

	<b>Título:</b> MANUAL DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO DE YPFB REFINACIÓN S.A.	
<b>Código:</b> PG-1-DGSMS-95-B	<b>Aprobador:</b> GGL	<b>Fecha de aprobación:</b> 04/07/2022
	<b>Gestor:</b> GGL/DGSMS	<b>Firma:</b> Omar Alarcon Saigua

## 1. OBJETIVO

Describir el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el trabajo de YPFB Refinación S.A., según las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001: 2018.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos y actividades del Sistema de Gestión Integrado de YPFB Refinación S.A.

## 3. DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS

### 3.1. NORMAS

ISO 9001: Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos

ISO 14001: Sistemas de Gestión Ambiental – Especificación con orientación para su uso

ISO 45001: Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo – Requisitos con orientación para su uso.

### 3.2. PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO

**PG-1-PLES-2** PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.

**PG-1-GAF-16** LIMITES DE AUTONOMÍA. COMPETENCIA Y FIRMA E INSTRUMENTOS DE PAGO

**PG-1-CEM-2** COMUNICACIÓN INTERNA YPFB REFINACION S.A.

**PG-1-CEM-3** COMUNICACIÓN EXTERNA EN YPFB REFINACION S.A

**PG-1-DGSMS-103** AUDITORIAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTION de YPFB REFINACIÓN S.A.

**PG-1-DTH-1** MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN

**PG-1-DTH-4** procedimiento de gestión de desempeño

**PG-1-DTH-8** CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO

**PG-1-DTH-9** GESTION DE CAMBIO DE PERSONAS

**PP-1-DTH-2** CLIMA LABORAL

**PP-1-GETH-1** YPFB MEJORA - OPORTUNIDADES DE MEJORA

**PP-1-GETH-2** INDUCCION Y ORIENTACION AL PERSONAL EN YPFB REFINACIÓN S.A.

**PP-1-DGSMS-101** IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/DAÑOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS y OPORTUNIDADES SST EN YPFB REFINACION S.A.

**PP-1-DGSMS-82** IDENTIFICACIÓN y EVALUACIÓN de aspectos/impactos ambientales en ypfb refinacion

**PG-1-DGSMS-97** POLITICA DE GESTION DE YPFB REFINACION S.A.

**PG-1-DGSMS-107** CONTROL DE REGISTROS - SIAP

**PG-1-DGSMS-110** GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO- SIAP EN YPFB REFINACIÓN S.A.  
**PG-1-DGSMS-102** TRATAMIENTO DE ANOMALIAS EN YPFB REFINACION S.A.  
**PG-1-DGSMS-105** EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES de calidad, sms Y OTROS REQUISITOS  
**PG-1-DGSMS-106** IDENTIFICACION, APLICABILIDAD, ACTUALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS de YPFB REFINACION S.A. EN CALIDAD Y SMS  
**PG-1-DGSMS-104** REVISION POR LA DIRECCIÓN  
**PG-1-DGSMS-121** PLAN DE EMERGENCIA GENERAL DE YPFB REFINACIÓN S.A.  
**PG-1-DGSMS-120** PLANIFICACION, EJECUCION Y EVALUACION DE SIMULACROS EN YPFB REFINACION S.A.  
**PG-1-DGSMS-72** GESTION DE AUDITORIAS DE PREVENCIÓN  
**PG-1-GCO-23** REGLAMENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE YPFB REFINACIÓN S.A.

### 3.3. LEGISLACIÓN

La legislación de Calidad y SMS identificada en la matriz legal.

## 4. DEFINICIONES Y SIGLAS

### 4.1. DEFINICIONES

**Alta Dirección:** Gerencia General y equipo de Gerentes, Directores y Jefes de la empresa dependientes de Gerencia General

**Gerencia Operativa:** Unidad organizativa operativa que forma parte de la estructura organizacional de YPFB Refinación S.A., bajo dependencia lineal de Gerencia General, se refiere específicamente a la Gerencia de Refinería Guillermo Elder Bell y a la Gerencia de Refinería Gualberto Villarroel.

**Anomalía:** Situación anormal o evento no deseado que ocurre durante las actividades de la empresa que pueda resultar o resulta en:

- Daños que afecten a personas, patrimonio o a las operaciones.
- Impactos al medio ambiente.
- Incumplimientos a normas legales aplicables en materia de Calidad y SMS.
- Incumplimientos a requisitos de las normas de los Sistemas de Gestión Integrados (Certificados y acreditados).
- Incumplimientos a los procedimientos aprobados en la empresa que afecten o puedan afectar a personas, al medio ambiente, al patrimonio, la imagen de la empresa o las operaciones.

Una anomalía puede ser clasificada como: No Conformidad, Incumplimiento Legal de Calidad y SMS, Falla de equipos, Ocurrencia Anormal Operativa y Ocurrencia Anormal de SMS.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito de las normas certificadas o acreditadas; Incumplimiento a los procedimientos de trabajo aprobados; Quejas formales de las partes interesadas.

**NOTA 1:** *Las quejas formales de partes interesadas incluyen reclamos de clientes externos de los sistemas de gestión certificados y acreditados.*

**NOTA 2:** *Incluye Producto, salida no conforme y ensayo no conforme.*

**NOTA 3:** Luego del registro de no conformidad por incumplimiento a los procedimientos de trabajo aprobados, DG SMS determinará la relevancia respectiva.

**Accidente:** Evento imprevisto e indeseable, instantáneo o no, que ocasionó daño a la persona (enfermedad ocupacional), al patrimonio (propio o de terceros) o impacto al medio ambiente. Los accidentes se clasifican en Clase 1, Clase 2, Clase 3 y Clase 4, siendo Clase 1 la de menor severidad y siguiendo hasta la Clase 4 que es la de mayor severidad, se incluye en este punto los Accidentes in itinere o en trayecto, solamente con vehículos propios de la empresa o proporcionados por la misma, ya que pueden ser gestionados por YPFB Refinación S.A.

Para otro tipo de accidentes, es decir, con vehículos propios de cada trabajador, se actuará de acuerdo a la Normativa Boliviana.

**Casi accidente (Incidente):** Evento imprevisto e indeseable que podría haber ocasionado daño a personas, patrimonio (propio o de terceros) o impacto al medio ambiente o provocado una enfermedad ocupacional.

**Incumplimiento Legal CSMS:** Incumplimiento a legislación identificada aplicable a las actividades de la empresa. Los incumplimientos Legales sean de Calidad, Seguridad Medio Ambiente y Salud, incluyen los hallazgos identificados las auditorias de verificación de cumplimiento legal de Calidad y SMS.

**Facilitadores del SGI:** Personal designado formalmente responsable de contribuir en la implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de calidad, seguridad, medio ambiente y salud, dando soporte en su respectiva unidad organizativa. (VER ANEXO A)

**Estructura Organizacional:** Es la representación gráfica de las unidades organizativas establecidas formalmente en la Empresa donde se establece autoridad, jerarquía y cadena de mando.

**Unidad Gestora:** Unidad organizativa responsable por el tratamiento de una determinada anomalía.

**Unidad Organizativa:** Subdivisión de la Estructura de la empresa creada para atender las necesidades de la misma, con responsabilidades propias (Gerencias, Direcciones,

Coordinaciones, Gerencias Sectoriales y Jefaturas), con actividades y procesos específicos que se interrelacionan para alcanzar los objetivos estratégicos.

**Unidad Ejecutora de Proyectos:** Subdivisión de la Estructura creada, para atender temporalmente las actividades de carácter administrativo u operativo que contribuyen al cumplimiento de un determinado objetivo o proyecto en función a las necesidades organizacionales.

