



**PROGRAMA DE SEGUIMIENTO PARA**  
**ASEGURAR LA CALIDAD**  
**DEL COMBUSTIBLE EN EESS**  
**“SEAL OF QUALITY”**





# SOLUCIONES INNOVADORAS

# INTRODUCCIÓN NUESTRA VISIÓN

El grupo SGS fue fundado en 1878 y es la compañía líder mundial en inspección, verificación, ensayos y certificación y es el socio internacional elegido por aquellas empresas involucradas en los campos de la energía, trading y materias primas.

Como líder en el suministro de soluciones de negocio especializadas que mejoren la calidad, la seguridad y la productividad y reducir el riesgo, ayudamos a nuestros clientes a navegar en un Mundo cada vez más regulado.

Nuestros servicios independientes suman un valor significativo en las operaciones y están regidos por un sistema de ética y confidencialidad.

Como diversificación del negocio ofrecemos inspección, servicios de ensayos y de verificación a través de una variedad de sectores, incluyendo industriales, minerales y petróleo, el gas y productos químicos, incluyendo a las Estaciones de Servicio, entre otros.

La estructura actual de SGS en España, consiste en 10 segmentos de negocio y opera en la actualidad en todas las Comunidades Autónomas con Personal propio. Con más de 4.000 técnicos y profesionales, más de 110 oficinas y 11 Laboratorios, es en la actualidad el mayor grupo español en los campos de la calidad y el medio ambiente.

Ser la empresa de servicios más competitiva y productiva del mundo. Nuestras principales competencias en inspección, verificación, ensayos y certificación son mejoradas continuamente. **Son nuestra razón de ser.**

## NUESTROS PRINCIPALES VALORES:

- Independencia e imparcialidad.
- Código de ética empresarial firmado por todos los trabajadores.
- Servicio integrado completo, cubriendo todos los servicios de inspección y líneas de negocio, desde el inicio hasta el final. Podemos ir más allá, sólo nos tienen que preguntar.
- Servicio con cobertura global. Nuestra red mundial nos permite aportar soluciones a las necesidades de nuestros clientes, donde éstas estén.
- Capacitación de Personal y medios técnicos. Nuestras acreditaciones nos confirman como un equipo altamente cualificado.
- Respuesta rápida y eficiente. 24 horas / 365 días, a través de nuestra central de operaciones en Madrid.
- Flexibilidad para adaptar el servicio a las necesidades de nuestros clientes. Nuestras diferentes Divisiones garantizan cobertura en múltiples necesidades.



# ¿QUÉ OFRECEMOS?

- **Seguridad:** ofrecemos a nuestros clientes las mejores prácticas, cumpliendo con las regulaciones locales, nacionales e internacionales.
- **Calidad:** nuestros clientes confían en nuestra inspección independiente y auditorías para asegurar que los productos, servicios y procesos cumplan con los últimos estándares de calidad.
- **Confianza:** nuestra reputación mundial de entes independientes e íntegros, permite que construyamos la confianza donde sea necesario.
- **Sostenibilidad:** ayudamos a nuestros clientes a construir un futuro responsable y sostenible. Fomentamos la responsabilidad ambiental y nuestros servicios ayudan en el desarrollo de instalaciones sostenibles, así como mejores entornos de trabajo.
- **Productividad:** nuestras soluciones de formación y outsourcing aseguran la productividad y mantienen el ritmo de la evolución en las organizaciones de nuestros clientes.
- **Eficiencia:** nuestras soluciones de negocio personalizadas ayudan a nuestros clientes a implementar procesos y sistemas que hacen que las operaciones de negocio sean más rápidas, simples y eficientes.
- **Reducción de riesgos:** proporcionamos a nuestros clientes, con independencia e imparcialidad, servicios que les permitan identificar, gestionar y reducir el riesgo. Asistimos con el cumplimiento internacional de las normas de gestión de riesgos, a través de una amplia gama de industrias.
- **Velocidad de penetración al mercado:** nuestros análisis y servicios de certificación ayudan a nuestros clientes a superar los retos de comprender y satisfacer las demandas del mercado en cualquier parte del mundo, sea cual sea la industria o sector.

## SECTOR DEL PETRÓLEO, EL GAS Y LOS QUÍMICOS

SGS atiende a toda la cadena de Suministros de la Industria del Petróleo, Gases y Productos Químicos y ofrecemos servicios a medida. Específicamente, para las Estaciones de Servicio (EESS), ofrecemos:

- Calibración de Tanques (medición, cálculo y confección de tablas de capacidad para depósitos de almacenamiento)
- Verificación Metrológica de los sistemas de medida de líquidos distintos al agua (surtidores)
- Verificación metrológica de sistemas de medida en Camiones Cisterna para líquidos de baja viscosidad
- Toma de muestras
- Análisis de combustible, de acuerdo a Normativas Nacionales, bajo métodos internacionales
- Aditivación y trazabilidad
- Medición de agua libre
- Programas de seguimiento y control de calidad del combustible – “Seal of Quality”.



# PROGRAMA “SEAL OF QUALITY”



## DEFINICIÓN

Programa “Seal of Quality” (SoQP) es un conjunto de actividades que permiten evaluar si el Participante presta atención constante y sistemática, a la calidad del combustible vendido en sus Estaciones de Servicio. Su cumplimiento se evidencia por el “Sello de Calidad” que otorga SGS y que es visible en sus surtidores. Este sello garantiza al consumidor que el combustible adquirido cumple con los más altos estándares de calidad.

