

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 14001:2004 EN DHL
GLOBAL FORWARDING Y SUS CUATRO UNIDADES DE NEGOCIO**

OSCAR MAURICIO REYES RESTREPO

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007**

**DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN
AMBIENTAL BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 14001:2004 EN DHL
GLOBAL FORWARDING Y SUS CUATRO UNIDADES DE NEGOCIO**

OSCAR MAURICIO REYES RESTREPO

Proyecto de Grado para Optar por el título de Ingeniero Industrial

**Director
Jorge Enrique Tarazona Torres
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA
2007**

Dedicatoria:

A Dios, por guiarme todo el tiempo y permitirme no desfallecer a pesar de todos los problemas.

A mis Padres, Carlos Eduardo Reyes A. y Amparo Restrepo M. por haberme dado un gran apoyo todo el tiempo y permitirme estar en donde hoy estoy. A ellos de debo lo que soy y lo que seré.

A mis hermanos, Carlos Andrés y Juan Felipe, por estar conmigo y apoyarme todo el tiempo.

A JEN.

A mis Amigos (Diego Dueñas, José Daniel Miranda, Ignis Echeverri y Juan Carlos Mesa) por ayudarme a sacar adelante este duro trabajo en los momentos más difíciles.

A Edna Bernal por estar conmigo todo el tiempo y permitir que el proyecto se hiciera realidad.

AGRADECIMIENTOS

El autor da sus más sinceros agradecimientos a todo el personal de DHL GLOBAL FORWARDING CO por haber permitido que todo este proceso se llevara a cabo de la mejor manera.

A Edna Bernal y Sara Otalora por su apoyo incondicional durante todo el proceso.

A ATESA (Empresa de Aseo Técnico de la Sabana) por su apoyo durante el proceso de implementación.

Al Departamento de Salud Ocupacional DHL Global Forwarding Colombia por respaldar todas las ideas provenientes del proyecto.

Al Ing. Jorge Enrique Tarazona Torres por su total respaldo en la planeación y ejecución del proyecto.

ABREVIATURAS

AFR I/E: Operación Aérea Importación / Exportación.

BN: Bodega Nacional.

BAQ: Barranquilla.

BOG: Bogotá.

BUN: Buenaventura.

CDZ: SIA.

CLO: Calí.

CTG: Cartagena.

DA: Depósito Aduanero.

DGF: DHL Global Forwarding Colombia.

DOM: Transporte Terrestre.

IIS: Lo conforman BN, DA y ZF.

MDE: Medellín.

MNC: Clientes Multinacionales.

OFR I/E: Operación Marítima Importación / Exportación.

OTM: Operación Marítima / Terrestre.

PEI: Pereira.

SGA: Sistema de Gestión Ambiental.

SIA: Sociedad de Intermediación Aduanera.

SMC: Clientes Pequeños.

ZF PLC: Zona Franca PLC. (Centro Logístico Farma).

ZF TTLC: Zona Franca TTLC. (Centro Logístico Tecnología).

GLOSARIO

Aspecto Ambiental: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

Emergencia: Acciones no planificadas cuyas consecuencias pueden ocasionar graves daños a personas o instalaciones y que requieren de una acción mitigadora ejecutada en forma rápida y preestablecida.

Hojas de seguridad o MSDS (Material Safety Data Sheet):

Es una recopilación de información relacionada con la salud y límites de exposición, si el químico es un agente cancerígeno, medidas precautorias, procedimientos de emergencia y de primeros auxilios.

Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Meta Ambiental: Requisito de desempeño detallado aplicable a la organización o a partes de ella, que tiene su origen en los objetivos ambientales y que es necesario establecer y cumplir para alcanzar dichos objetivos.

Mercancía Peligrosa:

Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

Material Combustible

Cualquier material que reacciona con el oxígeno capaz de producir fuego, el cual tenga un punto de inflamación de igual o mayor a 37.8°C.

Materiales Corrosivos:

Cualquier material que causa visible destrucción o alteraciones irreversibles en la piel humana en el lugar del contacto. Se incluyen los líquidos que corroen gravemente el acero.

Materiales Inflamables:

Todo material que tenga un punto de inflamación menor a 37.8°C y arde fácilmente teniendo una gran velocidad de propagación de la flama.

Material Neutro

Cualquier material que no sea combustible, inflamable, tóxico, oxidante o corrosivo.

Material oxidante

Material que libera oxígeno fácilmente, para estimular la combustión.

Materiales peligrosos:

Elementos y compuestos que presentan o pueden presentar un peligro inminente y considerable a la salud de las personas o al ambiente.

Materiales Tóxicos:

Cualquier sustancia (pura o combinada) o efluente que al entrar en contacto con el organismo produzca daños estructurales, alteraciones bioquímicas o fisiológicas o incluso la muerte, dependiendo de la concentración y del tiempo de exposición.

Mercancía Peligrosa:

Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

Objetivo Ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental, que una organización se establece.

Parte Interesada: Persona o grupo que tiene interés afectado por el desempeño ambiental de una organización.

Política Ambiental: Intenciones y dirección generales de una organización relacionadas con su desempeño ambiental como las ha expresado formalmente la alta dirección.

Prevención de la Contaminación: Utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar en forma separada o en combinación la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminantes o residuo con el fin de reducir impactos ambientales.

Punto de inflamación (flash point)

La mínima temperatura con la cual un material líquido o sólido emite vapores suficientes para formar una mezcla con el aire capaz de producir fuego.

Reciclaje: Es el proceso mediante el cual se aprovechan y transforman los residuos recuperables y se devuelven a los materiales su potencialidad de reincorporación como materia prima para la fabricación de nuevos productos.

Residuo: Es cualquier objeto, material sustancia o elemento resultante del consumo o uso de un bien en actividades domésticas, industriales, comerciales, institucionales, de servicios que el generador abandona, rechaza o entrega y que es susceptible de aprovechamiento o transformación en un nuevo bien con valor económico o de disposición final. Los residuos se dividen en aprovechables (material, objeto, sustancia o elemento que no tiene valor de uso directo o indirecto para quien lo genere pero es susceptible de incorporación a un proceso productivo) y no aprovechables (material, objeto, sustancia o elemento que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento, reutilización o reincorporación en un proceso productivo; son residuos que no tienen ningún valor comercial, requieren tratamiento y disposición final y por lo tanto generan costos de disposición).

Residuo Peligroso: Es aquel que por sus características infecciosas, tóxicas, explosivas, corrosivas, inflamables, volátiles, combustibles, radioactivas o reactivas pueden causar riesgo a la salud humana. También son residuos peligrosos aquellos que sin serlo en su forma original se transforman por procesos naturales en residuos peligrosos. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, los empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

Sistema de Gestión Ambiental: Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política ambiental gestionar sus aspectos ambientales.

RESUMEN

TITULO: DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NTC ISO 14001:2004 PARA DHL GLOBAL FORWARDING Y SUS CUATRO UNIDADES DE NEGOCIO*

AUTOR: OSCAR MAURICIO REYES RETREPO**

PALABRAS CLAVES: Sistema de Gestión, Medio Ambiente, Residuo, Aspecto Ambiental, Impacto Ambiental, Límites del Sistema.

El papel que juegan las organizaciones dentro la problemática ambiental por la que se encuentra atravesando el planeta hoy día, es crucial para el desarrollo a nivel estratégico de las compañías. Los mercados son cada vez más exigentes en cuanto a productos y servicios ambientalmente reconocidos.

DHL Colombia conciente de su compromiso con el Medio Ambiente y su deseo de brindar un servicio ambientalmente reconocido a sus clientes, decidió implementar un Sistema de Gestión Ambiental.

El presente documento explica el modelo para la implementación de un Sistema de Gestión Ambiental bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004 para DHL GLOBAL FORWARDING Colombia; el modelo se basa en la mejora continua a través de ciclo Planear, Hacer, Verificar, Actuar.

Se parte de un diagnostico de la situación actual de la compañía, la formulación de una política ambiental, la identificación de los Aspectos Ambientales, Requisitos Legales y otros requisitos, el planteamiento de Objetivos, Metas y Programas Ambientales, el cambio de mentalidad al personal, la comunicación y el control a todos los Aspectos Significativos que por el normal desarrollo de la operación se presentan, todo esto con el fin de mitigar los Impactos Ambientales, lograr un proceso sostenible y consolidar de está forma a DHL GLOBAL FORWARDING Colombia como el Primer Operador Logístico en tener un sello de Calidad Ambiental que garantiza su compromiso con el medio ambiente y el planeta.

* Trabajo de Grado

**Facultad de Ingenierías Fisco Mecánicas, Programa de Ingeniería Industrial, Ingeniero Jorge Tarazona.

ABSTRACT

TITLE: DESIGN AND IMPLEMENTATION OF A ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF UNDER THE ISO NTC 14001:2004 FOR GLOBAL DHL FORWARDING AND YOUR FOUR UNITS OF BUSINESS*

AUTHOR: OSCAR MAURICIO REYES RETREPO**

KEY WORDS: System of Management, Environment, Residue, Environmental Aspect, Environmental Impact, Limits of the System.

The role played by the organizations within the current worldwide environmental problem, is such a crucial issue for the right development of companies strategic level. The markets are each time more demanding in terms of products and services environmental recognized.

DHL Colombia conscious of the commitment with the Environment is willing to offer a service environmental recognized for it's customers, therefore has decided to implement a Environmental Management System.

This document explains the model for the implementation of Environmental Management System under the Technical Colombian ISO Norm 14001:2004 for GLOBAL DHL FORWARDING Colombia; the model is based on the continuous improvement by following the cycle PDCA (planning, doing, checking, and acting).

This project starts from the a diagnostic of the company's current situation, the environmental policy formulation, the environmental Aspects and Legal Requirements identification, the objectives, Goals and environmental Programs definition, and in a second hand, the challenge of changing personnel's culture, the communication process and the control of the Significant related aspects in order to mitigate the Environmental Impacts and to achieve a sustainable process, consolidate GLOBAL DHL FORWARDING Colombia as the First Logistic Operator Worldwide in managing a Environmental Quality System that guarantees it's commitment with the Planet.

* Work of Degree

** Faculty of Engineerings Exchequer Mechanics, Program of Industrial Engineering, Ing. Jorge Tarazona.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	3
1.1 TITULO DEL PROYECTO	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.3 JUSTIFICACION	4
1.4 ALCANCE	5
1.5 OBJETIVOS	6
1.6 DELIMITACIONES	7
CAPITULO 2. MARCO REFERENCIAL	8
2.1 MARCO TEORICO	8
2.1.1 Normas ISO	8
2.1.2 Los Sistemas de Gestión	11
2.1.3 Sistemas de Gestión Ambiental	13
2.1.4 Requisitos para la Implantación Y Actualización De La Norma ISO 14000	16
2.1.5 Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 Vs. Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14000	17
2.1.6 Evaluación de los Aspectos Ambientales	17
2.1.7 Definición de las Acciones Encaminadas a Mejorar el Desempeño Ambiental	19
2.3 MARCO LEGAL	22
2.4 MARCO CONTEXTUAL	24
2.4.1 Ubicación	25
2.4.3 Sobre la Compañía	26
2.4.4 Misión	28
2.4.5 Visión	29
2.4.6 Política Integrada de Calidad sin el Diseño e Implementación del SGA	29
2.4.7 Servicios que Ofrece la Compañía	30
2.4.8 Proveedores e Insumos	38
CAPITULO 3. DISEÑO METODOLOGÍCO	45
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.2 ETAPAS DEL PROYECTO.....	45
CAPITULO 4. ACTIVIDADES DE INTRODUCCIÓN Y DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL	50
4.1 INDUCCIÓN	50
Fuente: Archivo Calidad DGF.	56
4.1.1 CONSULTA DE DOCUMENTOS Y ESTADO ACTUAL	56
4.2 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	71
4.2.1 AUTOEVALUACION Y ANÁLISIS DE BRECHA DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004	74

CAPITULO 5 PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SIN CONTROLES	159
5.1 REVISIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION	159
5.1.1 Requisitos básicos de la Política Ambiental:	159
5.1.2 Comunicación de la Política a las Parte Interesadas.	163
5.2 IDENTIFICACION Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES	163
5.2.1 Identificación De Los Aspectos Ambientales	163
5.2.2 Definición de los Limites del Sistema y Nivel de Detalle para el Análisis:	163
5.2.3 Evaluación de Aspectos Ambientales	167
5.2.4 Documentación del Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales	169
5.3 IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES	169
5.3.1 Documentación del Procedimiento Gestion de Normas Legales ...	171
5.4 OBJETIVOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES	171
5.5 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD	177
5.5.1 Asignación de Recursos.....	177
5.5.3 Definición Documental de las Funciones y Responsabilidades	179
5.6 CAPACITACION, CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN	181
5.6.1 Competencia del Personal	181
5.6.2 Capacitaciones Impartidas al Personal.....	182
5.6.3 Documentación del Procedimiento Capacitación y Entrenamiento	186
5.7 COMUNICACIÓN SGA	186
5.7.1 Documentación de los Procedimientos de Comunicación.....	187
5.8 DOCUMENTACION Y CONTROL	187
5.8.1 Control:	189
CAPITULO 6. CONTROLES AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL ..	189
6.1 Control Operacional Operación Almacén IIS	190
6.2 Control Operacional para selección de Proveedores	192
6.3 Control Operacional para Mantenimiento	192
6.4 Control Operacional para las Actividades Administrativas	200
6.5 Control Operacional para Actividades de Transporte	200
6.6 Control Operacional para las Actividades de Soporte: Almacenamiento de Registros, Almacén, Limpieza, Servicios Higiénicos y Comedor.	200
6.7 Control Operacional para el Manejo de Residuos	200
CAPITULO 7. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	201
CAPITULO 8 PROGRAMAS DE MANEJO DE RESIDUOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS PARA DGF CO.....	203
8.1 IMPLEMENTACION PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA DHL	203
8.1.1 Etapas de una buena Gestión de Residuos	204
8.1.2 Estrategias.....	205
8.1.3 Justificación	207
8.1.4 Objetivos.....	208
8.1.5 Marco Teórico.....	208
8.1.6 Etapas del Programa.....	212

8.3 DOCUMENTACION DEL PROCEDIMIENTO MANEJO Y GESTION DE RESIDUOS.....	216
8.4 SEGUIMIENTO Y MEJORA.....	216
8.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA MANEJO DE RESIDUOS Y PERCEPCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN DGF CO.....	217
8.6 IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.....	235
8.7 FUNDAMENTOS DEL PROGRAMA	235
8.7.1 Objetivo	235
8.7.2 Aplicación	235
8.7.3 Definiciones	235
8.8 PASOS:.....	236
8.8.1 Inventario de Sustancias Químicas.....	236
8.8.2 Hojas de Seguridad	236
8.8.3 Almacenamiento de Sustancias Químicas	236
8.8.4 Precauciones.....	237
8.8.5 Riesgos.....	238
8.8.6 Medidas Especiales	238
8.8.7 Higiene y Seguridad Industrial	238
8.8.8 Eliminación de los Desechos Peligrosos	239
8.8.9 Plan de Emergencia	239
8.9 PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO.....	240
8.10 SEGUIMIENTO AL PROGRAMA	240
CAPITULO 9 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL ..	240
9.1 SEGUIMIENTO Y MEDICION	240
9.3 NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	246
9.4 CONTROL DE REGISTROS	247
9.5 REVISION POR LA GERENCIA	247
CAPITULO 10. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL	251
11. RESUMEN DE RESULTADOS.....	256
12. CONCLUSIONES.....	258
13. RECOMENDACIONES	260
BIBLIOGRAFIA.....	262

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Historia Normas Técnicas	12
Tabla 2 Listado de Proveedores Representativos DGF	38
Tabla 3 Lista Maestra de Equipos de Medición IIS	44
Tabla 4 Escala de Calificación Análisis de brecha.....	95
Tabla 5 Evaluación Análisis de Brecha General	95
Tabla 6 Evaluación Análisis de Brecha Política Ambiental	95
Tabla 7 Evaluación Análisis de Brecha Aspectos Ambientales	97
Tabla 8 Evaluación Análisis de Brecha Requisitos Legales.	98
Tabla 9 Evaluación Análisis de Brecha Objetivos y Metas	98
Tabla 10 Evaluación Análisis de Brecha Programas de Control Ambiental	99
Tabla 11 Evaluación Análisis de Brecha Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad.....	100
Tabla 12 Evaluación Análisis de Brecha Competencia, Formación y toma de conciencia.....	101
Tabla 13 Evaluación Análisis de Brecha Comunicación	102
Tabla 14 Evaluación Análisis de Brecha Documentación.....	103
Tabla 15 Evaluación Análisis de Brecha Control de Documentos.....	104
Tabla 16 Evaluación Análisis de Brecha Control Operacional.....	105
Tabla 17 Evaluación Análisis de Brecha Preparación ante emergencias.....	105
Tabla 18 Evaluación Análisis de Brecha Seguimiento y Medición Evaluación del Cumplimiento Legal	106
Tabla 19 Evaluación Análisis de Brecha No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva	107
Tabla 20 Evaluación Análisis de Brecha Control de Registros	108
Tabla 21 Evaluación Análisis de Brecha Auditoría Interna	109
Tabla 22 Evaluación Análisis de Brecha Revisión por la Dirección.....	109
Tabla 23 Resultados del Análisis de Brecha.....	110
Requisitos Legales Y Otros Requisitos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 24 Requisitos ISO 14001:2004 Vs ISO 9001:2000	114
Tabla 25 Requisitos ISO 9001:2000 Vs ISO 14001:2004	116
Tabla 26 Calculo de la Muestra Encuesta.....	118
Tabla 27 Tabulación encuesta Analisis de Brecha	119
Tabla 28 Evidencia de Cumplimientos de los Debe de la Norma	162
Tabla 29. Ejemplo de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales por medio del Análisis de Entradas y Salidas.	166
Tabla 30 Criterios de Evaluación Aspectos Ambientales.....	167
Tabla 31 Significancia de Aspectos Ambientales.....	168
Tabla 32 Objetivos y Metas Ambientales	174
Tabla 33 Matriz de Estructura y Responsabilidad DGF (CO)	178
Tabla 34 Responsables IIS	191
Tabla 35 Cronogramas de Mantenimiento 2007	193
Tabla 36 Cronograma de Calibración 2007 TTLC	194
Tabla 37 Cronograma de Desratización y Fumigación 2007 TTLC	195
Tabla 38 Cronograma de Mantenimiento 2007 PLC.....	196
Tabla 39 Cronograma de Calibración 2007 PLC	197
Tabla 40 Cronograma de Desratización y Fumigación PLC	198

Tabla 41. Cronograma de Mantenimiento 2007 DLC	199
Tabla 42 Calculo de la Muestra Encuesta.....	217
Tabla 43 Resultados DGF Bogotá.....	218
Tabla 44 Resultados DGF Sucursales	219
Tabla 45 Personal Voluntario	222
Tabla 46 Indicadores de Desempeño Ambiental	241
Tabla 47 Registro Monitoreo, Medición y Calibración.....	244
Tabla 48 Lista de Auditores Internos.....	249
Tabla 49 Plan de Auditoria Interna de Calidad.....	250
Tabla 50 Plan de Mejora Ambiental	252
Tabla 51 Resumen de Resultados.	256
Tabla 52 Resumen de Resultados Implementación SGA.....	256

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Certificados DGF	2
Figura 2 Modelo NTC ISO 14001:2004	16
Compuestos adicionales.....	21
Figura 3 Organigrama DGF	27
Figura 4 Oficinas en Colombia DGF	28
Figura 5 Servicio DGF	30
Figura 6. Servicios CPM	36
Figura 7 Modelo Global del Proceso DGF en Latino América (AMLA).....	56
Figura 8 Pagina Intranet DGF BPO-Calidad	63
Figura 9 Pagina Intranet DGF Procedimientos	63
Figura 10 Política de Calidad QEHS DHL Colombia	160
Figura 11 Ejemplo de Metodología de Identificación de Aspectos Ambientales a través del análisis de entradas y salidas.....	164
Figura 12 Organigrama AMLA “Representante ante la Dirección”	179
Figura 13 Organigrama del Sistema Integrado de Gestión.....	180
Figura 14 Stickers Utilizados para Identificar la Mercancía	190

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Resultados del Análisis de Brecha para Planificación	111
Gráfico 2 Resultados de Análisis de Brecha Implementación y Operación....	111
Gráfico 3 Resultados de Análisis de Brecha Verificación	111
Gráfico 4 Resultados Análisis de Brecha	112
Gráfico 5 Resultados encuesta Bogotá Areas de Trabajo Limpias y Ordenadas	225
Gráfico 6. Causas de Desorden en el Área BOG.....	226
Gráfico 7. Iniciativas de Orden y Aseo	227
Gráfico 8. Conocimiento de artículos reciclables y no reciclables BOG	228
Gráfico 9. Recurso que más impacta al medio ambiente BOG	229
Gráfico 10. Significado de Reducir los Residuos Sólidos BOG	230
Gráfico 11. Sucursal Limpia y Ordenada	231
Gráfico 12. Causas del Desorden Sucursales	231
Gráfico 13. Iniciativas de Orden y Aseo Sucursales	231
Gráfico 14. Conocimientos Artículos Reciclables.....	231
Gráfico 15. Recursos que más impacta al Medio Ambiente	232
Gráfico 16. Significado de Reducir los Residuos Sólidos Sucursales	232
Gráfico 17. Áreas de Trabajo Limpias y Ordenadas IIS.....	233
Gráfico 18. Causas del Desorden en el Área IIS	233
Gráfico 19. Áreas en las que se han desarrollado iniciativas de orden y aseo IIS.....	233
Gráfico 20. Conocimiento sobre la diferencia entre artículos reciclables.	234
Gráfico 21. Recursos que más afectan el medio ambiente IIS.	234
Gráfico 22. Reducir los Residuos Sólidos Significa IIS.....	234

LISTA DE FOTOS

Foto 1 DGF Colombia.....	25
Foto 2 Residuos de Computadores.....	72
Foto 3 Bodega de Suministros	72
Foto 4 Bodega de Suministros	73
Foto 5 Cuarto de Residuos.....	73

LISTA DE ANEXOS

Anexo A Registro Inventario Entradas y Salidas.....	263
Anexo B Registro Inventario de Aspectos Ambientales.....	288
Anexo C Compendio de Impactos Ambientales.....	313
Anexo D Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales.....	323
Anexo E Procedimientos Documentados.....	348
Anexo F Listado de Normas Legales y Otros Requisitos.....	436
Anexo G Interpretación de Normas Legales y Otros Requisitos	443
Anexo H Tabla de Aspectos Ambientales Significativos – Cargo Relacionado	477
Anexo I Actualización de Job Description	486
Anexo J Formato Evaluación de Proveedores DGF	542
Anexo K Folleto a Proveedores.....	546
Anexo L Presentación Cocientización Ambiental DGF (CO)	550
Anexo M Listas de Verificación de Asistencia y Presentación de Capacitaciones	555
Anexo N Folleto Aspectos Ambientales a Contratistas.....	563
Anexo O Formato Control de Residuos	566
Anexo P Encuesta Manejo de Residuos DGF	568
Anexo Q Inventario de Residuos DGF	570
Anexo R Matriz para la Gestión Integral de Residuos	574
Anexo S Plan de Control de Residuos Peligrosos RESPEL y Sustancias Agotadoras de la capa de Ozono	582
Anexo T Reporte Auditorias Internas y Acciones Correctivas DGF CO	630
Anexo U Formato Aspectos Ambientales DGF CO.....	669
Anexo V Resultado encuesta diagnostico posterior a la implementación del SGA en dhl global forwarding área de calidad de la compañía.....	671
Anexo W Carta soporte implementación de programa de manejo de residuos y programa manejo de sustancias peligrosas.....	685
Anexo X Carta SGS Auditoria Externa SGA.	687

INTRODUCCIÓN

La preocupación por la protección del medio ambiente ha alcanzado una considerable importancia en los últimos años, convirtiéndose en tema de interés para las empresas y gobiernos, así como para los ciudadanos y la opinión pública en general. En forma paralela a este fenómeno de creciente consideración por parte de la sociedad y los poderes públicos, se ha desarrollado en los diferentes países una legislación medioambiental, que en algunos casos supone un gran esfuerzo de adaptación por parte de las empresas.

