- ITC-04 Medición del nivel y temperatura del combustible en tanques y autotanques<sup>10</sup>
- ITC-11 Revisión de la Presión Diferencial y Mantenimiento del Manómetro<sup>11</sup>
- ITC-17 Revisión y cambio de elementos filtrantes
- ITC-01 Prueba de Apariencia<sup>12</sup>
- ITC-13 Prueba de Agua Libre<sup>13</sup>
- ITC-07 Prueba de partículas contaminantes en Combustibles<sup>14</sup>
- ITC-12 Revisión y Limpieza en Tanques de Almacenamiento<sup>15</sup>

**7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición**

El seguimiento y medición que se realiza al producto se describe tanto en los procedimientos de operación como en las instrucciones de trabajo; en éstas últimas se explica el uso de los equipos de medición. Para asegurar la confiabilidad de los instrumentos de medición, se tiene establecido un procedimiento mediante el cual, se identifican los equipos a controlar, los responsables de revisar su correcto funcionamiento, los intervalos de calibración, medidas de protección, verificación, configuración y los registros que se deben llevar para su control.

**Documentos relacionados:**<sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- PSC-02 Control de equipos de medición

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	35 de 46

## 8 OPERACIÓN PARA EL CONTROL AMBIENTAL, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 8.1 Control operacional ambiental, de seguridad y salud en el trabajo

Se identifican las operaciones y actividades que están asociadas con los aspectos ambientales significativos y con los riesgos de seguridad y salud en el trabajo, se planifican estas actividades mediante el establecimiento, implementación y mantenimiento de instrucciones de trabajo, para cubrir situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, los objetivos y metas ambientales y objetivos de seguridad y salud en el trabajo. Se establecen criterios operacionales en las instrucciones de trabajo.

Se establecen, implementan y mantienen procedimientos (instrucciones de trabajo) relacionados con aspectos ambientales significativos identificados de los bienes y servicios utilizados por el Organismo, además de los riesgos no tolerables identificados de seguridad y salud en el trabajo, de bienes, equipos y servicios adquiridos o utilizados por la organización y el establecimiento y mantenimiento de procedimientos para el diseño de los lugares de trabajo, procesos, instalaciones, maquinaria, procedimientos de operación y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a las capacidades humanas y con la comunicación de los procedimientos y requisitos aplicables a los proveedores y contratistas.

Para llevar el control operacional ambiental, y lo aplicable a los riesgos no tolerables de seguridad y salud en el trabajo se tienen los procedimientos e instrucciones de trabajo establecidos.

#### **Documentos relacionados:**<sup>1</sup>

- **PST-10 Controles Operativos**<sup>16</sup>
- Todas las instrucciones de trabajo ambientales, de seguridad y las aplicables de calidad

### 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias

Se establecen, implementan y mantienen planes, procedimientos para identificar y responder ante accidentes potenciales y situaciones de emergencia que puedan tener impactos en el medio ambiente en materia de seguridad y salud en el trabajo, los incidentes y situaciones de emergencia potenciales, para prevenir y mitigar los posibles efectos negativos para la salud y lesiones asociadas.

Los responsables definidos en los procedimientos de emergencia, deben responder a las situaciones de emergencia y accidentes reales, y prevenir o mitigar los impactos ambientales adversos y efectos negativos a la salud y lesiones, asociados con ellos.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	36 de 46

Se revisan los procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias por lo menos una vez al año y se modifican cuando sea necesario, en particular después de que haya sucedido un accidente, incidente o situación de emergencia.

Se deben realizar periódicamente simulacros de los procedimientos de respuesta a emergencias, cuando sea posible.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- PSA-03 Respuesta a emergencias
- Instrucciones de respuesta a emergencias

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASA.GOB.MX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	37 de 46

## 9 MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

### 9.1 Generalidades

En los procedimientos de operación se tienen establecidas las actividades de seguimiento que realizan los Gerentes, Jefes de Área y de Estación, así como los Coordinadores. Con base en los registros que se generan en los diversos procesos, se elaboran estadísticas e indicadores con información que permite conocer el estado que guarda la operación así como el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

Por otra parte, en los procedimientos de “Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora”; “Auditorías Internas”, “Revisión del Sistema por la Dirección” y de “Seguimiento y Medición”, se tienen establecidas actividades para analizar los resultados de los procesos, la medición de la rendición de cuentas, así como de la eficacia del Sistema, determinándose las acciones a realizar.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- Todos los procedimientos de operación
- PSC-01 Control de producto no conforme
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- PST-03 Auditoría Interna
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección
- **PST-10 Controles Operativos** <sup>16</sup>
- PST-11 Seguimiento y Medición