**Parte Interesada:** Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

**Personal no directivo:** Trabajadores que no tienen cargos gerenciales.

**SST:** Seguridad y Salud en el trabajo

## 4.2. SIGLAS

GRCBA: Gerencia Operativa Refinería Gualberto Villarroel  
GRSCZ: Gerencia Operativa Refinería Guillermo Elder Bell  
DGSMS: Dirección de Gestión, Seguridad, Medio Ambiente, Salud y Responsabilidad Social  
SMS: Seguridad Medio Ambiente y Salud  
CEM: Coordinación de Comunicación Empresarial  
GDV: Gerencia de Distribución, Ventas y Servicios  
GGL: Gerencia General  
DTH: Dirección de Talento Humano  
LUPE: Gerencia Sectorial de Lubricantes y Productos Especiales  
BPD: Barriles por día  
SGC: Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001)  
SGL: Sistema de gestión Integrado (normas: ISO 9001; ISO 14001 e ISO 45001)  
SIAP: Sistema Informático de Administración de Procedimientos  
GRA: Gestión de Registro de Anomalías  
GAP: Gestión de Auditorías de Prevención  
FODA: Fortalezas Oportunidades Debilidades y Amenazas

## 5. RESPONSABILIDADES

### DGSMS

- Es responsable por la emisión, implementación y revisión de este Manual y de gestionar su aprobación por la Gerencia General de YPF Refinación S.A.
- Gestionar la revisión, validación, aprobación de las necesidades y expectativas de las Partes Interesadas del SGL.
- Considerar las necesidades y expectativas de las partes pertinentes que se han definido, como una fuente para abordar riesgos y oportunidades.

## UNIDADES ORGANIZATIVAS

Las responsabilidades de las unidades organizativas, están descritas en los puntos sucesivos del presente procedimiento según corresponden los requisitos del SGI.

## 6. MEDIDAS DE SMS

No Aplica

## 7. DESARROLLO

### 7.1. LA EMPRESA

#### PERFIL

YPFB Refinación S.A., forma parte de YPFB Corporación, habiéndose consolidado a través del DS 29128 del 11 de mayo de 2007, en el cual se establece que el Estado boliviano - a través de Yacimientos Petrolíferos Fiscales Bolivianos (YPFB) - adquiere el 100% del paquete accionario. YPFB Refinación S.A., es responsable de la administración del eslabón de refinación en la cadena de hidrocarburos. Las dos Unidades que conforman la empresa son, la Refinería Guillermo Elder Bell en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra y Refinería Gualberto Villarroel en la ciudad de Cochabamba.

Mantenemos un modelo empresarial ético, transparente, responsable y comprometido con el crecimiento productivo del país, preservando la confiabilidad de los procesos e instalaciones, respetando el medio ambiente, valorando la seguridad y salud del personal, operando bajo altos estándares de calidad internacional enfocados en la mejora continua.

#### VISIÓN DE LA EMPRESA

*“Ser una empresa referente en el sector energético, con ingresos diversificados, excelencia en gestión empresarial y presencia comercial a nivel internacional.”*

#### MISION DE LA EMPRESA

*“Proveemos derivados de hidrocarburos y prestamos servicios, para atender al sector energético boliviano con altos estándares de seguridad y calidad.”*

## LOCALIZACIÓN

1. Refinería Guillermo Elder Bell  
Av. Santos Dumont Final  
Teléfono: (591) 33-586888  
Telefax: (591) 33-586606  
Santa Cruz de la Sierra-Bolivia  
[www.ypfbrefinacion.com.bo](http://www.ypfbrefinacion.com.bo)
  
2. Refinería Gualberto Villarroel  
Av. Petrolera carretera Antigua a Santa Cruz  
Teléfono: (591) 44-762300  
Telefax: (591) 44-218434  
Cochabamba-Bolivia  
[www.ypfbrefinacion.com.bo](http://www.ypfbrefinacion.com.bo)

## PRODUCTOS

Los productos que se producen en YPFB Refinación S.A. son:

### **Refinería Gualberto Villarroel**

- Lubricantes industriales y automotrices
- Crudo reconstituido
- Gasolina Blanca
- Cemento Asfáltico
- Diésel oíl
- Gas Oíl
- Gas licuado de petróleo
- Gasolina de aviación
- Gasolina especial
- Gasolina base
- Gasolina base 81
- Jet fuel
- Kerosene
- Slack Wax

- Solventes

### **Refinería Guillermo Elder Bell**

- Butano
- Diésel oíl
- Gas Oíl
- Gas licuado de petróleo
- Gasolina especial
- Gasolina Base
- Gasolina Base 81
- Gasolina Premium
- Gasolina Blanca
- Jet fuel
- Kerosene
- Solventes

## **7.2. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD, SEGURIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SALUD**

Considerando la estructura y numeración de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001, a continuación se describirá cómo YPFB Refinación S.A., ha establecido el cumplimiento de los requisitos de dichas normas internacionales.

---

## **4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN**

### **4.1. Compresión de la organización y su contexto**

Las cuestiones externas e internas de YPFB Refinación S.A., se identifican, se revisan y validan periódicamente por la Alta Dirección, según los lineamientos establecidos en el procedimiento *PG-1-PLES-2: Proceso de Planificación Estratégica de YPFB Refinación S.A.*, mediante el análisis FODA.

Las cuestiones internas y externas (FODA) son insumos para la definición de objetivos estratégicos, que determinan los lineamientos de trabajo de la empresa, adicionalmente cada objetivo estratégico tiene asociado iniciativas y acciones estratégicas para abordar los riesgos y

oportunidades identificados, a los cuales se realiza seguimiento trimestral por parte de la Alta Dirección.

Las Debilidades y Amenazas son consideradas para YPFB Refinación S.A., riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, los cuales son gestionados a través de las acciones y tareas específicas para su atención.

#### **4.2. Comprensión de las Necesidades y Expectativas de los Trabajadores y otras Partes Interesadas**

Las partes interesadas del SGI de YPFB Refinación S.A., anualmente, son identificadas y validadas inicialmente por los responsables de las unidades organizativas y sus equipos de trabajo en reuniones coordinadas por DGSMS. Se planificarán las reuniones antes de las reuniones de formulación del Plan Estratégico, en dichas reuniones se identifican las necesidades y expectativas de cada parte interesada y los requisitos legales aplicables asociados a dichas necesidades y expectativas.

Para las variables de seguridad y salud en el trabajo en la identificación, se debe considerar el criterio de pertinencia, es decir aquellas Partes Interesadas que deben permanecer en el registro RG-52- PG-1-DGSMS-95: Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas, son las definidas como pertinentes.

Una Parte Interesada se considera pertinente, cuando la necesidad o expectativa identificada puede: Impactar al desempeño, y/o afectar la seguridad y/o salud de los trabajadores y contratistas, y/o cuando estén asociadas y generen una obligación legal o de otro requisito y cuando su incumplimiento puede generar algún impacto negativo en el SGI.

*NOTA: En el registro de RG-52- PG-1-DGSMS-95, se incluye de forma específica la norma legal u otro requisito (Identificada en la Matriz Legal), asociado a la necesidad y expectativa de la Parte Interesada identificada, cuando corresponda, por el trabajo de coordinación que se tiene en YPFB Refinación S.A., con las Autoridades de SST de Bolivia, se considerará la inclusión de alguna nueva necesidad o expectativa pertinente que podría convertirse en una obligación legal. Los requisitos legales asociados se actualizan cuando se promulgan nueva normativa legal.*

Una vez concluida la identificación de Partes Interesadas con las diferentes unidades organizativas, DGSMS coordinará reuniones con los representantes de los trabajadores, Comités Mixtos y Sindicatos para completar la identificación inicial.