Cada vez está más deteriorada la capa de ozono, debido al uso indiscriminado de aerosoles y otros gases nocivos para el medio ambiente.

La tala indiscriminada de árboles, la contaminación de las aguas de los ríos, mares y lagos, el desechar los residuos en lugares inadecuados y el no reciclar; son solo algunas de las causas principales de contaminación ambiental.

Debido a esta falta de conciencia por parte del hombre, se augura en un futuro el peligro de la supervivencia de la raza humana; ya es un hecho que el promedio de vida de los seres humanos es menor en un gran porcentaje.

Este fenómeno ha impulsado a la reflexión en el ámbito empresarial, de forma que se ha comenzado a valorar la posibilidad de que las actividades desarrolladas por la empresa no ocasionen daño al medio ambiente. Esta toma de conciencia coincide con la de los diferentes estamentos que intervienen en el proceso productivo, razón por la cual se ha ido haciendo necesario introducir la problemática del medio ambiente en proceso diario de toma de decisiones. Así, la responsabilidad presente y futura por los temas medioambientales se ha convertido, hoy en día en algo imprescindible.

Una de las herramientas idóneas para lograr que una organización alcance un nivel alto de protección del medio ambiente, es la implementación de un sistema de gestión ambiental, el cual representa responsabilidad con el mundo, la región, la sociedad y el hombre, además representa oportunidades de negocio, reducción de costos en aspectos como energía, agua, materiales e insumos así como el crecimiento a nivel organizacional.

Teniendo en cuenta lo importante que es para el mundo la temática ambiental y todos los beneficios que trae consigo la implementación de un sistema de gestión ambiental; **DHL GLOBAL FORWARDING** ve la necesidad de implementar este sistema.

DHL GLOBAL FORWARDING actualmente cuenta con la certificación ISO 9001, lograda en la categoría de servicio de transporte y logística por medios terrestre, aéreo, marítimo y actividades relacionadas, otorgada por SGS

International Certification Services AG, Zurich, además pertenece a la coalición empresarial anticontrabando **BASC**, que es un programa dirigido por el sector privado y público y apoyado por el sector aduanero de Estados Unidos, creado para combatir el contrabando de narcóticos a través del comercio ilícito. Es un programa voluntario para los agentes económicos, no un impuesto. También cuentan con el certificado **TAPA** (Technology Asset Protection Association) Certificación en altos estándares de seguridad para mercancías con alto riesgo de ser robadas.

La compañía cuenta con un programa llamado **C-TPAT** (Customs-Trade Partnership Against Terrorism) (Asociación Aduana-Comercio Contra el Terrorismo), es un programa diseñado para proteger los contenedores de carga contra los actos de terrorismo, fue implementada poco después de la tragedia del 11 de septiembre de 2001.

Figura 1 Certificados DGF



Fuente: Manual de Servicios DGF.

DHL GLOBAL FORWARDING es una organización comprometida de manera directa con el mejoramiento de todos sus procesos y servicios enfocados siempre al cliente, el ambiente y sus necesidades.

El siguiente proyecto plantea la propuesta de diseño y la implementación de un sistema de gestión ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004 en la empresa **DHL GLOBAL FORWARDING** por parte de un grupo de Trabajo en cabeza de la Jefatura de Calidad y el autor del documento como complemento al sistema de gestión de calidad con el que cuenta actualmente y a los diferentes programas tales como **BASC**, **C-TPAT** y **TAPA**.

CAPITULO 1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 TITULO DEL PROYECTO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NORMA TÉCNICA NTC ISO 14001:2004 EN DHL GLOBAL FORWARDING Y SUS CUATRO UNIDADES DE NEGOCIO

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DHL GLOBAL FORWARDING a pesar de ser consciente del impacto que genera al medio ambiente una mala ejecución de sus procesos, actualmente no tiene contemplada esta variable en su sistema integrado de gestión; así mismo no se cuenta con planes de emergencias ambientales ante posibles derrames de productos que por sus componentes producen contaminación al medio ambiente y afectan la salud de los empleados.

De acuerdo a las cifras de la Oficina de Salud Ocupacional de la compañía, en el último año tres empleados de IIS en DGF Bogotá se han visto afectados por los olores penetrantes de las esencias químicas transportadas por el cliente Givaudan, esencias que finalmente han sido desechadas con una mezcla de agua a los desagües lo que representa un problema al medio ambiente y la salud de los empleados.

Según información entregada por parte de la jefatura de administración y compras; a pesar de que en las oficinas de Bogotá se produce en promedio al año 500 Kg de papel que podría reciclarse, este residuo se mezcla con los demás desechos generando un desperdicio; esto debido a que no existe ningún tipo de programa que le enseñe al empleado la importancia y los beneficios que trae consigo una buena gestión de residuos.

Hasta el momento la empresa ha considerado la variable medio ambiente de manera aislada dentro de su administración, pero es consciente de lo importante que es integrarla en el desarrollo de sus actividades con el fin de preservar quizás el recurso mas importante con el que el hombre cuenta actualmente; el medio ambiente, así como prevenir la contaminación y los riesgos que estos implican.

Por otra parte **DHL GLOBAL FORWARDING** entiende que para mantenerse en un mundo globalizado es necesario ser competitivos cada vez más, y para ello es indispensable optimizar al máximo sus procesos, así como reducir los costos y aprovechar todos los beneficios que implica la implementación de un sistema de gestión ambiental.

La organización es consciente del compromiso que tiene con los clientes que cada vez son más exigentes y buscan servicios que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.

Para alcanzar todos sus objetivos **DHL GLOBAL FORWARDING** ha decidido implementar un sistema de gestión ambiental de acuerdo a los requerimientos de la ISO 14001, un sistema que sea compatible con los sistemas de gestión de la organización y que le permita demostrar un desempeño ambiental adecuado para la sociedad.

1.3 JUSTIFICACION

El presente proyecto se realiza con el fin que el proceso de implementación del sistema de gestión ambiental bajo la norma ISO 14001 resulte beneficioso para las partes.

La protección del medio ambiente es un deber de toda la sociedad, no solo debe ser incumbencia de cada persona y una obligación para las futuras generaciones sino también debe ser una obligación para todo tipo de organizaciones puesto que ellas son las promotoras del desarrollo a futuro del mundo e interactúan de manera directa con sustancias y materiales que representan una amenaza continua al medio ambiente.

Es importante entender que la gestión ambiental para las organizaciones representa una fuente de mejoramiento, aumento de ingresos y reducción de costos. Además representa la posibilidad de generar conciencia ambiental dentro de todo el recurso humano y mejorar el ambiente laboral.

Entre las principales ventajas que representa la implementación de la norma de gestión ambiental ISO 14001 para **DHL GLOBAL FORWARDING** están:

- Reducción de Riesgos Ambientales
- Prevención de la contaminación y creación de conciencia en los empleados sobre el medio ambiente y lo importante que es protegerlo.
- Creación de programas de residuos y manejo de material reciclable.
- Facilidades Comerciales. Gracias a esta certificación **DHL GLOBAL FORWARDING** podrá entrar en licitaciones y ganar clientes que dentro de sus políticas tienen este tipo de certificaciones como condición.
- Mejorar en el cumplimiento de los requisitos ambientales legales. De esta forma es posible demostrar en cualquier momento, que **DHL GLOBAL FORWARDING** es una compañía que cumple a cabalidad con los requisitos legales ambientales y que esta colaborando con el medio ambiente.
- Credibilidad ante las partes interesadas, clientes internos como externos, la comunidad, los proveedores, etc.
- Permite mejorar condiciones relacionadas con la seguridad y la salud ocupacional.
- Aumenta la confianza de legisladores, inversionistas y aseguradoras.

- Reducción comprobada de costos por el uso adecuado de las instalaciones, insumos, subproductos, agua y energía.
- Sirve como refuerzo de las estrategias de diferenciación de servicios.
- Aumento de la cuota de mercado, oportunidades de abrir mercados.
- Mejora la imagen corporativa y el atractivo de la empresa para sus empleados y partes interesadas y el público en general.

1.4 ALCANCE

El alcance del Proyecto cubre el Diseño y la Implementación del Sistema de Gestión Ambiental en SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A., DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA, DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A., DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A., se tendrían en cuenta sus procesos de servicios como administrativos, de forma que sea compatible con los sistemas de gestión ya existentes.

El resultado de este trabajo será la documentación conforme a la NTC ISO 14001:2004 y la constancia de Auditoria Externa de Calidad que conllevara a la compañía a la Certificación. En estos momentos la compañía cuenta con un manual de Gestión; manual que se realizo cuando se hizo la certificación ISO 9000; debido a eso y las similitudes entre los requisitos de las normas, la labor del autor consistirá en la revisión, actualización y mejoramiento de los requisitos que sean compatibles con la ISO 9000 y la creación de aquellos con lo que aun no se cuenta.

La participación del Autor se limitara a la implementación de los Programas Ambientales que se diseñen, así como la realización de las actividades planteadas en el cronograma y culminara en el momento que la empresa solicite y obtenga la constancia para la realización de la Auditoria Externa de Calidad a SGS. Es importante recalcar que las actividades serán realizadas con el apoyo del personal de la compañía y la Jefatura de Calidad en la modalidad de equipos de trabajo.

Se detectaran las no conformidades de la Auditoria Interna, y se implementara un programa de mejoramiento enfocado hacia la aplicación de Acciones Correctivas.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo General

Diseñar e implementar un sistema de gestión ambiental acorde con los requisitos de la norma NTC ISO 14001 que sea compatible con el sistema de calidad existente en la organización.

1.5.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico de la empresa **DHL GLOBAL FORWARDING** con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 14001.
- Capacitar a todo el personal y a los Proveedores en el Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001 logrando que cada uno ellos se involucre en el proceso, entendiendo la importancia y los beneficios que esta representa.
- Determinar los aspectos ambientales que tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente y trabajar de manera conjunta con el personal involucrado para mitigarlos de la mejor forma, así mismo elaborar y actualizar la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 14001 y finalmente establecer indicadores ambientales que faciliten la medición del logro de los objetivos ambientales.
- Actualizar el Job Description (Manual de Funciones) para aquellos cargos a los cuales se les asigne responsabilidades con el SGA y aquellos que por sus labores generan impactos significativos al medio ambiente.
- Implementar un programa de manejo de residuos, reciclaje y Sustancias Peligrosas en toda la compañía y sus sucursales.
- Establecer procedimientos y controles operacionales para garantizar que el nivel de desempeño ambiental sea consistente con las políticas y objetivos de la organización.
- Revisar los planes de emergencia para prevenir los impactos al ambiente.
- Diseñar un programa de mejoramiento e implementarlo en toda la compañía, para las acciones correctivas que sean necesarias como resultado del descubrimiento de informalidades establecidas durante la auditoria interna y con miras a la auditoria de certificación.

- Obtener la constancia de Auditoria Externa por parte del ente certificador.

1.6 DELIMITACIONES

Desarrollo de la auditoria: Hasta la realización de la auditoria Interna y la obtención de la constancia para la realización de auditoria externa por parte de SGS.

CAPITULO 2. MARCO REFERENCIAL

2.1 MARCO TEORICO

2.1.1 Normas ISO

"2.1.1.1 Reseña Histórica de las Normas ISO." La **Organización Internacional de Normalización, ISO**, fue creada en 1946; es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales de fabricación, comercio y comunicación para todas las ramas industriales a excepción de la eléctrica y la electrónica. Su función principal es la de buscar la estandarización de normas de productos y seguridad para las empresas u organizaciones a nivel internacional.

La ISO es una red de los institutos de normas nacionales de 146 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. La Organización Internacional de Normalización (ISO), con base en Ginebra, Suiza, está compuesta por delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental.

Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que ISO es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

2.1.1.2 Nombre. Como "la Organización Internacional para la Estandarización" tendrían abreviaturas diferentes en lenguas diferentes ("IOS" en inglés, "OIN" en francés, se ha decidido usar una palabra sacada del Griego isos, significa "igual". Por lo tanto, independientemente del país, independientemente de la lengua, la forma corta del nombre de la organización es siempre la ISO.

La estandarización internacional comenzó en el campo electrotécnico: la Comisión Internacional Electrotécnica (IEC) fue establecida en 1906, mientras que la investigación del trabajo en otros campos ha sido realizada por la Federación Internacional de las Asociaciones de Estandarización Nacionales (ISA), creada en 1926, pero ISA tuvo énfasis en la ingeniería mecánica y por esta razón en 1946, se reúnen 25 países en Londres y se decide crear una nueva organización internacional, la cual tendría como objeto "facilitar la coordinación internacional y la unificación de normas industriales ". La ISO oficialmente comenzó operaciones el 23 de febrero 1947.

2.1.1.3 ISO y Comercio Mundial. La ISO - juntos con IEC (la Comisión Internacional Electrotécnica) y ITU (la Unión de Telecomunicación Internacional) - ha construido una sociedad estratégica con el WTO

(Organización de Negocios del Mundo) con el objetivo común de promover un la feria el sistema de comercio global. Los acuerdos políticos alcanzados dentro del marco del WTO requieren el sostén según acuerdos técnicos. La ISO, IEC Y ITU, como las tres organizaciones principales en la estandarización internacional, tiene los alcances complementarios, el marco, la maestría y la experiencia de proporcionar este soporte técnico para el crecimiento del mercado global.

2.1.1.4 ISO y Países en Vía de Desarrollo. Las normas de ISO representan un depósito de tecnología. Los países en vía de desarrollo en particular, con sus recursos escasos, están de pie para adelantar de esta riqueza de conocimiento. Para ellos, las normas de ISO son un medio importante de adquirir el know-how tecnológico que es apoyado según el acuerdo general internacional como el arte de levantar su capacidad de exportar y competir sobre mercados globales. Además de esta ventaja general de normas de ISO, LA ISO tiene un programa específico para los países en vía de desarrollo que consisten en seminarios que se entrenan, patrocinios y publicaciones.

2.1.1.5 Socios de la ISO. Los socios de ISO son institutos de normas nacionales u organizaciones similares, los más representativos de estandarización en su país (un miembro en cada país). Miembros que tienen pleno derecho, cada uno sobre un voto, independientemente del tamaño o la fuerza de la economía del país afectado. Además, la ISO también tiene dos categorías de socios para países con menos recursos. Ellos pagan cuotas de socio reducidas. Aunque tales miembros no tengan un voto, ellos pueden permanecer actualizados sobre acontecimientos de estandarización. "Los miembros correspondientes" son por lo general organizaciones en países que aún no tienen una actividad de normas totalmente desarrollada nacional. Los "miembros correspondientes" no toman parte activa con el trabajo técnico, "Los miembros Suscriptor" son institutos de países con muy pequeñas economías lo que sin embargo desean mantener el contacto con la estandarización internacional.

2.1.1.6 Normas que Desarrollan la ISO. La ISO trabaja en los sectores que necesitan las normas y en el lugar que da origen a su desarrollo. La necesidad de un estándar es sentida por una industria o el sector de negocio que comunica la exigencia a uno de los miembros nacionales de la ISO. Este entonces propone el artículo de trabajo nuevo a la ISO en total. Si es aceptado, el artículo de trabajo es asignado a un comité existente técnico. Las ofertas también pueden ser hechas para establecer comités técnicos para cubrir los alcances nuevos de actividad tecnológica, para usar recursos de manera eficiente, la ISO sólo lanza el desarrollo de normas nuevas para las que hay claramente una exigencia de mercado.

El foco de los comités técnicos necesariamente es especializado y específico. Además, la ISO tiene tres comités de desarrollo generales de política con un acercamiento más horizontal. Su trabajo debe proporcionar la dirección estratégica para el trabajo de desarrollo de las normas sobre aspectos

sectoriales. Ellos son: CASCO (evaluación de conformidad); COPOLCO (política de consumidor), y DEVCO (asuntos de país en vías de desarrollo). Estos comités ayudan asegurar que el trabajo específico técnico es alineado con el mercado más amplio e intereses de grupo de tenedor de apuestas.

2.1.1.7 Comités Técnicos. Las normas de ISO son desarrolladas por comités técnicos que comprenden a expertos de los sectores industriales, técnicos y de negocio que han pedido las normas, y el que posteriormente las usarán. Estos expertos pueden ser unidos por otros con el conocimiento relevante, como los representantes de agencias de gobierno, probando laboratorios, asociaciones de consumidor, ecologistas, etcétera. Los expertos participan como delegaciones nacionales, escogidas por la ISO, el instituto de miembro nacional para el país afectado. Según la ISO esperan que el instituto miembro tome en cuenta de las opiniones de la gama de estándar en desarrollo y presenten una posición de acuerdo general consolidada, al comité técnico.

2.1.1.8 Como se Desarrollan. Las delegaciones nacionales de expertos de un comité técnico se encuentran para hablar, discutir y discutir antes de llegar al acuerdo general sobre un proyecto. Este es difundido como un Esbozo el Estándar Internacional (DIS) a los socios de la ISO en total para el comentario y la votación. Muchos miembros tienen procedimientos de revisión públicos para la fabricación de normas preliminares sabidas y disponibles a partidos interesados y al gran público. Los miembros de ISO entonces toman en cuenta de cualquier opinión que reciben en la formulación de su posición en estándar preliminar. Si la votación está en el favor, el documento, con modificaciones eventuales, es difundida a los miembros de ISO como un Esbozo Final el Estándar Internacional (FDIS). Si aquel voto es positivo, el documento entonces es publicado como un Estándar Internacional. Cada día laborable del año, un promedio de once reuniones de ISO ocurre en algún sitio en el mundo. En medio de las reuniones, los expertos siguen el trabajo de desarrollo de las normas según la correspondencia. Cada vez más, sus contactos son hechos por el medio electrónico y algunos cuerpos técnicos ya se han acercado completamente al funcionamiento electrónico, el que se apresura el desarrollo de normas y reduce gastos de viajes.

2.1.1.9 El Tiempo. Las normas de ISO son desarrolladas según reglas estrictas para asegurar que ellos son transparentes. El lado inverso de la moneda es que esto puede llevar tiempo para desarrollar el acuerdo general entre las partes interesadas y para pasar a examinar el acuerdo en revisión público en los países miembros de la unión de ISO. Para algunos usuarios de normas, en particular los que trabajan en sectores de tecnología, que cambia tan rápido, puede ser más importante estar de acuerdo sobre una especificación técnica y publicarla rápidamente, antes del examinar de las varias comprobaciones y tener un acuerdo, sobre un nuevo Estándar en todos los miembros de la ISO Internacional. Por lo tanto, para dar solución a tales necesidades, ISO ha desarrollado una gama nueva categorías diferentes de datos específicos, permitiendo a la publicación en una etapa intermedia de desarrollo antes del acuerdo general lleno: Especificación Públicamente Disponible (PRIMACÍA),

Especificación Técnica (TS), Informe Técnico (TR), Acuerdo de Taller Internacional (IWA).

2.1.1.10 Los Compañeros Internacionales y Regionales de la ISO. La ISO colabora con sus compañeros en la estandarización internacional, el IEC (la Comisión Internacional Electrotécnica), el cuyo alcance de actividades complementa la ISO. A su turno, la ISO Y EL IEC cooperan sobre una base conjunta con el ITU (la Unión de Telecomunicación Internacional). Las tres organizaciones tienen una colaboración fuerte sobre la estandarización en los campos de tecnología de información y telecomunicaciones.

Muchos los miembros de la ISO también pertenecen a organizaciones de estandarización regionales. Esto lo hace más fácil para la ISO construir puentes con actividades de estandarización regionales en todo el mundo. La ISO ha reconocido organizaciones de normas regionales que representan África, los países árabes, el área cubierta por la Mancomunidad Británica de Estados independientes, Europa, América Latina, el área Pacífica, y las naciones de Sudeste asiático. Estos reconocimientos son basados en compromiso por los cuerpos regionales para adoptar normas de ISO.

2.1.1.11 Especialistas. La ISO también se comunica con aproximadamente 550 organizaciones internacionales y regionales interesadas en aspectos del trabajo de estandarización de la ISO. Estos incluyen 28 cuerpos internacionales desarrollando los normas fuera el sistema ISO / IEC. Cada uno de estos cuerpos trabaja en un área específica, por lo general con un mandato de Naciones Unidas; un ejemplo es la Organización Mundial de la Salud. La ISO Y EL IEC juntos producen aproximadamente el 85 % de todas las Normas Internacionales, y esta otra cuenta de cuerpos especializada del resto.

2.1.1.12 Productos Especiales. Además de Normas Internacionales, la ISO desarrolla documentos de pauta, manuales para países en vía de desarrollo, normas, CD-ROM - manuales y una gama entera de publicaciones relacionadas a normas La ISO también publica dos revistas: el Boletín de ISO mensual que presenta una descripción de las actividades de la ISO ¹.

2.1.2 Los Sistemas de Gestión

Se está convirtiendo en tendencia mundial el hecho de que las Empresas adopten Sistemas de Gestión de acuerdo a Normas Internacionales para el manejo de sus procesos. En el área ambiental, se hace cada vez más común la aplicación de la serie ISO14000, o bien combinaciones con la serie ISO 9000 de calidad. La noción de darle una orientación integrada, es decir, que tome en cuenta Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y al Ambiente como un solo conjunto, está comenzando a cobrar fuerza, pero todavía prevalece la visión de iniciar esfuerzos con una norma (generalmente ISO 9001) y luego laborar sobre

¹ SOTO Claudia; Normas y Modelos de Calidad. Mexico 2004, Pág 1-2.
www.icc.col.gob.mx/docs/normas%20y%20modelos%20de%20calidad.doc (16 de Abril de 2004).

las otras áreas de interés. De hecho, hoy en día, ninguna empresa del mundo consiente de su responsabilidad social define su política de desarrollo sin tener en cuenta el factor ambiental y de seguridad.

La existencia de Sistemas de Gestión Integrados y, de hecho, la existencia de Normas Internacionales que sustentan dichos Sistemas, parten de múltiples factores influyentes cuyo legajo histórico podría remontarse a épocas anteriores a la propia revolución Industrial que se inicia en el Siglo XIX.

En la tabla a continuación se citan algunos hitos históricos que, secuencialmente, narran acontecimientos que produjeron cambios significativos en la manera de tomar en cuenta los derechos laborales, el respeto a vida y la salud del trabajador, como también la necesaria preservación del medio ambiente.

Tabla 1. Historia Normas Técnicas

2200 AC	Antigua Babilonia el " Código de Hammurabi" contemplaba castigos a los líderes, los cuales debían responder por lesiones sufridas por los trabajadores subordinados a ellos en proporción a la pérdida recibida.
1802	Ley Inglesa de 1802 – Contemplaba medidas a tomar en las fábricas relativas a estándares de calefacción, iluminación, horarios laborales, mejoramiento de las condiciones de trabajo de los menores de edad, etc.
1867	EUA - Se introduce la Inspección de Fábricas
1892	EUA - Se registra el Primer Programa de Seguridad (Planta de Hierro de Illinois)
1913	EUA - Se forma el National Safety Counsel, inculcando los primeros enfoques en las lesiones y los accidentes (acercamientos reactivos).
1960's	Comienza el Movimiento Ambientalista
1985	Iniciativa de Shell para el mejoramiento de la Seguridad
1988	Accidente del Piper Alpha
1989	Derrame del Exxon Valdez
1989	AIChE publicó lineamientos para manejar la seguridad de los procesos.
1990	API publicó el standard API-RP-750 (Management of Process Hazard)
1990	Reporte Inquisitivo de Cullen (Investigación Piper Alpha)
1991	Legislación de Casos de Seguridad Costa Afuera en el R.U.
1991	Seguidamente: Legislación de Casos de Seguridad se extiende por Europa
1992	OSHA promulga la ley 29CFR1910.119 Process Safety Management - PSM, aplicable a la industria química, petroquímica y petrolera.
1993	Maraven-PDVSA se adscribe a benchmarking internacionales, para adoptar las mejores prácticas de seguridad industrial
1994	Foro de Guías de E&P para el SG de HSE
1997	PDVSA publica Manual SI-S-01 "Gerencia de Seguridad de los Procesos" y requiere su implantación en toda la industria Nacional.

Fuente: www.comunidadandina.org/development/t5_ponencia1.PDF.

