

DOC-0043-OTAS

Manual del Sistema Integrado de Gestión

CONTENIDO

1.	Introducción	4
2.	Referencias Normativas	12
3.	Definiciones	12
4.	Contexto de la organización	15
4.1	Comprensión de la organización y su contexto	15
4.2	Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (PI) ..	15
4.3	Alcance.....	16
4.3.1	Aplicabilidad	16
4.4	Sistema de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente .	16
5.	Liderazgo	17
5.1	Generalidades	17
5.1.1	Liderazgo y Compromiso	17
5.1.2	Enfoque al cliente	19
5.2	Política del sistema integrado de gestión	19
5.3	Roles, responsabilidades y autoridades	20
6.	Planificación	21
6.1	Acciones para abordar los riesgos y oportunidades	21
6.1.1	Generalidades	21
6.1.2	Aspectos ambientales / identificación de peligros y evaluación de riesgos de SST	21
6.1.3	Identificación, acceso y evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos	22
6.1.4	Planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades..	22
6.2	Objetivos del Sistema Integrado de Gestión	22
6.3	Planificación de los cambios	23
7.	Apoyo	23
7.1	Recursos.....	23
7.1.1	Generalidades	23
7.1.2	Personas	23
7.1.3	Infraestructura	24

7.1.4	Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)	24
7.1.5	Recursos de seguimiento y medición	2524
7.1.6	Conocimiento de la Organización	25
7.2	Competencia	26
7.3	Toma de conciencia	2726
7.4	Comunicación	27
7.5	Información documentada	2827
8.	Operación	28
8.1	Planificación y control Operacional	28
8.2	Requisitos para los productos y servicios	28
8.3	Se mantienen actas de dichas comunicaciones y coordinaciones.Diseño	2928
8.4	Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente	2928
8.5	Respuesta a emergencias	29
8.6	Producción y prestación del servicio	3029
8.7	Liberación de los productos y servicios	3130
8.8	Control de las salidas no conformes	3130
9.	Evaluación del desempeño	31
9.1	Seguimiento, medición y análisis de datos de los procesos y servicios	31
9.2	Investigación de incidentes	31
9.3	Auditorías internas	31
9.4	Revisión por la dirección	32
9.4.1	Generalidades	32
9.4.2	Entradas de la Revisión	32
9.4.3	Salidas de la Revisión	32
10.	MEJORA	3332
10.1	Generalidades	33
10.2	No conformidad, acción correctiva y preventiva	33
•	La identificación de no conformidades en situaciones reales y potenciales.	3433
•	Evaluación, análisis de causa y acciones a tomar.	3433
•	Verificación de la eficacia de las acciones tomadas.	3433

1. Introducción

Oiltanking Andina Services SAC ("OTAS") es una sociedad conformada por las empresas Oiltanking y UNNA S.A.C, constituida el 01 de febrero del 2010 con el propósito de operar el Terminal Marítimo Pisco Camisea ("TMPC") de propiedad de Pluspetrol Perú Corporation S.A.

OTAS cumple con el servicio de acuerdo a lo establecido en **El Contrato de Operación y Respuesta a Emergencias del Terminal Marino**.

El TMPC está constituido por el Terminal Marino, las oficinas administrativas, un (1) almacén de equipos de contingencias y el embarcadero este último localizado en el Muelle de Transmarina del Perú SAC.

El Terminal Marino se encuentra ubicado a 3,100 metros hacia el Oeste (orientación al 275°) desde la línea de costa. Las coordenadas UTM son:

Lat. 13°46'04.5"S

Long. 076°15'58" W

(UTM N 8477,596 E 363,147).

Está diseñada para permitir el atraque de naves que incluyen Gaseros de 3,000 a 78,500 m3 y Tanqueros de hasta 45,000 DWT.

A. El Terminal Marino está constituido por la siguiente infraestructura:

A.1. Una (01) plataforma de embarque (área: 24 x 38 mts.) con una elevación de 6.8 metros sobre el nivel del mar (dato de carta). La misma está asentada sobre pilotes de acero de 30" de diámetro, enterrados en el fondo marino.

A.2. Cuatro (04) dolphins de atraque. Cada uno consiste en 4 tubos de acero de 36" de diámetro enterrados en el fondo marino y coronados con una loza de concreto; sus dimensiones son: 5,9 m. de ancho, por 5,7 m. largo, con una altura (SNM) de 4.0 m.

Todos los dolphins de atraque cuentan con un gancho doble de liberación rápida para el amarre de espías, además de un cabrestante eléctrico y una defensa de atraque del tipo Fentek SCN 1300 E2.0, centrada al dolphin. Todas las defensas son de 4.1 mts. de alto por 2.2 mts. de ancho. Además, cuentan con una escala vertical en su lado sur.

A.3. Cuatro (04) dolphins de amarre, que consisten en 4 tubos de acero de 30" de diámetro, enterrados en el fondo marino y coronados con una loza de concreto de 5,2 m de ancho, por 7,5 m de largo, con una elevación (SNM) de 4.0 mts. Cada dolphin de

amarre posee un gancho triple de liberación rápida, del tipo Mampaey, MHC- 100-403, además de un cabrestante eléctrico y una escala vertical hacia el lado sur.

A.4. Estructuras metálicas denominadas Catwalks (pasarelas) que une y posibilita el desplazamiento entre los dolphins, el incinerador y la plataforma de embarque.

A.5. Una (01) plataforma telescópica del gangway (permite el movimiento de personal desde la plataforma de embarque hacia la cubierta de los buques y viceversa).

A.6. Una (01) plataforma de los incineradores.

B. A la plataforma de embarque llegan vía submarina, cuatro líneas o tuberías de carga con la siguiente distribución:

B.1. Dos (02) líneas de transferencia de Propano y Butano Refrigerado, cada una de 4,000 metros aproximadamente (desde el pig launcher STAH-2363/2 respectivamente hasta los risers en el Terminal Marino) y consiste de una tubería de 16" a la descarga de las bombas PBB-1090/1095/1100 y PBB-1120/1125 respectivamente. Luego del STAH-2363/2 son de 20" hasta llegar a los cabezales de distribución de los brazos de carga en la plataforma de embarque. Tienen un aislamiento de 3½" formado por Izoflex que es un material micro poroso compuesto por SiO₂ y TiO₂. Tiene las siguientes características:

Flujo máximo	1,500 T/H
Flujo mínimo	100 T/H
Presión de diseño	720 psig
Temperatura de diseño	-51°F / 81°F

B.2. Una (01) línea de transferencia de Nafta, ULSD, Diesel B5 S50, Diesel 2, MDBS que consiste de una tubería de 16" a la descarga de las bombas PBB-1155/1160/1165. Luego del "pig launcher" es de 24" hasta llegar a los cabezales de distribución de los brazos de carga en la plataforma de embarque. Tiene una longitud de 4,000 metros aproximadamente (desde el STAH-2361 hasta los risers en el Terminal Marino). Tiene las siguientes características:

Flujo máximo	20,000 BPH
Flujo mínimo	1000 BPH
Presión de diseño	720 psig
Temperatura de diseño	170°F

B.3. Una (01) línea de transferencia de B100/MDBS, Diesel 2, Diesel B5 S50 que consiste de una tubería de 10" a la descarga de las bombas PBB-1410/1415. Luego del "pig launcher" continúa siendo de 10" hasta llegar al brazo de carga MZZ-6320 en la plataforma de embarque. Tiene una longitud de 4,000 metros aproximadamente (desde el STA-2360 hasta los risers en el Terminal Marino). Tiene las siguientes características:

Flujo máximo	5,000 BPH
Presión de diseño	720 psig
Temperatura de diseño	170°F

Estas tuberías se encuentran protegidas contra la corrosión galvánica, mediante un sistema de protección catódica por corriente impresa, concebida para dar protección a los 4,000 m. aprox. de la Tubería múltiple, (desde el múltiple de distribución hasta el extremo de ingreso de la línea submarina a la plataforma de carga).