Una vez concluidas las reuniones con las Partes Interesadas, la Alta Dirección revisa y aprueba la identificación realizada durante la formulación y aprobación del Plan Estratégico de la empresa según la sistemática establecida en el procedimiento *PG-1-PLES-2: Proceso de Planificación Estratégica de YPFB Refinación S.A.* Se deberán considerar las necesidades y expectativas de las partes pertinentes que se han definido, como una fuente para abordar riesgos y oportunidades.



### 4.3. Determinación del alcance del SGI

El alcance definido para el SGI de YPFB Refinación S.A. es el siguiente:

**"Refinación de petróleo para la producción de derivados de hidrocarburos y operación de los ductos OPVV y DRAC en YPFB Refinación S.A."**

Para las Normas ISO 14001 e ISO 45001, en el alcance se incluyen las operaciones del ducto Palmasola - Viru Viru (OPVV) en la Refinería Guillermo Elder Bell y el Ducto Refinería -Aeropuerto Cochabamba (DRAC) de la Refinería Gualberto Villarroel.

### 4.4. Sistema de Gestión Integrado y sus procesos

Los procesos del SGI se encuentran descritos a continuación:

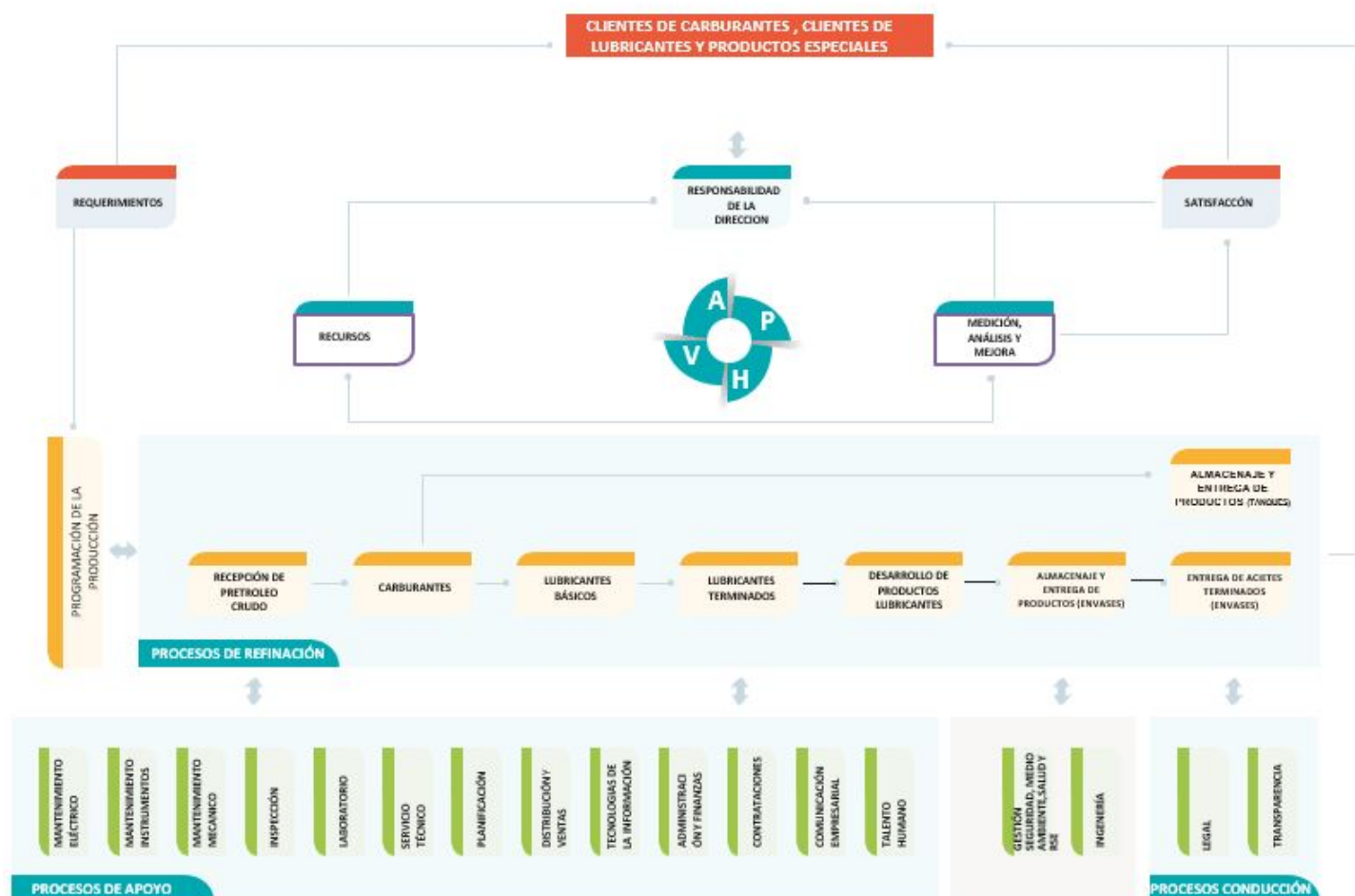


Figura 1 - Procesos del SGI

## 5. LIDERAZGO

## 5.1 Liderazgo y compromiso

### 5.1.1 Generalidades

La Alta Dirección es responsable de:

- Presentar y difundir las acciones y tareas estratégicas (plan estratégico), definidas a su personal dependiente, realizando el seguimiento de su cumplimiento.
- Identificar, revisar y validar periódicamente las cuestiones externas e internas de YPFB Refinación S.A., los resultados serán identificados en el registro RG-29-PG-1-PLES-2 (ANÁLISIS DE CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN).
- Revisar y aprobar la identificación de las partes interesadas, conforme RG-52-PG-1-DGSMS-95: Necesidades y Expectativas de las Partes Interesadas.
- Comunicar en todos los niveles de la organización la importancia de cumplir con la Política de Gestión, los requerimientos de los clientes, así como los requisitos legales y otros requisitos reglamentarios referentes a calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo.
- Establecer la Política de Gestión, los objetivos estratégicos de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el trabajo, considerando los resultados del análisis FODA.
- Definir, revisar y evaluar que los objetivos estratégicos estén alineados a la Política de Gestión.
- Participar en las reuniones de Seguimiento y Presentación del Plan Estratégico, Comité de Gestión Gerencial, Revisión por la Dirección y Reunión de Evaluación Gerencial.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar el SGI.
- Definir las funciones, asignar responsabilidades y delegar autoridad para facilitar la gestión de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el trabajo.
- Asumir la responsabilidad y rendición de cuentas en la eficacia del sistema de gestión de calidad, medio ambiente, para la prevención de lesiones, deterioro de la salud relacionada con el trabajo, la provisión de actividades y lugares de trabajo seguro y saludable.
- Asegurar que el SGI alcance los resultados previstos.
- Dirigir y apoyar al personal, para contribuir a la eficacia del SGI.