Las acciones adoptadas por las empresas en función de dichos hitos, sin duda involucraron cambios en la gestión y postura de las mismas ante la realidad de que su competitividad, reputación y patrimonio estaban siendo malogrados por no enfocar. Sin embargo, la visión de esa gestión dentro de un contexto sistémico, es algo que no apareció hasta la última década del Siglo XX, motorizado por la ocurrencia de accidentes laborales catastróficos. (Derrames petroleros de grandes proporciones, etc. y, en general, presiones Corporativas y ambientales que eventualmente motivaron a asumir un enfoque Sistémico de la Gestión en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente por parte de la Empresas y Corporaciones en especial las Petroleras.

En las últimas décadas, la preocupación por el medio ambiente y la seguridad comienza a generalizarse. Se produce un notorio aumento del interés público por los problemas vinculados al medio ambiente y la seguridad; y esta inquietud se refleja en la aparición de un número creciente de estrictas leyes y normativas, en la creación de organizaciones no gubernamentales y en la búsqueda de productos, materiales y procesos compatibles con la preservación de los recursos naturales, renovables o no y cada vez más seguros.

Para mediados de los años 1990's comienza a cobrar fuerza la idea de adoptar Sistemas de Gestión e, inclusive, la novedad de buscar certificaciones dentro del contexto de Normas Internacionales ².

Las acciones adoptadas por las empresas en función de dichos hitos, sin duda involucraron cambios en la gestión y postura de las mismas ante la realidad de que su competitividad, reputación y patrimonio estaban siendo malogrados por no enfocar. Sin embargo, la visión de esa gestión dentro de un contexto sistémico, es algo que no apareció hasta la última década del Siglo XX, motorizado por la ocurrencia de accidentes laborales catastróficos. (Derrames petroleros de grandes proporciones, etc. y, en general, presiones Corporativas y ambientales que eventualmente motivaron a asumir un enfoque Sistémico de la Gestión en Seguridad Industrial, Salud Ocupacional y Ambiente por parte de la Empresas y Corporaciones en especial las Petroleras.

En las últimas décadas, la preocupación por el medio ambiente y la seguridad comienza a generalizarse. Se produce un notorio aumento del interés público por los problemas vinculados al medio ambiente y la seguridad; y esta inquietud se refleja en la aparición de un número creciente de estrictas leyes y normativas, en la creación de organizaciones no gubernamentales y en la búsqueda de productos, materiales y procesos compatibles con la preservación de los recursos naturales, renovables o no y cada vez más seguros.

Para mediados de los años 1990's comienza a cobrar fuerza la idea de adoptar Sistemas de Gestión e, inclusive, la novedad de buscar certificaciones dentro del contexto de Normas Internacionales ³.

2.1.3 Sistemas de Gestión Ambiental

“ Un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) es un conjunto de principios, herramientas y procedimientos de gestión que provee una metodología para la identificación, minimización y adecuado manejo de los aspectos ambientales asociados a las actividades de una organización.

² RODRÍGUEZ GRAU, Jorge. PABON PEÑA, Luis. Sistemas de Gestión Integrados de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional: Sus bases teóricas, implementación y operatividad. Ponencia, Junio 11 de 2001. 3 -7p.<http://www.comunidadandina.org>

³ RODRÍGUEZ GRAU, Jorge. PABON PEÑA, Luis. Sistemas de Gestión Integrados de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional: Sus bases teóricas, implementación y operatividad. Ponencia, Junio 11 de 2001. 3 -7p.<http://www.comunidadandina.org>

En la década de los 90, en consideración a la problemática ambiental, muchos países comienzan a implementar sus propias normas ambientales las que variaban mucho de un país a otro. De esta manera se hacía necesario tener un indicador universal que evaluara los esfuerzos de una organización por alcanzar una protección ambiental confiable y adecuada.

En este contexto, la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) fue invitada a participar a la Cumbre para la Tierra, organizada por la Conferencia sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo en junio de 1992 en Río de Janeiro -Brasil-. Ante tal acontecimiento, ISO se compromete a crear normas ambientales internacionales, después denominadas, ISO 14.000.

Es importante tener en cuenta que las normas estipuladas por ISO 14.000 no fijan metas ambientales para la prevención de la contaminación, ni tampoco se involucran en el desempeño ambiental a nivel mundial, sino que, establecen herramientas y sistemas enfocadas a los procesos de producción al interior de una empresa u organización, y de los efectos o externalidades que de estos deriven al medio ambiente.

Para 1992, un comité técnico compuesto de 43 miembros activos y 15 miembros observadores había sido formado y el desarrollo de lo que hoy conocemos como ISO 14000 estaba en camino. En octubre de 1996, el lanzamiento del primer componente de la serie de estándares ISO 14000 salió a la luz, a revolucionar los campos empresariales, legales y técnicos. Estos estándares, llamados ISO 14000, van a revolucionar la forma en que ambos, gobiernos e industria, van a enfocar y tratar asuntos ambientales. A su vez, estos estándares proveerán un lenguaje común para la gestión ambiental al establecer un marco para la certificación de sistemas de gestión ambiental por terceros y al ayudar a la industria a satisfacer la demanda de los consumidores y agencias gubernamentales de una mayor responsabilidad ambiental.

Cabe resaltar dos vertientes de la ISO 14000:

1. La certificación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante el cual las empresas recibirán el certificado, y el Sello Ambiental, mediante el cual serán certificados los productos ("sello verde").

La ISO 14000 se basa en la norma Inglesa BS7750, que fue publicada oficialmente por la British Standards Institution (BSI) previa a la Reunión Mundial de la ONU sobre el Medio Ambiente (ECO 92).

Una de las deliberaciones de la ECO 92 trató sobre la instalación de un grupo de trabajo por parte de la International Standardization Association (ISO) para estudiar la elaboración de Normas Ambientales. El resultado de estos trabajos fue la creación del Comité Técnico 207-ISO/TC 207, en marzo de 1993. El Comité Técnico estructuró seis subcomités y un grupo de trabajo, en los cuales se discutieron los temas pertinentes con los países responsables.

- Subcomité 01: Sistema de Gestión Ambiental – Reino Unido
- Subcomité 02: Auditorías Ambientales – Holanda
- Subcomité 03: Sellos Ecológicos (Sellos Verdes) Australia
- Subcomité 04: Evaluación del Desempeño Ambiental- Estados Unidos
- Subcomité 05: Análisis del Ciclo de Vida – Francia
- Subcomité 06: Términos y Definiciones Noruega
- Grupos de Trabajo: Aspectos Ambientales en normas y productos- Alemania.

La edición final de la norma BS-7750 se publicó en 1994 y sirve de guía para la evaluación del impacto ambiental. La norma internacional ISO 14000 fue aprobada en septiembre de 1996 y la adopción de la norma a rango de "norma nacional" en Europa se dio en marzo de 1997. La versión oficial en idioma español de la norma internacional fue publicada en mayo de 1997.

La norma ISO 14000 es un conjunto de documentos de gestión ambiental que, una vez implantados, afectará todos los aspectos de la gestión de una organización en sus responsabilidades ambientales y ayudará a las organizaciones a tratar sistemáticamente asuntos ambientales, con el fin de mejorar el comportamiento ambiental y las oportunidades de beneficio económico. Los estándares son voluntarios, no tienen obligación legal y no establecen un conjunto de metas cuantitativas en cuanto a niveles de emisiones o métodos específicos de medir esas emisiones. Por el contrario, ISO 14000 se centra en la organización proveyendo un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental.

En este sentido, cualquier actividad empresarial que desee ser sostenible en todas sus esferas de acción, tiene que ser consciente que debe asumir de cara al futuro una actitud preventiva, que le permita reconocer la necesidad de integrar la variable ambiental en sus mecanismos de decisión empresarial.

La norma se compone de 5 elementos, los cuales se relacionan a continuación con su respectivo número de identificación:

- **Sistemas de Gestión Ambiental (14001** Especificaciones y directivas para su uso – **14004** Directivas generales sobre principios, sistemas y técnica de apoyo.)
- **Auditorías Ambientales (14010** Principios generales- **14011** Procedimientos de auditorías, Auditorías de Sistemas de Gestión Ambiental- **14012** Criterios para certificación de auditores)
- **Evaluación del desempeño ambiental (14031** Lineamientos- **14032** Ejemplos de Evaluación de Desempeño Ambiental)
- **Análisis del ciclo de vida (14040** Principios y marco general- **14041** Definición del objetivo y ámbito y análisis del inventario- **14042** Evaluación del impacto del Ciclo de vida- **14043** Interpretación del ciclo

de vida- **14047** Ejemplos de la aplicación de iso14042- **14048** Formato de documentación de datos del análisis)

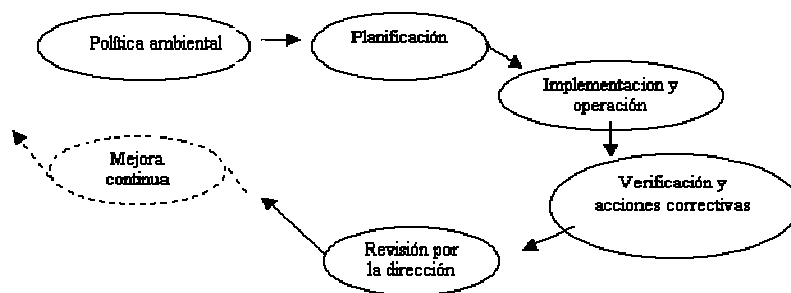
- **Etiquetas ambientales** (**14020** Principios generales- **14021**Tipo II- **14024** Tipo I – **14025** Tipo III)
- **Términos y definiciones** (**14050** Vocabulario) ⁴

2.1.4 Requisitos para la Implantación Y Actualización De La Norma ISO 14000

1. Auto evaluación Inicial de Gestión Ambiental
2. Compromiso y Política
3. Revisión Ambiental Inicial
4. Planificación.
 - Selección del equipo.
 - Preparación.
 - Realización de la Revisión, es decir, balance de masas, documentación sobre la administración, Inspección del lugar y entrevistas.
 - Información de los resultados.
5. Alcance
6. Metodología
7. Planificación
8. Implementación
9. Medición y Evaluación
10. Revisión y Mejoramiento

El modelo sobre el cual se basa la norma es el siguiente:

Figura 2 Modelo NTC ISO 14001:2004



Fuente: NTC ISO 14001:2004

⁴ PITTY, Alicia. Incentivos Económicos Ambientales para el desarrollo de la producción más limpia y la adecuación de las empresas hacia procesos productivos menos contaminantes. Panamá, Diciembre de 2001. 1-44 p.

2.1.5 Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9000 Vs. Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14000

“ La serie ISO 14.000 comparte principios comunes de un sistema de gestión con la serie ISO 9.000 de normas de sistemas de calidad. Sin embargo, debe entenderse que la aplicación de varios elementos del sistema de gestión puede diferir debido a los distintos objetivos y diferentes partes interesadas. Mientras que los SGC tratan las necesidades de los clientes, los SGA están dirigidos hacia las necesidades de un amplio espectro de partes interesadas y las necesidades que se desarrollan en la sociedad por la protección ambiental.

Mientras que para las normas de la serie ISO 9000 el cliente es quien compra el producto, para las ISO 14000 son las "partes interesadas", para las serie 9000 el producto es la calidad, o sea producto incluyen desde las autoridades públicas, los seguros, socios, accionistas, bancos, y asociaciones de vecinos o de protección del ambiente. En cuanto al intencional resultado de procesos o actividades, mientras que en las de gestión ambiental, es un producto no intencional: residuos y contaminantes.

Una de las mayores diferencias estriba en el hecho de que los requerimientos de desempeño de la serie ISO 9.000 se relacionan a asegurar que "el producto conforme a los requerimientos especificados", o sea que el cliente especifica el nivel de calidad. En el caso de un SGA, no hay un cliente directo, por lo que los modelos para estos sistemas introducen por sí mismos los requerimientos fundamentales de desempeño - cumplimiento de todos los requerimientos legislativos y regulatorios y un compromiso a la mejora continua de acuerdo con la política de la empresa basada en una evaluación de sus efectos ambientales.

Aún no es posible saber con exactitud el costo de este tipo de certificación, pero comparándola con la certificación ISO 9000 se puede concluir que la ISO 14000 debería ser más costosa, primero por razones de amplitud de la norma, ya que el área de investigación para determinar posibles impactos ambientales sobrepasa los límites físicos de la empresa (El medio ambiente en este contexto se extiende desde dentro de la organización hasta el sistema global") y además, muchas empresas deberán invertir en tecnologías limpias, incluso para cumplir con los planes de descontaminación”⁵.

2.1.6 Evaluación de los Aspectos Ambientales

“ Identificados los aspectos y los criterios para evaluar los aspectos ambientales, se define la forma de desarrollar dicho proceso.

⁵ NTC ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con orientación para su uso. Suiza, 2004. 21p.

2.1.6.1 Métodos para la Evacuación de Aspectos Ambientales. Los métodos se dividen en cualitativos y cuantitativos.

a) CUALITATIVOS

Matriz de relevancia con criterios argumentativos-verbales.

Método ABC con criterios argumentativos-verbales.

▪ **CARACTERÍSTICAS**

Fácilmente comprensible.

Respalda los procesos de discusión.

Presenta componentes subjetivos.

Los criterios deben ser ampliamente apoyados.

Más barato y más rápido.

Profundizar algunos resultados con métodos cuantitativos

b) CUANTITATIVOS

Balance ecológico.

Volumen crítico (Método de límites de inmisiones).

Escasez ecológica UBP

▪ **CARACTERÍSTICAS**

Transparente, comprensible, si hay conocimiento del método.

Apropiado para comparaciones concretas (resultados claros en forma de números).

Mayor profundidad en los datos.

Más costoso y lento.

Profundizar resultados con reflexiones cualitativas

La elección del método de evaluación se encuentra relacionada con:

a) Grado de complejidad que la organización tenga en términos ambientales:

Cuando se desea implementar un SGA en una empresa del sector químico, el análisis tendrá que ser más profundo y objetivo que el que se deba realizar para una panadería, ya que la comunidad las mira con ojos diferentes, las leyes son más estrictas y los procesos más complejos.

b) Información disponible en el medio:

Ésta puede permitir simplificar el análisis de dichos aspectos. Por ejemplo, ya se han realizado múltiples estudios sobre los impactos ambientales de los empaques para la leche y, aunque dichos impactos cambian según el país, sí le permite al productor de leche conocer la metodología de análisis, así como ajustar los índices para encontrar los resultados propios.

c) Impacto del producto durante todo su ciclo de vida:

Existen productos cuyo impacto en el medio ambiente se da de manera mayoritaria en su fabricación, mientras otros generan un gran impacto en su uso. En el caso de los fabricantes de partes de vehículos, los productores de rines generan un impacto en su fabricación, pero al ser usados en un carro la incidencia sobre el medio ambiente es muy pequeña: Su influencia en el consumo de gasolina es mínima, su duración es muy grande, y cuando se cambian hay un gran mercado para su reciclaje. Los motores de los vehículos, por el contrario, tienen un impacto enorme en su uso, ya que de su eficiencia, duración y ajuste dependerá que consuma grandes cantidades de gasolina y aceite en su larga vida, viéndose como insignificantes los impactos ambientales generados en su fabricación.

2.1.7 Definición de las Acciones Encaminadas a Mejorar el Desempeño Ambiental

La evaluación de si un aspecto ambiental es significativo o no tiene un gran componente técnico, pero el análisis de las acciones que la organización puede acometer para disminuir su impacto ambiental involucra otros criterios como son: El cumplimiento legal, la situación económica, las inquietudes de la comunidad, de los clientes y de las autoridades, si existe técnicamente una solución o si la inversión es rentable. Dichos criterios pueden dividirse en dos grupos: De decisión y de ejecución.

2.1.7.1 Criterios de Decisión. Nos permiten, en conjunto con la relevancia ambiental de un aspecto, decidir si la organización debe buscar caminos para minimizar el impacto o no. Entre estos están el cumplimiento legal y las inquietudes de partes interesadas.

a) Cumplimiento legal

La norma exige un compromiso con el cumplimiento legal y, por tal razón, si la empresa está incumpliendo la ley, deberá tomar las acciones necesarias para cumplirla. Si la empresa, al momento de certificarse tiene un incumplimiento, deberá demostrar que la autoridad ambiental está al tanto y ha aprobado un programa para cumplir los requerimientos legales.

La organización debe *“identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros, a los cuales se someta directamente, que sean aplicables a los aspectos ambientales de sus actividades, productos o servicios”*. No se busca determinar si la ley se está cumpliendo o no, pero al haberse hecho en la política un compromiso con el cumplimiento legal, dichos requerimientos deberán cumplirse (si se está por fuera de los parámetros) a través de los objetivos, o controlados (si los parámetros están en el límite) a través del control operacional, o monitoreados para que la organización garantice dicho cumplimiento.

La organización deberá, para los aspectos identificados, hacer una revisión de las leyes que debe cumplir.

A continuación se plantearán brevemente algunos elementos que permitirán identificar la importancia de un aspecto ambiental, para lo cual se necesita la información contenida en las hojas de seguridad de los productos, principalmente en su composición y parámetros fisicoquímicos.

- **Agua**

El decreto 1594 de 1984 trae una lista de sustancias de interés sanitario.

- **Aire**

Aunque el decreto 02 de 1982 sólo legisla sobre las emisiones de material particulado, el manual de la ICGIH (American Conference of Governmental Industrial Hygienists) sobre emisiones máximas permisibles, usado por los higienistas industriales para determinar las emisiones peligrosas en los puestos de trabajo, es una buena guía para evaluar la peligrosidad de las sustancias emitidas al aire. La hoja de seguridad permite identificar la composición del insumo causante de las emisiones.

- **Residuos sólidos**

La resolución 189 del 15 de julio de 1994, expedida por el Ministerio del Medio Ambiente, trae algunos elementos de interés para determinar la peligrosidad de algunos compuestos en los residuos sólidos. Uno de ellos es la definición de un residuo tóxico, el cual se puede identificar con la información de la hoja de seguridad del producto, y el otro es una lista de sustancias que confieren toxicidad a un residuo.

Resumen de las Sustancias de Interés Sanitario Según El Artículo 20 Del Decreto 1594/1984

- Arsénico
- Bario
- Cadmio
- Cianuro
- Cobre
- Cromo
- Mercurio
- Níquel
- Plata
- Bencenos clorados diferentes a los diclorobencenos
- Nafatalenos clorados
- Diclorobencenos

- Dicloroetilenos
- Dinitrotolueno
- Halometanos (diferentes a otro en la lista)
- Nitrosaminas
- Hidrocarburos aromáticos polinucleares
- DDT y metabolitos
- Heptacloro y metabolitos
- Bifenil policlorados
- Plomo
- Selenio
- Acenafteno
- Acroleína
- Acrilonitrilo
- Benceno
- Bencidina
- Tetracloruro de Carbono (Tetraclorometano)
- Etanos clorados
- Cloroalkil éteres
- Fenoles clorados diferentes, incluye cresoles clorados
- Diclorobencidina
- Dicloropropano y Dicloropropeno
- Haloéteres (diferentes a otro en la lista)
- Nitrofenoles
- Ftalato ésteres
- Pesticidas y metabolitos
- Endosulfan y metabolitos
- Hexaclorociclohexano (todos los isómeros)

Compuestos adicionales

- Ácido abiético
- Ácido dehidroabiético
- Ácido isopimárico
- Ácido pimárico
- Ácido oleico
- Ácido linoleico
- Ácido linolénico
- 9, 10 - Ácido epoxisteárico
- 9, 10 - Ácido diclorosteárico
- Compuestos adicionales
- Ácido monoclorodehidroabiético
- Ácido diclorohidroabiético
- 3,4,5 - Tricloroguayacol
- Tetraclorguayacol
- Carbamatos
- Compuestos fenólicos
- Difenil policlorados

- Sustancias de carácter explosivo, radiactivo, patógeno

2.1.7.2 Criterios de Ejecución. Son aquellos que se aplican a las acciones encaminadas a mejorar el desempeño ambiental de la organización. Si se plantea la posibilidad de instalar un equipo para cumplir con una ley de vertimientos, con los criterios de ejecución se evaluará dicho cambio, y no los impactos que éste trae. Ejemplo de estos pueden ser las opciones tecnológicas que existen para cambiar el impacto y las consecuencias económicas que esto trae (beneficios/sobrecostos, altas inversiones/bajas inversiones).

a) Opciones tecnológicas

Cuando una organización determina que un aspecto ambiental genera un impacto, incumple la ley o presenta inconformidades con partes interesadas, las preguntas que se hace son: ¿Existe la forma de mejorarlo? ¿Cuánto vale esta mejora? Estas preguntas van de la mano, ya que las opciones abarcan desde mejoras en el proceso hasta cambios de tecnología. Por consiguiente, los costos van desde muy bajos hasta muy altos y, así mismo, los beneficios económicos pueden ser altos o negativos debido a los cambios (lo que ocurre usualmente cuando se instalan soluciones de fin de tubo).

b) Opciones económicas

Como se expresó en el numeral anterior, en este elemento se evalúa el costo de las mejoras (o de la inversión) y la rentabilidad económica que el cambio pueda traer, ya sea porque se ahorran materias primas, energía o agua, o porque se pagan menos cargas impositivas por emisiones, vertimientos o residuos. Algunas organizaciones prefieren analizar los costos y la rentabilidad de manera separada⁶.

2.3 MARCO LEGAL

El marco legal que compone el proyecto se basa en una serie de decretos y normas Colombianos Medio Ambientales que se podrían relacionadas con las razones sociales de las cuatro unidades de negocio que componen a **DHL GLOBAL FORWARDING**.

- DECRETO 2811 DE 1974: Código Nacional de Recursos Naturales Renovables.
Recurso Afectado: General.
- DECRETO 3102 DE 1997: Por el cual se reglamenta el artículo 15 de la ley 373 de 1997, en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.
Recurso Afectado: Agua.

⁶ LEÓN MÁRQUEZ, Ricardo. Análisis de los Aspectos Ambientales de una Organización; Centro Nacional de Producción más Limpia. Medellín. 8-11p.

- DECRETO 373 DE 1997: Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.
Recurso Afectado: Agua.
- LEY 697 DE 2001: Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.
Recurso Afectado: Energía
- LEY 9 DE 1979: Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.
Recurso Afectado: Residuos
- DECRETO 1713 DE 2002: Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.
Recurso Afectado: Residuos
- RESOLUCIÓN 541 DE 1994: Por medio de La cual se regula el cargue, descargue, transporte, almacenamiento y disposición final de escombros, materiales, concretos y agregados sueltos, de construcción, de demolición y capa orgánica, suelo y subsuelo de excavación.
Recurso Afectado: Residuos
- LEY 430 DE 1998: Por la cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.
Recurso Afectado: Residuos.
- DECRETO 321 DE 1999: Por el cual se adopta el Plan nacional de contingencia contra derrames de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas.
Recurso Afectado: Residuos.
- DECRETO 1140 DE 2003: Residuos Sólidos.
Recurso Afectado: Residuos.
- DECRETO 1973 DE 1995: Por el cual se promulga el Convenio 170 sobre la Seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 25 de junio de 1990.
Recurso Afectado: Residuos.
- DECRETO 2107 DE 1995: Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 948 de 1995 que contiene el Reglamento de Protección y Control de la Calidad del Aire.
Recurso Afectado: Emisiones

- DECRETO 948 DE 1995: Por el cual se reglamentan; parcialmente, la ley 23 de 1973; los artículos 33, 73, 74,75 y 76 del Decreto Ley 2811 de 1974; los artículos 41, 42, 43, 44, 45,48 y 49 de la ley 9 de 1979; y la ley 99 de 1993, en relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.
Recurso Afectado: Emisiones.
- RESOLUCIÓN 05 DE 1996: Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por fuentes móviles terrestres a gasolina o diesel, y se definen los equipos y procedimientos de medición de dichas emisiones y se adoptan otras disposiciones.
Recurso Afectado: Emisiones
- RESOLUCIÓN 1048 DE 1999: Por medio de la cual se fijan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por fuentes móviles terrestres a gasolina o diesel, en condición de prueba dinámica a partir del año modelo 2001.
Recurso Afectado: Emisiones
- LEY 769 DE 2002: Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.
Recurso Afectado: Emisiones Proveedores
- RESOLUCIÓN 528 DE 1997: Por medio de la cual se prohíbe el uso de CFC's en refrigeradores, congeladores y sus combinaciones.
Recurso Afectado: Emisiones Capa de Ozono
- RESOLUCIÓN 8321 DE 1983: Por la cual se dictan normas sobre protección y conservación la audición de la salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos.
Recurso Afectado: Ruido
- RESOLUCIÓN 1792 DE 1990: Valores limites permisibles para exposición ocupacional al ruido.
Recurso Afectado: Ruido.
- DECRETO 1609 DE 2002: Por el cual se reglamenta el transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.
Recurso Afectado: Ruido.⁷

2.4 MARCO CONTEXTUAL

⁷ www.minambiente.gov.co/juridica_normatividad/juridica.htm, www.invima.gov.co

2.4.1 Ubicación

DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA; DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A. Y SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A. se encuentran ubicados en la Av. Calle 26 # 85B-09 Santa Fe de Bogota DC
DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A. se encuentra ubicado en la Zona Franca de Santa Fe de Bogota

Foto 1 DGF Colombia.