- C. En la plataforma de embarque se ubican los siguientes equipos necesarios para la transferencia del producto comercial, así como para las propias operaciones con el buque que atracará:

C.1. Tres (03) Brazos de carga:

Dos (02) del tipo Emco-Wheaton de 12" para la transferencia de Propano o Butano Refrigerado y Nafta, con una capacidad de carga de 15.000 Barriles/hr cada uno.

Uno (01) del tipo Emco-Wheaton de 08" con una capacidad máxima de 5,000 Barriles/hr para la transferencia de Diesel / Medium Distillate for Blending Stock (MDBS).

Cada brazo de carga cuenta con un sistema de conexión/desconexión fácil y rápido (MQCDC), además se cuenta con un escape o desconexión de emergencia (ERS).

C.2. Una (01) unidad de poder hidráulico para el accionamiento de los brazos de carga que consiste cada uno de lo siguiente:

Un (01) motor eléctrico de 13.5 Kw 480 V/3 Ph/60 Hz, IP 55, 1750 rpm.
Una Bomba Hidráulica con capacidad de 35 l/m a una presión de 190 bares.
Panel de control con PLC local y accesorios.
Control remoto.

C.3. Un skid de botellas de Nitrógeno que consta de 20 botellas con un volumen de 10 m³ cada una, que es utilizado como gas de desplazamiento para el purgado e inertizado de los brazos de carga luego de haber concluido la transferencia de Propano / Butano, Nafta y los diferentes tipos de Diesel.

C.4 Un (01) Pre-calentador de Propano, cuya función de este equipo es calentar el Propano líquido desde -40° F hasta -15° F, para ello utiliza unas resistencias eléctricas que están en contacto con el Propano a calentar.

C.5. Un (01) Vaporizador de Propano, donde el Propano en fase líquida es sometido a un baño de agua con glicol, el cual es calentado por un quemador que usa Propano como combustible, con la finalidad de vaporizar el Propano que pasa a través del lado tubos en la cámara de calentamiento. Este equipo está diseñado para producir 7,000 lb/h de Propano vaporizado.

C.6. Un (01) Sistema de Recuperación de Vapores, diseñado para recibir los vapores provenientes de buque que han sido desplazados de sus tanques cuando se carga Nafta. Diseñado para el máximo régimen de 30,000 BPH de Nafta, lo que equivale a 3,898 PCM estándar. Este consta de:

Un Skid de Seguridad del Muelle (Dock Safety Skid) que recibirá los vapores del buque durante la carga de Nafta, debiendo mantener una concentración de Oxígeno en los vapores no mayor de 8.5%. Consta de:

- Un Arrestador de Detonación con las siguientes características:

Diámetro	16"
Tipo	Horizontal en línea
Presión de diseño	150 psig
Temperatura de diseño	-50°F
Caída de presión	4" H ₂ O

- Un filtro coalescedor que tiene las siguientes características:

Diámetro	24"
Presión de diseño	150 psig
Temperatura de diseño	-50°F
Caída de presión	1" H ₂ O

- Un (01) Drum de Knock Out del tipo cilíndrico vertical y sirve como tanque pulmón para detener el líquido que pudiera ser arrastrado junto con los vapores de Nafta ya sea del buque o del vaporizador de Propano, desechándolo al drenaje. Este tiene las siguientes características:

Capacidad	35 ft ³
Diámetro	2'
Altura	10'
Presión de diseño	50 psig
Temperatura de diseño	-50 °F / 150 °F

- Un (01) Skid de Combustión, que consta de:

Dos (02) Arrestadores de Detonación con las siguientes características:

Diámetro	10"
Tipo	Horizontal en línea

Dos (02) Incineradores con las siguientes características:

Diámetro	12'
Altura	70'

Tipo de refractario	Fibra cerámica
Espesor del refractario	02 capas de 1" cada uno
Duty	272.2 MM BTU/Hr
Quemadores	01 en 1 ^{ra} etapa y 04 en 2 ^{da} etapa

Cada incinerador tiene además 02 scanners de flama (uno redundante) y un piloto el cual es encendido por un sistema tipo HEI (High Energy Ignition).

- Sopladores con las siguientes características:

Potencia	25 HP
Flujo	16,500 SCFM cada uno

C.7. Un Sistema Contra Incendio que consta de:

- Un (01) tanque de combustible del tipo cilíndrico horizontal, para almacenar el petróleo necesario para la operación de una motobomba contra incendio durante 12 horas seguidas. Este tanque es abastecido manualmente con Diesel B5 S50 proveniente de las líneas de transferencia de plataforma. Tiene las siguientes características:

Capacidad	180 gal
Diámetro	2'8"
Longitud	4'
Presión de diseño	150 psig
Temperatura	160 °F

- Dos (02) bombas contra incendio, centrífugas del tipo vertical (una accionada con un motor eléctrico y la otra con un motor de combustión interna). Succionan agua de mar y presurizan la red del sistema contra incendio. Cada una con capacidad de suplir el 100% de la demanda máxima del sistema Tienen las siguientes características:

Caudal de operación	1000 gpm
Presión nominal	125 psi
Potencia	125 HP

- Dos (02) monitores contra incendio del tipo oscilante y automático, de función dual (agua/espuma) con una capacidad de 500 gpm cada uno. Cada uno tiene un tanque de concentrado de espuma, del tipo AR-AFFF, para ser utilizado al 1%-3% en volumen con el agua de mar (275 galones disponibles de concentrado de espuma).
- Tres (03) hidrantes contra incendio ubicados en lugares estratégicos de la plataforma. Cada uno tiene 2 conexiones (tipo storz) para mangueras de 2½" con reducciones para mangueras de 1½". Cada hidrante tiene un gabinete para el almacenamiento de mangas contra incendio con capacidad de 185 gpm a 50 psi.
- Una (01) red contra incendio, conformada por tuberías de 6" con resina epóxica recubierta con fibra de vidrio, resistente al fuego y vida útil de 50 años. Esta red está ubicada en el perímetro de la plataforma de embarque, es del tipo seco (no presurizado), contando para ello con dos (02) válvulas de venteo automático para el purgado del aire durante el llenado, el cual se debe realizar en menos de un minuto; y con dos (02) válvulas de drenaje para evacuar el agua luego de haber utilizado la red.
- Un (01) monitor portátil con pitón de 750 gpm. El pitón tiene la capacidad de succión de concentrado para generación de espuma.
- Veintiún (21) extintores portátiles ubicados en la plataforma de embarque, sala eléctrica y sala de operadores de acuerdo a lo descrito en el anexo IX.
- Un (01) sistema de detección de fuego conformado por doce (12) detectores de fuego, ubicados estratégicamente dentro de las instalaciones del Terminal Marino.
- Dieciséis (16) detectores de gas que permiten monitorear los niveles de concentración de gas en el ambiente, calibrados para un 20% LEL (Límite Inferior de Explosividad), a este nivel se activa una alarma visible y audible en la Sala de Control.

C.8. Dos (02) skids de compresión de aire para el sistema de aire de instrumentos y de servicios.

C.9. Sistema eléctrico, alimentado por un cable submarino (umbilical) acorazado de tres conductores que corre desde la sub estación principal de la Planta de Fraccionamiento (4.16 Kw / trifásico / 60 Hz) hacia el interruptor de medio voltaje dentro del cuarto eléctrico en la plataforma de embarque. Este interruptor protege el

transformador principal que es del tipo seco y tiene una capacidad nominal de 500 Kva.

Además, posee un sistema de generación de emergencia alterno, conformado por un (01) grupo electrógeno de motor diesel, marca CUMMINS, modelo NT855 de 340 KW de potencia. Tiene un tanque con capacidad de 235 glns. Este equipo abastece a la totalidad de los equipos y sistemas de plataforma. Se estima un promedio de autonomía de 13 hrs. funcionando a carga máxima. Los casos en el que se debe hacer uso del generador eléctrico, están descritos en el instructivo INS 047 OTAS TMPC.