- Asegurar y promover la mejora continua.
- Apoyar otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo aplicado a sus áreas de responsabilidad.
- Desarrollar, liderar y promover una cultura en la organización que apoye los resultados previstos del SGI.
- Proteger a los trabajadores de represalias al informar de incidentes, peligros, riesgos y oportunidades.
- Asegurar que YPFB Refinación S.A. establezca e implemente procesos para la consulta y participación de los trabajadores.
- Apoyar en el establecimiento y funcionamiento de comités de Calidad, Seguridad, Medio Ambiente y Salud en el trabajo.
- Asegurar que las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes del SGI se asignen y comuniquen a todos los niveles de YPFB Refinación S.A. y se mantenga como información documentada.

#### 5.1.2. Enfoque al cliente

Los requisitos legales y reglamentarios aplicables para los productos del SGC, están identificados en el procedimiento: *PP-1-PPRT-5: SEGUIMIENTO A NORMATIVAS DE CALIDAD DE CARBURANTES*, adicionalmente los requisitos legales están también identificados de forma específica en la matriz legal.

A continuación, se detallan los clientes y productos de YPFB Refinación S.A. para el SGC:

#### CLIENTES CARBURANTES Y PRODUCTOS ESPECIALES

- **YPFB:** Diésel Oíl, gasolinas automotrices, kerosene, GLP, butano, gasolina blanca, crudo reconstituido
- **Air BP Bolivia S.A.:** Gasolina de Aviación, Jet Fuel
- **YPFB Transporte S.A.:** Diésel Oíl
- **Sistemas Aislados o Cooperativas de Generación Eléctrica:** Gas Oíl
- **Clientes Industriales:** Solventes

#### CLIENTES LUBRICANTES Y PRODUCTOS ESPECIALES

- **Distribuidores y consumidor final especial:** Lubricantes industriales y automotrices
- **Clientes de mercado externo:** Slack Wax (exportación)
- **Clientes de mercado interno:** Asfalto

## 5.2 Política de Gestión

La Política de Gestión refleja los compromisos de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo asumidos por la empresa.

El establecimiento, la implementación, mantenimiento y comunicación de la Política de Gestión se encuentran definidos en el procedimiento *PG-1-DGSMS-97: POLITICA DE GESTION DE YPFB REFINACION S.A.*

## 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización

Las responsabilidades, autoridades y roles para gestionar la conformidad con los requisitos del SGI se establecen en los procedimientos *PG-1-DTH-1: MANUAL DE LA ORGANIZACIÓN* y *PG-1-DTH-5: MANUAL DE FUNCIONES*.

## 5.4 Consulta y participación de los trabajadores

*Para dar cumplimiento a la Consulta y participación, en la empresa se cuenta con varios mecanismos donde se tiene la participación de personal directivo y no directivo, los que son expuestos a continuación:*

*La consulta y participación de los trabajadores está establecida mediante los procedimientos PG-1-DGSMS-76: COMITE MIXTO DE HIGIENE, SEGURIDAD OCUPACIONAL Y BIENESTAR y PP-1-GETH-1: YPFB MEJORA - OPORTUNIDADES DE MEJORA.*

*El relevamiento, evaluación y seguimiento de los Peligros/Daños: PP-1-DGSMS-101: (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/DAÑOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SST EN YPFB REFINACION S.A.), así como de los Aspectos/Impactos PP-1-DGSMS-82: (IDENTIFICACION Y EVALUACION DE ASPECTOS/IMPACTOS AMBIENTALES EN YPFB REFINACION S.A.) se trabaja con personal no directivo en YPFB Refinación S.A.*

*En cuanto a la comunicación con el cliente interno y la satisfacción de los mismos, se trabaja con el PG-1-DGSMS-91: (GESTION DE LA RUTINA)*

*Los requisitos legales se controlan mediante las auditorías internas programadas según PG-1-DGSMS-103 (AUDITORIAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTION DE YPFB REFINACIÓN S.A.), donde participa personal de las diferentes unidades organizativas en distintos niveles.*

*Se cuenta con la participación del personal en la determinación de la Planificación Estratégica en YPFB Refinación S.A. según lineamientos establecidos por GPL*

En función al trabajo de DTH y a los requerimientos de la norma se tiene los siguientes procedimientos para trabajar en la participación y consulta de los trabajadores:

PP-1-DTH-2: CLIMA LABORAL

PP-1-GETH-1: YPFB MEJORA - OPORTUNIDADES DE MEJORA

PG-1-DTH-5: MANUAL DE FUNCIONES

PG-1-DTH-8: CAPACITACION DE PERSONAL Y CONTRATACION DE SERVICIOS DE CAPACITACION, FORMACION Y DESARROLLO

Para la identificación de Riesgos y Oportunidades a PG-1-PLES-2 (PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.).

Se tiene establecido el mecanismo para la determinación de la política según el PG-1-DGSMS-97 (POLITICA DE GESTION DE YPFB REFINACION S.A.)

Para el proceso de auditorías se tiene establecido el mecanismo según PG-1-DGSMS-103 (AUDITORIAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTION DE YPFB REFINACIÓN S.A.)

Para la identificación y cumplimiento de requisitos legales, se basa en los procedimientos PG-1-DGSMS-106 (IDENTIFICACION, APLICABILIDAD, ACTUALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS DE YPFB REFINACION S.A. EN CALIDAD Y SMS) y el PG-1-DGSMS-105 (EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES DE CALIDAD, SMS Y OTROS REQUISITOS).

Para la identificación de peligros y evaluación de riesgos, se cuenta con el PP-1-DGSMS-101 (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/DAÑOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SST EN YPFB REFINACION S.A.), PE-2-SSTSC-18 (APR - ANÁLISIS PRELIMINAR DE RIESGOS) y el PP-3-SSTCB-28 (APR – ANALISIS PRELIMINAR DE RIESGOS)

Para la identificación y evaluación de aspectos/impactos ambientales, se cuenta en la empresa con el procedimiento (PP-1-DGSMS-82 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS/IMPACTOS AMBIENTALES EN YPFB REFINACION)

En el punto de comunicación trabajamos según el PG-1-CEM-2 (COMUNICACIÓN INTERNA YPFB REFINACION S.A.) y el PG-1-CEM-3 (COMUNICACIÓN EXTERNA EN YPFB REFINACION S.A.)

La investigación de incidentes, no conformidades y determinación de acciones donde al igual que los mecanismos indicados en este punto, se cuenta con la participación de personal directivo y no directivo y está según el PG-1-DGSMS-102 (TRATAMIENTO DE ANOMALIAS EN YPFB REFINACION S.A.)

Para la gestión de prevención de accidentes e incidentes se cuenta con

(PG-1-DGSMS-72 GESTION DE AUDITORIAS DE PREVENCIÓN)

Se proporciona el acceso oportuno a la información clara, comprensible y pertinente sobre el SGI.

Para las necesidades y expectativas se hace referencia al Manual del SGI

## **6. PLANIFICACIÓN**

### **6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades**

Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se encuentran establecidos en los puntos 4.1 y 4.2.

#### **6.1.2 Aspectos Ambientales, identificación de Peligros y evaluación de riesgos y oportunidades**

La gestión de los Aspectos Ambientales está establecida en el procedimiento *PP-1-DGSMS-82: IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS/IMPACTOS AMBIENTALES*.

La gestión de la identificación de Peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles está establecida en el procedimiento *PP-1-DGSMS-101: IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/DAÑOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS*.