Oficinas DHL Global Forwarding Colombia (Bogotá)

2.4.2 Reseña Histórica

El 18 de julio de 1815 durante la batalla de Waterloo en Sr. Teniente del treceavo regimiento de "Chasseurs a Cheval" Mathias Nicolás Louis Danzas decidió regresar a su hogar en Alsacia e iniciar nuevamente su vida civil.

En Saint Louis una pequeña población Francesa y vecina de Basilea Suiza, centro de transporte Europeo el Sr. Louis Danzas se inicio como socio en la firma del Sr. Michel LoEveque llamada "Etablissement de comisión et doExpedition".

El Sr. DANZAS toma la dirección de la empresa inclusive hasta después de la muerte de su socio principal y en 1840 cambio de razón social a "Maison de Commission et doExpedition DANZAS et LoEveque a Saint Louis", hacia 1854 "DANZAS ET LoEVEQUE" junto con otra compañía de trasporte unieron sus recursos en la creación de un servicio especial de entregas por ferrocarril en la nueva línea de Zurich-Basel / Saint Louis, el cual se denomino "Service Accere" y quizás fue el primer servicio consolidado por ferrocarril.

Posteriormente y en 1855 dado el auge del servicio especial de entregas se fusionaron varios transportistas en Saint Louis y fundaron la compañía "DANZAS OUZELET Y CIE" como primera sucursal de DANZAS en Basilea Suiza, siguiendo la guerra Franco Pruciana en 1870 trasladaron la oficina principal de Saint Louis a Basilea.

Quince años después en 1885 DANZAS Y CIE subcontrato con la oficina Postal Suiza los despachos internacionales garantizando un servicio postal 24 horas entre Suiza y Londres.

En 1814 el Sr. Laurent Werzinger se asocio a "DANZAS Y CIE" y tomo la dirección de la empresa en 1886 fecha en la que se retiro el Sr. Emil Jules DANZAS (Hijo de Mathias Nicolas Louis). Ya hacia 1903 DANZAS fue incorporada como "DANZAS Y CO LTDA. Existiendo un clima favorable para el desarrollo del servicio consolidado internacional.

En 1906 y años siguientes se inicio la expansión de DANZAS a través de Europa siendo el primer país de Italia seguido de Francia, Alemania, España y otros.

En los años 60s DANZAS abrió delegaciones comerciales en Latinoamérica y ya el 21 de abril de 1971 se fundo COLDANZAS como la compañía Limitada, y hoy se cuenta con cuatro oficinas cubriendo el territorio Colombiano en sus puertos, fronteras y principales ciudades capitales.

El 15 de Noviembre de 1999, la Deutsche Post, anunció la compra de AEI y la fusión con la unidad de negocios intercontinental DANZAS INCO, lo que crearía un líder mundial en el transporte aéreo y una de las 5 compañías más importantes del transporte marítimo.

En el 2003 la Deutsche Post después de comprar DHL Express, decide fusionar estas empresas con sus dependencias, identificándose con DHL Air and Ocean.

Posteriormente la Deutsche Post compra en el 2005 a Exel Global una compañía de servicios logísticos y transporte, con casa matriz en Londres, a partir de este momento la compañía toma el nombre **DHL GLOBAL FORWARDING** hasta lo que es hoy.

2.4.3 Sobre la Compañía

DHL cuenta con oficinas en Bogota, Medellín, Pereira, Cali, Cartagena, Barranquilla, Cúcuta y Buenaventura.

DHL Bogota es la única que cuenta con las cuatro unidades de negocio como estructura y división; en Medellín se cuenta con Zona Franca, Manejo de SIA y Transporte Internacional de Carga.

En Cali, Pereira y Barranquilla se cuenta con Transporte Internacional de Carga y SIA.

En Cartagena y Buenaventura se cuenta con Transporte Internacional de Carga y SIA además de tener el puerto para todo lo que tiene que ver con la operación vía marítima.

En Cúcuta se cuenta con los servicios de SIA.

En las sedes de la compañía se ofrecen los servicios completos y se diferencia unas de otras por la dimensión de la operación; en ellas existen gerentes encargados de las sedes, quienes le garantizan confiabilidad a las Gerencias principales ubicadas en la ciudad de Bogotá.

La operación más grande después de Bogotá se ubica en Medellín, en donde existe gran cantidad de clientes además de contar con Zona Franca.

En cada una de las sucursales de DHL en Colombia existe gran cantidad de Cargos, es tanta la dimensión de estos que los organigramas se deben dividir por sucursales y áreas dentro de la compañía.

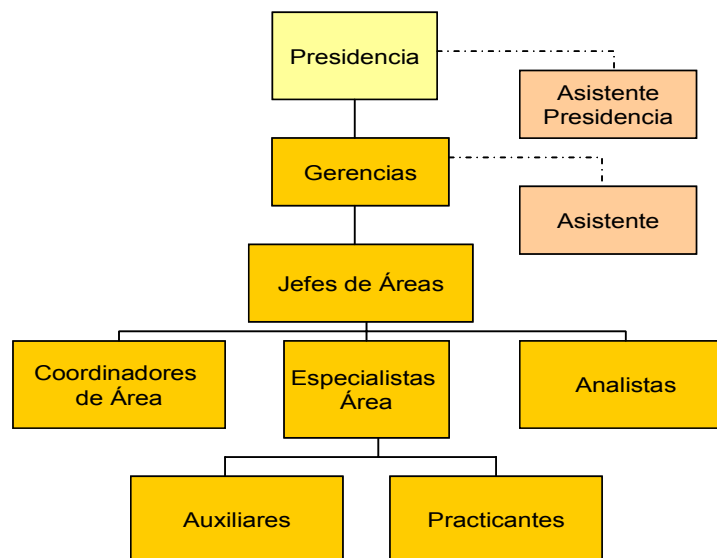
Los Cargos que actualmente se encuentran son:

Presidente para Colombia

Gerentes: Control (Finanzas), Sistemas, Ventas y Mercadeo para cuentas multinacionales, Ventas para cuentas Nacionales, Importación Aérea, Transporte Marítimo, Exportaciones Aérea, Bodega Nacional, Zona Franca y Deposito Aduanero, Proyectos, BP&O, CPM, CCC Customer, SIA (Con Branch Manager en Cúcuta), Seguridad, Legal, Recursos Humanos, Operaciones en Medellín, Pereira, Cali y Buenaventura.

Jefes de Área, Coordinadores de cada Área, Especialistas de cada Área, Analistas, Asistentes, Auxiliares, Practicantes.

Figura 3 Organigrama DGF



Fuente: Autor

SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A., DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA, DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A., DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A. Cuenta actualmente con empleados ocupando los diferentes cargos en su sede principal en Bogotá y todas sus sucursales a nivel nacional.

De la siguiente forma: Bogotá, Calí, Medellín, Buenaventura, Cartagena, Pereira, Barranquilla, Cúcuta.

Figura 4 Oficinas en Colombia DGF



Fuente: Manual de Servicios DGF.

2.4.4 Misión

- DHL enriquece las actividades de nuestros clientes al ofrecer las soluciones de transporte expreso y logística de la más alta calidad sobre la base de una sólida experiencia local con la más amplia presencia en red global.
- DHL atrae, desarrolla y retiene personas excepcionales al crear un verdadero ambiente de trabajo global y colocando valor en nuestra herencia multicultural.
- DHL produce retornos por encima del promedio al ofrecer calidad superior y soluciones para todos los niveles del proceso de negocios.

- DHL es una “ ciudadana ” corporativa responsable en todos los países en que tenemos operaciones, tomando en cuenta las necesidades sociales ambientales de nuestros empleados, comunidades locales y el publico.

2.4.5 Visión

Que nuestros clientes confíen en DHL como socio global de preferencia de transporte y logística, liderando la industria en términos de calidad, rentabilidad y participación de mercado.

2.4.6 Política Integrada de Calidad sin el Diseño e Implementación del SGA.

CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SALUD Y SEGURIDAD -QEHS LOGÍSTICA GLOBALMENTE SOSTENIBLE

Somos el proveedor líder en el mundo de transporte aéreo y marítimo y para fortalecer un sistema de logística sostenible, nos enfocamos en las actividades de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad (QEHS).

Ofrecemos exactamente lo que nuestros clientes necesitan Justo a Tiempo con un óptimo uso de los recursos, creando un valor extraordinario para nuestros clientes y sus negocios

Principios de Calidad DDAO

Aplicación de la Ética:

Tenemos en cuenta los principios de calidad, medio ambiente, salud y seguridad en todas las decisiones y operaciones comerciales, aplicando los más altos estándares éticos.

Capacitación y Motivación:

Capacitamos y Motivamos a nuestros empleados para que actúen de manera responsable con el fin de cumplir con lo prometido, realizando envíos a tiempo y evitando los riesgos en cuanto a la salud, seguridad y medio ambiente.

Mejora Continua:

Promovemos la mejora continúa en todas las operaciones de manera eficiente definiendo y midiendo, revisando y mejorando constantemente los procesos en todas las áreas de QEHS

Aplicación de Leyes y Regulaciones:

Cumplimos con las leyes y regulaciones monitoreamos los desarrollos legales y asumimos una responsabilidad social y ética constantemente los procesos, en todo el mundo.

Comunicación:

Nos comunicamos de manera abierta y honesta y cooperamos con todos nuestros grupos de interés tanto internos como externos

Proveedores Calificados:

Extendemos también los principios de QEHS hacia subcontratistas y proveedores, monitoreando y evaluando regularmente su conformidad.

2.4.7 Servicios que Ofrece la Compañía

2.4.7.1 Transporte Aéreo Internacional de Carga. DHL Global Forwarding Colombia Ltda. DHL GLOBAL FORWARDING está en capacidad de realizar importaciones y exportaciones de carga directa, consolidados, charters, manejo de perecederos, de carga peligrosa, de realizar servicio de transporte multimodal y mantener su carga asegurada desde el momento de la recogida, contando con un personal altamente calificado y la más moderna tecnología de comunicación global para mantener informado al cliente sobre el estado de sus embarques.

Confiabilidad, seguridad y calidad, son tres conceptos que desde su fundación (1815) han sido los principales objetivos de DHL GLOBAL FORWARDING para beneficio de sus clientes.

En la actualidad DHL GLOBAL FORWARDING ha desarrollado una gama de servicios al transporte y logística de la carga, la cual se realiza a través de su red mundial de más de 1200 oficinas en 220 países con 150.000 empleados. Lo anterior, acompañado de las últimas tecnologías de comunicación global, han llevado a la empresa a estar a la vanguardia de los servicios de logística internacional **PUERTA A PUERTA**.

Figura 5 Servicio DGF



Fuente: Manual de Servicios DGF.

Debido a las características y requerimientos especiales que este proyecto demanda para el operador logístico, DHL GLOBAL FORWARDING está en total capacidad de adecuar los modernos sistemas de información que posee en el momento para ofrecer a cada cliente la más moderna infraestructura informática que le permita ver en tiempo real “On-Line” todos y cada uno de los pasos que se van siguiendo en la operación.

Es importante que se entienda que el cliente adquiere un servicio con la compañía y que mientras esta tenga en su poder la mercancía es directamente responsable sobre el impacto que puede traer un accidente o un problema con la manipulación, embalaje y transporte.

Dentro del transporte internacional se lleva carga de todo tipo que la mayoría de veces pasa a ser parte de las otras unidades de negocio.

La carga que se transporta puede ser químicos inflamables, tecnológicos, farmacéuticos, repuestos, misceláneos, carros, extractos, etc.

El transporte aéreo internacional se coordina desde la oficina principal en Colombia donde a juzgar por lo observado a diario, no se tiene una cultura medio ambiental, aquí el personal implicado en la operación desecha residuos en cualquier lugar; no tienen conciencia de reciclar papel y el manejo que se le da a los insumos deteriorados es totalmente inadecuado.

Objeto Social DHL Global Forwarding (Colombia) Ltda.:

Ejercicio de la actividad de agente de carga internacional para el manejo de todos los aspectos del transporte industrial y comercial desde el lugar de producción o fabricación de toda clase de productos, mercancías de importación, exportación, hasta su destino final utilizando servicios logísticos, contratando todos los medios de transporte existentes mundialmente bajo las modalidades de aéreo, marítimo, fluvial, terrestre o combinado, consolidar carga de exportación desconsolidar carga de importación, emitir o recibir del exterior los documentos de transporte propios de su actividad.

Bajo la misma naturaleza jurídica podrá actuar como operador de transporte multimodal, de carga podrá efectuar mudanzas internacionales de todo tipo de bienes muebles somevientes.

En ejercicio de su actividad podrá ofrecer servicios complementarios tales como: Distribución física de mercancías, servicios de montacargas empaque manejo, exhibición reempaque y redespacho de mercancías ingresadas a los recintos de ferias internacionales.

2.4.7.2 Almacenamiento en Deposito Habilitado y Bodega Nacional: DHL Global Forwarding Deposito Aduanero (Colombia) S.A. En 1993 la resolución 075 “Privatización de las Zonas Aduaneras, Sidunea e Inspección selectiva” homologa a FLORCARGA. (Ahora DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO COLOMBIA SA) como Depósito autorizado de carácter público, ofreciendo los servicios y operaciones propias para el almacenamiento de las

mercancías que sean objeto de Comercio Exterior, con las restricciones que para el efecto determine la ley.

La **ZONA ADUANERA** de Bogotá se encuentra localizada a 1200 metros del muelle internacional de carga, facilitando los traslados en tiempo y distancia. Además ofrece un área total cubierta para el almacenamiento de carga de 3000 m².

El depósito aduanero cuenta con pólizas de seguros contra incendio, sustracción y responsabilidad civil y cumplimiento; vigilancia las 24 horas del día bajo sistema de circuito cerrado de televisión, un sistema electrónico de alarma y comunicación con la Policía Nacional. A su vez cuenta con dos cuartos fríos y la distribución hecha especialmente para mantener la mercancía de cada cliente bajo condiciones óptimas y en un solo lugar.

Las consideradas mercancías peligrosas (químicos inflamables) se ubican en un lugar abierto que garantiza condiciones óptimas.

Los servicios de depósito aduanero y bodega nacional van desde que la mercancía llega a Colombia y debe ser almacenada para posteriormente ser legalizada (depósito aduanero) cuando esta es legalizada pasa a bodega nacional; en ambos casos es responsabilidad de la compañía el manejo adecuado de la mercancía y todo lo que ello implica.

Los tipos de mercancía que allí llegan son los mismos mencionados anteriormente.

El personal que allí labora a pesar de estar capacitado no se encuentra exento de que hallan accidentes y que tanto la mercancía como el lugar tengan problemas.

Al igual que en el área de transporte internacional no se cuenta con una conciencia ambiental por parte del personal, no existe un programa para el manejo de residuos como estibas de madera que generalmente se encuentran contaminadas, el papel, los plásticos del embalaje, los gases refrigerantes de los cuartos fríos, los gases para operar los montacargas, los repuestos deteriorados y los gases de fumigación (además de que hay una alta rotación de personal y la inducción que se le da al mismo no es la adecuada).

El depósito y la zona aduanera cuenta con dos cuartos fríos; uno para productos farmacéuticos y otro para productos perecederos; el sistema de manejo de temperaturas es totalmente manual, lo que imposibilita tomar acciones en las horas de la noche cuando solo se encuentra el vigilante.

Los productos que generalmente se manejan con Depósito Aduanero y Bodega Nacional son:

Farmacéuticos

- Vacunas
- Pastillas (acetaminofen, caltrate, etc.)

- Ungüentos
- Compuestos para las inyecciones (líquidos)

Químicos

- Esencias para perfumes, extractos aromáticos (material inflamable)

Telecomunicaciones

- Partes para antenas
- Cables
- Teléfonos Celulares

Auto Partes

- Repuestos
- Campanas
- Vidrios
- Rines
- Rodamientos
- Repuestos para transporte pesado

Eléctricos

- Cables eléctricos
- Tacos
- Cuchillas
- Transformadores

Miscelánea

- Lapiceros
- Tintas
- Lápices
- Colores
- Marcadores

Igualmente DHL GLOBAL FORWARDING cuenta con **DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA COLOMBIA SA** Propia; en Bogotá cuenta con dos bodegas, aquí se maneja todo lo relacionado con el tema de fármacos, hay un bodega especial para Hp y Castrol; se cuenta con cuartos fríos y los adecuamientos para garantizar que la mercancía permanezca bajo condiciones optimas; también se cuenta con una Zona Franca en Medellín lo que permite tener una especial cobertura para la prestación de los servicios de almacenaje que cada cliente requiera, Se cuenta con amplia capacidad y experiencia necesarias en el manejo de equipos tecnológicos ya que en los últimos años la organización se ha especializado en el manejo de los mismos, teniendo personal plenamente capacitado tanto para el manejo como para el alistamiento y distribución de los mismos, apoyados en todo momento por software especializado y herramientas como polos a tierra y pistolas para tomas de seriales, Especialización en el sector Life Sciences y Automotriz.

Objeto Social DHL Global Forwarding Depósito Aduanero (Colombia) S.A.:

El depósito la conservación, manejo y custodia de mercancías y productos de procedencia nacional y extranjera, así como la compraventa y distribución de los mismos por cuenta de sus clientes si así lo solicitaren.

El depósito de mercancías en tránsito o en consignación, en la forma acostumbrada en el comercio.

La organización, operación, promoción y venta de servicios turísticos a niveles internos e internacionales.

Objeto Social DHL Global Forwarding Zona Franca (Colombia) S.A.:

Ejecutar actividades mercantiles en las zonas francas del país, previa calificación de la sociedad como usuaria de las mismas.

2.4.7.3 Servicio de Intermediación Aduanera. SIA DHL Global Forwarding Colombia SA. La división de comercio exterior está en cabeza de SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA, conocida ampliamente en el mercado como SIGA S.A. SIA hasta el día 30 de enero de 2002 fecha en la cual la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales mediante Resolución No. 661 autorizó su cambio de razón social. SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA S.A. esta debidamente autorizada por la DIAN para operar a nivel nacional tanto en importación como en exportación bajo la nueva razón social según consta en la resolución No. 6200050000663 del 16 de septiembre de 2002.

SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA, cuenta con sus operaciones totalmente sistematizadas desde la elaboración y trámites de declaraciones de importación, exportación, tránsito, registro de Importación y licencias (VUCE), certificados de origen, FITOS, ZOOS, ICA, INVIMA, MINCULTURA, FEDECAFE, etc., preinspección de mercancías y toma de seriales, pago de tributos aduaneros en banco dentro de DHL, mediante carta de autorización, Análisis Arancelario / Valor hasta la obtención del levante y entrega de la mercancía. Este sistema se soporta mediante la creación de una base de datos, cliente por cliente, que incluye la descripción mínima de los productos regularmente importados, precios unitarios clasificación arancelaria, gravámenes IVA, etc.

El sistema permite la generación automática de la liquidación de los Tributos Aduaneros.

Un módulo integrado permite la administración de los sistemas UAP generando toda la información para el control, presentación de informes para la DIAN, solicitud de cheque para el pago mensual de los tributos, etc.

SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA, cuenta con conexión directa al sistema aduanero MUISCA lo que permite realizar todos los trámites desde cada una de nuestras oficinas.

SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA, tiene cobertura nacional operando con oficinas y personal propio en los principales centros industriales y

comerciales: Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Buenaventura, Medellín, Cali, Pereira, Cúcuta y Bogotá.

Igualmente, SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA, cuenta con una red nacional, la cual está conectada a la red corporativa, que permite tener comunicación entre las oficinas de manera ágil y segura, cuenta con una moderna infraestructura en telecomunicaciones y sistemas informáticos como se describe a continuación:

Para el control y seguimiento de los procesos SIA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA SA cuenta con un software que le permite hacer medición de las actividades desarrolladas al interior de la organización desde el momento en que se reciben los primeros documentos hasta que se entrega la mercancía al cliente.

Objeto Social SIA DHL Global Forwarding (Colombia) S.A.:

La promoción, operación ejecución mercantil de cualquier actividad relacionada con la intermediación aduanera y la prestación de los servicios inherentes a las importaciones, exportaciones y transito de mercancías en los ámbitos nacional e internacional.

Organización, promoción y asesoría de la actividad del comercio internacional que desarrollen entidades públicas o privadas, directamente o en colaboración.

2.4.7.4 Valores Agregados

- Software propio (merlín) con enlace regional cenam, y para el año 2006 amla.
- asesoría jurídica aduanera, objeciones, autos de prueba, interposición de recursos.
- manejo y administración de **plan vallejo** (costo adicional *)
- administración de **UAP y ALTEX ***
- conformación de in house de acuerdo a requerimiento
- desarrollo de proyectos especiales.
- ejecutivos de cuenta especializados por sectores productivos.
- oficinas propias en todo el país.
- interfases con sistemas **SAP**
- coordinación de transporte local
- manejo y administración de entrega final de mercancías.
- reportes estadísticos al cliente según su necesidad

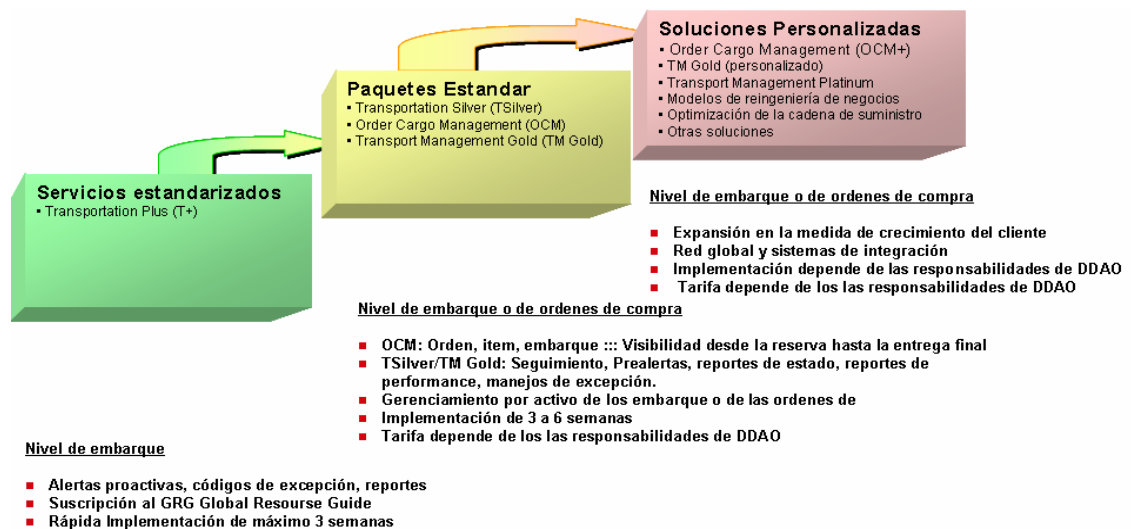
CPM (Costumer Project Management)

CPM es una unidad global dentro de DHL GLOBAL FORWARDING que tiene la propiedad sobre los servicios de valor agregado y programas que soporten el transporte.

Se enfoca en el manejo de promoción e implementación del servicio agregado, estandarizados o programas de diseño único (customer-tailor programs) para los clientes. El proceso es liderado por Regional y Country CPM Managers en coordinación cercana con Regional/Country Sales y Program Managers, Los servicios y/o aplicaciones CPM incluidos son:

- Estandarizado (Transportation Plus, T+)
- Paquete de servicio estándar (Cargo Management, OCM/OCM+)
- Soluciones personalizables (Logistic Management Services, LMS, TM Gold)

Figura 6. Servicios CPM



Fuente: Manual de Servios DGF.