Asimismo, posee una (01) unidad UPS (Uninterruptible Power Supply), de 48 VAC de entrada trifásica, 220 VAC monofásico, salida de 10 KVA y que brinda aproximadamente cuatro horas de autonomía, provistas por baterías de Ni-Cd. Incluye un interruptor de by pass para alimentar la carga durante los periodos de mantenimiento.

C.10. Un sistema de ayuda a la navegación que consta de señales diurnas y nocturnas y una alarma sonora de detección de niebla. La iluminación diurna y nocturna, se ubica en ambos extremos de la plataforma marítima, localizada en la parte superior de las pasarelas de interconexión del dolphin en el extremo Oeste y en el extremo Este, donde se ubica el incinerador.

C.11. Un sistema de radiocomunicaciones que comprende todos los medios de transmisión como los equipos base y radios portátiles que brindan el servicio de radiocomunicaciones dentro del área del Terminal Marino.

C.12. Instrumentos meteorológicos según se indica a continuación:

- Un sensor acústico capaz de detectar corrientes oceánicas precisando su dirección en un plano horizontal. Consta de una fuente de poder y el software para la operación de este equipo en un ambiente Windows.
- Un sensor de medición de viento tipo rotatorio (anemómetro) que proporciona velocidad y dirección del viento.
- Regla mareográfica (para medir la altura de ola).

C.13. Una (01) grúa hidráulica Coastal Crane ubicada en la zona 3 de la plataforma de embarque, consta de: un (01) brazo de 9 mts. de longitud, Una (01) bomba hidráulica con motor de 25 HP, un (01) tanque de aceite con capacidad para 60 galones, un (01) cilindro hidráulico y sus mandos hidráulicos; con una capacidad de

carga máxima de 4 TM a 66° - 80° de inclinación del brazo (1.5 – 3.8 mts.) y 1.8 TN a 0° (9 mts.).

C.14. Cinco (05) balsas salvavidas con capacidad para 10, 16, 20 y dos de 25 personas respectivamente.

C.15. Un sistema de ósmosis inversa que permite convertir agua salada en agua dulce no apta para consumo humano.

2. Referencias Normativas

Los siguientes documentos normativos contienen disposiciones o conceptos que son utilizados en el Sistema Integrado de Gestión de OTAS:

- Norma internacional ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos
- Norma internacional ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental - Requisitos
- Norma internacional ISO 45001: 2018 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo – Requisitos
- Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional
- Norma internacional ISO 19011:2018_Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

3. Definiciones

OTAS ha adoptado las definiciones detalladas en las Normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y ISO 45001:2018 utilizándolas en la documentación de su Sistema Integrado de Gestión, y a ellas se han agregado definiciones complementarias.

Acción Correctiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad, de un defecto o de cualquier otra situación indeseable existente; y así evitar su repetición.

Acción Preventiva

Acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad potencial u otra situación potencial indeseable.

Aspecto Ambiental

Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.

Auditoria Interna

Etapas mediante las cuales se verifica el cumplimiento del Sistema de Gestión.

Clientes del Servicio

Todos aquellos que adquieren los servicios de transferencia de carga líquida de productos derivados de hidrocarburos que brinda la empresa.

Desempeño Ambiental

Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales

Impacto Ambiental

Cualquier cambio en el medioambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los Aspectos Ambientales de una organización.

Mantenimiento Autónomo

Mantenimiento menor consistente en limpieza, inspecciones, lubricación, engrase, ajustes y otras actividades menores efectuado por OTAS.

Mejora Continua

Proceso recurrente de optimización del Sistema Integrado de Gestión para lograr mejoras en el desempeño en la calidad, ambiental y en seguridad y salud ocupacional de forma coherente con la Política del Sistema Integrado de Gestión de la organización.

No Conformidad

Incumplimiento de un requisito de las Normas Internacionales: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, política o documentos (procedimientos, instrucciones o formatos) del Sistema Integrado de Gestión, cuya repetición pone en riesgo la efectividad del Sistema de Gestión implementado.

Normas Aplicables

Requisitos legales aplicables.

OTAS

Oil tanking Andina Services S.A.C.

DORIS

Document Reporting Internal System.

Sistema electrónico utilizado para organizar nuestro manejo y reporte de documentos, clasificado en forma personalizada a fin de reflejar nuestros procesos.

Parte Interesada

Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño en la calidad, ambiental y de seguridad y salud ocupacional de una organización.

Peligro

Origen, situación o acto con un potencial para causar daños en términos de lesión humana o enfermedad, o una combinación de éstos.

Producto

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas

Procedimiento

Forma específica de llevar a cabo una actividad o proceso. Forma parte de la información documentada.

Registro

Documento que presenta resultados obtenidos, o proporciona evidencia de actividades desempeñadas. Forma parte de la información documentada.

Requisito

Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Riesgo

Efecto de la incertidumbre.

Incertidumbre es el estado, incluso parcial de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.

Con frecuencia el riesgo se caracteriza por referencia a eventos potenciales y consecuencias, o una combinación de estas.

Con frecuencia el riesgo se expresa en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos cambios en las circunstancias) y la probabilidad asociada de que ocurra.

Servicio

Actividad de transferencia de carga líquida de productos derivados de hidrocarburos, así como de respuesta a emergencias.

Servicio No Conforme

Todo servicio que no sea conforme con los requisitos previamente especificados, que generalmente están establecidos en los contratos con los clientes.

Servicios Portuarios Básicos

Son aquellas actividades comerciales desarrolladas en los recintos portuarios que permiten la realización de las operaciones de tráfico portuario (art. 65 del Reglamento de la Ley del Sistema Portuario Nacional).

Los servicios básicos aplicables son: Remolcaje, Amarre y desamarre de naves y Transporte de personas.

TMPC Terminal Marino Pisco Camisea.

4. Contexto de la organización

4.1 Comprensión de la organización y su contexto

OTAS determina las cuestiones internas y externas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos del SIG.

Para ello OTAS a fin de asegurar la comprensión de la organización y su contexto, ha realizado un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo cual ha sido registrado en el documento FORM-0337-OTP-Factores del Contexto de la Organización.

Esta matriz es objeto de seguimiento y es revisada anualmente o cuando existen cambios que pueden afectar a la organización, relacionados principalmente a su contexto.

4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (PI)

Debido al efecto o potencial efecto en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos o servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, OTAS determina a través del documento: FORM 0338-OTAS TMPC - Mapeo y Priorización de Grupos de Interés" lo siguiente:

- a. Las PI que son pertinentes al sistema de gestión integrado.
- b. Los requisitos pertinentes de estas PI para el sistema de gestión integrado.

Esta matriz es objeto de seguimiento y es revisada anualmente o cuando existen cambios que pueden afectar a la organización.

4.3 Alcance

Para la definición del alcance se han considerado las cuestiones externas e internas, se han tenido en cuentas las necesidades y expectativas de los trabajadores y otras partes interesadas y las actividades relacionadas con el trabajo.

El alcance del Sistema Integrado de Gestión (SIG) de Oiltanking Andina Services S.A.C. es el siguiente:

"Servicio de recepción y despacho de hidrocarburos líquidos incluidos los servicios portuarios básicos y el servicio de respuesta a emergencias en el TMPC".

4.3.1 Aplicabilidad

Considerando la naturaleza de los servicios brindados, los requisitos de los clientes y las exigencias regulatorias, OTAS excluye los siguientes requisitos de la Norma ISO 9001:

Requisito	Justificación
8.3 - Diseño y desarrollo	Las actividades realizadas en OTAS, obedecen a la prestación del servicio de embarque y desembarque, las características del mismo son similares; diferenciándose solo por la operación de carga o descarga; los cuales siguen procedimientos estandarizados, por lo tanto no se diseñan o desarrollan nuevos servicios
<u>8.5.1 (f)</u>	<u>Las características del servicio brindado en el TMPC son verificadas y controladas por actividades de seguimiento y medición antes, durante y al final de la prestación del servicio.</u>
8.5.5. Actividades posteriores a la entrega	En relación al requisito 8.5.5 sobre actividades posteriores a la entrega, se ha identificado como un requisito que no es aplicable. Las características del servicio brindado en el TMPC son verificadas y controladas por actividades de seguimiento y medición antes, durante y al final de la prestación del servicio (término de la interfaz del proceso de embarque/desembarque).