### 9.2 Seguimiento y medición

#### 9.2.1 Satisfacción del cliente

El representante de la dirección y los jefes de las estaciones de combustibles y de servicio efectúan la medición y evaluación para conocer el estado de satisfacción de los clientes. Esto se realiza conforme al procedimiento “Medición de la satisfacción del cliente”, mediante uno de los indicadores para el desempeño del Sistema de Gestión, en el que se establecen el mecanismo y lineamientos para obtener la información, analizarla y preparar los informes sobre la satisfacción de los servicios y establecer acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora. Establece además el compromiso de responder invariablemente a todo comunicado del cliente y dar un tratamiento a las quejas u observaciones que se hayan manifestado, las cuales son atendidas y documentadas en el formato “Atención de observaciones de líneas aéreas”.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PSC-04 Medición de la satisfacción del cliente
- FTT-07 Comunicación con clientes y partes interesadas

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	38 de 46

### 9.2.2 Auditoria interna

El representante central de la Dirección, planifica, establece, implanta y mantiene un programa anual de auditorías, tomando en cuenta los resultados de las auditorías previas, la complejidad de los procesos, la importancia ambiental, de seguridad y salud en el trabajo así como los lineamientos de la Dirección de Combustibles. El programa es autorizado por la Dirección de Combustibles. Con base en este programa anual se realizan las auditorías previstas.

Para realizar las auditorías internas se tiene establecido, implantado y se mantiene el procedimiento de Auditoria Interna en el que se contemplan los objetivos, alcance, criterios, métodos, fechas para la realización de cada auditoría, así como los responsables, los lineamientos para la planeación, ejecución, informe de resultados, registros generados y las actividades de corrección y de seguimiento de las acciones tomadas, esto último, a través del procedimiento de acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

Los auditores cumplen con los requisitos de formación, experiencia laboral, formación y experiencia en auditorías, y son seleccionados de tal manera que no auditen su propio trabajo lo que les permite desarrollar adecuadamente su función.

Las auditorías internas al Sistema de Gestión de Combustibles se realizan con objeto de:

- Determinar si el Sistema cumple con los requisitos de las normas ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001 y ha sido adecuadamente implementado y mantenido.
- Proporcionar información sobre los resultados de las auditorías para la revisión de la Dirección.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-03 Auditoria Interna
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección

### 9.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

El seguimiento que se realiza en cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Combustibles se describe en los correspondientes procedimientos en los que se establecen las actividades necesarias de supervisión del cumplimiento de los requisitos establecidos; por lo que respecta a la medición de los procesos, se tienen establecidos los indicadores y estadísticas para medir, evaluar y dar seguimiento a los procesos que conforman el Sistema de Gestión.

En particular, en las estaciones, para la ejecución de los procesos operativos el Coordinador de Operaciones y/o Coordinador de Mantenimiento, según el tipo de Estación, tiene como responsabilidad directa monitorear que las instalaciones se encuentren en condiciones apropiadas, que el personal técnico realice sus actividades conforme a los procedimientos e

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	39 de 46

instrucciones de trabajo, que se lleven a cabo las acciones correctivas o preventivas a partir de los resultados de la revisión diaria y periódica que deben realizar los técnicos dentro de la Estación. De esto último, se cuenta con registros que reflejan las inspecciones y acciones que se derivan de las mismas.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- MCC-02 Mapa de procesos del Sistema de Gestión de Combustibles
- MCC-03 Descripción del Mapa de Procesos del Sistema de Gestión de Combustibles
- POC-01 Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad de Combustibles de Aviación
- POC-06 Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad de Combustibles de Aviación (por ducto) Estación de Combustibles Ciudad de México
- POC-08 Suministro de Combustible de Aviación
- PST-07 Capacitación
- **PST-06 Compras y contratación en Estaciones de Combustibles** <sup>9</sup>
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- PST-01 Control de documentos
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la dirección
- PSC-04 Medición de la satisfacción del cliente
- PST-03 Auditoria Interna
- **FTT-23 Indicadores del Sistema de Gestión de Combustibles** <sup>17</sup>

**9.2.4 Seguimiento y medición del producto o servicio**

En cada etapa del proceso se tienen establecidas actividades de inspección o verificación del cumplimiento de las especificaciones del producto, de tal forma que si surge alguna no conformidad se procede de acuerdo a lo estipulado en el procedimiento de control del producto no conforme.