Las acciones para abordar los riesgos y oportunidades se encuentran establecido en el procedimiento *PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.*

*Los incidentes internos son tratados mediante el procedimiento PG-1-DGSMS-102 (TRATAMIENTO DE ANOMALIAS EN YPFB REFINACIÓN S.A.)*

*Los cambios reales o propuestos se realizan mediante los procedimientos PG-1-DTH-9 (GESTION DE CAMBIO DE PERSONAS), PG-2-ING-2 (GESTIÓN DE CAMBIOS DE INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA) y PG-3-ING-4 (GESTION DE CAMBIOS DE INSTALACIONES Y TECNOLOGIA EN LA REFINERIA GUALBERTO VILLARROEL)*

*Los riesgos psicosociales se han identificado en el registro RG-111 PG-1-DGSMS-101 (PLANILLA DE IDENTIFICACION DE PELIGROS Y EVALUACION DE RIESGOS SST)*

#### **6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos**

La gestión de los requisitos legales y otros requisitos, está establecida en el procedimiento *PG-1-DGSMS-106 (IDENTIFICACION, APLICABILIDAD, ACTUALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS DE YPFB REFINACION S.A. EN CALIDAD Y SMS)*

#### 6.1.4 Planificación de las acciones

La sistemática para determinar las acciones para abordar los aspectos ambientales, los requisitos legales y otros requisitos, los riesgos y oportunidades está establecida en el procedimiento *PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.*, así como los mecanismos para evaluar su eficacia.

#### 6.2 Objetivos del SGI y planificación para lograrlos

Los objetivos del SGI en la empresa son establecidos mediante la metodología del Balance Score Card, la sistemática definida, esta descrita en el procedimiento *PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.*

#### 6.3 Planificación de los cambios

Los cambios en el Sistema de Gestión Integrado, cuando estén asociados a algún objetivo o iniciativa estratégica, pueden ser identificados mediante la necesidad de re planificación de alguna variable del Plan Estratégico Empresarial, para lo que se debe cumplir la sistemática definida en el punto 7.3 REPLANIFICACIÓN del procedimiento *PG-1-PLES-2: Proceso de Planificación Estratégica de YPFB Refinación S.A.*

Cuando se identifiquen cambios en el SGI, que no estén asociados a ninguna variable estratégica, el responsable de la Unidad Organizativa correspondiente debe presentar en la reunión de Comité de Gestión Gerencial, en la reunión de Evaluación Gerencial o la reunión de Seguimiento del BSc, la planificación del cambio considerando los siguientes puntos:

- Propósito y consecuencia del cambio
- Afectación del cambio al SGI
- Disponibilidad de Recursos, presupuesto asociados y asignación de responsabilidades según lo establecido en el procedimiento *PG-1-GAF-16: LIMITES DE AUTONOMÍA. COMPETENCIA Y FIRMA E INSTRUMENTOS DE PAGO*

### 7. APOYO

#### 7.1. Recursos

##### 7.1.1. Generalidades

La Alta Dirección de YPFB Refinación S.A. asegura la disponibilidad de los recursos para implementación, mantenimiento y mejora continua del SGI.

Anualmente cada unidad organizativa presupuesta los recursos necesarios para la siguiente gestión, considerando los objetivos estratégicos que son evaluados y aprobados por la Alta Dirección.



### **7.1.2. Personas**

YPFB Refinación S.A. determina y proporciona las personas necesarias para la implementación eficaz del SGI y para la operación y control de sus procesos.

### **7.1.3. Infraestructura**

YPFB Refinación S.A. posee infraestructura adecuada para los procesos de realización de sus productos, en lo referente a instalaciones, hardware, software y servicios de apoyo. Se disponen los recursos necesarios para garantizar la confiabilidad y seguridad de las unidades operativas, los equipos y las personas.

Para asegurar su disponibilidad y mantenerla en buen estado, se planifican las actividades de mantenimiento necesarias a través de la Unidad de Administración y Finanzas (GAF) y la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI).

### **7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos**

La Alta Dirección garantiza, a través de la efectiva implantación del SGI, la provisión de un ambiente de trabajo propicio para el desempeño de las actividades relacionadas a la realización de los productos, la preservación del medio ambiente, la prevención de riesgos de seguridad y la salud en el trabajo.

### **7.1.5. Recursos de seguimiento y medición**

Los mecanismos de seguimiento y medición conjuntamente con las responsabilidades para verificar la conformidad de los productos, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo están establecidos en los procedimientos en la herramienta informática SIAP.

La trazabilidad de las mediciones, son gestionadas por procedimientos específicos para los diferentes equipos de la empresa, con el objetivo de proporcionar la confianza en la validez de los resultados del SGI.

Los conocimientos de la empresa para la ejecución de los procesos del SGI, están disponibles en el SIAP, estos documentos son modificados según las necesidades, cambios y tendencias de los procesos, cuando es necesario, según lo establecido en el procedimiento de capacitación, se gestiona los cursos y entrenamientos necesarios para actualizar los procedimientos.

### **7.1.6 Conocimientos de la organización**

Para determinar los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los procesos y servicios se cuenta con el procedimiento PG-1-DTH-8: CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO.



## 7.2 Competencia

Se determina el nivel de competencia requerido para el personal (el cual incluye educación, formación y experiencia) y las funciones y responsabilidades de los trabajadores, las cuales están formalizadas en el procedimiento *PG-1-DTH-5: MANUAL DE FUNCIONES*.

DTH es responsable de custodiar la documentación del personal y controlar que se mantenga actualizado (File Personal). Para determinar el nivel de competencia de cada trabajador con relación a lo descrito en su Manual de Funciones, DTH analiza la brecha existente determinando la competencia requerida para el cargo, en base dicha información, los requerimientos del cargo y la planificación estratégica se desarrolla el Plan de Capacitación para mejorar el desempeño de los trabajadores. Los lineamientos criterios para la realización de la capacitación están detallados en el procedimiento *PG-1-DTH-8: CAPACITACIÓN DE PERSONAL Y CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO*.

## 7.3 Toma de Conciencia

Como parte de la concientización del personal, se difunde la estrategia de la empresa al personal, para lo cual se llevan a cabo presentaciones, se coloca información en Intranet sobre la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos estratégicos, tanto de calidad, medio ambiente seguridad y salud en el trabajo y los compromisos de la Política de Gestión.

Se realiza la difusión de aspectos/impactos y peligros/daños de las actividades a todo el personal, así como charlas de sensibilización y capacitación en los procedimientos internos.

## 7.4 Comunicación

La comunicación interna y externa del SGI esta descrita en los procedimientos *PG-1-CEM-2: COMUNICACIÓN INTERNA YPFB REFINACION S.A.* y *PG-1-CEM-3: COMUNICACIÓN EXTERNA EN YPFB REFINACION S.A.*

En la empresa se ha definido no comunicar externamente Información acerca de sus Aspectos / Impactos Ambientales y Peligros/Daños, a excepción de que esta sea solicitada por los canales de comunicación correspondientes situación en la que el Gerente General autorizará la comunicación correspondiente.

## 7.5 Información Documentada

La Información documentada en la empresa, está definida mediante el procedimiento *PG-1-DGSMS-110: GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO- SIAP*, que establece la estructura, formato y sistematiza la ejecución, elaboración, acceso, revisión, sociabilización, implantación, aprobación y control de los procedimientos. La sistemática que establece los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de

retención y disposición de los registros esta descrita en el procedimiento *PG-1-DGSMS-107: CONTROL DE REGISTROS – SIAP*.

La Dirección de Tecnologías de la Información es la responsable por la protección de los documentos mantenidos en forma digital, en cuanto a su pérdida o uso indebido.