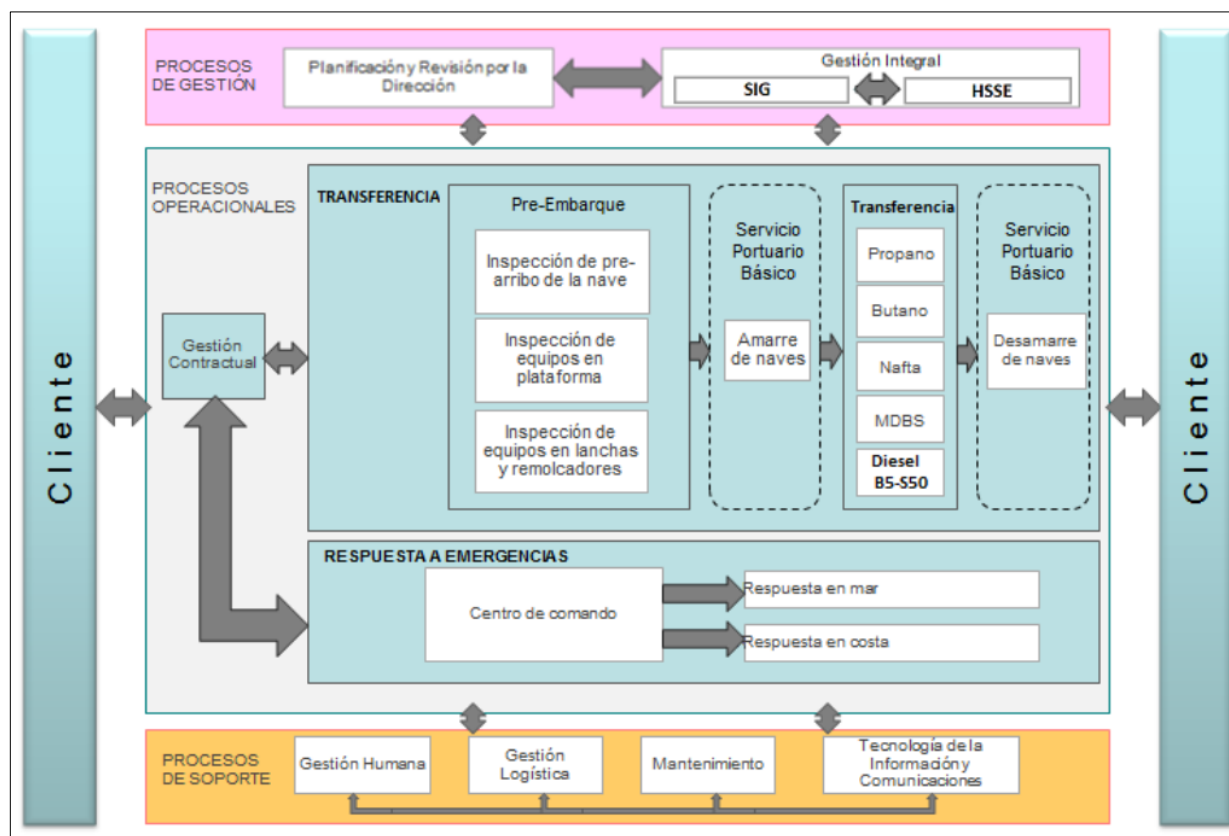
4.4 Sistema de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente

OTAS determina los procesos necesarios, su aplicación, secuencia y sus interacciones, para el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión y lo establece en el "Diagrama de Procesos".

A través de la caracterización de cada proceso o subproceso plasmado en las **"Fichas de caracterización de procesos"**, se determinan las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos; los criterios necesarios, para que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces; se determina y asegura la disponibilidad de los recursos necesarios y asigna las responsabilidades.

Los procesos en OTAS son evaluados a través de indicadores para asegurar que los procesos logran los resultados previstos y se mantienen mejorando continuamente.

La organización mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos a través de manuales, procedimientos, instructivos, registros, etc. y conserva esta información para tener la confianza que los procesos se realizan según lo planificado.



Procesos tercerizados

5. Liderazgo

5.1 Generalidades

Los procesos de gestión son aquellos que están orientados a proporcionar los recursos necesarios, a demostrar el compromiso de la alta dirección, así como a enunciar los procedimientos de planificación para el desarrollo del Sistema Integrado de Gestión de OTAS.

5.1.1 Liderazgo y Compromiso

La Alta Dirección de OTAS representada por el Gerente General, evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y con la mejora continua de su eficacia de la siguiente manera:

- Asumiendo la total responsabilidad y rendición de cuentas con relación a la eficacia del SIG y la prevención de las lesiones y el deterioro de la salud relacionado con el trabajo, así como la provisión de actividades y lugares de trabajo seguro y saludable.
- Estableciendo el **DOC -0042** Política del Sistema Integrado de Gestión, alineada a la estrategia de la organización, la cual es comunicada a todo el personal, asegurándose su total entendimiento mediante medios adecuados: comunicados, charlas, etc.; que se encuentra a disposición del personal y demás partes interesadas y es revisada en las revisiones por la dirección.
- Aprobando los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión”, los cuales son medibles, compatibles con la dirección estratégica de la organización y se les realiza un seguimiento periódico para asegurar su cumplimiento. Los Objetivos del Sistema Integrado de Gestión son revisados por la Alta Dirección y se declaran en el documento DOC-0040- OTAS TMPC- Objetivos del SIG
- Asegurándose de que los recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SIG están disponibles.
- Desarrollando, liderando y promoviendo una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SIG
- Los requisitos legales, los aspectos ambientales significativos, las opciones tecnológicas, requerimientos financieros, criterios operacionales y comerciales, así como las opiniones de partes interesadas, son considerados para definir los Objetivos del SIG.
- Asegurándose que se realiza la planificación del Sistema Integrado de Gestión con el fin de:
 - Cumplir los requisitos de la norma ISO 9001, la norma ISO 14001 y norma ISO 45001.
 - Cumplir con los Objetivos del SIG.
 - Mantener la integridad del SIG, cuando se planifiquen e implementen cambios en éste.
- Las responsabilidades, estructura jerárquica y funcional respecto al SIG se encuentran establecidas explícitamente en el **“DOC-0044 OTAS TMPC Manual de Organización y Funciones”** del Sistema Integrado de Gestión y dicho documento es comunicado a la organización.
- Definiendo responsabilidades y autoridad para:
 - ✓ Asegurar que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el SIG de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001, la norma ISO 14001 y norma ISO 45001.
 - ✓ Informar a la Alta Dirección sobre el desempeño del SIG y de cualquier necesidad de mejora.
 - ✓ Asegurar que se promueve la forma de conciencia de los alcances en todos los niveles de la organización involucrados en el SIG.

- Asegurando que se establecen los mecanismos apropiados para la Comunicación Interna dentro de la organización, con el fin de mantener la eficacia del SIG y promoviendo la retroalimentación del personal, a través del **"PCS-0091 Procedimiento de Comunicación"**.
- Proteger a los trabajadores de represalias al informar sobre incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurarse que la organización establece e implementa procesos para la consulta y la participación de los trabajadores.
- Realizando Revisiones por la Dirección del SIG al menos una vez al año ó cuando así lo considere el Gerente General. Los resultados de dichas revisiones incluyen las decisiones y acciones a tomar para la conveniencia, adecuación y eficacia continua del SIG. Asisten a estas revisiones, el Gerente **de Terminal / General** y todo el personal involucrado que se considere conveniente. Se registran estas reuniones en el **Acta de Revisión por la Dirección**.
- Apoya el establecimiento y funcionamiento de comités de seguridad y salud.