En los mismos procedimientos de operación se especifica en que momento y quiénes son los responsables de liberar los productos al cliente. Los registros de esta liberación quedan asentados en los documentos que se especifican en la “Matriz de Control de Registros”

Para la medición de la conformidad del producto, en la descripción de los procedimientos operativos se indican las operaciones y dispositivos para medir la conformidad del combustible, así como de la prestación del servicio de suministro de combustibles; en las Instrucciones de Trabajo y formatos de las pruebas que se realizan al combustible, referenciadas en los mismos procedimientos, se detallan los parámetros de aceptación. Por último, periódicamente se determinan las estadísticas e índices de la conformidad del producto, tal como se establecen en los Indicadores del Sistema. De forma similar se evalúa la satisfacción del cliente respecto al servicio de suministro de combustibles

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- POC-01 Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad de Combustibles de Aviación

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	40 de 46



- POC-06 Recepción, Almacenamiento y Control de Calidad de Combustibles de Aviación (por ducto) Estación de Combustibles México
- POC-08 Suministro de Combustible de Aviación
- PSC- 01 Control del producto no conforme
- PSC-04 Comunicación y Medición de la Satisfacción del cliente
- PST-09 Matriz de Control de Registros
- **FTT-23 Indicadores del Sistema de Gestión de Combustibles** <sup>17</sup>

### 9.2.5 Seguimiento y medición ambiental

Se establecen, implementan y mantienen procedimientos documentados para hacer el seguimiento y medir de forma regular las características fundamentales de sus operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo en el medio ambiente. Esto debe incluir el registro de la información de seguimiento del desempeño, de los controles operacionales aplicables y de la conformidad con los objetivos y metas ambientales.

Los equipos de seguimiento y medición se mantienen calibrados o verificados y los registros de este proceso se conservan de acuerdo con los procedimientos establecidos.

Se establece y mantiene un procedimiento documentado para la evaluación periódica del cumplimiento de la legislación y reglamentación ambiental aplicable.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-11 Seguimiento y Medición
- **PSC-02 Control de equipos de medición** <sup>18</sup>
- Todas las Instrucciones de trabajo ambientales

### 9.2.6 Evaluación del cumplimiento legal

Se establece, implementa y mantiene el procedimiento **PST-12 Requerimientos del cliente y legales** <sup>7</sup> para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales, tanto del orden Internacional, Federal, Estatal, como Municipal, así como los compromisos voluntarios aplicables al producto/servicio, a los aspectos ambientales y de seguridad y salud en el trabajo. En coherencia con el compromiso del cumplimiento legal de la política, se establece un programa para dar cumplimiento a los incumplimientos legales identificados en la evaluación.

Los registros de los resultados de las evaluaciones periódicas, se mantienen de acuerdo al procedimiento de control de registros.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- **PST-12 Requerimientos del cliente y legales** <sup>7</sup>
- FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del cliente y legales
- PST-02 Control de registros

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	41 de 46

### 9.2.7 Medición y monitoreo del desempeño de seguridad y salud en el trabajo

Se establece, mantiene e implementa procedimiento para monitorear el desempeño de seguridad y salud en el trabajo, que incluye:

- Medidas cuantitativas y cualitativas apropiadas para las necesidades del organismo
- Monitoreo del alcance en el que se logran los objetivos en todos los niveles de la dirección, gerencias, jefaturas de área, jefes de estación y coordinadores, así como los trabajadores, contratistas y visitantes.
- Medidas proactivas de desempeño que monitorean el cumplimiento con el programa de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, criterio operacional, requisitos normativos y legislación aplicable.
- Medidas reactivas de desempeño que den seguimiento a la salud e incidentes (incluyendo accidentes y cuasi accidentes) y otras evidencias históricas.
- Registros de información y resultados del monitoreo de medición suficiente en todos los niveles de la dirección para facilitar un análisis subsecuente de acciones correctivas y preventivas.
- Para el equipo de monitoreo para la medición del desempeño, el organismo se ajusta a los procedimientos de calibración y mantenimiento de dichos equipos y se retienen los registros de acuerdo al procedimiento de Control de Registros.