2.4.7.5 Transporte Terrestre (Domestico). Para este propósito, DHL GLOBAL FORWARDING utiliza transportadores de reconocida trayectoria con tarifas competitivas, oportunidad en la información y control de rutas, además de sus respectivos seguros por pérdidas o averías de mercancías, extendiéndose este servicio al territorio nacional e internacional.

La prestación de este servicio incluye entre otras las siguientes actividades:

- Definición de los tipos de vehículo apropiados para el transporte, salvaguardando la integridad de las mercancías.
- Definición del numero y tamaño de vehículos necesarios para cumplir los tiempos de entrega, y adecuados a las condiciones de los sitios de descargue.
- Optimización del transporte a través del estudio y definición de las condiciones de estiba más apropiadas.

- Verificar que las pólizas de responsabilidad civil de los camiones cumplen con los valores y características de la carga.
- Asignación de escoltas, previo acuerdo con el cliente.
- Utilización en los vehículos de modernos sistemas de información como GPS y teléfonos celulares.

2.4.7.6 Servicio de Distribución Nacional: Para la prestación de este servicio, DHL GLOBAL FORWARDING utiliza recursos propios o de terceros que cumplen estrictos requisitos de seguridad y confiabilidad. Este servicio incluye entre otras las siguientes actividades:

- Definición de las listas de empaque por sitio de entrega con peso y dimensiones de cada caja o bulto.
- Visita a cada sitio de entrega final con el fin de determinar los equipos y personal necesario para efectuar los descargues en una forma oportuna y segura.
- Planeación y control de las fechas y horarios adecuados para el descargue.
- Supervisión del descargue.
- Elaboración del acta de recibo de equipos de acuerdo con los requisitos del cliente.

DHL esta en total capacidad de entregar las mercancías de su cliente en cualquier tipo de canal de venta de los mencionados en la solicitud de oferta:

- **Mayoristas**
- **Minoristas**
- **Detallistas**
- **Consumidor Final**

2.4.7.7 SERVICIOS ADICIONALES: DHL GLOBAL FORWARDING, ofrece a sus clientes sin costo adicional alguna asesoría y consultoría permanente en:

- Apoyo en el desarrollo de modelos E-Business como B2B y B2C, Danzas cuenta para este propósito con una división mundial especializada en E-Business.
- Asesoría en evaluación de riesgos de transporte y manejo de equipos, proyectando situaciones Socio - Políticas que puedan generar riesgos para el desarrollo del proyecto.
- Asesorías en cambios de legislación aduanera o fiscal que pueda afectar el buen desarrollo del proyecto en cualquiera de sus etapas (plantación o ejecución).Cambios internacionales.
- Términos internacionales de negociación⁸ ..

⁸ DHL GLOBAL FORWARDING manual de servicios al cliente
Págs. 4-14.

2.4.8 Proveedores e Insumos

2.4.8.1 Proveedores. Lista de Algunos de los Proveedores de DGF

Tabla 2 Listado de Proveedores Representativos DGF

Nit	RAZÓN SOCIAL NAVIERAS	Tipo
830510857	A&M TRANSWILD Y CIA LTDA	Naviera
800234041	AGENCIA MARITIMA BARLOVENTO	Naviera
830028840	AGENCIA MARITIMA GRANCOLOMBIANA S	Naviera
890107200	AGENCIA MARITIMA INTERNACIONAL LT – AMI	Naviera
800116249	AGENCIA MARITIMA TRANSMARES	Naviera
800251588	AGUNSA COLOMBIA S.A.	Naviera
811023952	ALMAGRAN CARGO S.A.	Naviera
800192024	AQUARIUS SHIPPING COLOMBIA LTD	Naviera
860506531	ARAS LTDA	Naviera
860006765	CIA. TRANSPORTADORA S.A	Naviera
830088574	COLGRUPAJES LTDA	Naviera
830069259	COLOMBIAN AIR CARGO S.A	Naviera
830060136	CORPORACION COLOMBIANA DE LOGI – CCL	Naviera
830069865	COSTA CONTAINER LINES DE COLOMBIA	Naviera
800157507	CV LOGISTICS S.A	Naviera
800180908	ECU LINE DE COLOMBIA S.A.	Naviera
860005101	EDUARDO L.GERLEIN S.A	Naviera
830089429	ERM EMBALAJE DE CARGA INTERNAC	Naviera
830017999	EXPRESS CARGO LINE DE COLOMBIA S.	Naviera
830051440	EXXE LOGISTICA LTDA	Naviera
860502844	FITAC	Naviera
800159356	FRONTIER AGENCIA MARITIMA S.A	Naviera
811001005	GLOBAL SHIPPING AGENCIES S.A	Naviera
830085256	GRUPO LOGISTICO INTEGRADO S.A – GLI	Naviera
830075489	HSAC GERLEINCO LOGISTICA E.U.	Naviera
860053047	INTERMODAL S.A	Naviera
800235053	MAERKS COLOMBIA	Naviera
800159856	MAHE NEUTRAL SHIPPING LTDA	Naviera
860316615	MARITRANS LTDA	Naviera
800249687	MEDITERRANEAN SHIPPING CO	Naviera

Nit	RAZÓN SOCIAL AEROLINEAS	Tipo
830028633	ABSA	Aerolínea
830055277	AERO ASOCIADOS DE CARGA LTDA	Aerolínea
800234041	AEROEXPRESS DEL ECUADOR TRANSAM C	Aerolínea
860020174	AEROLINEAS ARGENTINAS	Aerolínea
830036172	AEROMEXPRESS	Aerolínea
830052623	AEROPOSTAL ALAS DE VENEZUELA	Aerolínea
890100577	AEROVIAS DEL CONTINENTE AMERICANO S.A - AVIANCA	Aerolínea
830141412	AIR CANADA	Aerolínea
800095254	AMERICAN AIRLINES INC	Aerolínea
800014514	ARROW AIR INC	Aerolínea
800027205	ASAP SOLUCIONES LOGIST	Aerolínea
860008834	BRITISH AIRWAYS	Aerolínea
830080257	CARGOLUX AIRLINES INTERNATIONAL S	Aerolínea
830118670	CIELOS DEL PERU	Aerolínea
860025338	COMPAÑIA PANAMENA DE AVIACION S.A - COPA	Aerolínea
800177962	CONTINENTAL AIRLINES INC	Aerolínea
891400592	Coop de Transportadores Del Risalda	Aerolínea
830007064	DELTA AIRLINES	Aerolínea
800064763	DESACOL	Aerolínea
813195986	DEUTSCHE LUFTHANSA A.G. S.A.	Aerolínea
860041383	ELEQUIP S.A	Aerolínea
830081415	FLORIDA WEST INTERNACIONAL	Aerolínea
890308447	GIRAG S.A	Aerolínea
830002141	GLOBE AIR CARGO LTDA	Aerolínea
860005330	IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A	Aerolínea
830139273	INTERNATIONAL AIR CARGO LINES	Aerolínea
63288643	JEANETHE SUESCUN NUÑES	Aerolínea
892400030	LACSA	Aerolínea
860507822	LANCHILE CARGO S.A.	Aerolínea
860526868	LÍNEAS AÉREAS SURAMERICANAS S.A	Aerolínea
800215250	LLOYD AEREO BOLIVIANO S.A	Aerolínea
800244085	MARTINAIR HOLLAND	Aerolínea
30045397	MASAIR CARGO	Aerolínea
83000392	PANAVIA S.A.	Aerolínea
860016819	PROVEEDOR & SERCARGA S.A	Aerolínea
860007369	SOCIEDAD AIR FRANCE	Aerolínea
890912462	TAMPA CARGO S.A.	Aerolínea
860023981	TRANSAEREO LTDA	Aerolínea
860016640	TRANSPORTADORA COMERCIAL COLOM	Aerolínea
800092020	TRANSPORTES ESPECIALES ARG S.A	Aerolínea
830054218	TRANSREP S.A.	Aerolínea

Nit	RAZÓN SOCIAL PROVEEDORES VARIOS	Tipo
60002693	3M COLOMBIA SA	Proveedor
51931622	A B C ATLAS SEGURIDAD	Proveedor
82585	A PARRA Y CIA S. EN C	Proveedor
30038517	A.F COMPUTADORES & SUMINISTROS LTDA	Proveedor
5025743	AA SEGURIDAD MUDIAL INTERNACIONAL L	Proveedor
6004082	ACTIPOINT LTDA	Proveedor
99999094	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EAAB	Proveedor
5003416	ADHESIVOS INTERNACIONALES SA	Proveedor
90307564	ADICOMEX ASOCIACION DE COMERCIO EXT	Proveedor
156412	ADMINISTRACION Y MERCADEO LTDA	Proveedor
180375	ADMINISTRADORA HOTELERA DANN LTDA	Proveedor
52147628	ADRIANA MORALES BARRIGA	Proveedor
38002218	AEROSUR	Proveedor
254610	AGECOLDEX LTDA S.I.A.	Proveedor
181561	AGENCIA MARITIMA ALTAMAR LTDA	Proveedor
30035851	AGENCIA MARITIMA DEL CARIBE LTDA	Proveedor
6004569	AGENCIA OCEANICA LTDA	Proveedor
45577	A'HORA S.A. SERVICIOS TEMPORALES	Proveedor
60002398	AIG COLOMBIA SEGUROS DE VIDA S.A	Proveedor
60037707	AIG COLOMBIA SEGUROS GENERA	Proveedor
5001149	AINTECARGA S.A	Proveedor
38435182	AIRE INGEWHIRLPOOL	Proveedor
10011	AIRE PURO LTDA	Proveedor
30024673	AIRTRANS EXPRESS	Proveedor
60535874	AKALIA FLORES Y DETALL	Proveedor
16753501	ALBEIRO VALLES	Proveedor
11301394	ALBERTO MORENO	Proveedor
16860187	ALEJANDRO RODRIGUEZ GIRON	Proveedor
84074394	ALEXANDER CHAMORRO	Proveedor
52583886	ALEXANDRA BANDERA	Proveedor
52025443	ALEXANDRA MONTOYA AGUILLON	Proveedor
6076724	ALFONSO A. GALLO-VIVERO MARINELA	Proveedor
7428972	ALFREDO ESTRADA OTERO	Proveedor
64127	ALIANZAS ESTRATEGICAS & BUSSINES LT	Proveedor
242640	ALIFLEX LTDA	Proveedor
71654685	ALIRIO ARIAS LOZA	Proveedor
153290	ALITALIA	Proveedor
90900943	ALKOSTO S.A	Proveedor
11005957	ALL CARGO SERVICE LTDA	Proveedor
60020382	ALMACEN GENERAL DE DEPOSITOS S.A	Proveedor
99999049	ALMAGRARIO S.A	Proveedor
30022874	ALMATEC LTDA	Proveedor

Fuente: Base de Datos Administración y Compras DGF.

En la tabla se puede observar el Nit, la Razón Social y el Tipo de proveedor contratado por las compañías **DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA**; **DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A**; **DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A Y SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A** en general.

De acuerdo a los tipos de proveedores, estos pueden ser NAVIERA O AEROLÍNEA exclusivamente para **DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA**, y los que corresponden al tipo PROVEEDORES pueden pertenecer a una como a todas las razones sociales de la compañía en general.

2.4.8.2 Insumos. Dentro de los Insumos utilizados en la compañía se encuentran:

DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA:

- Papel
- Tonner de Impresora
- Tonner de Fotocopiadora
- Energía Eléctrica
- Agua
- Lubricantes
- Aceites
- Combustible
- Repuestos
- Útiles de Escritorio
- Luminarias
- Detergentes y agentes de limpieza
- Materiales de limpieza
- Bolsas de plástico

SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A

- Papel
- Tonner de Impresora
- Tonner de Fotocopiadora
- Energía Eléctrica
- Agua
- Útiles de Escritorio
- Luminarias
- Detergentes y agentes de limpieza
- Materiales de limpieza
- Bolsas de plástico

DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A

- Papel
- Tonner de Impresora
- Tonner de Fotocopiadora
- Energía Eléctrica
- Agua
- Lubricantes
- Aceites
- Combustible
- Repuestos
- Útiles de Escritorio
- Luminarias
- Detergentes y agentes de limpieza
- Materiales de limpieza
- Bolsas de plástico
- Repuestos
- Refrigerantes
- Material de embalaje
- Gas licuado
- Cartón
- Estibas

DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A

- Papel
- Tonner de Impresora
- Tonner de Fotocopiadora
- Energía Eléctrica
- Agua
- Lubricantes
- Aceites
- Combustible
- Repuestos
- Útiles de Escritorio
- Luminarias
- Detergentes y agentes de limpieza
- Materiales de limpieza
- Bolsas de plástico
- Repuestos
- Refrigerantes
- Material de embalaje
- Gas licuado
- Cartón
- Estibas
- Madera

2.4.8.3 Maquinaria y Equipo. Es importante tener en cuenta que dentro de DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA; DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A; DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A Y SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A utiliza mediante la modalidad de outsourcing o tercerización toda la maquinaria y equipos que se requieren para el desarrollo de sus actividades.

Dentro de los equipos más representativos utilizados en **DHL GLOBAL FORWARDING DEPÓSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A y DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A** se encuentran:

Montacargas

Basculas

Estibadores Manuales

Termo hidrógrafo

Termo higrómetro (mide la temperatura en el cuarto frío).

Dentro de los equipos más representativos utilizados en **DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA y SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A** se encuentran:

- Computadores
- Impresoras
- Fotocopiadoras Multiusos
- Teléfonos
- Equipos de comunicación (Avantel).

Tabla 3 Lista Maestra de Equipos de Medición IIS

			LISTA MAESTRA DE EQUIPOS DE MEDICION IIS				
Ubicación	No. de Serie	Descripción del Equipo	Unidad de Medida	Capacidad Máxima	Exactitud	Periodicidad de la Revisión	Propiedad de:
ZF BOG (PLC)	4010528	Báscula	KILOs	2000 Kg	500 g	Anual	DGF CO
ZF BOG (PLC)	24992	Báscula	KILOS	500 Kg.	100 g	Anual	SCANDINAVIA
ZF BOG (PLC)	TH601 S/N	Termo hidrógrafo	GRADOS ° C % H. Relativa	100 ° C 100%	1°C 1%	Anual	DGF CO
ZF BOG (PLC)		Termo hidrógrafo	GRADOS ° C % H. Relativa	100 ° C 100%	1°C 1%	Anual	SCANDINAVIA
ZF BOG (PLC)	SNB7062	Termo hidrógrafo	GRADOS ° C % H. Relativa	100 ° C 100%	1°C 1%	Anual	SCANDINAVIA
ZF BOG (PLC)	3324	Girómetro	GRADOS ° C % H. Relativa	70 ° C 100%	1°C 1%	Anual	SCANDINAVIA
ZF BOG (PLC)	331WR	Girómetro	GRADOS ° C % H. Relativa	50 ° C 100%	1°C 1%	Anual	SCANDINAVIA
ZF BOG (PLC)	EM913R	girómetro	GRADOS ° C % H. Relativa	100 ° C 100%	1°C 1%	Anual	DGF CO
ZF RNG	1251019	Báscula para 3 toneladas con lector HB-8212 Modelo IE 3000	KGM	3 TON		Semestral	DGF CO
ZF BOG (TTLC)	C103400214	Bascula Electrónica	Kg	2000 Kg	0,02	Anual	DGF CO
ZF BOG (TTLC)	26444	Bascula Electrónica	Kg.	200 Kg	0,5	Anual	DGF CO
ZF BOG (TTLC)	27119	Bascula Electrónica	Kg.	1500 Kg	0,5	Anual	DGF CO
DA	c104310374	Bascula	KILOS	100	100%	Mensual	DGF CO
DA	B8906352	Bascula	KILOS	3000	100%	Mensual	DGF CO
DA	024803	Bascula	KILOS	1800	97%	Mensual	DGF CO
DA	s/n	Cuarto Frío	GRADOS ° C		100%	Mensual	DGF CO
DA	s/n	Girómetros					

Fuente: IIS DGF Colombia.

CAPITULO 3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El método empleado para llevar a cabo el proyecto es Investigación-Acción. “Investigación aplicada: es aquella que se efectúa con la intención de resolver problemas específicos que se presentan en las organizaciones...los resultados de estas investigaciones tendrían aplicaciones inmediatas a los problemas que experimenta una organización y de los cuales una acción o una decisión debe ser tomada”⁹.

3.2 ETAPAS DEL PROYECTO

La metodología seleccionada para la implementación del sistema de gestión ambiental bajo la NTC ISO: 2004 en **DHL GLOBAL FORWARDING** estará enfocada a la búsqueda del cumplimiento de los objetivos planteados y será producto de un estudio exhaustivo a través de la experiencia de algunas personas conocedoras del tema y en base a algunos textos.

El proyecto constara de las siguientes etapas:

3.2.1 Conocimiento, análisis e identificación de la situación actual de la empresa.

Esta primera etapa es una etapa de conocimiento en la cual se pretende descubrir como se encuentra la empresa.

La información será impartida por el personal a cargo de cada una de las áreas de la compañía, se hará mediante entrevistas.

De esta información se pretende conocer la situación actual de la compañía con relación a la norma ISO 14001 y sus implicaciones.

En esta fase se evaluara:

- Experiencia y actividad económica
- Instalaciones
- Clientes
- Proveedores
- Personal directivo, administrativo y operativo.
- Conocimiento de los certificados y normas anteriormente otorgadas a la compañía.
- Compromiso de la dirección hacia la certificación
- Análisis, identificación de los procesos.
- Consulta de documentos existentes.
- Determinación de aspectos ambientales significativos.

⁹ EYSSAUTIER, Mauricio. Metodología de la Investigación. Desarrollo de la Inteligencia. Cuarta Edición. Editorial ECAFS Thomson Learning. 2000, p. 126

- Revisión de los aspectos legales ambientales y sus implicaciones.
- Entrenamiento y sensibilización en el tema del medio ambiente.

Con base en estos resultados se establecen los objetivos y las metas ambientales, así como los indicadores de medición de los objetivos.

Además se asignan responsables y tiempos para alcanzar metas.

Como resultado de esta primera etapa se dará cumplimiento al siguiente objetivo:

- Realizar un diagnostico de la empresa **DHL GLOBAL FORWARDING** con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 14001.

3.2.2 Evaluación de la política ambiental, identificación de aspectos y objetivos ambientales y documentación del SGA.

- En esta etapa se revisa y mejora la Política Integrada de Gestión: Con base en el numeral 4.2 (Política Ambiental) de la NTC ISO 14001:2004, se evaluará la política integrada de gestión planteada por la regional DGF; así mismo se hará en base a el numeral 4.1.4 de la NTC ISO 14004:1996.
- Se identifican y evalúan los Aspectos Ambientales: Para la identificación de los Aspectos Ambientales se hará un análisis de entradas y salidas de los procesos más representativos de la compañía; con base en ellos y utilizando unos criterios definidos se procederá a evaluar y determinar cuales son considerados significativos.
- Se identifican y evalúan los Requisitos Legales y otros requisitos: De acuerdo a la naturaleza de la compañía, los servicios que ofrece y los Aspectos Ambientales significativos se identificará las normas legales ambientales relacionadas con DGF.
- Se revisa y mejora la documentación exigida por la NTC ISO 14001:2004 y se da a conocer a las personas implicadas: Con la ayuda de la documentación de la NTC ISO 9001:2000 y la documentación exigida por la NTC ISO 14001:2004 se recopilará la información suficiente y se procederá a levantar los procedimientos con los que no se cuenta para dar cumplimiento a los requisitos de la norma y mejorar el proceso con miras a la implementación del SGA.
- En esta etapa también se determinan las necesidades de capacitación de cada una de las unidades de negocio y se diseña la forma de dar a conocer el sistema a cada una de las partes interesadas y así mismo, se actualizará el Job Description de todos los cargos de la compañía enfocándolos al SGA: Este proceso se llevará a cabo en base a los Aspectos Ambientales significativos y los cargos relacionados.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento a los objetivos:

- Determinar los aspectos ambientales que tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente y trabajar de manera conjunta con el personal involucrado para mitigarlos de la mejor forma, así mismo elaborar y actualizar la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 14001 y finalmente establecer indicadores ambientales que faciliten la medición del logro de los objetivos ambientales.
- Capacitar a todo el personal y a los Proveedores en el Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001 logrando que cada uno ellos se involucre en el proceso, entendiendo la importancia y los beneficios que esta representa.
- Actualizar el Job Description (Manual de Funciones) para aquellos cargos a los cuales se les asigne responsabilidades con el SGA y aquellos que por sus labores generan impactos significativos al medio ambiente.

3.2.3 Implementación de los Programas de Manejo de Residuos y Sustancias Peligrosas

- En esta etapa se hará el diseño e implementación de los programas de manejo de residuos y sustancias peligrosas para toda la compañía, este se llevará a cabo en etapas en las que se hará un reconocimiento de posibles sustancias y residuos; posteriormente se hará el planteamiento del proceso y finalmente la puesta en marcha.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento al objetivo:

- Implementar un programa de manejo de residuos, reciclaje y Sustancias Peligrosas en toda la compañía y sus sucursales.

3.2.4 Control Operacional

- La organización debe identificar y controlar todas aquellas operaciones que están relacionadas con los Aspectos Ambientales significativos identificados. Este proceso se llevará a cabo en base al numeral 4.3.3.3 (Control Operacional) de la NTC ISO 14004:1996, se plantearán los controles y se implementarán.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento al objetivo:

- Establecer procedimientos y controles operacionales para garantizar que el nivel de desempeño ambiental sea consistente con las políticas y objetivos de la organización.

3.2.5 Preparación ante emergencias

- La compañía debe estar preparada ante cualquier tipo de eventualidad en la operación que podría generar alguna emergencia; para ello, se revisará de manera exhaustiva los planes de emergencia existentes y se adaptarán a las respuestas ante emergencias ambientales producidas por los Aspectos Ambientales significativos identificados.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento al objetivo:

- Revisar los planes de emergencia para prevenir los impactos al ambiente.

3.2.6 Programa de Mejoramiento Ambiental

- Como resultado de las auditorias internas al SGA, las no conformidades y acciones correctivas se llevará a hará el diseño e implementación de un programa de mejoramiento ambiental.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento al objetivo:

- Diseñar un programa de mejoramiento e implementarlo en toda la compañía, para las acciones correctivas que sean necesarias como resultado del descubrimiento de informidades establecidas durante la auditoria interna y con miras a la auditoria de certificación.

3.2.7 Constancia de Certificación por SGS

- En está etapa se obtendrá la constancia de que se llevará a cabo la Auditoria Externa por parte de SGS y se hará por medio de una solicitud.

Como resultado de esta etapa se dará cumplimiento al objetivo:

- Obtener la constancia de auditoria Externa por parte del ente certificador.

A nivel general, las estrategias a utilizar serán las siguientes:

- La Elaboración de un Análisis de Brecha y la Observación para la Realización del Diagnostico de la Compañía.
- La Elaboración de charlas referentes a la importancia de preservar el Medio Ambiente, la mejor forma de hacerlo en casa, en el trabajo y por fuera de él.

- Elaboración de Presentaciones en Power Point sobre la importancia de un buen uso de los recursos naturales en la compañía.
- Elaboración de cartas con el fin de que los proveedores de DGF conozcan la importancia de cuidar el medio ambiente y lo importante que es para la compañía que todos se involucren en el proyecto NTC ISO 14001:2004.
- Elaboración de capacitaciones sobre la NTC ISO 14001:2004 al personal de la compañía.
- Establecer responsables en cada una de las áreas de la compañía, quienes tendrán la labor de involucrarse en el proceso, recopilar aspectos ambientales y mantener los indicadores que se establezcan dentro del SGA para DGF.
- Mediante entrevistas a los encargados de cada proceso, se establecerán los procedimientos y se documentara cada unos de los requisitos de la NTC ISO 14001:2004.
- Mediante la elaboración de simulacros y con la ayuda del personal de Salud Ocupacional y las Brigadas de rescate se revisaran y mejoraran los planes de emergencia.
- Con la ayuda del personal de administración se establecerá un programa para el manejo adecuado de los residuos sólidos. Se revisara el estado actual de los residuos en la compañía, se buscara la mejor forma de recopilarlos y hacer un buen uso de los mismos, garantizando que aquellas organizaciones que trabajen de la mano con DGF piensen en el medio ambiente y la mejor forma de preservarlo.
- Con Salud Ocupacional y IIS se establecerá un programa de manejo de sustancias peligrosas, se harán simulacros y un cronograma de capacitaciones para el personal que esta directamente involucrado con el manejo de este tipo de sustancias.
- Con los resultados de las auditorias Internas de Países como Brasil, Perú y Chile, se trabajara con miras a que no se establezcan las mismas inconformidades en Colombia.
- Hacer seguimiento directo a cada una de las Auditorias Internas en la Compañía, con el fin de reconocer no conformidades y establecer e implementar acciones correctivas.