5.1.2 Enfoque al cliente

La alta dirección demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al cliente, asegurando que la gestión de procesos esté basado en el enfoque al cliente, permitiendo que dicho enfoque identifique sus necesidades desde la etapa comercial, para determinar, comprender y cumplir regularmente sus requisitos, midiendo el nivel de satisfacción y cumplimiento de sus expectativas a través de mecanismos de medición directa como el **"CPM Dashboard", la cual se base en 4 pilares fundamentales (Seguridad e Integridad, Servicio y Eficiencia, Capacidad de la Organización y Innovación y mejora continua)**.

Así mismo se mantiene una estrecha comunicación para la prestación de los servicios, principalmente mediante reuniones de coordinación, para lo cual se mantienen diferentes comités tales como: Subcomité de Sostenibilidad de Almacenamiento y Despachos, Comité central de Sostenibilidad, Reuniones de seguimiento contractual y Reuniones de seguridad y planificación de actividades de mantenimiento.

5.2 Política del sistema integrado de gestión

La alta dirección ha establecido la Política del Sistema Integrado de Gestión de OTAS considerando que:

- Sea apropiada al propósito y contexto de la organización y apoye su dirección estratégica; incluida la naturaleza, magnitud de los impactos ambientales y los riesgos de seguridad y salud ocupacional de sus actividades, productos y servicios;

- Proporcione un marco para establecer y revisar los objetivos de calidad, medioambiente y seguridad y salud ocupacional;
- Incluya el compromiso de cumplir con los requisitos técnico-legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba;
- Incluya el compromiso de mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y de prevención de la contaminación.
- Incluya el compromiso de prevención de los daños y deterioro de la salud de los trabajadores.
- Incluya el compromiso de participación de los trabajadores y/o sus representantes en temas relacionados a su seguridad y salud.
- Sea comunicada y entendida dentro de la organización a través de difusiones y se la exponga en lugares relevantes para todos sus trabajadores y otras partes interesadas pertinentes.
- Esté disponible, documentada, integrada, implementada y mantenida.
- Sea revisada para su continua adecuación en la revisión por la dirección y es anualmente.

La Política es un documento del Sistema de Gestión.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

La alta dirección se asegura de que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes son asignadas, comunicadas y entendidas en la organización, mediante la definición y difusión de las **"Descripciones/ Perfiles de Puesto"** vigentes, con la finalidad de:

- Asegurar que el sistema integrado de gestión es conforme con los requisitos de las normas internacionales.
- Asegurar que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas, a través del seguimiento y análisis de los indicadores y sus tendencias.
- Informar sobre el desempeño del SIG y las oportunidades de mejora a través de la revisión por la dirección.
- Asegurar que se promueve el enfoque al cliente en toda la organización.
- Asegurar que los trabajadores tengan la posibilidad de informar sobre situaciones peligrosas sin temer represalias.
- Asegurar que la integridad del SIG se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema integrado de gestión.
- Adicionalmente, en las descripciones/Perfiles de puestos, Manuales operativos, Procedimiento, Instructivo o Documento del Sistema Integrado de Gestión se

encuentran definidas responsabilidades específicas para el cumplimiento de las actividades.

6. Planificación

6.1 Acciones para abordar los riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

La organización al planificar el sistema integrado de gestión considera las cuestiones internas y externas que son pertinentes para su propósito y dirección estratégica referenciadas en el punto 4, los requisitos referidos a la comprensión de necesidades y expectativas de las partes interesadas referidas en el punto 2, el alcance del SIG y determina los riesgos y oportunidades que es necesario abordar con el fin de:

- Asegurar que el SIG pueda lograr los resultados previstos;
- Aumenten los efectos deseables;
- Prevenir o reducir los efectos no deseados;
- Lograr la mejora

OTAS ha implementado una metodología que permite identificar y evaluar los riesgos y oportunidades, implementar acciones y evaluar la eficacia de las mismas, estableciendo para ello el "Manual de HSSE- Oiltanking (capítulo 5: Evaluación de riesgos)" y la "**Matriz de Identificación, Análisis, y Evaluación de oportunidades**" **de Calidad**"

6.1.2 Aspectos ambientales / identificación de peligros y evaluación de riesgos de SST

6.1.2.1 Identificación de aspectos y evaluación de impactos ambientales

OTAS identifica los aspectos e impactos ambientales significativos de sus procesos, actividades y/o servicios que puede controlar y sobre los cuales se espera tenga influencia, utilizando el **PCS-0023-OTAS TMPC Procedimiento Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales**.

Los aspectos ambientales significativos son la base para establecer los objetivos y metas del SIG.

La información sobre la identificación y evaluación de los aspectos ambientales es actualizada periódicamente, con la finalidad de incluir cambios en la naturaleza, magnitud o impactos de las actividades, productos o servicios en el la **Planilla de Aspectos e impactos Ambientales - IRAs**.

6.1.2.2 Identificación de peligros y evaluación de riesgos

OTAS identifica los peligros, evalúa los riesgos y determina los controles de sus procesos, actividades y/o servicios que puede controlar y sobre los cuales se espera tenga influencia, utilizando el **PCS-0024-OTAS TMPC Procedimiento Identificación de Peligros, Análisis y Evaluación de Riesgos e implementación de Controles (IPERC) - IROs**.

Los riesgos identificados son la base para establecer los objetivos y metas del SIG.

La información sobre la identificación ~~de Peligros,~~ y evaluación ~~de los~~ riesgos ~~y control~~ es actualizada periódicamente, con la finalidad de incluir cambios en la naturaleza, magnitud o riesgos ~~asociados a la actividad que realiza el personal de las actividades, productos o servicios~~ en el **Formato Planilla de Identificación de Peligros, Análisis y Evaluación de y Riesgos e implementación de Controles (IPERC) - IROs**.

OTAS establece el **Programa de actividades** para alcanzar sus objetivos y metas con la finalidad de mejorar su desempeño de seguridad y salud ocupacional; estos se modificarán cuando se generen nuevos objetivos y metas en seguridad y salud.

6.1.3 Identificación, acceso y evaluación de cumplimiento de requisitos legales y otros requisitos

OTAS realiza una identificación, determina el acceso y evalúa el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos que la empresa haya adoptado, relacionados con la calidad, sus aspectos ambientales, sus peligros y riesgos en seguridad y salud ocupacional, para lo cual se utiliza el **PCS-0025-OTP Procedimiento Identificación, Acceso y Evaluación de Cumplimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos**. Se registra, ~~realiza~~ el seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos en el **FORM-0215 OTAS Formato Evaluación de Cumplimiento Legal y Otros Requisitos**; ~~y la plataforma BeeOk-~~

6.1.4 Planificación de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades

La organización planifica las acciones para abordar:

- ✓ Riesgos y oportunidades, documentándolas en las Matrices de riesgo y oportunidades respectivamente.
- ✓ Sus aspectos ambientales significativos, documentadas en la planilla IRA
- ✓ Los requisitos legales y otros requisitos aplicables, documentados en la Matriz de identificación y evaluación de cumplimiento legal

La evaluación de la eficacia de dichas acciones se revisa anualmente durante las reuniones de revisión por la dirección.

6.2 Objetivos del Sistema Integrado de Gestión

OTAS establece objetivos y metas de calidad, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios del el Sistema Integrado de Gestión, teniendo en cuenta los requisitos legales y otros aplicables, los riesgos y oportunidades del SIG, las opciones tecnológicas, los requisitos financieros, operacionales

y del negocio, los aspectos ambientales significativos, los resultados de la evaluación de riesgos de SST y de las consultas a los trabajadores.

Los objetivos del SIG son:

- Coherentes con la política del SIG y la planificación estratégica;
- Medibles y objeto de seguimiento;
- Pertinentes para la conformidad de los productos y servicio y, para el aumento de la satisfacción del cliente;
- Comunicados y actualizados según corresponda;
- Mantenidos como información documentada.