## 8. OPERACIÓN

### 8.1 Planificación y control operacional

La planificación y el control operacional del SGI, se realiza mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PP-1-PPRT-2: PROGRAMA DE OPTIMIZACIÓN DE PRODUCCIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA ELABORACIÓN DE REFINERÍAS*
- *PE-3-PRO-4: PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE PRODUCCIÓN EN LA GERENCIA DE PROCESOS*
- *PP-3-CAR-41: PLANIFICACIÓN DE LA PRODUCCIÓN DE PLANTA CARBURANTES*
- *PP-3-LUB-12: PRODUCCION DE PLANTA LUBRICANTES BASICOS*
- *PG-3-LUT-3: REVISIÓN DEL REQUERIMIENTO Y PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACION DE LA PRODUCCIÓN DE ACEITES LUBRICANTES YPFB*
- *PP-2-CAR-17: PROCEDIMIENTO DE PLANIFICACION DE LA PRODUCCION*

DGSMS establece y controla mediante procedimientos operativos específicos, los criterios de operación para los procesos de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo, los cuales se cumplen en cada refinería por todo el personal propio y contratista.

Los mecanismos de gestión ambiental y de seguridad y salud en el trabajo definidos para los procesos de contratación de bienes y servicios, están definidos en el procedimientos de *PP-1-CO-25: ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO BASE DE CONTRATACIÓN* para bienes, adicionalmente el procedimiento *PG-1-GSMS-15: ELABORACIÓN DEL ANEXO DE SMS PARA SERVICIOS EN YPFB REFINACIÓN S.A.*, establece los requisitos de medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo que deben ser cumplidos para la ejecución de servicios en las instalaciones de la empresa.

En el siguiente cuadro, se identifica el análisis de los productos asociando los aspectos e impactos ambientales potenciales a cada etapa del ciclo de vida. Los impactos ambientales significativos son gestionados mediante tareas y acciones del Plan Estratégico empresarial.

Producto	Etapas de ciclo de vida	Sub-etapa y/o actividad	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
Carburantes	Adquisición de materia prima (crudo)	Transporte por ductos del crudo	Consumo de recursos no renovables (crudo)	Agotamiento del recurso natural
		Almacenamiento		

	Producción	Destilación	Generación de emisiones atmosféricas	Contaminación atmosférica
		Hydrobon Platforming	Generación de efluentes industriales	Contaminación de suelos y aguas
		Mezclado y producto final	Generación de residuos peligrosos	Contaminación de suelos y aguas
	Distribución	Transporte de jet fuel hacia aeropuertos	Derrames de hidrocarburos	Contaminación de suelos y aguas
Lubricantes	Adquisición de materia prima (aditivos)	Compra de aditivos	Generación de residuos peligrosos	Contaminación de suelos y aguas
		Almacenamiento		
	Producción	Destilación al vacío	Generación de emisiones atmosféricas	Contaminación atmosférica
		Envasado	Generación de residuos peligrosos	Contaminación de suelos y aguas

Con relación a los productos lubricantes, la empresa ha definido incluir en los envases de dichos productos mensajes de gestión ambiental, que influyen a los consumidores para la reutilización de los mismos.

### 8.1.1 Generalidades

YPFB Refinación planifica, implementa, controla y mantiene los procesos necesarios para cumplir con los requisitos del SST.

### 8.1.2 Eliminar peligros y reducir riesgos para la SST (ISO 45001)

Se establecen, implementan y mantienen procesos para la eliminación de los peligros y reducción de los riesgos para la SST, se cuenta con los siguientes procedimientos:

PP-1-DGSMS-101 (IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS/DAÑOS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES SST EN YPFB REFINACION S.A.)

PG-1-DGSMS-75 (DIRECTRICES PARA SELECCIÓN, INFORMACION, USO Y CONTROL DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL – EPP)

En la herramienta SIAP se cuentan con los procedimientos para los controles de ingeniería y administrativos.

### 8.1.3 Gestión de cambios

La gestión de cambios se realiza mediante los procedimientos: PG-2-ING-2 (GESTIÓN DE CAMBIOS DE INSTALACIONES Y TECNOLOGÍA) y PG-1-DTH-9 (GESTION DE CAMBIO DE PERSONAS) PG-3-ING-4 (GESTION DE CAMBIOS DE INSTALACIONES Y TECNOLOGIA EN LA REFINERIA GUALBERTO VILLARROEL).

Para los cambios en los requisitos legales se realiza mediante el procedimiento PG-1-DGSMS-106 (IDENTIFICACION, APLICABILIDAD, ACTUALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS DE YPFB REFINACION S.A. EN CALIDAD Y SMS)

#### **8.1.4 Compras**

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se realizan mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PG-1-CO-16: REGLAMENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- *PG-1-CO-18: PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS MODALIDAD CONTRATACIÓN DIRECTA*
- *PG-1-CO-21: PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR EMERGENCIA*
- *PG-1-CO-26: PROCESO DE CONTRATACION DE BIENES Y SEVICIOS MODALIDAD MENOR SIMPLE*
- *PG-1-CO-27: PROCESO DE CONTRATACION DE BIENES Y SEVICIOS MODALIDAD MENOR*
- *PG-1-CO-28: PROCESO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIO MODALIDAD LICITACIÓN*
- *PP-1-CO-25: ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO BASE DE CONTRATACION*
- *PG-1-GCO-4: GESTIÓN DE PROVEEDORES DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- *PG-1-GCO-6: EVALUACION DE DESEMPEÑO Y SUSPENSION DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS*

## **8.2 Requisitos para los productos (ISO 9001)**

### **8.2.1 Comunicación con el cliente**

La comunicación con el cliente del SGC, se realiza mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PP-1-VERE-10: DIVULGACIÓN PERIÓDICA DE FICHA DE EMERGENCIA Y FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS*
- *PP-1-VERE-15: APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES SOBRE ASPECTOS OPERATIVOS*
- *PP-3-PRO-6: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE*
- *PP-2-PRO-3: GRADO DE SATISFACCION DEL CLIENTE*
- *PP-1-UCOM-3: REGISTRO Y TRATAMIENTO DE MANIFESTACIONES DE CLIENTES*

### **8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos**

Lo requisitos de los productos elaborados por la empresa, están enmarcados bajo normativa legal, la sistemática para realizar el seguimiento a la normativa que establece modificaciones

y/o crean nuevas especificaciones de calidad de productos en refinerías está definida en el procedimiento *PP-1-PPRT-5: SEGUIMIENTO A NORMATIVAS DE CALIDAD*, adicionalmente los requisitos legales están también identificados de forma específica en la matriz legal.