El desarrollo del proyecto estará respaldado por las personas asignadas como auditores internos (NTC ISO 9001), así como por el tutor de la compañía (Edna

Bernal), el AMLA, el manual Integrado de Gestión AMLA y los procedimientos establecidos para las otras sucursales como (Brasil, Chile, Perú).

CAPITULO 4. ACTIVIDADES DE INTRODUCCIÓN Y DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

4.1 INDUCCIÓN

El proceso de inducción se basó en dos etapas básicas y dos Capacitaciones:

- La etapa de charlas por parte de la persona encargada de Recursos Humanos en donde se explicó a grandes rasgos los procesos de cada una de las unidades de negocio de DHL (COLOMBIA), estas charlas fueron cortas y de gran ayuda. En estas se pudo entender lo que hace cada unidad de negocio y cuáles son las personas implicadas en el mismo. Posteriormente se hizo una visita a las instalaciones de las cuatro unidades de negocio donde fue presentado al autor todo el personal de la compañía.

Más adelante cuando se establezca el diagnóstico inicial de la compañía con respecto a la norma NTC ISO 14001 se procederá a mostrar la forma como se encuentran en este momento los procesos y se dará una pequeña idea de como se pretenden actualizar o transformar a futuro y mediante el desarrollo del proyecto.

- La segunda etapa consistió en leer de intranet cada uno de los procedimientos establecidos para las unidades de negocio y de esta forma tener una idea más clara y ya establecida de cómo funciona la compañía.

Posteriormente con las dudas que surgieron se procedió a buscar a la persona responsable del proceso y así aclarar todas las dudas.

- La primera capacitación se dio por parte de la persona encargada del área de Calidad en la empresa (Edna Bernal) quien explicó mediante una presentación en Power Point todo lo relacionado con la certificación de Calidad ISO 9001, sus implicaciones y la forma en la que se encuentra la compañía actualmente referente a este tema, también hizo una introducción a la NTC ISO 14001 y lo importante que es para la compañía certificarse en esta norma.

Se evaluaron los procesos a grandes rasgos y se aclararon gran cantidad de aspectos de suma importancia tales como la poca capacitación del personal cuando ingresa a la compañía (Es indispensable que se tenga en cuenta que DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA es una organización que cambia constantemente su recurso humano).

La segunda capacitación se dio los días 11 y 18 de Octubre; fue dictada por Jorge Nelson Ramírez (Entrenador Auditor Líder SGS), en esta

capacitación se trabajaron temas como: Norma Técnica Colombiana ISO 14001:2004, sus beneficios y la forma como aplicarla a la compañía; se hizo un entrenamiento en la Norma Técnica Colombiana ISO 19011 (Directrices para la auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental) de donde se obtuvo el título de Auditor Interno; se trabajó con la Norma Técnica Colombiana ISO 14004 (Sistemas de Administración Ambiental. Directrices Generales Sobre Principios, Sistemas y Técnicas de Apoyo); con la Norma Técnica Colombiana ISO 14010 (Directrices para la auditoria Ambiental. Principios Generales de auditoria Ambiental); con la NTC 4114 (Seguridad Industrial, Realización de Inspecciones Planeadas) y con la NTC 4116 (Metodología Para el Análisis de Tareas) al curso asistieron 12 personas y de allí se nombro el grupo de Auditores Internos de la Compañía.

- Posteriormente los días 14 y 21 de septiembre de 2006 se dictó un curso sobre el manejo e interpretación de la NTC ISO 14001:2004, sus beneficios y el compromiso de toda organización con el medio ambiente.

Después de una revisión exhaustiva de cada uno de los procedimientos y mediante las ayudas expuestas anteriormente se observo lo siguiente:

DHL (COLOMBIA) representa una de las empresas de manejo logístico más grande del mundo, les brinda a sus clientes toda clase de servicio y garantiza tiempos de entrega, entregas completas, seguridad, confiabilidad, eficiencia, los mejores proveedores y el mejor personal dedicado las 24 horas a responder al cliente y sus expectativas.

Es importante tener en cuenta que el proceso completo de la compañía incluye las cuatro unidades de negocio, a continuación se va a explicar de manera concisa el proceso a nivel general, en donde se mencionaran las unidades de negocio y posteriormente se procederá a explicar más en detalle cada una de ellas.

El proceso a nivel global en DHL COLOMBIA se puede dividir en dos operaciones principales:

- Importación
- Exportación

El proceso de importación se inicia cuando las personas encargadas de **VENTAS** por alguna de las siguientes razones contactan al vendedor:

1. El cliente contacta directamente la compañía.
2. El vendedor sale a visitar el cliente, porque por algún motivo se entero que este es una buena opción para la compañía.
3. El proveedor del cliente se encargo de contarle lo bueno que es el servicio de la compañía.

El vendedor es la persona encargada de enseñarle al cliente lo bueno que es el servicio, le define las tarifas, las cuales dependen del tipo de cliente, de su

operación (cantidad de embarques y la frecuencia con la que va a solicitar nuestros servicios), cuando se solicita una tarifa diferente a las estándar (AFR y OFR), se debe solicitar autorización en origen puesto que ellos son quienes van a despachar la mercancía y tienen sus tarifas establecidas; al cliente se le ofrece por el vendedor, las diferentes aerolíneas, la relación costo beneficio, los tiempo de entrega y los diferentes servicios.

Existen dos tipos de vendedores:

1. Vendedores que salen de la compañía a visitar constantemente al cliente.
2. Vendedores In door Sales (puertas a dentro) quienes permanecen todo el tiempo en sus escritorios (puesto que siempre debe existir un vendedor como mínimo para atender a cualquier cliente que llame a la compañía, son vendedores de respaldo).

El vendedor es la persona que establece el primer contacto.

Después que el cliente acepta contratar con **DHL**, se realiza una cotización, en donde se incluyen los valores correspondientes a **FLETE, GASTOS DE NACIONALIZACIÓN, GASTOS DE DESCONSOLIDACION, SIA** (si lo requiere), **DEPÓSITO**, etc.

Es importante recalcar que los ingresos correspondientes DHL COLOMBIA son totales de acuerdo a los servicios requeridos por el cliente, menos el valor del flete que es la mitad dado a que la otra parte le corresponde a origen.

Si la respuesta a la cotización es positiva, el cliente entrega sus datos (Tel., dirección del proveedor y la confirmación de los servicios que requiere) y da el aviso correspondiente a cuando, que cantidad y en donde se recoge la mercancía). Dependiendo de las condiciones con que se negocio.

En ese momento el vendedor contacta al **COSTUMER** por medio de una comunicación formal (mail) en donde le entrega la información correspondiente al cliente, y el **COSTUMER** se encarga de hacer la logística para que la mercancía se recoja en origen a tiempo, se ubique en el medio de transporte y todo se haga de la manera más eficiente posible.

COSTUMER manda la información a la oficina de origen completa vía mail. (Tarifas, condiciones, etc.).

Origen se encarga de contactar al proveedor, preguntando si está la mercancía lista, (depende de los términos de negociación si se debe recoger, si debe ser llevada a la hora, bajo que condiciones, etc.). Pide la factura comercial y la lista de empaque para trámites con la aduana.

El cliente debe enviar todos los documentos para pasar los productos por aduana, quienes dan su visto bueno y se continúa con el trámite.

En ese momento se hace la guía (puede ser air will o lb; cuando se tienen los papeles completos), antes de que se tenga la mercancía en origen se hace la

reserva para lo que se va a transportar. Cuando se tiene la mercancía, origen envía los documentos a destino, en donde se confirma que la información es verídica, de lo contrario se corrige.

En ese instante una persona del área de operaciones en Colombia incluye la información en Logis (información completa de la guía), se confirma la salida de la mercancía y a su vez al cliente se le confirma el día probable de arribo.

Posteriormente se le entrega a la aerolínea o a la naviera, la guía master (donde esta el consolidado de la mercancía, su peso, la tarifa, las condiciones etc.; cada guía master esta formada por un grupo de guías hijas con el nombre y la descripción de cada cliente y mercancía), el cargo manifiesto, facturas, etc. La aerolínea o naviera procede a elaborar su propio documento en donde confirma los datos recibidos en esos papeles y posteriormente la aduana revisa que lo que tramita la aerolínea es correcto y da su visto bueno.

En Colombia se entregan nuevamente los documentos a la aduana y se verifica que los datos son reales, a su vez, se hace un muestreo aleatorio para observar determinadas mercancías, después de revisar toda la documentación proceden a poner el sello de llegada al país, a partir de ese momento se pone la mercancía en las bodegas de las aerolíneas quienes tienen 48 horas para llevarla a los depósitos.

Cuando llega a Colombia van al aeropuerto las personas de liberaciones de la compañía a recoger los documentos y llevarlos al área de operaciones de DHL.

Las diferentes aerolíneas hacen la logística para entregar la mercancía en las bodegas de sus clientes (por estar la mercancía en Colombia se trabaja a la tarifa que DHL Colombia establezca con la aerolínea y por tanto los ingresos son para Colombia) **el transporte internacional va hasta la entrega de la mercancía en la bodega del cliente.** Las aerolíneas hacen una planilla de entrega de mercancía con observaciones, en el momento que llega DHL se hace una planilla de recepción donde se anota las observaciones de la mercancía y se compara con lo que se entregó.

Mientras la mercancía la despachan a depósito, se desconsolida la guía master (con muchas hijas), por cada guía hija se abre un file.

En ese momento el customer empieza a llamar al cliente a confirmarle que su mercancía ya llegó a Colombia.

En ese instante el cliente, procede a mandar a su agente de aduana, liberaciones hace la factura en donde se incluye todo lo que le cobra DHL origen a DHL Colombia (con las tarifas que Colombia vendió al cliente) (están rubros como el flete internacional que se reparte con origen dependiendo del caso, otros gastos en donde se incluyen los gastos que vienen especificados en la guía, recargo de combustible a lo que no se la gana nada debido a que es un costo fijo de la aerolínea, el seguro de guerra, etc.); por otro lado se

incluyen los gastos locales tales como el traslado a zona franca en donde ya se tiene ganancia por la tarifa a la que le vendió DHL a origen, intermediación y coordinación de seguros a lo que gana dependiendo de la tarifa y de la decisión del cliente de asegurar o no la mercancía y manejo de danzas en donde se incluyen gastos como papelería, fax, mail, luz, etc.

En ese momento el agente de aduana puede pagar el servicio o pedir crédito. Y se procede a entregar la mercancía al cliente.

De esta manera se recogen las facturas al cierre del mes, Origen y las aerolíneas mandan sus cobros, se procede obtener la utilidad del mes.

El proceso de **Exportación** inicia con el área de **VENTAS** de la misma forma como inicia el proceso de **Importación**. La parte en la que básicamente cambia, es en el manejo de aduanas.

Si el cliente tiene su propia SIA es ella la que procede a legalizar la mercancía ante la aduana luego de recibir los documentos por parte del cliente, de lo contrario, si el cliente contrata los servicios con **SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A**, son ellos quienes se encargan de realizar toda la documentación y legalización ante aduanas en Colombia (DIAN) para que la mercancía pueda salir del país.

El proceso que realiza la SIA es tomar los documentos por parte del cliente, revisarlos y generar un documento de exportación (DEX) el cual es revisado por la DIAN y al cual se le da un visto bueno.

La documentación es básicamente la misma y los servicios que se ofrecen son iguales a la importación.

Si el cliente lo prefiere así, se le recoge la mercancía en su bodega o la de su proveedor y se transporta hasta al aeropuerto (si es aéreo) o hasta el puerto (si es marítimo) y en caso de ser Domestico, simplemente se transporta hasta destino vía terrestre.

La Guía Aérea (Air Waybill) o el Bill of Lading se hacen en el aeropuerto o el puerto respectivamente, allí se corrobora por parte de un funcionario de **DHL** toda la información enviada por el cliente y se completa las guías hijas y con un conjunto de ellas, finalmente un consolidado.

Las guías hijas se envían a destino y en Colombia se quedan con copias con el fin de dejar constancia de que efectivamente se realizó el envío.

Mientras la mercancía va en camino, el cliente se mantiene informado a todo momento; pero en el instante en que llega a destino, pasa a ser responsabilidad de la oficina de **DHL** en destino, quien elabora todo el proceso de legalización ante la aduana del país.

Cabe aclarar que Colombia es de los únicos países que cuenta con ZONA FRANCA puesto que en otros países existen bodegas en donde se almacena la mercancía mientras se legaliza.

Inducción: SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A

El proceso de la SIA para **importación** inicia en el momento en que recibe la instrucción de Embarque, posteriormente se abre un D.O (registro de file que se hace en la SIA exclusivamente) corresponde a un consecutivo en donde se registra el nombre del cliente, la fecha de apertura, el numero de documento de transporte y las observaciones.

Este D.O se debe asignar a un ejecutivo de cuenta, quien se encarga de revisar los documentos recibidos para garantizar de esta forma que sean los adecuados y exigidos para los trámites correspondientes a la nacionalización.

Una vez llega la mercancía al deposito se realiza un inventario, para ello es necesario los siguiente documentos: Documento de transporte endosado, planilla de ingreso de mercancía a deposito de aduana o zona franca, carta dirigida al deposito solicitando autorización para ingreso y formato acta de reconocimiento de mercancías entregado por la DIAN.

“ No siempre se debe elaborar Registro de Importación (depende el cliente quien indica si lo entrega o se debe elaborar por la compañía) ”.

Posteriormente se determina si se requiere Registro o Análisis Arancelario (Esto se hace por parte de el Auxiliar de Importación); para la elaboración del Registro de Importación y radicación ante Mincomex. Teniendo la factura comercial, la clasificación arancelaria y el documento de transporte, la factura de fletes se elabora la liquidación de impuestos y gastos.

El ejecutivo es el encargado de elaborar la Declaración de Importación que posteriormente será revisada por el contralor quien hace énfasis en aquellas casillas susceptibles a sanción.

En ese orden se procede realizar por parte del cliente el pago de Tributos y Solicitud de Levante a través del sistema siglo XXI. Al momento en que el sistema arroja el resultado del levante de forma aleatoria, puede ocurrir que se presente inspección (por parte de un funcionario de la DIAN) o que se presente levante automático (en este caso la mercancía queda a disposición del cliente inmediatamente).

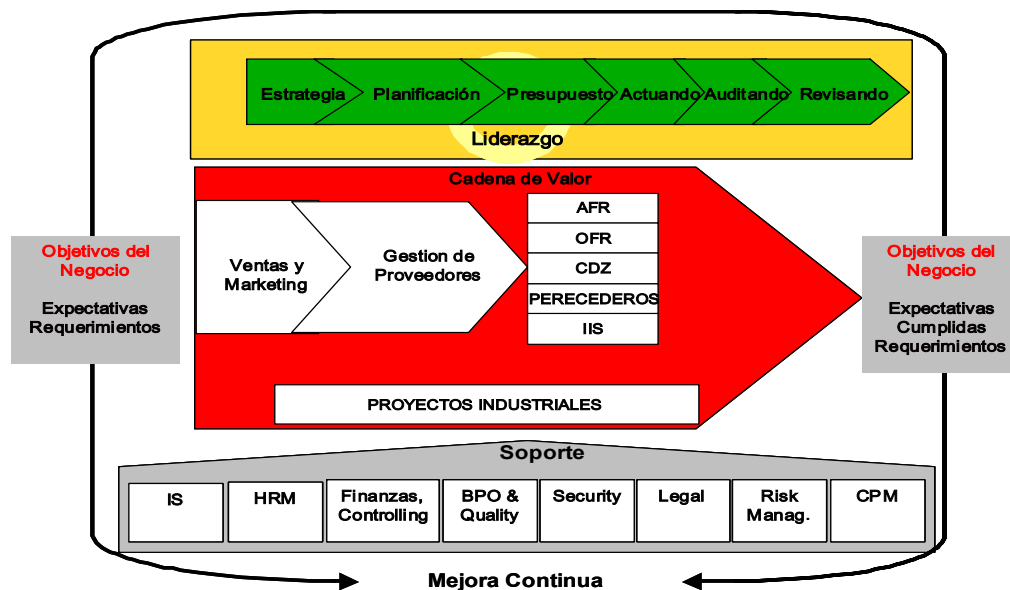
Finalmente se coordina el despacho, con la liquidación de bodegajes y se hace el descargue en el depósito.

Se procede a facturar, enviar las copias de documentos de importación al cliente y en la compañía a archivar el D.O.

El proceso de la SIA para **exportación** inicia en el momento en que se recibe y se verifica instrucción de embarque y documentos, se asigna un nuevo D.O con la modalidad de exportación, y se ponen los vistos buenos, determinado el tipo de mercancía, se clasifica los productos a exportar de acuerdo con el arancel de aduanas y se digita la solicitud de autorización de embarque (SAE) en el sistema informático de la DIAN-SYGA, posteriormente se procede a revisar el borrador de SAE y luego del visto bueno se genera la autorización de embarque.

En ese momento se entrega la autorización de embarque al agente de carga (DHL), quien procede a descargar la mercancía en la aerolínea, la pesa y emite un recibo de peso, la aerolínea se encarga de digitar en el sistema SYGA los datos del peso, piezas y guía para solicitar el levante de la mercancía. Luego se solicita la selectividad de la autorización de embarque en la aerolínea y se entrega la AE al agente de la DIAN quien se encarga de hacer el aforado. Posteriormente esta persona entrega el acta de inspección y el AE aforado (inspeccionado por la DIAN) a la SIA, se le entrega fotocopia de este debidamente firmada por la DIAN al agente de carga para que este lo entregue a la aerolínea y finalmente se pueda llevar a cabo la exportación.

Figura 7 Modelo Global del Proceso DGF en Latino América (AMLA)



Fuente: Archivo Calidad DGF.

4.1.1 CONSULTA DE DOCUMENTOS Y ESTADO ACTUAL

DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA; DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A; DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A Y SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A pensando en un mejoramiento continuo y con el ánimo de satisfacer las necesidades de sus clientes decidieron certificarse bajo la Norma Técnica Colombiana ISO 9001 en marzo de 1999; por esta razón todos sus procesos se encuentran documentados, a su vez las directivas de la organización son conscientes de la importancia que representa para la compañía el mantener todos sus procesos organizados y actualizados.

En la pagina de intranet (<http://colombia/intranet/>) se encuentra explicados todos los procesos de la compañía, cabe aclarar que algunos de ellos se encuentran desactualizados y algunos otros aun se encuentran bajo el formato de **DHL DANZAS AIR & OCEAN**.

La pagina de intranet de la Compañía funciona para las dos grandes empresas que componen DHL (**DHL EXPRESS y DHL GLOBAL FORWARDING**). En el link Portales se encuentran las descripciones más representativas de cada una de las áreas que allí se mencionan.

- Gerencia General (Pagina que actualmente no tiene nada)
- CPM
- Administración (Pagina que actualmente no tiene nada)
- AFR Impo (Pagina en la que se encuentran las tasas e cambio y algunos cambios de moneda que actualmente se utilizan en el diario de la operación)
- BPO – Calidad (En esta página se explica todo lo relacionado con el área de Calidad de la Compañía, BPO, Política de Calidad QHES, Navegador-Manual de Calidad, Sistema Documental, Organigramas y Manual de Funciones, Listas Maestras de Calidad, Auditorias de Calidad. Normas ISO, Quejas Reclamos y Sugerencias.
- Exportaciones (Página que actualmente no tiene nada)
- Finanzas (Página que actualmente no tiene nada).
- IIS (Esta página hace alusión a todo el proceso que se desarrolla en BODEGA NACIONAL, ZONA FRANCA y DEPOSITO ADUANERO).
- Marítimo (En esta página se explica todo el proceso relacionado con Importaciones OFRI, Exportaciones OFRE, OTM, Domestico y Proveedores de Servicio)
- Recursos Humanos (Página que actualmente no tiene nada).
- Seguridad Integral (En esta página se explica todo lo referente a Seguridad, Salud Ocupacional y Lavado de Activos).
- Servicio al Cliente (Página que actualmente no tiene nada).
- SIA Danzas (Hace alusión al proceso aduanero de importaciones y exportaciones sin embargo aun se le llama SIA Danzas cosa que debería ser SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A)
- Sistemas (En esta página se explican aspectos como, Qué hace esta área, Estadísticas, Formatos, Como trabaja, Instaladores, Plan de Marcación DHL, Extensiones Telefónicas y Stand by).
- Ventas MNC-SMC (En esta página se explican aspectos como, Recurso Humano, Clientes, Servicios, Estadísticas, BID'S, Comunicados, Eventos, Tarifas y Danzales).

Es importante que la compañía empiece a preocuparse un poco más por el funcionamiento de este portal (Intranet), se deben actualizar los documentos y completar aquellos espacios en lo que no existe nada. Deben darse cuenta que Intranet es una ventana de información para toda la compañía, en la que se aclaran gran cantidad de dudas y se apoya el recurso humano para su labor diaria.

En la parte derecha del portal se ubica un espacio en el que se puede consultar Documentos y allí seleccionar entre:

- Procedimientos
- Instructivo
- Formatos
- Manual de Funciones
- Manual del Usuario
- Manual de Instalación
- SOP
- Manual del Sistema

Actualmente la compañía cuenta con una lista de procedimientos documentados de acuerdo al área de importancia:

Procedimientos DGF

ADM - ATENCIÓN AL CLIENTE

- Manejo de Irregularidades
- Acciones Correctivas
- Seguro de Transporte Intl – Colombia
- Manejo de Reclamos – Colombia
- Catálogo de Detalles de Quejas manejadas en AMLA CARE
- Manual de Modulo AMLACARE System
- Manejo de AQM's

ADM – COMPRAS

- Compra de Bienes/Servicios Administrativos Colombia
- Licitación de Transporte Terrestre

ADM - CONTRALORÍA Y ADMINISTRACIÓN

- Estudio de Crédito / Cobranza Clientes Varios

- Otorgamiento de Crédito y Cobranza Clientes Perecederos
- Procedimiento General de Facturación DGF
- Política para Adquisición de Celulares
- Manejo de Correspondencia Colombia
- Política para el Control de Despachos Perecederos
- Intercompany
- Política para Cierre de Files
- Generación Notas Crédito
- Montos y Niveles de Aprobación Pago Facturas
- Relación de Firmas de Aprobación a Junio-06
- Contabilidad del File
- Firmas para Cheques y/o Transferencias

ADM – FINANZAS

- Diagrama de Contexto de Finanzas
- Planificación y Presupuesto
- Cuentas por Pagar
- Cuentas por Cobrar
- Control de Créditos
- Mantenimiento de la Cuenta Cliente

ADM - RECURSOS HUMANOS

- Reclutamiento y Selección
- Inducción al Personal
- Proceso de Administración del Desempeño

- Entrenamiento y Desarrollo

OPS – INFRAESTRUCTURA

- Mantenimiento de las Oficinas, Vehículos, Equipos e Instalaciones
- Prevención de daños, Pérdidas, Robos en los Terminales y Almacenes
- Mantenimiento y Calibración de los Equipos de Medición y Prueba

OPS – MARKETING & SALES

- Ventas SMC – Colombia
- Multinational Account MNC – Colombia
- Actualización Contratos en Logis y JBA
- Actualización Tarifas de Venta
- Desarrollo, Actualización e Implementación de SOP
- Instructivo para Elaboración SOP Import
- Instructivo para Elaboración SOP Export

OPS – OPERACIÓN AEREA AFR

- Importación Aérea AFR-I Procedimiento General
- Exportación Aérea Carga General AFR-E Procedimiento General
- Exportación Aérea Perecederos AFR-E Procedimiento General
- Seguimiento a Proveedores AFR-E

OPS – OPERACIÓN MARÍTIMA OFR.