Los Objetivos se mantienen documentados en DOC-0040- OTAS TMPC- Objetivos del SIG.

OTAS establece el Programa de actividades, para alcanzar sus objetivos y metas con la finalidad de mejorar su desempeño ambiental, de calidad y SSO; estos se modificarán cuando se generen nuevos objetivos y metas.

6.3 Planificación de los cambios

Cuando OTAS tiene la necesidad de implementar cambios en el SIG, estos cambios se llevan a cabo de manera planificada, para ello se cuenta con el procedimiento **PCS-0120-OTAS TMPC Manejo de cambios y modificaciones** considerando:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- La integridad del SIG;
- La disponibilidad de recursos;
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Cuando los cambios involucren actividades o instalaciones del cliente se utilizará el protocolo de PRS-PERPPC-18 Manejo del Cambio MOC de Pluspetrol.

7. Apoyo

7.1 Recursos

7.1.1 Generalidades

OTAS determina y entrega los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SIG.

7.1.2 Personas

OTAS determina y proporciona a las personas necesarias para la implementación eficaz de su SIG y para la operación y control de sus procesos y proyectos. Para ellos se establece el **“Organigrama de OTAS”**.

7.1.3 Infraestructura

La organización determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos/ servicios y de la gestión del SIG.

La infraestructura incluye:

- Edificios y servicios asociados como oficinas y otros;
- Equipos, incluyendo hardware y software;
- Recursos de transporte;
- Tecnologías de la información y comunicación

En relación al mantenimiento, para el caso de los procesos **de Transferencia** de carga líquida y respuesta a emergencias que se desarrolla en el Terminal Marino Pisco-Camisea, OTAS se efectúan 3 tipos de mantenimiento:

- El mantenimiento autónomo;
- El mantenimiento de los equipos de respuesta ante emergencias de propiedad del cliente y
- El mantenimiento en Base de Operaciones del TMPC,

Los cuales se realizan de acuerdo al FORM -0182-OTAS Plan Anual de Inspección y Mantenimiento

En el proceso de **Transferencia** de carga líquida adicionalmente se efectúa el mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos en la Plataforma el que es efectuado por el cliente, quien establece un plan de mantenimiento, así mismo cuando OTAS detecte alguna condición de inoperatividad de equipos pondrá a consideración del cliente la autorización de intervención del mismo.

El Cliente mantiene informado a OTAS del desarrollo del plan de Mantenimiento de Plataforma, así como cada una de las actividades que se vayan a realizar en Plataforma.

7.1.4 Tecnología de la Información y Comunicaciones (TIC)

OTAS a través del proceso TIC asegura la disponibilidad de los servicios de apoyo tales como: servidor, sistema de información, correo electrónico, comunicación radial y telefónica, entre otros y así mismo garantiza la disponibilidad de equipos para los procesos operacionales y de soporte (Hardware y Software).

El **Gerente de Terminal** con el apoyo del área de TI corporativa es responsable de elaborar el FORM-0182-OTAS Plan Anual de Inspección y Mantenimiento Se mantienen los registros de back ups en el servidor de la base OTAS. Los usuarios que requieran recuperar información lo solicitarán al **Gerente de Terminal** como responsable quien coordinara con el área de TI corporativa su restauración.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

7.1.5.1 Generalidades

La organización determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando realiza seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos.

Los equipos de seguimiento y medición son identificados y se ha establecido una frecuencia de calibración anual y la verificación en campo de forma periódica dependiendo del equipo. OTAS y sus contratistas mantienen los registros de los resultados de la calibración y/o verificación.

7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones

OTAS determina el seguimiento y medición que se lleva a cabo, así como los equipos de medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad de los servicios con los requisitos determinados, los controles operacionales críticos o solicitados por el cliente, el monitoreo en SSO y MA, según lo indicado en el procedimiento **PCS-092 -OTAS TMPC Seguimiento y Medición**

En el procedimiento mencionado en este numeral se asegura que el equipo de medición se encuentre:

- Calibrado o verificado a intervalos específicos o antes de su uso, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición nacionales o internacionales;
- Identificado para determinar el estado de calibración a través de etiquetas
- Protegido contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de calibración y posteriores resultados de la medición;
- Protegido contra daños y deterioro durante su manipulación, mantenimiento y almacenamiento, y

Se mantienen registros de los resultados de calibración y verificación.

7.1.6 Conocimiento de la Organización

OTAS determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos para lograr la conformidad de los productos y servicios y los documenta en sus procedimientos e instrucciones

Estos conocimientos se mantienen y ponen a disposición en la medida que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, la organización considera sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas.

La Empresa asegura que el personal propio o que actúa en su nombre, y que tiene el potencial de originar un Impacto Significativo sobre los requisitos del producto y servicio, sobre el Medio Ambiente, sobre la Seguridad y la salud de las personas es competente

OTAS mantiene los procedimientos: **PCS-012-OTP Planificación y registro de capacitación, PCS-0075-OTP Inducción del personal**, para gestionar los conocimientos de la organización necesarios para sus operaciones, de esta manera, asegura que los colaboradores tienen conocimientos y cuando resulta necesario, se complementa esta condición con capacitaciones, actualizaciones y formación para las tareas.

7.2 Competencia

OTAS determina las competencias, educación, formación, experiencia y habilidades necesarias para todo el personal cuyo trabajo afecte a la calidad del servicio, cause impactos ambientales e impacte sobre la seguridad y salud de los trabajadores en el Perfil del Puesto los cuales se encuentra en la plataforma corporativa de Oiltanking (). Los registros son conservados en el file de cada colaborador.

Toda persona que ingrese a trabajar en OTAS deberá ser evaluada previamente mediante una evaluación física y psicolaboral para verificar si cumple con las habilidades determinadas en el perfil del puesto.

Todo trabajador que ingresa a la empresa deberá recibir la inducción general y específica en el puesto de trabajo, lo cual asegura que cuente con las competencias técnicas mínimas requeridas para su posición, para ello se cuenta con una matriz de entrenamiento de Inducción General y una específica por cada puesto cuyo desarrollo se indica en el procedimiento de Alta Laboral.

Con el fin de contar con un personal actualizado se cuenta con un **FORM-0183-OTAS TMPC** Programa Anual de Capacitación donde se considera las capacitaciones en base a contrato, normas legales y las que se han identificado en la **Evaluación de Desempeño** en el ítem necesidades de adiestramiento y la plataforma [BamboHR Workday](#)

Se mantienen registros de cada capacitación interna mediante el llenado del formato de Control de Asistencia **y/o registros fotográficos**; y las capacitaciones externas mediante los certificados de capacitación.

La eficacia de las capacitaciones será **a través de la aprobación de los cursos externo, así mismo, el Gerente de Terminal** identificará las necesidades de capacitación del personal, **las cuales serán** registra en el formato **FORM-0016-OTP Evaluación Anual de Desempeño** en el ítem necesidades de adiestramiento y considerando las prioridades de la operación, se elabora el **Programa Anual de Capacitación**.

7.3 Toma de conciencia

OTAS se asegura que las personas que realizan trabajos bajo el control de la Organización tomen conciencia sobre:

- La importancia de la conformidad con la Política del Sistema Integrado de Gestión, los procedimientos y los requisitos del sistema de gestión,
- Los objetivos del sistema de gestión pertinentes a sus actividades;
- Su contribución con la eficacia del SIG, incluidos los beneficios de una mejora del desempeño
- Las implicaciones del incumplimiento de los requisitos del SIG, incluyendo los legales y otros requisitos de la organización
- Los aspectos ambientales significativos, impactos reales o potenciales asociados con su trabajo;
- Las consecuencias en SST, reales o potenciales de sus actividades; y de los beneficios en SST de un mayor desempeño personal;
- Funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del Sistema; incluyendo los requisitos de preparación y respuesta a emergencias
- Consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos establecidos;
- Los peligros y riesgos para la SST que sean pertinentes para ellos,

Para garantizar las actividades de concientización para el personal que ingresa por primera vez o reingresa a la empresa, se realizan inducciones generales a la empresa y de calidad, seguridad, salud y medio ambiente según el procedimiento **PCS-0075-OTP "Inducción de personal y FORM-203-OTAS TMPC - Matriz de inducción específica**.