#### **Documentos relacionados:**

- PST-11 Seguimiento y medición
- **PSC-02 Control de equipos de medición** <sup>18</sup>
- PST-02 Control de registros

### 9.3 Control del producto o servicio no conforme

La Dirección de Combustibles tiene instrumentado en sus procedimientos de operación e instrucciones de trabajo los criterios y mecanismos específicos de control para identificar, registrar y tratar el producto (combustible) y servicio (actividades de suministro de combustible) no conforme, especificando además la autoridad competente para decidir la acción a realizar. Por otra parte, se tiene también instrumentado un procedimiento de aplicación general "Control de producto no conforme" que tiene por objeto establecer las acciones a seguir para controlar el producto o servicio que no cumple con los requerimientos. El control comprende la identificación y causas del producto o servicio no conforme, los cursos alternos de la acción a seguir y la identificación del producto que no cumple las especificaciones.

Los registros de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas se especifican en el procedimiento de Control de Registros.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	42 de 46

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- Todos los procedimientos de operación
- Todas las Instrucciones de trabajo de la operación
- PSC-01 Control de producto no conforme
- PST-02 Control de registros

**9.4 Análisis de datos**

La Dirección de Combustibles tiene establecido dentro de sus procedimientos de operación la generación de datos para evaluar el desempeño de los procesos, la conformidad o no del producto, la evaluación de los proveedores y el desempeño ambiental, de seguridad y salud en el trabajo.

Periódicamente, los datos e información que se genera de la medición del producto y proceso, así como de las auditorías y la medición de la satisfacción del cliente, se ordenan, clasifican, procesan y analizan para producir la información (estadísticas e indicadores) que constituyen los elementos más importantes de entrada para la revisión del Sistema por la Dirección y para establecer acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- Todos los procedimientos de operación
- Todas las Instrucciones de trabajo de la operación
- PSC-01 Control de producto no conforme
- PST-03 Auditoria Interna
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección
- **FTT-23 Indicadores del Sistema de Gestión de Combustibles** <sup>17</sup>
- PST-11 Seguimiento y medición

**9.5 Mejora****9.5.1 Mejora continua**

Tal como se establece en la Política del Sistema de Gestión de Combustibles, el compromiso permanente de todos los integrantes de ASA combustibles es con la mejora continua de la calidad total. Para ser congruente con este principio, el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora fue desarrollado de tal forma que propicia la participación del personal en la búsqueda permanente de acciones para atender y resolver de manera conjunta e inmediata los problemas o necesidades que surjan (correctivas) así como en la búsqueda de nuevas formas **de hacer más eficiente**<sup>19</sup> el trabajo y de aumentar la satisfacción del cliente. De la aplicación de estos procesos se desprenden objetivos de la calidad que buscan mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión.

**Documentos relacionados: <sup>1</sup>**

- MCT-02 Política del Sistema de Gestión de Combustibles

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	43 de 46

- PST-05 Revisión del Sistema de Gestión de Combustibles por la Dirección
- PSC-01 Control de producto no conforme
- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- PST-03 Auditoria Interna

### 9.5.2 Acción correctiva

A partir de las “no conformidades” que se derivan de las auditorias, de la revisión del Sistema de Gestión de Combustibles, de la evaluación de la satisfacción del cliente, de la realización del producto y del seguimiento a los procesos, objetivos y metas y evaluaciones de cumplimiento legal, se identifican las causas que las originan y de común acuerdo con las partes involucradas se determinan las acciones que eliminen y eviten que vuelvan a surgir. Al efecto se tiene establecido, implantado y se mantiene el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas u Oportunidades de Mejora, donde se definen tanto responsabilidad como autoridad para:

- Manejo e investigación de una “no conformidad” o “no cumplimiento”
- Identificación y corrección de las “no conformidades” y toma de acciones para mitigar impactos
- Iniciar y completar acciones correctivas y preventivas
- Investigar incidentes y accidentes
- Confirmar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas
- Toda acción tomada ya sea correctiva o preventiva, debe ser apropiada a la magnitud de los problemas y al impacto actual o potencial asociado a la “no conformidad” o “no cumplimiento”.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora
- ITS-19 Investigación y análisis de incidentes, accidentes y emergencias

### 9.5.3 Acción preventiva

En el procedimiento citado en el numeral anterior se incluyen actividades para identificar y analizar la posibilidad de que ocurran “no conformidades”, también se describe el mecanismo para identificar y desarrollar oportunidades de mejora del Sistema. Las acciones preventivas que no impactan en requerimientos de recursos las atiende directamente el personal involucrado, cuando la solución requiere recursos adicionales o la participación de otras instancias se obtiene la aprobación de la autoridad correspondiente. Asimismo, en este procedimiento se tienen definidas las instancias responsables de dar seguimiento a las acciones, evaluar su eficacia y generar los registros correspondientes.