- Importación Marítima OFR-I Procedimiento General
- Exportación Marítima OFR-E Procedimiento General

- Exportación Marítima de Perecederos OFR-E

OPS – OPERACIÓN TERRESTRE

- DOM - Procedimiento General de Exportación Terrestre DOM
- DOM - Apertura de File Exportación Terrestre
- DOM - Cierre de File DOM

OPS – OPERACIÓN ADUANA CDZ.

- CDZ-E Aduana de Exportación
- CDZ-I Aduana de Importación
- CDZ Autorización y Control de Multas/ Sanciones -Aduanas

OPS – SERVICIO AL CLIENTE CCC

- Customer Service para Exportación Aérea o Marítima
- Customer Service para Importación Aérea
- Customer Service para Importación Marítima
- CCC para Importación Combinada (Air & Ocean)
- Relación de Eventos relacionados en File
- Manejo DDU - DDP

QTLY – COMUNICACIONES

- Gestión de Control de Documentos
- Gestión de Registros y Datos
- Reglas para Comunicaciones y Fact Sheet
- Borrador de Nuevo Documento
- Manual para Elaborar Procedimientos Norma Cero - Colombia

OPS – OPERACIÓN ALMACEN ISS

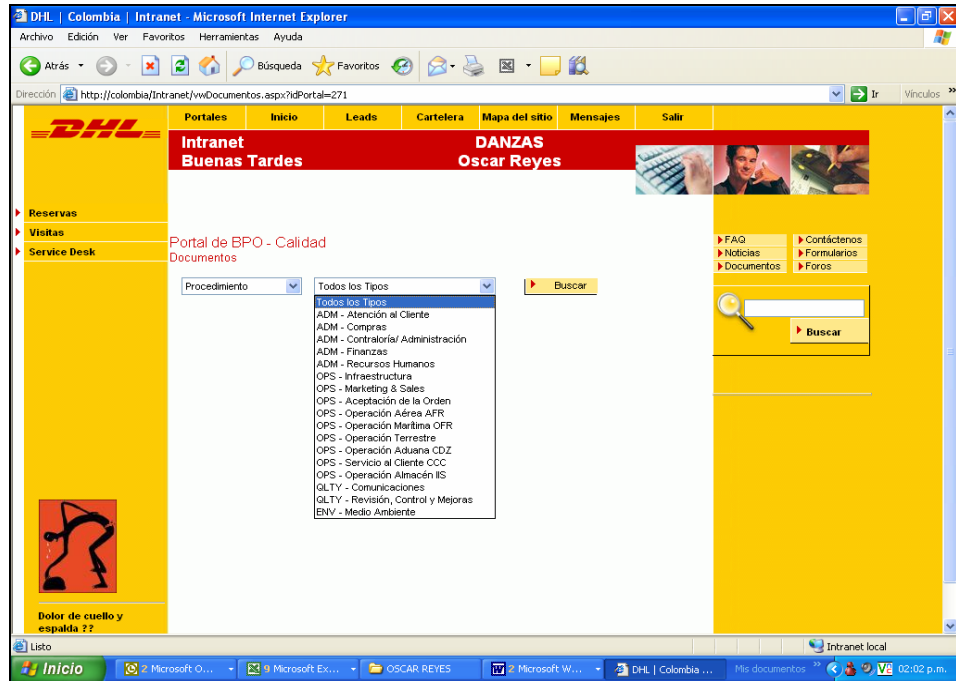
- DA - Procedimiento General Depósito de Aduana
- BN - Lineamiento, Almacenamiento y Preservación de Carga en Bodega Nacional
- BN - Ingreso de carga a Bodega Nacional
- BN – Manejo de Inventarios en Bodega Nacional
- BN - Ingreso de Carga de Exportación a Bodega Nacional
- BN - Salida de Carga de Bodega Nacional
- ZF - Ingreso de Carga a Zona Franca
- ZF - Procesamiento Parcial en Zona Franca
- ZF - Reexpedición en Zona Franca
- ZF - Producto No Conforme en Zona Franca
- ZF - Devoluciones en Zona Franca
- ZF - Salida de Carga de Zona Franca

QLTY – REVISIÓN, CONTROL Y MEJORAS

- Auditoria Interna de Gestión
- Mejora Continua
- Auditoria Externa de Gestión
- Revisión de la Gerencia - Colombia

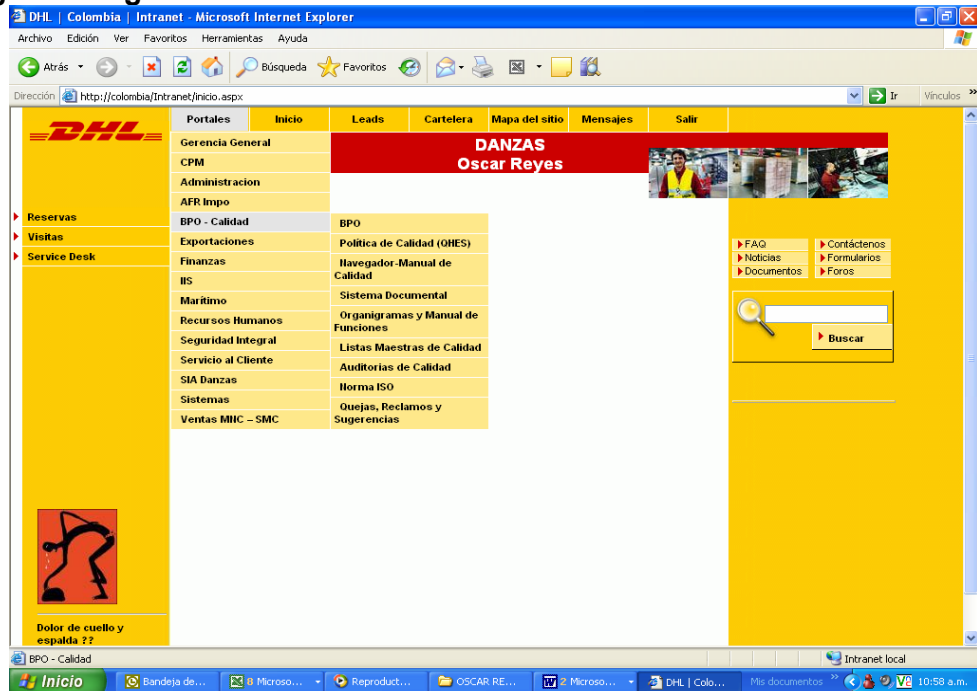
Nota: Estos procedimientos en alguna proporción se encuentran desactualizados. La compañía cuenta actualmente con 92 procedimientos.

Figura 8 Pagina Intranet DGF BPO-Calidad



Fuente: Página de Intranet DGF.

Figura 9 Pagina Intranet DGF Procedimientos



Fuente: Página de Intranet DGF.

Instructivos con los que actualmente cuenta la compañía:

Instructivos DGF

ADM – FINANZAS

- Cuentas por Pagar Proveedores Colombia
- Manejo de Caja Menor Colombia
- Manejo de Crédito y Cobranzas Colombia
- Control Crédito Clientes Colombia

ADM – RECURSOS HUMANOS

- Asignaciones Especiales
- Reclutamiento de Personal Colombia

OPS – OPERACIÓN MARÍTIMA OFR

- OFR-I Pago a Proveedores - Cartera
- OFR Apertura de File Importación/ Exportación Marítima
- OFR - Cierre de File OFR
- OFR-I Operación All in One para Importación Marítima FCL
- OFR-I Operación All in One para Importación Marítima LCL
- OFR-E Elaboración BL Master OFR-E

OPS – OPERACIÓN AEREA AFR

- AFR-I Manejo de Cabotaje
- AFR-I Manejo de Carga Refrigerada
- AFR-I Pago a Aerolíneas
- AFR-I Apertura de File Importación Aérea
- AFR-E Alineación Impresora Logis Air

- AFR-E Apertura de File Exportación Aérea (Carga Seca)
- AFR-I Manejo de Cabotaje
- AFR-I Manejo de Carga Refrigerada
- AFR-I Pago a Aerolíneas
- AFR-I Apertura de File Importación Aérea
- AFR-E Alineación Impresora Logis Air
- AFR-E Apertura de File Exportación Aérea (Carga Seca)

OPS – OPERACIÓN ADUANA CDZ

- CDZ-E Recepción Instrucción Embarque -Abrir DO
- CDZ-E Elaboración de Certificados
- CDZ-E Proceso Exportación Carga Perecedera
- CDZ-E Reembarques
- CDZ-I Recepción Documentos - Abrir DO
- CDZ-I Elaboración Registros de Importación
- CDZ-I Ejecución de Inventarios
- CDZ-I Solicitud de Anticipo
- CDZ-I Elaboración Declaración Importación – Valor
- CDZ-I Entrega de Mercancía
- CDZ-I Manejo Archivo
- CDZ Apertura de File Aduanas de Importación / Exportación
- CDZ - Cierre de File CDZ

La compañía cuenta actualmente con los siguientes formatos:

ADM – ATENCIÓN AL CLIENTE

- Formato Aprobación de Pago de Sanciones
- Formato DDAO Claim (Formalización de Reclamos)

OPS – SERVICIO AL CLIENTE

- CCC - Formato Seguimiento de Embarques
- CCC - Formato Multas y/o Extracostos
- CCC - Formato Agenda Reunión Clientes

ADM – COMPRAS

- Tabla Criterio para Selección/ Monitoreo Proveedores
- Formato Requisición Elementos de Oficina
- Formato Requisición Compra Bien / Servicio
- Formato Orden de Compra
- Formato Evaluación Técnica-Económica
- Formato Evaluación a Proveedores DGF
- Formato Licitación Transporte Terrestre - Evaluación Técnica Intnal
- Formato Licitación Terrestre - Evaluación Técnica Urbano
- Formato Licitación Terrestre - Evaluación Técnica Regional
- Formato Licitación Terrestre - Evaluación Técnica Impo/Expo
- Formato Check List para Licitación Transporte Terrestre

ADM – CONTRALORÍA / ADMINISTRACION

- Formato Solicitud de Crédito

- Formato de Correspondencia y Recepción Facturas
- Formato Reapertura de Guías

ADM – FINANZAS

- Formato Solicitud de Créditos
- Formato Transferencia Electrónica Persona Natural
- Formato Transferencia Electrónica Persona Jurídica
- Formato Legalización y Anticipos

OPS – OPERACIÓN TERRESTRE

- DOM - Formato Planilla de Cargue y Descargue
- DOM - Formato Reserva Transportadora

ADM – RECURSOS HUMANOS

- Formato Solicitud de Personal
- Formato Carta de Nombramiento
- Formato Confirmación del cargo
- Formato Carta de Ascenso
- Formato Solicitud de Permiso
- Formato Carta de Desvinculación
- Formato Horas Extras
- Formato Carta de Inducción
- Formato Registro de Entrenamiento
- Formato Seguimiento de Capacitación Interna/ Externa

OPS – MARKETING & SALES

- Formato Solicitud de Cotización
- Formato Creación de Clientes en Base de Datos
- Formato Instrucción de Agenciamiento Aduanero
- Formato Shipping Instruction Import
- Plantilla para SOP Exportación
- Plantilla para SOP Importación
- Circular de Requerimientos Clientes Expo (BOG,MDE, PEI, CLO)
- Circular Requerimientos Clientes Expo Pto. BAQ
- Circular Requerimientos Clientes Expo Pto. BUN
- Circular Requerimientos Clientes Expo Pto. CTG

OPS – OPERACIÓN ADUANA CDZ

- CDZ-E Formato Planilla de Recepción de Documentos
- CDZ-E Formato Mandato Especial
- CDZ-E Formato Entrega DEX para Cierre
- CDZ - Check Lis de Documentos de Importación/ Exportación
- CDZ- Formato de Sanciones/ Sobre Costos
- CDZ-I Formato Acta de Inventarios Mercancías

OPS – OPERACIÓN MARÍTIMA OFR

- OFR-E Formato Instrucción de Embarque
- OFR-E Formato Reserva Transportadora
- OFR-E Formato Solicitud Retiro de Contenedor

- OFR-I Formato Confirmación de Arribos
- OFR-E Formato Cargo On Hand
- OFR-I Formato Check List File DTA – OTM
- OFR-E Formato Draft de BL Master

QLTY – COMUNICACIONES

- Formato Lista Maestra de Documentos, Formatos, SOP
- Formato Entrega de Archivo Colombia
- Plantilla para Elaboración de Procedimiento/ Instructivo
- Plantilla para Elaborar Manuales

OPS – OPERACIÓN AEREA AFR

- AFR-E Formato Perecederos Reserva Aerolínea
- AFR-E Formato Borrador de Facturación
- AFR-E Formato Perecederos Preaviso de Embarque
- AFR-E Formato Perecederos Información de Despachos
- AFR-E Formato Perecederos Check list
- AFR-E Seguimiento a Proveedores
- AFR-E Formato Planilla Diaria AFR-E
- AFR-E Formato Control Carga Aeropuerto
- AFR-E Formato Control Stock Guías
- AFR-E Formato Solicitud de Anticipo
- AFR-E Check list AMS
- AFR-E Formato Instrucción de Embarque

- AFR-I Formato Control Diario de Aerolínea
- AFR-I Formato Entrega de Documentos de HP a CDZ
- AFR-I Formato Planilla Movilización de Carga

QLTY – REVISIÓN CONTROL Y MEJORAS

- Formato Reporte de Auditoria Interna
- Formato Esquema de Evaluación Auditor Externo
- Formato Check List Auditoria Almacenes
- Plantilla para Elaborar Manuales
- Formato Plan y Seguimiento Auditoria Interna
- Formato Lista de Verificación (Local) Auditoria Interna

OPS – OPERACIÓN ALMACEN ISS

- DA - Formato Ingreso de Carga a Depósito de Aduana
- DA - Formato Salida de Carga de Depósito de Aduana

4.2 DIAGNOSTICO INICIAL DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Con base en toda la información obtenida mediante la observación, la inducción y algunas charlas con los gerentes de cada área; se va a establecer un diagnostico con el fin de saber con certeza el punto en el que se encuentra la empresa con relación a la norma, sus requisitos y su cumplimiento.

Con la ayuda de la Guía ISO 14001 “Las Nuevas Normas Internacionales para la Administración Ambiental” de Joseph Cascio, Gayle Woodside y Philip Mitchel se estableció una serie de criterios y preguntas referentes a la parte ambiental dentro de la organización, se procedió a cuantificar según la respuesta y posteriormente se determino los criterios sobre los cuales tiene que trabajar más a fondo en DGF.

Así mismo, se elaboro un Análisis de Brecha en el cual se analizaron cada uno de los requisitos de la NTC ISO 14001:2004 y el punto en el que se encuentra la compañía referente a su implementación. Para este análisis se utilizaron una serie de preguntas con respuestas cuantificadas y se calcularon los porcentajes

de implementación tanto de cada uno de los requisitos de la NTC ISO 14001:2004 como para cada etapa del proceso.
El estado inicial de la Compañía se evidencia en las siguientes imágenes.

Foto 2 Residuos de Computadores



IT DGF Bog Colombia

Foto 3 Bodega de Suministros



Cuarto Suministros DGF Bog Colombia

Foto 4 Bodega de Suministros



Cuarto Suministros DGF Bog Colombia

Foto 5 Cuarto de Residuos



Cuarto de Residuos DGF Bog Colombia

El modelo se basara en un conjunto de preguntas y respuestas posibles que se medirán bajo unas escalas predefinidas.

4.2.1 AUTOEVALUACION Y ANÁLISIS DE BRECHA DE ACUERDO A LA NORMA ISO 14001:2004

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL DIAGNOSTICO INICIAL DE LA COMPAÑÍA CON RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NTC ISO 14001:2004 PARA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA

Marque con un X la respuesta que considere conveniente de acuerdo a las preguntas expuestas.

GENERAL

¿La organización ha establecido un sistema de control ambiental (EMS) que cumple con los requerimientos de la Norma?

- ☐ Plenamente establecido y puesto en Práctica
- ☐ Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica
- ☐ No establecido o puesto en Práctica

PLANIFICACIÓN

POLITICA AMBIENTAL

1. ¿Sabe ud si la compañía cuenta con Política Ambiental y si está ha sido definida por la alta gerencia de la organización?

- ☐ Si
- ☐ No

2. ¿La política ambiental es apropiada y considera la naturaleza, la escala y los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización?

- ☐ Totalmente Apropiada

☐ Parcialmente Apropiada

☐ No apropiada

3. ¿La política ambiental incluye un compromiso por la mejora continua?

☐ Sí, totalmente.

☐ Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.

☐ No hay compromiso con la mejoría constante

4. ¿La política ambiental incluye un compromiso para prevenir la contaminación?

☐ Sí, totalmente.

☐ El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.

☐ No existe compromiso de la prevención de la contaminación.

5. ¿La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos ambientales aplicables?

☐ Sí.

☐ Sí, pero el compromiso podría mejorarse.

☐ No.

6. ¿La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con los requerimientos suscritos por la organización?

☐ Sí.

☐

Sí, pero el compromiso podría mejorarse.

☐ No.

7. ¿La política ambiental proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales?

☐ Sí.

☐ Sí, pero el compromiso podría mejorarse.

☐ No.

8. ¿La política ambiental esta documentada y esta puesta en práctica?

☐ Ambos.

☐ En algunos aspectos.

☐ Ninguno.

9. ¿La política ambiental se mantiene y comunica a todos los empleados?

☐ Ambos.

☐ En algunos aspectos.

☐ Ninguno.

10. ¿La política ambiental esta disponible para el publico?

☐ Sí.

☐ No

ASPECTOS AMBIENTALES

1. ¿Existe un procedimiento establecido y mantenido para identificar los aspectos ambientales de la organización con el fin de determinar cuáles aspectos tienen un impacto significativo en el medio ambiente?

- ☐ El procedimiento existe.
- ☐ El procedimiento podría mejorarse.
- ☐ El procedimiento no existe.

2. ¿Los aspectos significativos son considerados al establecer objetivos ambientales?

- ☐ Sí, todos.
- ☐ Algunos.
- ☐ No, Ninguno.

3. ¿En la organización se encuentran identificados los aspectos ambientales en las actividades y servicios?

- ☐ Sí.
- ☐ Algunos aspectos.
- ☐ Ninguno.

4. ¿La información relativa a aspectos ambientales se mantiene al día?

- ☐ Sí.
- ☐ No.

5. ¿En la organización se encuentran identificados los impactos ambientales en las actividades y servicios?

- ☐ Sí.
- ☐ Algunos aspectos.

☐ Ninguno.

6. ¿En la organización se cuenta con un sistema de valoración de aspectos e impactos ambientales significativos?

☐ Sí.

☐ No.

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

1. ¿Se ha establecido un procedimiento para identificar y tener un acceso a requerimientos legales y otros a los cuales la organización suscribe, que son directamente aplicables a los impactos ambientales. El procedimiento esta al día y se mantiene?

☐ Sí, existe un procedimiento y está actualizado.

☐ Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado.

☐ No, el procedimiento no existe.

OBJETIVOS Y METAS

1. ¿Se han establecido objetivos y metas en cada una de las funciones y niveles de importancia dentro de la organización?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas.

☐ No.

2. ¿Requerimientos legales y otros de importancia fueron considerados al establecer objetivos y metas ambientales?

☐ Sí, plenamente.

☐ No.

3. ¿Aspectos ambientales significativos fueron considerados al establecer objetivos y metas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Las opciones tecnológicas, y los requerimientos financieros operacionales y de negocios se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

5. ¿Los puntos de vista de las partes interesadas se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

6. ¿Los objetivos y metas son consistentes con la política ambiental?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente

☐ No.

7. ¿Los objetivos y metas son consistentes con el compromiso de prevenir la contaminación?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL

1. ¿Existe un programa de control ambiental establecido para alcanzar objetivos y metas ambientales?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

2. ¿El programa de control ambiental incluye una designación de responsabilidad para alcanzar objetivos y metas en cada función y nivel de importancia de la organización?

☐ Sí.

☐ Algunas responsabilidades no designadas.

☐ No

3. ¿El programa de administración incluye los medios y el marco de tiempo en el cual los objetivos y metas deberán alcanzarse?

☐ Sí.

☐ Algunos marcos de tiempos no incluidos.

☐ No

4. ¿El programa de control ambiental se aplica a nuevos desarrollos, actividades nuevas o modificadas, productos y servicios, conforme sea apropiado?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN

RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

1. ¿Las funciones, responsabilidad y autoridades están definidas, documentados y comunicados?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿Los recursos esenciales para la puesta en práctica y el control del EMS han sido proporcionados, incluyendo recursos humanos y habilidades especializadas, tecnología y recursos financieros?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿La alta gerencia ha designado un representante (s) de la gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad definido para establecer, poner en práctica y mantener el SGA?

☐ Sí, plenamente.

☐ Algunos representantes no designados.

☐ Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas.

☐ No.

4. ¿Estos representantes reportan a la alta gerencia el desempeño del sistema de administración ambiental para la revisión general y como base para una mejora continua?

☐ Sí, sobre una base programada.

☐ En ocasiones, pero no sobre una base programada.

☐ No

COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

1. ¿Las necesidades de Capacitación han sido identificadas y el personal apropiado ha recibido la capacitación necesaria?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de la importancia de la conformidad de la política ambiental y sus procedimientos y por los requerimientos del EMS?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que el empleado esté conscientes de impactos significativos, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo y los beneficios ambientales del desempeño del personal mejorado?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐

Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de sus papeles y responsabilidades para alcanzar la conformidad con la política ambiental y con los requerimientos del EMS; incluyendo la preparación y respuesta a requerimientos de emergencia?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

5. ¿Los procedimientos están establecidos para hacer conscientes a los empleados de las consecuencias potenciales del incumplimiento de los procedimientos de operación?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

6. ¿El personal que desarrolla tareas que pueden causar impactos ambientales significativos tienen la capacidad para desempeñar sus deberes basados en educación, capacitación y experiencia?

☐ Sí, plenamente competentes.

☐ Parcialmente competentes.

☐ No

7. ¿El entrenamiento o formación está documentado y se le hace seguimiento?

☐ Sí, plenamente.

☐ No.

COMUNICACIÓN

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la comunicación interna acerca de los aspectos ambientales importantes y el SGA?

☐ Sí, los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

2. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para recibir, documentar y responder a comunicaciones importantes de partes interesadas externas en su relación con aspectos ambientales importantes y el SGA?

☐ Sí, los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

3. ¿Los Medios para comunicar información al exterior acerca de aspectos ambientales importantes se han considerado y documentado?

☐ Sí, los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

DOCUMENTACIÓN

1. ¿Se ha establecido y se mantiene información que describe los elementos clave del SGA?

☐ Sí, plenamente.

☐

Parcialmente.

☐ No

2. ¿Se ha establecido y se mantiene información que proporciona dirección a la documentación relativa?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente competentes.

☐ No

CONTROL DE DOCUMENTOS

1. ¿Los procedimientos para controlar todos los documentos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles.

☐ Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles..

☐ Los procedimientos podrían ser mejorados.

☐ Los procedimientos no se han establecido.

2. ¿Estos procedimientos son estudiados con periodicidad, revisados si es necesario y aprobados por el personal autorizado?

☐ Sí, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad.

☐ Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico.

☐ No, los procedimientos no son revisados.

3. ¿Las versiones actuales de documentos importantes están disponibles y en su debida ubicación para el funcionamiento efectivo del SGA?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Los documentos obsoletos se han retirado con prontitud de todas las áreas que utilizan estos documentos?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

5. ¿Los documentos obsoletos retenidos para propósitos legales, o de conservación de conocimientos se han marcado debidamente?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

6. ¿Los documentos son legibles, están fechados y son fácilmente identificables?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

7. ¿Existen procedimientos y responsabilidades establecidas y mantenidas para crear y modificar documentos pertinentes?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían ser mejorados.

☐ No

CONTROL OPERACIONAL

1. ¿Las operaciones y actividades que están asociadas con impactos ambientales importantes y que caen dentro del ámbito de la política ambiental y sus objetivos y metas, han sido identificadas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

2. ¿Los procedimientos relativos a estas actividades se han establecido y se les da mantenimiento para cubrir situaciones que en su ausencia, podrían conducir a desviaciones de la política ambiental y a los objetivos y metas?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos estipulan criterios de operación?