En el departamento de Recursos Humanos se mantienen los registros respectivos de las inducciones y capacitaciones.

7.4 Comunicación

OTAS cuenta con el **PCS-0091-OTAS TMPC - Procedimiento de Comunicación y Plan de Comunicación Interna y externa del Sistema Integrado de Gestión**, en el cual se establece:

La asignación por parte de la Gerencia General de implementos para una comunicación eficaz.

Las metodologías para la comunicación interna en los distintos niveles de la organización acerca del SIG, de los servicios, aspectos e impactos ambientales y peligros y riesgos en seguridad y salud ocupacional.

La comunicación externa con el cliente y las partes interesadas externas, los responsables de la recepción, documentación y respuesta.

En relación a participación y consulta, OTAS asegura el establecimiento y funcionamiento del Comité de SST, la participación y la consulta a los trabajadores que se registran en las

Actas de reunión, así como la consulta a los contratistas, para ello ha establecido el **PCS-0122-OTAS TMPC Procedimiento de Participación y consulta**.

7.5 Información documentada

OTAS, define los controles necesarios para la revisión, aprobación, acceso de los documentos, así como la identificación, almacenamiento, acceso, depuración y disposición de los registros del Sistema Integrado de Gestión en su procedimiento **PCS 0001 OTP Preparación y Control de Documentos y Registros**.

La documentación del Sistema Integrado de Gestión de OTAS incluye la declaración documentada de la **Política del Sistema Integrado de Gestión, Objetivos, Manual del SIG**, procedimientos documentados y otros documentos requeridos, formatos y registros, para asegurar la planificación, operación y control eficaz de sus procesos. La documentación interna se especifica y controla a través del sistema electrónico DoRIS, la **Lista Maestra de Documentos Externos** y la **Lista Maestra de Registros**.

8. Operación

8.1 Planificación y control Operacional

OTAS para la planificación, implementación y control de los procesos ha establecido un Manual SIG, Mapa de Interacción de procesos, Fichas de caracterización de Procesos, planes, procedimientos, instructivos, entre otros para determinar los requisitos para los productos/ servicios, criterios de los procesos y de aceptación de los productos/ servicios, la determinación de los recursos necesarios, controles, definición, mantenimiento y conservación de la información documentada.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

OTAS determina los requisitos del cliente, especificándolos en **El Contrato de Operación del Terminal Marino**, así también se establecen los requisitos no especificados por el cliente, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, y cualquier otro requisito adicional determinado por la organización.

OTAS hace una revisión de los requisitos relacionados, antes de comprometerse a brindar el servicio; asegurándose que estén definidos y resueltas las diferencias (de existir) entre los requisitos del contrato y los expresados previamente.

OTAS determina e implementa disposiciones para la comunicación con su cliente sobre el servicio, consultas, contrato o atención de pedidos, las modificaciones y la retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas. Para tal fin se mantienen diferentes comités tales como: Subcomité de **Sostenibilidad de Almacenamiento** y despachos, Comité central **de Sostenibilidad**, Reuniones de seguimiento contractual y Reuniones de seguridad y planificación de actividades de mantenimiento.

8.3 Se mantienen actas de dichas comunicaciones y coordinaciones. Diseño

El requisito de diseño se declara como no aplicable debido a que OTAS en las operaciones del TMPC no realiza actividades de diseño.

8.4 Control de procesos, productos y servicios suministrados externamente

OTAS asegura que los equipos, materiales, repuestos e insumos adquiridos para el desarrollo de su servicio cumplen con los requisitos de compra especificados por los encargados de cada área para ello cuenta con los procedimientos **PCS-0039 OTP Compra de bienes y adquisición de servicios**.

OTAS evalúa y selecciona proveedores, se re-evalúa y realiza seguimiento a aquellos proveedores que afecten la calidad del servicio que brinda, que tengan relación con los aspectos ambientales o afecte la seguridad y salud de sus colaboradores, según el **PCS-0139 OTAS TMPC Procedimiento Gestión de proveedores** y el formato **FORM-0213-OTAS - Selección, Evaluación y Reevaluación de Proveedores**. Se guardan los registros de las evaluaciones de los proveedores.

La verificación y conformidad de los productos y servicios adquiridos es realizada por el Jefe del Área o quien este delegue y para el caso de los bienes es realizada en coordinación con logística con el fin que cumplan con los requisitos de compra especificados y la actualización del inventario correspondiente.

El control de contratistas anual se realizará usando la **Listado de evaluación para contratistas de EHS**.

Procesos Tercerizados

OTAS asegura que durante el desarrollo del servicio de embarque y la entrega final del producto embarcado, están establecidas las condiciones para la identificación y control (Anexo 01 "Matriz de control contratistas – proveedores" del **PCS-0139 OTAS TMPC Procedimiento Gestión de proveedores**), con la finalidad de no afectar su conformidad; asimismo asegura que no se dará conformidad al servicio hasta que cada actividad y la documentación correspondiente se hayan completado satisfactoriamente y esté disponible y autorizada

8.5 Respuesta a emergencias

OTAS brinda el servicio de Respuesta a Emergencias, para ello se cuenta con:

Plan de Emergencia: Documento de propiedad del cliente Pluspetrol, en el cual se indican las acciones de respuesta ante situaciones de emergencia, tales como ambientales, de seguridad, de salud ocupacional y de protección de instalaciones, que se presenten durante las operaciones del TMPC, teniendo como anexos el **Plan de Contingencia para Derrame de Hidrocarburos al Mar**, el **Plan de Protección**.

Se realizan simulacros programados para aplicación de los Planes de Emergencia y Contingencia conjuntos, que se elabora cada año en coordinación con el cliente.

Los resultados de los simulacros se registran y son evaluados en el **Informe de Simulacros**.

Después de una situación de emergencia el **Coordinador de HSSEQ** elabora un informe, incluyendo el detalle de lo acontecido y la propuesta de Acciones Correctivas y/o Preventivas

o de mejora, para evitar futuras situaciones de emergencias.

El **Coordinador de HSSEQ** debe revisar y de ser necesario solicitar y/o modificar el **Plan de Emergencia** y/o **Plan de Contingencia para Derrame de Hidrocarburos al Mar**, en particular después de los simulacros y después de las ocurrencias de situaciones de emergencia.

8.6 Producción y prestación del servicio

OTAS efectúa la inspección de pre-embarque a cargo del Loading Master así como los servicios Portuarios Básicos que sirven de apoyo a las actividades de embarque, los cuales han sido tercerizados; estos servicios son el remolcaje, amarre y desamarre de naves, y servicio de lanchas para transporte de personal.

OTAS mantiene un control de estos en las diferentes etapas de la ejecución del servicio y se controla mediante una supervisión continua, el estricto cumplimiento a las condiciones contractuales y la realización de auditorías e inspecciones de rutina.

Las actividades operativas OTAS se ejecutan de acuerdo a lo establecido en el **Manual de Transferencia de carga líquida (DOC-PERPIS-0009)** documentos del cliente y el **DOC-0052 OTAS TMPC Manual de Información y Regulación del TMPC**.

Durante esta etapa se establecen los procesos, documentos y recursos necesarios para la prestación del servicio.

Se realiza Identificación y trazabilidad del servicio **Transferencia** de carga líquida con los registros que se archivan en el file de embarque.

La propiedad de proveedores y/o subcontratistas destinados al proyecto, son identificados a través de requerimiento de traslado de materiales (según procedimiento PCS-0098-OTAS TMPC Traslado de materiales hacia y desde el TMPC), con el cual se hará la entrega al final del servicio.