#### **Documentos relacionados:** <sup>1</sup>

- PST-04 Acciones correctivas, preventivas u oportunidades de mejora

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	44 de 46

**CAMBIOS Y REVISIONES**

1. Se cambió el término "Referencia documental" por el de documentos relacionados"
2. Se actualizó el nombre del documento "Anexo 2 del MCT-04 Autoridad y responsabilidad Oficinas centrales", por el de "Anexo 2 del MCT-04 Responsabilidades y Autoridad en Oficinas centrales"
3. Se actualizó el nombre del documento "Anexo 3 del MCT-04 Autoridad y responsabilidad Estaciones", por el de "Anexo 2 del MCT-04 Responsabilidades y Autoridad en las Estaciones"
4. Se cambió el nombre de la Gerencia de Modernización y Desarrollo Administrativo, dejando solo el nombre genérico de Gerencia responsable de la capacitación en ASA.
5. Se actualizó el nombre del documento "MCT-04 Responsabilidad y autoridad", por el de "MCT-04 Autoridad y responsabilidad"
6. Se agregaron las Estaciones de servicio al nombre del documento PSC-03, quedando como sigue: "PSC-03 Planificación de Mantenimiento de Unidades, Equipo e Instalaciones de Estaciones de Combustibles y de Servicio"
7. Se actualizó el nombre del documento "PST-12 Requisitos del cliente y legales", por el de "PST-12 Requerimientos del cliente y legales"
8. Se actualizó el nombre del documento "FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del Sistema", por el de "FTT-21 Identificación y evaluación / revisión de requisitos del cliente y legales"
9. Se agregó el término "en Estaciones de Combustibles" al nombre del documento PST-06, quedando como sigue: "PST-06 Compras y contratación en Estaciones de Combustibles"
10. Se actualizó el nombre del documento "ITC-04 Medición física del nivel de combustibles", por el de "ITC-04 Medición del nivel y temperatura del combustible en tanques y autotanques"
11. Se actualizó el nombre del documento "ITC-11 Revisión de la Presión Diferencial y Mantenimiento a Manómetro de Presión Diferencial", por el de "ITC-11 Revisión de la Presión Diferencial y Mantenimiento del Manómetro"
12. Se actualizó el nombre del documento "ITC-01 Prueba de cubeta blanca y claro brillante", por el de "ITC-01 Prueba de Apariencia"
13. Se actualizó el nombre del documento "ITC-13 Prueba de detección de agua", por el de "ITC-13 Prueba de Agua Libre"
14. Se agregó el término "en Combustibles" al nombre del documento ITC-07, quedando como sigue: "ITC-07 Prueba de partículas contaminantes en Combustibles"
15. Se actualizó el nombre del documento "ITC-12 Limpieza en Tanques de almacenamiento de Combustibles", por el de "ITC-12 Revisión y Limpieza en Tanques de Almacenamiento"
16. Se actualizó el nombre del documento "PST-10 Control Operativo", por el de "PST-10 Controles Operativos"
17. Se actualizó el nombre del documento "FTT-23 Indicadores de desempeño del Sistema de Gestión", por el de "FTT-23 Indicadores del Sistema de Gestión de Combustibles"

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	45 de 46

18. Se actualizó el nombre del documento "PSC-02 Control de dispositivos de medición", por el de "PSC-02 Control de equipos de medición"
19. Se cambió la palabra "eficientar", por el término "hacer más eficiente"
20. Se actualizó el número de Estaciones y de puntos de suministros, quedando de 2 puntos a 1 punto de suministro
21. Se eliminó el término "Distrito Federal", dejando solo "Ciudad de México".

DOCUMENTO CONTROLADO  
NO VÁLIDO SI ES IMPRESO  
VERSIÓN CONTROLADA EN PORTAL ASA.GOB.MX

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ	FECHA AUTORIZACION	PÁGINA
Gerente de Gestión Operativa	Representante de Dirección	Director de Combustibles	29-Julio-2016	46 de 46