## BENEFICIOS

### PARA LA EESS:

- Promoción de la marca y la calidad del servicio
- Favorece a las campañas de marketing
- Mejora el control sobre toda la cadena de distribución
- Provee soporte técnico para solucionar inconvenientes de calidad
- Asistencia en la resolución de reclamaciones y/o disputas
- Participa un ente independiente en caso de dificultades, demandas, reclamaciones, etc

### PARA EL CONSUMIDOR:

- Simplifica la selección de la estación de servicio y asegura la compra de combustible de calidad
- Evita los costes de reparaciones innecesarias en los motores, a causa de un combustible de mala calidad

## FASES

### 1. PERÍODO INICIAL:

- Auditorías y análisis de riesgo:** SGS realizará auditorías tanto en las oficinas principales como en las EESS participantes. La auditoría se concentrará, principalmente, en la inspección de las condiciones técnicas y los procesos que afectan la calidad de los combustibles vendidos. Incluye la verificación del sistema que gestiona las reclamaciones. Incluye la comprobación de la existencia de un Seguro del Participante, que cubra las ventas de combustible fuera de especificación.
- Cuestionario Aseguramiento de Calidad:** documento interno a cumplimentar por SGS, que identificará los procedimientos y manipulación de combustibles, desde su orden de compra hasta su venta, pasando por el proveedor, así como por las condiciones de funcionamiento y manejo de los combustibles en las estaciones de servicio. Este documento deberá ser validado por una persona autorizada que represente legalmente al Participante, ante terceros.
- Requerimientos adicionales** como pueden ser las exigencias del mercado local, venta de combustibles premium, etc.
- Toma de muestras:** SGS definirá el número mínimo de muestras a tomar, la selección de estaciones de servicio a evaluar, y los parámetros a analizar, en base a los hechos resultantes de la auditoría y en base al documento interno “incumplimiento y estadísticas”, durante un período de un año.

## FASES (CONTINUACIÓN)

- e. **Productos aditivados:** producto aditivado significa (i) gasolina con aditivos: es decir, gasolinas que contengan detergentes, mejoradores de octanaje, inhibidores de corrosión, lubricantes y/o reductores del coeficiente de fricción. (ii) diesel aditivado: es decir, diesel que contenga mejoradores de índice de cetano, inhibidores de corrosión, detergentes, lubricantes e inhibidores de espuma. El Participante deberá documentar el tipo y la eficiencia de los aditivos, mediante pruebas adecuadas de aditivación del producto, con su documentación correspondiente (i) del proveedor de aditivos de combustible o del aditivo en sí mismo (ii) vendedor del producto. En cualquier caso, todos los documentos tienen que ser verificables y aceptados por SGS. El Participante deberá demostrar a SGS que al menos el 30 % del combustible vendido dentro de la red, es producto aditivado y esta condición deberá cumplirse durante el período para el cual el símbolo SoQ fue concedido.
- f. **Biocombustibles:** SGS incluirá la comprobación y análisis de parámetros que determinen estos componentes, tales como el etanol o FAME. El Participante deberá documentar la calidad de los biocombustibles y selección de sus proveedores por los respectivos certificados o suficientes pruebas y todos esos documentos serán creíbles y aceptables para SGS. SGS comprobará continuamente la calidad de los biocombustibles en una manera apropiada (incluyendo pero no limitado a la auditoría, análisis de laboratorio). Las inspecciones se concentrarán en los parámetros y combustibles elegidos. La frecuencia de muestreo y ensayo se basará en el origen del producto y la cantidad de los biocombustibles vendidos.

### 2. OTORGAMIENTO DEL "SOQ" A LAS ESTACIONES QUE HAYAN SUPERADO EL PERÍODO INICIAL:

- SGS informará al Participante del Programa sobre el nivel alcanzado de la conformidad de los resultados, siempre para un trimestre. Al mismo tiempo, se debe informar al Participante de las medidas que podrían contribuir a la mejora del nivel de la conformidad de los resultados.
- La conformidad de análisis debe ser, como mínimo, de 98%.
- De cumplirse la conformidad, se otorgarán los sellos o pegatinas, para todo los surtidores incluidos en el programa, de forma gratuita, así como el formato gráfico que deberá ser usado como se establezca en las Condiciones Particulares.
- El Participante puede utilizar el símbolo SoQ concedido sin previo consentimiento, en los surtidores de sus estaciones y publicarlo en su web para todo el período autorizado.

### 3. CONTINUIDAD:

- Auditorías parciales y al azar
- Cumplimiento de los procedimientos
- Análisis de riesgos
- Toma de muestras y análisis del combustible:
  - Alcance definido en las condiciones particulares acordadas SGS/Ciente. Mínimos de calidad establecidos.
  - Toma de muestras sin aviso previo



#### PARA MÁS INFORMACIÓN, CONTACTAR CON:

Isabel Rodríguez Fidalgo  
SGS OGC - España  
C/ Trespaderne, 29 - Edificio Barajas I  
28042 Madrid  
(t) +34 91 313 80 00  
(m) +34 638 15 28 99  
[es.comercial.ogc@sgs.com](mailto:es.comercial.ogc@sgs.com)



**TU CLIENTE,  
TU MEJOR  
INVERSIÓN**

[WWW.SGS.COM](http://WWW.SGS.COM)

WHEN YOU NEED TO BE SURE