En el caso de Propiedad intelectual se cumple lo establecido en la política de confidencialidad de la información.

Si cualquier suministro o propiedad intelectual del cliente o proveedor se pierde, se deteriora o se considera inadecuado para su uso se comunica al cliente o proveedor involucrado, a través del Pedido de empresa o correo electrónico para coordinar las acciones a tomar.

Se han identificado como salidas que requieran ser preservadas básicamente el almacenamiento de la información para lo cual, se mantienen los registros de backups en el servidor de la base de operaciones. Los usuarios que requieran recuperar información lo solicitarán al **Gerente de Terminal** como responsable quien coordinará con el área de TI corporativa su restauración.

En relación actividades posteriores a la entrega, se ha identificado como un requisito que no es aplicable dadas las características del servicio prestado por OTAS a su cliente

El TMPC se asegura de revisar y controlar los cambios que ocurran durante la prestación del servicio, para tal fin se ha establecido el procedimiento de Manejo del cambio PRS-PERPPC-18.

8.7 Liberación de los productos y servicios

El TMPC mide y realiza el seguimiento de las características de calidad del servicio para verificar si se cumplen los requisitos establecidos. Estas actividades de seguimiento se realizan en las etapas apropiadas de la prestación del servicio y se mantiene registros de la conformidad. **FORM-216-OTAS TMPC Lista de Verificación de Documentos de Transferencia**, firmado por el Loading Master y Auxiliar Operativo.

8.8 Control de las salidas no conformes

OTAS se asegura que el servicio que no sea conforme con los requisitos del cliente, se identifica y controla para tomar las acciones apropiadas para mitigar sus efectos o efectos potenciales, para ello ha establecido el **PCS-0121-OTAS TMPC Control de Salidas No Conforme**.

Se toman acciones para eliminar las no conformidades detectadas y el servicio es sometido a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen registros de los servicios no conformes, de las no conformidades y de las acciones tomadas (tanto acciones inmediatas como acciones correctivas según sea necesario) según el **Formato Registro de Salidas No Conformes, Reclamos y/o sugerencias de clientes**.

9. Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición y análisis de datos de los procesos y servicios

OTAS planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición y análisis necesarios para:

- Demostrar la conformidad con los requisitos del servicio y los servicios portuarios básicos aplicables.
- Asegurar la conformidad del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Mejorar continuamente el desempeño del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- A través del cumplimiento del **PCS-092 -OTAS TMPC Procedimiento de Seguimiento y Medición**. (SAC, cumplimiento de capacitación, programa de naves atendidas).

9.2 Investigación de incidentes

OTAS registra, investiga y analiza los incidentes, determinando los factores que pueden ser los causantes o contribuyentes a la ocurrencia de los incidentes e identificando la necesidad de acciones correctivas o preventivas, para lo cual se sigue el procedimiento **PRSS-PERPPC-22 Gestión de Eventos No Deseados**.

9.3 Auditorías internas

OTAS con la finalidad de evaluar la implementación de su Sistema Integrado de Gestión realiza auditorías internas, estableciendo su planificación, criterios para la ejecución de las Auditorías, su frecuencia y la metodología.

OTAS define en el **PCS-0119 OTAS TMPC Procedimiento de Auditorías Internas** las responsabilidades, requisitos y actividades para la planificación y realización de auditorías, la presentación de resultados y el mantenimiento de los registros.

Las Auditorías Internas, se realizan a todos los procesos por lo menos una vez al año para controlar el SIG. Las auditorías internas tienen como objetivo verificar que el SIG

se ha implementado conforme con los requisitos de las Normas Internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, los requisitos legales aplicables, los requisitos establecidos por la organización y verificar también que se mantiene de manera eficaz y si está mejorando continuamente.

La planificación de las auditorías internas se realizará mediante los formatos **FORM-0171 OTP- Programa Anual de Auditorias** y el **FORM -0170 OTAS TMPC Plan de Auditoría Interna** pudiendo ser totales o parciales, según la importancia de los procesos y los resultados obtenidos de auditorías previas. Asimismo, se definen los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y metodología.

9.4 Revisión por la dirección

9.4.1 Generalidades

La Alta Dirección revisa el Sistema Integrado de Gestión como mínimo una vez al año a fin de garantizar su conveniencia, adecuación y eficacia permanentes. Estas revisiones se registran en el reporte de Revisión por la Dirección.

La revisión se basa en el análisis de la política integrada, de los objetivos a través de los indicadores de gestión, la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de implementar cambios en el sistema de gestión.

9.4.2 Entradas de la Revisión

Los Informes e indicadores generados por la organización como los que se detallan a continuación, son revisados, analizados y procesados, sirviendo como base para la Revisión por la Dirección:

- ✓ Estados de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- ✓ Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SIG;
- ✓ Cambios en los aspectos ambientales significativos
- ✓ Información sobre el desempeño y eficacia del SIG incluyendo tendencias relativas a:
 - Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes,
 - El grado de cumplimiento de los Objetivos y Metas del SIG,
 - El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - Las no conformidades y acciones correctivas;
 - Los resultados del seguimiento y medición;
 - Los resultados de las Auditorías Internas y Externas.
 - El desempeño de los proveedores externos;
 - Las evaluaciones del cumplimiento con los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que la organización suscribe.
 - Resultados del proceso de consulta y participación.
- ✓ Adecuación de los recursos;
- ✓ Comunicaciones pertinentes con las partes interesadas
- ✓ Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
- ✓ Oportunidades de mejora;

9.4.3 Salidas de la Revisión

Las salidas de la revisión por la dirección incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora;
- Las necesidades de cambio del SIG;
- Las Necesidades de recursos.

Esta información queda establecida y documentada en el “**Informe de Revisión por la Dirección**” del periodo analizado.

10. MEJORA

10.1 Generalidades

OTAS determina y selecciona oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente y aumentar su satisfacción.

La eficacia del Sistema Integrado de Gestión se mejora de manera continua a través de:

- ✓ La Política **del Sistema** Integrada de Gestión
- ✓ La revisión por la dirección.
- ✓ Planificación de las actividades del seguimiento de resultados.
- ✓ Emisión y seguimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora.
- ✓ Auditorías, como componente clave en las reuniones de evaluación de resultados y revisión por la Dirección.
- ✓ Análisis permanente en las necesidades de los Clientes.
- ✓ Monitoreo de la gestión de los procesos, con especial atención en el desempeño en las áreas de calidad, seguridad y salud y medio ambiente.
- ✓ Comunicación en todos los niveles de la organización de informes y gráficos de tendencia para indicadores clave.
- ✓ Ajuste en los procesos de control, presupuestos, gestión de contratos y compras para optimizar la eficiencia operativa de la gestión en términos de tiempos, costos y satisfacción de Clientes.
- ✓ Cultura de entender los errores como oportunidad de mejora.
- ✓ Eficacia en las acciones para abordar riesgos y oportunidades
- ✓ Participación e involucramiento en toda la organización, empleando principalmente el concepto pensamiento basado en riesgo.

10.2 No conformidad, acción correctiva y preventiva

OTAS toma acciones correctivas y preventivas para eliminar la causa de las no conformidades con la finalidad de prevenir su repetición u ocurrencia. Verifica que las acciones correctivas o preventivas sean apropiadas a la magnitud y los efectos de las no conformidades, de los impactos ambientales, los impactos a la seguridad y salud de los trabajadores e incumplimientos generados siguiendo el **PCS-0083-OTAS TMPC** **Procedimiento de Gestión de Acciones correctivas, Preventivas y de Mejora.**

OTAS establece en su **PCS-0083-OTAS TMPC** **Procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas** las responsabilidades para:

- **La identificación de no conformidades en situaciones reales y potenciales.**
- **Evaluación, análisis de causa y acciones a tomar.**
- **Verificación de la eficacia de las acciones tomadas.**

Las acciones correctivas y preventivas se registran en el **FORM-0161-OTAS-TMPC**
Solicitud de acción.