Para los aceites industriales y automotrices, las especificaciones o características y parámetros de control, están detallados en el siguiente procedimiento:

- *PP-3-LUT-30: ELABORACION DE ACEITES INDUSTRIALES*

### **8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos**

La revisión de los requisitos para los productos del SGC, se realiza mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PP-3-CAR-23: CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DE PRODUCTOS TERMINADOS*
- *PP-3-LUB-7: FRECUENCIA DE CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS PLANTA LUBRICANTES BÁSICOS*
- *PE-3-LUT-33: MUESTREO DE PRODUCTOS EN ELABORACIÓN EN PLANTA DE PRODUCCIÓN DE LUBRICANTES*

### **8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos**

Cuando se producen cambios en los requisitos de carburantes los mismos se realizan mediante normativa legal, la cual es actualizada en el procedimiento *PP-1-PPRT-5: SEGUIMIENTO A NORMATIVAS DE CALIDAD*. Los cambios en los requisitos de los lubricantes son actualizados en los procedimientos detallados en el punto 8.2.2

## **8.2 Preparación y respuesta ante emergencias (ISO 14001 e ISO 45001)**

El establecimiento de las funciones y responsabilidades del personal designado para planificar, analizar, organizar, dirigir, controlar y mejorar, la o las emergencias e incidentes, en las instalaciones y actividades de YPFB Refinación S.A., garantizando la protección de la vida, las instalaciones y el medio ambiente con eficiencia y disciplina; además de un trabajo coordinado y uso racional de recursos con todas las partes interesadas están definidos en los siguientes procedimientos:

- *PG-1-DGSMS-121 PLAN DE EMERGENCIA GENERAL DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- *PP-2-SSTSC-12 PLAN DE EMERGENCIA LOCAL (PEL) - RSCZ REFINERIA GUILLERMO ELDER BELL*
- *PP-3-SSTCB-1 PEL - PLAN DE EMERGENCIA LOCAL REFINERÍA "GUALBERTO VILLARROEL"*

Los principios y directrices para la planificación, ejecución y evaluación de simulacros y

simulaciones están definidos en el procedimiento *PG-1-DGSMS-120: PLANIFICACION, EJECUCION Y EVALUACION DE SIMULACROS EN YPFB REFINACION S.A.*

### **8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios (ISO 9001)**

El desarrollo de productos, específicamente lubricantes se realizan mediante la sistemática definida en el procedimiento: *PP-1-LUPE-6 PROCEDIMIENTO DE DESARROLLO DE PRODUCTOS LUBRICANTES.*

En la empresa no se diseña productos, se aclara que únicamente se realiza el desarrollo para productos lubricantes y no así para carburantes, ya que la normativa legal de Bolivia establece los parámetros de calidad para cada producto carburante que se produce en refinerías.

### **8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente (ISO 9001)**

El control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente, se realizan mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PG-1-CO-16: REGLAMENTO PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- *PG-1-CO-18: PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS MODALIDAD CONTRATACIÓN DIRECTA*
- *PG-1-CO-21: PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN POR EMERGENCIA*
- *PG-1-CO-26: PROCESO DE CONTRATACION DE BIENES Y SEVICIOS MODALIDAD MENOR SIMPLE*
- *PG-1-CO-27: PROCESO DE CONTRATACION DE BIENES Y SEVICIOS MODALIDAD MENOR*
- *PG-1-CO-28: PROCESO DE CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIO MODALIDAD LICITACIÓN*
- *PP-1-CO-25: ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO BASE DE CONTRATACION*
- *PG-1-GCO-4: GESTIÓN DE PROVEEDORES DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- *PG-1-GCO-6: EVALUACION DE DESEMPEÑO Y SUSPENSION DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS*

### **8.5 Producción y provisión del servicio (ISO 9001)**

#### **8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio**

El control de la producción de ambas refinerías, se realizan mediante la sistemática definida en los siguientes procedimientos:

- *PP-3-CAR-30: CONTROL OPERACIONAL Y DE CALIDAD DE LA PLANTA CARBURANTES*
- *PP-3-PRO-4: CONTROL DE EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE PRODUCCIÓN*
- *PP-3-LUB-43: CONTROL OPERACIONAL Y DE CALIDAD DE LA PLANTA*



#### LUBRICANTES

- PP-3-LUT-30: ELABORACIÓN DE ACEITES LUBRICANTES
- PP-3-LUT-83: ELABORACIÓN DE GRASAS LUBRICANTES
- PE-2-CAR-72: CONTROL DE LA PRODUCCION DE JET FUEL Y KEROSENE EN EL A-301
- PE-2-CAR-81: DESCRIPCIÓN Y RANGO DE CONTROL DE TEMPERATURAS A TRAVÉS DEL SISTEMA SDCCD
- PE-2-CAR-164: CONTROL DE LA PRODUCCION DE DIESEL OIL

### 8.5.2 Identificación y trazabilidad

Los mecanismos para la identificación y trazabilidad de los productos están definidos en los siguientes procedimientos:

- PP-3-CAR-29: IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DE PLANTA CARBURANTES
- PP-3-LUB-1: IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DE PLANTA LUBRICANTES
- PP-3-LUT-82: IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD DE LUBRICANTES TERMINADOS
- PE-2-CAR-12: TRAZABILIDAD DE PRODUCTOS

### 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La empresa no cuenta para la producción de sus productos con ninguna propiedad perteneciente a los clientes o proveedores, por lo que el requisito 8.5.3, está excluido del SGC.

### 8.5.4 Preservación

Las sistemáticas para salidas durante la producción están definidas en procedimientos específicos de las unidades operativas.

### 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

Para poder realizar un control adecuado y cumplir los lineamientos de las actividades posteriores a la entrega, se cuenta con los siguientes procedimientos:

- PP-1-VENT-4: DIVULGACIÓN PERIÓDICA DE FICHA DE EMERGENCIA Y FICHA TÉCNICA DE PRODUCTOS
- PP-1-LUPE-5: PROGRAMA DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES
- PP-1-LUPE-10: PROCEDIMIENTO SERVICIO CONTROL DE LUBRICANTES

### 8.5.6 Control de los cambios

Los cambios para revisar y controlar la producción y asegurar la conformidad de los parámetros de calidad establecidos en normativa legal correspondiente se realizan mediante sistemática definida en el punto 8.1 Planificación y control operacional.

## 8.6 Liberación de los productos y servicios

La liberación de productos carburantes y lubricantes se realiza mediante sistemática específica establecida en los procedimientos de la Gerencia de Distribución, Ventas y Servicios.

## **8.7 Control de las salidas no conformes**

En caso de presentarse algún producto no conforme, se cuenta con los siguientes procedimientos para tener las acciones a ser llevadas a delante para el levantamiento del desvío

- PG-3-PRO-8 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME
- PG-3-LUT-6 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME EN PRO-LUT
- PE-2-CAR-269 PRODUCTO NO CONFORME

## **9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO**

### **9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación**

#### **9.1.1 Generalidades**

La empresa realiza seguimiento de los procesos del SGI mediante los lineamientos establecidos en el procedimiento PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A., donde se establece como se realiza seguimiento a las acciones y tareas estratégicas, la sistemática para la elaboración, control, seguimiento y evaluación de los indicadores que son monitoreados en todos los procesos de la empresa están establecidos en el procedimiento PG-1-PLES-1: GESTION DE INDICADORES DE YPFB REFINACION S.A.

#### **9.1.2 Satisfacción del cliente (ISO 9001)**

La empresa realiza el seguimiento de las percepciones de los clientes, del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas, a través de los siguientes procedimientos:

*PP-1-LUPE-5: PROGRAMA DE RELACIONAMIENTO CON CLIENTES;*

*PP-1-UCOM-3: REGISTRO Y TRATAMIENTO DE MANIFESTACIONES DE CLIENTES*

*PE-1-VENT-7: APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A CLIENTES  
SOBRE ASPECTOS OPERATIVOS*

#### **9.1.2 Evaluación del Cumplimiento (ISO 14001 e ISO 45001)**

La evaluación periódica de la atención a los requisitos legales y otros requisitos es realizada durante las auditorias de Verificación de Cumplimiento Legal, las mismas se las realiza bajo los lineamientos del procedimiento *PG-1-DGSMS-105: EVALUACION DE REQUISITOS LEGALES DE CALIDAD, SMS Y OTROS REQUISITOS.*

#### **9.1.3 Análisis y evaluación (ISO 9001)**



La empresa analiza y evalúa los datos y la información apropiada que surgen por el seguimiento y la medición para garantizar:

- a) La conformidad de los productos y servicios se realiza mediante procedimientos de las unidades organizativas de Laboratorio y Procesos de ambas refinerías;
- b) El grado de satisfacción del cliente se realiza mediante procedimientos de la unidad organizativas de GDV
- c) El desempeño, la eficacia y la necesidad de mejoras del sistema de gestión de la calidad se realiza mediante el procedimiento *PG-1-DGSMS-104: REVISION POR LA DIRECCIÓN*
- d) La eficacia de la implementación de la planificación se realiza mediante el procedimiento *PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades se realiza mediante el procedimiento *PG-1-PLES-2: PROCESO DE PLANIFICACION ESTRATEGICA DE YPFB REFINACIÓN S.A.*
- f) El desempeño de los proveedores externos se realiza a través del procedimiento *PG-1-GCO-6: EVALUACION DE DESEMPEÑO Y SUSPENSION DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS.*

## **9.2 Auditoria interna**

Las auditorías internas permiten evaluar el SGI, grado de cumplimiento de requisitos aplicables y documentos establecidos. La planificación de las mismas se lleva a cabo conforme a lo establecido en el procedimiento *PG-1-DGSMS-103: AUDITORIAS INTERNAS DE SISTEMAS DE GESTION.*

## **9.3 Revisión por la dirección**

La Alta Dirección debe analizar el desempeño del SGI al menos una vez al año, para lo cual se debe revisar la información generada en base a las exigencias de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001.

Luego de revisar los resultados obtenidos que reflejan el grado de cumplimiento de los requisitos aplicables, se determina la necesidad de establecer acciones de mejora. El análisis del desempeño del SGI, se realiza según lo establecido en el procedimiento *PG-1-DGSMS-104: REVISION POR LA DIRECCIÓN.*

## **10. MEJORA**

## 10.1 Generalidades

En la empresa se tiene el compromiso de mejorar continuamente la eficacia del SGI, mediante la aplicación y cumplimiento de los documentos internos definidos. Esto permite contribuir al cumplimiento de la Política de Gestión, los objetivos estratégicos relacionados con la Calidad, Seguridad, Medio ambiente y Salud.

Al llevar el control de los productos obtenidos se **determina** si cumplen o no con las especificaciones o requisitos aplicables. Aquellos que han sido catalogados como productos no conformes deben ser registrados para que se proceda al análisis y se determinen las acciones requeridas.

El tratamiento para el control al producto no conforme se realiza mediante el procedimiento *PG-1-DGSMS-102: TRATAMIENTO DE ANOMALÍAS DE YPFB REFINACIÓN S.A.*

## 10.2 Incidentes, no conformidades y acciones correctivas

Se cuenta con una metodología de reporte y tratamiento de las Anomalías, las cuales pueden ser preventivas y correctivas, por tanto, se debe cumplir con lo establecido en el procedimiento *PG-1-DGSMS-102: TRATAMIENTO DE ANOMALÍAS EN YPFB REFINACIÓN S.A.*

Se debe considerar que una anomalía es una situación o evento que ocurre durante las actividades de la empresa que pueda resultar o resulta en:

- Daños que afecten a personas, patrimonio o a las operaciones.
- Impactos al medio ambiente.
- Incumplimientos a normas legales aplicables en materia de Calidad y SMS.
- Incumplimientos a requisitos de las normas de los Sistemas de Gestión Integrados (Certificados y acreditados).
- Incumplimientos a los procedimientos aprobados en la empresa que afecten o puedan afectar a personas, al medio ambiente, al patrimonio, la imagen de la empresa o las operaciones.

Una anomalía puede ser clasificada como: No Conformidad, Incumplimiento Legal de Calidad y SMS, Falla de equipos, Ocurrencia Anormal Operativa y Ocurrencia Anormal de SMS.

Para registrar una anomalía se debe utilizar la herramienta informática GRA, en la cual se maneja toda la gestión de las mismas.

Dentro las acciones preventivas, las mismas se tratan con la sistemática específica para la identificación y tratamiento de Desvíos según procedimiento PG-1-DGSMS-72: GESTIÓN DE AUDITORIAS DE PREVENCIÓN.

## 10.3 Mejora continua

Los resultados de las auditorías (internas y externas), evaluaciones de cumplimiento legal, datos obtenidos por medio de otras actividades de seguimiento y medición son gestionados por la Alta Dirección mediante acciones definidas en las reuniones de la Reunión de Evaluación Gerencial (REG), Comité de Gestión Gerencial y en la Revisión por la Dirección.

## ANEXOS

NRO	ANEXO	TITULO DEL ANEXO
1	ANEXO A	<a href="#">ANEXO A FACILITADORES.DOCX</a>

## REGISTROS

NRO	REGISTRO	TITULO DEL REGISTRO
1	RG-52-A-PG-1-DGSMS-95	<a href="#">NECESIDADES Y EXPECTATIVAS PARTES INTERESADAS</a>

## REGISTROS COMPLEMENTARIOS

No Aplica.

## SUMARIO DE REVISIONES

REVISION	FECHA	DESCRIPCION
A	06/12/2021	Emisión original
B	04/07/2022	<p>En el punto 7. 1. LA EMPRESA</p> <p>Se actualizaron la Misión y Visión.</p> <p>En el punto 5.4. Consulta y Participación se incluyeron los siguientes procedimientos:</p> <p><i>En cuanto a la comunicación con el cliente interno y la satisfacción de los mismos, se trabaja con el PG-1-DGSMS-91: (GESTION DE LA RUTINA); Para la gestión de prevención de accidentes e incidentes se cuenta con (PG-1-DGSMS-72 GESTION DE AUDITORIAS DE PREVENCIÓN), y se actualizaron las siglas de los procedimientos, según la nueva estructura.</i></p> <p><i>En el punto 8.2.2. se actualizó el código del procedimiento <b>Para los aceites industriales y automotrices, las especificaciones o características y parámetros de control, están detallados en el siguiente procedimiento: PP-3-LUT-30: ELABORACION DE ACEITES INDUSTRIALES.</b></i></p> <p><i>En general se actualizaron códigos de procedimientos según la nueva estructura de la empresa.</i></p>

## LISTA DE DISTRIBUCION

DAL/PTO, DAL/SAL, DGSMS/MARSE, DGSMS/SSTLO, DGSMS/SSTSC, DTH/GETH, DTI/DES, DTI/INFRA, GAF/CONT, GAF/PRTE, GCO/COBI, GCO/COSE, GCO/GPYA, GDV/LUPE, GDV/OPDI, GDV/SERV, GDV/VENT, GGL, GGL/CEM,

GGL/DAI, GGL/DAL, GGL/DGSMS, GGL/DTH, GGL/DTI, GGL/GAF, GGL/GCO, GGL/GDV, GGL/GPL, GGL/USP, GGL/UTR, GPL/DDN, GPL/PLES, GPL/PPRT, DGSMS/SSTCB, DTH/UTH, GAF/ADMC, GGL/GRCBA, GRCBA/CAR, GRCBA/INSP, GRCBA/LAB, GRCBA/LUB, GRCBA/LUB/LUT, GRCBA/SET, ING, MAN, MAN/MEC, MAN/MEI, GGL/GRSCZ, GRSCZ/CAR, GRSCZ/ING, GRSCZ/MAN, GRSCZ/MAN/MEC, GRSCZ/MAN/MEI, GRSCZ/PRO, GRSCZ/SET, INSP, LAB

#### **FECHA DE ANALISIS CRITICO**

La próxima fecha de análisis crítico es **10/12/2023**