☐ Sí.

☐ No

4. ¿Los procedimientos relacionados con los aspectos ambientales significativos de bienes y servicios de proveedores y contratistas, se han establecido y se les da mantenimiento?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

5. ¿Los procedimientos y requerimientos importantes se comunican a proveedores y contratistas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

1. ¿Los procedimientos que identifican el potencial, y la respuesta a accidentes y situaciones de emergencia se han establecido y se les da mantenimiento?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿Los procedimientos se refieren a la prevención y mitigación de impactos ambientales que puedan asociarse con cualquier accidente o situación de emergencia?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han estudiado y revisado conforme sea necesario, pero en particular después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia?

☐ Sí.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han aprobado periódicamente cuando es práctico?

☐ Sí.

☐ No.

VERIFICACIÓN

SEGUIMIENTO Y MEDICION

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

1. ¿Existen procedimientos establecidos y se les da mantenimiento para monitorear y medir sobre las bases regulares las características clave de las operaciones y las actividades que pueden tener impacto significativo en el medio ambiente?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿El monitoreo y la medición incluye información de registro para rastrear el desempeño, controles de operaciones relevantes y conformidad con objetivos y metas?

☐ Sí, plenamente.

☐

Parcialmente.

☐ No.

3. ¿El equipo de monitoreo es calibrado y mantenido y se lleva un registro del proceso de calibración se conserve por procedimiento?

☐ Sí.

☐ No.

4. ¿Se ha establecido y se mantiene y se mantiene un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales relevantes?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para el manejo y la investigación de inconformidades, para tomar acciones que mitiguen los impactos causados por la inconformidad y para iniciar acción correctiva y preventiva?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿La responsabilidad y la autoridad para esas mismas tareas están definidas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿Cualquier acción correctiva o preventiva es apropiada para la magnitud de impacto ambiental actual o potencial que hay, o podría ocurrir de la inconformidad?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos se modifican para reflejar acciones correctivas y preventivas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

En las auditorías de carácter interno se tiene como fin, determinar inconformidades, y aplicar acciones correctivas y preventivas todo con el fin de mejorar los procedimientos como preparación para las auditorías de certificación.

5. ¿Se han establecido procedimientos que definan requisitos que permitan revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

CONTROL DE REGISTROS

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales?

☐ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿Los registros Ambientales incluyen registros de capacitación, registros de resultados y registros de revisiones gerenciales?

☐ Sí.

☐ No

3. ¿Los registros ambientales son legibles, identificables y rastreables a la actividad, producto o servicio involucrado?

☐ Sí.

☐ No

4. ¿Los registros ambientales son fácilmente obtenibles y están protegidos de daños, deterioro o pérdida?

☐ Sí.

☐ No

5. ¿La historia de retención de los registros está documentada?

☐ Sí.

☐ No

6. ¿Los registros demuestran cumplimiento con la norma?

☐ Sí.

☐ No

AUDITORIA INTERNA

1. ¿Se ha establecido y se mantiene un programa y procedimientos para auditorias SGA periódicas?

☐ Sí, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos.

☐ El programa y sus procedimientos podrían mejorarse.

☐ No se ha establecido un programa y procedimientos.

2. ¿Las auditorias determinan si el SGA se conforma o no a los requerimientos internos para administración ambiental, incluyendo conformidad con los requerimientos de la norma?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

3. ¿Las auditorias determinan si el SGA ha sido puesto en práctica y se le mantiene debidamente o no?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

4. ¿Los resultados de auditorias son presentados a la dirección para su revisión?

☐ Sí.

☐ No

5. ¿Los procedimientos de auditoria cubren el ámbito de la auditoria, frecuencia y metodología, y responsables y requerimientos para realizar auditorias y reportar resultados?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. ¿La alta dirección revisa periódicamente el SGA para asegurar su carácter apropiado y efectividad?

☐ Sí, sobre una base programada.

☐ En ocasiones, pero no sobre bases regulares.

☐ No

2. ¿La información necesaria se recolecta y proporciona para permitir que la dirección desarrolle la evaluación?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

3. ¿La dirección evalúa la necesidad de cambios en la Política ambiental, sus objetivos y en el EMS, como se indica en los resultados de la auditoria EMS, cambiando las circunstancias y el compromiso hacia una mejora constante?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

Tabla 4 Escala de Calificación Análisis de brecha

PONDERACIÓN DE ANÁLISIS DE BRECHA	
TIPO DE RESPUESTA	PUNTAJE
Si la respuesta es Positiva a los requerimientos de la Norma ISO 14001	2
Si la respuesta cumple en algunos aspectos con los requerimientos de la Norma ISO 14001	1
Si la respuesta no cumple con los requerimientos de la Norma	0

Fuente: Autor

Tabla 5 Evaluación Análisis de Brecha General

GENERAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
La organización ha establecido un sistema de control ambiental (EMS) que cumple con los requerimientos de la Norma.	0	A pesar de que la compañía es consiente de la importancia del medio ambiente y el impacto que sus operaciones causan sobre él; en la actualidad no cuenta con un sistema de control ambiental definido, uno de los objetivos de la aplicación de la norma es establecer este sistema e implementarlo a futuro.
TOTAL	0/303	
% Cumplimiento	0%	

Fuente: Autor

RESULTADOS PLANIFICACIÓN

Tabla 6 Evaluación Análisis de Brecha Política Ambiental

PLANIFICACIÓN		
POLÍTICA AMBIENTAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
La alta gerencia ha definido la política ambiental de la organización.	576	DGF cuenta con una política SGC definida que contempla la variable ambiental y todos los aspectos que debe tener una política de gestión. DGF pretende establecer una política integrada de Gestión.
La política ambiental es apropiada y considera la naturaleza, la escala y los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización.	288	La política de calidad de la compañía considera la naturaleza, la escala pero no tiene en cuenta los impactos ambientales debido que aun no se han analizado en la compañía.

PLANIFICACIÓN		
POLÍTICA AMBIENTAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
La política ambiental incluye un compromiso por la mejora continua.	585	La política del SGC cuenta con el compromiso de mejora continua.
La política ambiental incluye un compromiso para prevenir la contaminación.	0	La política con la que actualmente cuenta la compañía no contempla el compromiso de prevenir la contaminación.
La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos ambientales aplicables.	23	La política con la que actualmente cuenta la compañía no contempla el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos ambientales aplicables.
La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con los requerimientos suscritos por la organización.	14	La política con la que actualmente cuenta la compañía no contempla el compromiso de cumplir con los requerimientos suscritos por la organización.
La política ambiental proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales.	0	Aun no se tienen definidos los objetivos y metas ambientales.
La política ambiental esta documentada y esta puesta en práctica.	296	La política de calidad de la compañía se encuentra documentada y al interior de la organización trata de ser puesta en marcha, sin embargo aun no contempla la variable ambiental de acuerdo a los requerimientos de la NTC ISO 14001.
La política ambiental se mantiene y comunica a todos los empleados.	296	La política se mantiene pero no todos los empleados de la compañía la conocen.
La política ambiental esta disponible para el público.	32	La política se encuentra publicada en la pagina de Intranet de la compañía y esto no garantiza que se encuentre disponible para el publico.
TOTAL	2110/6060	
% Cumplimiento	35%	

Fuente: Autor

Tabla 7 Evaluación Análisis de Brecha Aspectos Ambientales

PLANIFICACIÓN		
ASPECTOS AMBIENTALES		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Existe un procedimiento establecido y mantenido para identificar los aspectos ambientales de la organización con el fin de determinar cuáles aspectos tienen un impacto significativo en el medio ambiente.	0	Actualmente la compañía no cuenta con un procedimiento propio para identificar y evaluar aspectos ambientales. Cuenta con un Procedimiento establecido por la Regional.
Los aspectos significativos son considerados al establecer objetivos ambientales	0	DGF actualmente no cuenta con objetivos ambientales definidos.
En la organización se encuentran identificados los aspectos ambientales en las actividades y servicios.	296	Dentro de la organización se cuenta actualmente con solo algunos de los aspectos ambientales definidos producto de las mismas operaciones que a diario se presentan.
La información relativa a aspectos ambientales se mantiene al día.	0	No se mantiene al día porque a penas se esta trabajando para que los empleados entiendan el concepto de aspecto ambiental y los aprendan a identificar.
En la organización se encuentran identificados los impactos ambientales en las actividades y servicios.	0	Actualmente no se cuenta con ningún impacto ambiental definido.
En la organización se cuenta con un sistema de valoración de aspectos ambientales e identificación de aspectos significativos.	0	Actualmente no se cuenta con ningún sistema de valoración de aspectos ambientales e identificación de aspectos significativos.
TOTAL	296/3636	
% Cumplimiento	8.1%	

Fuente: Autor

Tabla 8 Evaluación Análisis de Brecha Requisitos Legales.

PLANIFICACIÓN		
REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se ha establecido un procedimiento para identificar y tener un acceso a requerimientos legales y otros a los cuales la organización suscribe, que son directamente aplicables a los impactos ambientales. El procedimiento esta al día y se mantiene.	0	Actualmente la compañía no cuenta con un procedimiento propio para identificar y tener un acceso a requerimientos legales y otros a los cuales la organización suscribe. Cuenta con un Procedimiento establecido por la Regional.
TOTAL	0/303	
% Cumplimiento	0%	

Fuente: Autor

Tabla 9 Evaluación Análisis de Brecha Objetivos y Metas

PLANIFICACIÓN		
OBJETIVOS Y METAS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se han establecido objetivos y metas en cada una de las funciones y niveles de importancia dentro de la organización.	301	En la organización se cuenta con objetivos y metas establecidas sin embargo aun no se cuenta con objetivos y metas relacionados con la parte ambiental.
Requerimientos legales y otros de importancia fueron considerados al establecer objetivos y metas ambientales.	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.
Aspectos ambientales significativos fueron considerados al establecer objetivos y metas	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.
Las opciones tecnológicas, y los requerimientos financieros operacionales y de negocios se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas.	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.

PLANIFICACIÓN		
OBJETIVOS Y METAS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los puntos de vista de las partes interesadas se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas.	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.
Los objetivos y metas son consistentes con la política ambiental.	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.
Los objetivos y metas son consistentes con el compromiso de prevenir la contaminación.	0	Al no tener definidos objetivos y metas ambientales, se asume que no se ha tenido en cuenta ningún aspecto.
TOTAL	301/4242	
% Cumplimiento	7.1%	

Fuente: Autor

Tabla 10 Evaluación Análisis de Brecha Programas de Control Ambiental

PLANIFICACIÓN		
PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Existe un programa de control ambiental establecido para alcanzar objetivos y metas ambientales.	301	Actualmente se cuenta con un programa de recolección de papel (aunque de manera desordena y sin ser separado) se tiene este programa con el fin de vender el papel y algunos otros materiales reciclables. (Programa no controlado)
El programa de control ambiental incluye una designación de responsabilidad para alcanzar objetivos y metas en cada función y nivel de importancia de la organización.	275	Solo se tiene como responsable al departamento Administrativo quien consigue al proveedor y vende el material, dentro de las áreas de la organización no existe ningún otro tipo de responsable.
El programa de administración incluye los medios y el marco de tiempo en el cual los objetivos y metas deberán alcanzarse.	405	El programa no controlado con el que se cuenta en la actualidad, cuenta con los medios apropiados, el recurso y los tiempos para lograrlos. Aunque no se encuentra formalmente establecido

PLANIFICACIÓN		
PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
El programa de control ambiental se aplica a nuevos desarrollos, actividades nuevas o modificadas, productos y servicios, conforme sea apropiado.	293	El programa no controlado se aplica a nuevos desarrollos y muchos cambios que se necesitan.
TOTAL	1274/2424	
% Cumplimiento	52,6%	

Fuente: Autor

RESULTADOS IMPLEMENTACION

Tabla 11 Evaluación Análisis de Brecha Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Las funciones, responsabilidad y autoridades están definidas, documentados y comunicados	300	Las responsabilidades en la actualidad se encuentran definidas hasta la persona encargada del manejo de calidad en la compañía. Cada Procedimiento tiene un responsable definido.
Los recursos esenciales para la puesta en práctica y el control del EMS han sido proporcionados, incluyendo recursos humanos y habilidades especializadas, tecnología y recursos financieros	309	La organización cuenta con la disponibilidad y el dinero necesario para invertir en la mejora ambiental. Los recursos tecnológicos serán definidos de acuerdo a las necesidades y a un análisis costo beneficio por un especialista.
La alta gerencia ha designado un representante(s) de la gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad definidos para establecer, poner en práctica y mantener el EMS.	294	Están definidas hasta la persona encargada de Calidad y se van a ampliar mediante la elaboración de cursos de manejo de la norma y formación de auditores.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Estos representantes reportan a la alta gerencia el desempeño del sistema de administración ambiental para la revisión general y como base para una mejora continua.	302	Esto se hace como base para el mejoramiento continuo del SGC bajo la norma ISO 9001, y dentro del SGA se pretende implementar y mantener.
TOTAL	1205/2424	
% Cumplimiento	50%	

Fuente: Autor

Tabla 12 Evaluación Análisis de Brecha Competencia, Formación y toma de conciencia.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Las necesidades de Capacitación han sido identificadas y el personal apropiado ha recibido la capacitación necesaria.	20	A pesar que dentro de la compañía se tienen establecidos planes de capacitación para el personal, aun no se cuenta con uno específico para aquellas área que mas afectan el medio ambiente.
Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de la importancia de la conformidad de la política ambiental y sus procedimientos y por los requerimientos del EMS.	16	Aun no se tiene definida la política integrada de calidad y los procedimientos en los que se establezca claramente los parámetros que exige la norma.
Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que el empleado esté consciente de impactos significativos, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo y los beneficios ambientales del desempeño del personal mejorado.	15	Aun no se tienen identificados plenamente los procedimientos para la identificación de aspectos e impactos ambientales. Pero dentro de los planes para la implementación de la norma se tiene en cuenta el recurso humano y su importancia en el desarrollo del SGA.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de sus papeles y responsabilidades para alcanzar la conformidad con la política ambiental y con los requerimientos del EMS; incluyendo la preparación y respuesta a requerimientos de emergencia.	28	Aun no se cuenta en la compañía con los procedimientos para el SGA.
Los procedimientos están establecidos para hacer conscientes a los empleados de las consecuencias potenciales del incumplimiento de los procedimientos de operación.	296	Los procedimientos con los que actualmente cuenta la compañía están establecidos de manera sencilla y fácil de entender, lo que hace que cualquier empleado los entienda y aplique de manera correcta. Implícitamente hace conscientes a los empleados de las consecuencias que conllevan el no hacer las cosas como anteriormente se establecieron.
El personal que desarrolla tareas que pueden causar impactos ambientales significativos tienen la capacidad para desempeñar sus deberes basados en educación, capacitación y experiencia.	18	Aun no se tiene conocimiento pleno en la compañía de las personas que pueden causar impactos ambientales.
El entrenamiento o formación esta documentado y se le hace seguimiento.	580	Se encuentran documentados en el procedimiento DDAO/AMLA/COMM-01
TOTAL	973/4242	
% Cumplimiento	22,9%	

Fuente: Autor

Tabla 13 Evaluación Análisis de Brecha Comunicación

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
COMUNICACION.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la comunicación interna acerca de los aspectos ambientales importantes.	316	Están definidas en el procedimiento DGF/AMLA/COMM-04 aunque aun no se tenga definido las comunicaciones referentes a la parte ambiental.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
COMUNICACION.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para recibir, documentar y responder a comunicaciones importantes de partes interesadas externas en su relación con aspectos ambientales importantes y el EMS.	289	Se tiene el procedimiento Gestión del Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01. Aunque este no contemple los aspectos ambientales.
Los Medios para comunicar información al exterior acerca de aspectos ambientales importantes se han considerado y documentado.	2	Aun no se tiene definido si se comunica externamente esta información.
TOTAL	607/1818	
% Cumplimiento	33.3%	

Fuente: Autor

Tabla 14 Evaluación Análisis de Brecha Documentación

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
DOCUMENTACIÓN.		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se ha establecido y se mantiene información que describe los elementos clave del EMS.	299	La organización cuenta con procedimientos documentados tales como: Acciones Correctivas y Preventivas, Auditorías Internas (Intranet), Capacitación y Entrenamiento DDAO/AMLA/UMAN-04; sin embargo no cuenta con procedimientos para determinación de Aspectos Ambientales, Identificación de Aspectos Legales, Medición y Monitoreo para Colombia, se cuenta con procedimientos para el AMLA (Establecidos en Perú y Chile).
Se ha establecido y se mantiene información que proporciona dirección a la documentación relativa.	0	Gran cantidad de la documentación aun no ha sido establecida.
TOTAL	299/1212	
% Cumplimiento	25%	

Fuente: Autor

Tabla 15 Evaluación Análisis de Brecha Control de Documentos

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
CONTROL DE DOCUMENTOS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los procedimientos para controlar todos los documentos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles.	601	Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01
Estos procedimientos son estudiados con periodicidad, revisados si es necesario y aprobados por el personal autorizado.	606	Se cuenta con el Procedimiento de Mejora Continua DGF/AMLA/RC&I-03 y el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01
Las versiones actuales de documentos importantes están disponibles y en su debida ubicación para el funcionamiento efectivo del EMS.	303	El personal dentro de la organización no tiene mucho conocimiento sobre Intranet, lugar en el que se encuentran todos los procedimientos, Documentos e Instructivos.
Los documentos obsoletos se han retirado con prontitud de todas las áreas que utilizan estos documentos.	606	Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01
Los documentos obsoletos retenidos para propósitos legales, o de conservación de conocimientos se han marcado debidamente.	606	Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01
Los documentos son legibles, están fechados y son fácilmente identificables	606	En la Página de Intranet de la compañía esto se puede evidenciar fácilmente en el portal BPO Calidad.
Existen procedimientos y responsabilidades establecidas y mantenidas para crear y modificar documentos pertinentes	601	Se cuenta con el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01
TOTAL	3929/4242	
% Cumplimiento	92.6%	

Fuente: Autor

Tabla 16 Evaluación Análisis de Brecha Control Operacional

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
CONTROL OPERACIONAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Las operaciones y actividades que están asociadas con impactos ambientales importantes y que caen dentro del ámbito de la política ambiental y sus objetivos y metas, han sido identificadas.	0	No se han identificado las actividades asociadas a los aspectos ambientales significativos.
Los procedimientos relativos a estas actividades se han establecido y se les da mantenimiento para cubrir situaciones que en su ausencia, podrían conducir a desviaciones de la política ambiental y a los objetivos y metas.	0	Aun no se ha establecido los procedimientos para el SGA.
Los procedimientos estipulan criterios de operación.	0	Aun no se ha establecido los procedimientos para el SGA.
Los procedimientos relacionados con los aspectos ambientales significativos de bienes y servicios de proveedores y contratistas, se han establecido y se les da mantenimiento.	0	Aun no se ha hecho un análisis completo a proveedores y contratistas con respecto a sus aspectos ambientales y la importancia de mitigar sus impactos.
Los procedimientos y requerimientos importantes se comunican a proveedores y contratistas.	0	No se ha dado a conocer ninguna parte del SGA a proveedores y contratistas.
TOTAL	0/3030	Fuente: Autor
% Cumplimiento	0%	

Tabla 17 Evaluación Análisis de Brecha Preparación ante emergencias

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los procedimientos que identifican el potencial, y la respuesta a accidentes y situaciones de emergencia se han establecido y se les da mantenimiento.	592	La persona encargada del área de Salud Ocupacional en la organización tiene establecidos Programas de Respuesta ante Emergencias que incluyen simulacros.

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN		
PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los procedimientos se refieren a la prevención y mitigación de impactos ambientales que puedan asociarse con cualquier accidente o situación de emergencia.	299	Los Programas de Respuesta ante Emergencias incluyen Emergencias como derrames de sustancias peligrosas y contaminantes al Medio Ambiente en ZF, BN y DA. Se cuenta con un KIT de derrames.
Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han estudiado y revisado conforme sea necesario, pero en particular después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia.	606	Los Programas de Respuesta a Emergencias se han revisado teniendo en cuenta las consecuencias que podrían presentarse de acuerdo a casos presentados en otras organizaciones bajo situaciones similares; se han establecido los cambios y se ha mejorado.
Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han aprobado periódicamente cuando es práctico.	606	Dentro de las políticas que se tienen en la compañía se encuentra contemplada la aprobación por parte del responsable de cada procedimiento antes de ser publicado.
TOTAL	2103/2424	
% Cumplimiento	86.8%	

Fuente: Autor

RESULTADOS VERIFICACIÓN

**Tabla 18 Evaluación Análisis de Brecha Seguimiento y Medición
Evaluación del Cumplimiento Legal**

VERIFICACIÓN		
SEGUIMIENTO Y MEDICION EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Existen procedimientos establecidos y se les da mantenimiento para monitorear y medir sobre las bases regulares las características clave se las operaciones y las actividades que pueden tener impacto significativo en el medio ambiente.	0	Aun no se han establecido procedimientos en Colombia relacionados con Aspectos Ambientales, su evaluación e impactos. Cuenta con Procedimientos establecidos por la Regional y algunos países.
El monitoreo y la medición incluye información de registro para rastrear el desempeño, controles de operaciones relevantes y conformidad con objetivos.	0	Aun no se han establecido objetivos y metas así como los procedimientos en Colombia relacionados con Aspectos Ambientales, su evaluación e impactos. Aun no se han establecidos registros referentes a la parte ambiental.

VERIFICACIÓN		
SEGUIMIENTO Y MEDICION EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
El equipo de monitoreo es calibrado y mantenido y se lleva un registro del proceso de calibración se conserve por procedimiento.	0	Aun no se han establecido monitoreos para mitigar los impactos ambientales.
Se ha establecido y se mantiene y se mantiene un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales relevantes.	0	No se cuenta con un procedimiento para medir el cumplimiento de la legislación que aplica a la organización en la parte ambiental
TOTAL	0/2424	
% Cumplimiento	0%	

Fuente: Autor

Tabla 19 Evaluación Análisis de Brecha No Conformidad, Acción Correctiva y Acción Preventiva

VERIFICACIÓN		
NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para el manejo y la investigación de inconformidades, para tomar acciones que mitiguen los impactos causados por la inconformidad y para iniciar acción correctiva y preventiva.	596	En la compañía se encuentra definido el procedimiento Acciones Correctivas DGF/AMLA/CARE-02
La responsabilidad y la autoridad para esas mismas tareas están definidas.	594	Están definidos como Responsabilidad y Autoridad. Se estableció que cada persona dueña del procedimiento es responsable del mismo.
Cualquier acción correctiva o preventiva es apropiada para la magnitud de impacto ambiental actual o potencial que hay, o podría ocurrir de la inconformidad.	312	Aunque aun no se cuenta con la definición clara de impactos ambientales; la organización esta en capacidad de establecer acciones correctivas y preventivas de toda índole. Teniendo en cuenta las razones sociales de DGF se puede afirmar que el impacto ambiental que esta ocasiona no representa un grado de Significancia alto.

VERIFICACIÓN		
NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Los procedimientos se modifican para reflejar acciones correctivas y preventivas.	606	En las auditorias de carácter interno se tiene como fin, determinar inconformidades, y aplicar acciones correctivas y preventivas todo con el fin de mejorar los procedimientos como preparación para las auditorias de certificación.
Se han establecido procedimientos que definan requisitos que permitan revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas.	606	En la compañía se encuentra definido el procedimiento Acciones Correctivas DGF/AMLA/CARE-02
TOTAL	2714/3030	
% Cumplimiento	90%	

Fuente: Autor

Tabla 20 Evaluación Análisis de Brecha Control de Registros

VERIFICACIÓN		
CONTROL DE REGISTROS		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales.	260	Aun no se cuenta con procedimientos relacionados con los registros y disposición ambientales, sin embargo ya se cuenta con procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales. Procedimiento Control de Registros DGF/AMLA/COMM-02
Los registros Ambientales incluyen registros de capacitación, registros de resultados y registros de revisiones gerenciales.	540	DGF cuenta con registros de capacitación, registros de resultados y revisiones gerenciales que se pueden adaptar a los Ambientales.
Los registros ambientales son legibles, identificables y rastreables a la actividad, producto o servicio involucrado.	466	DGF estableció que los registros deben ser legibles, identificables y rastreables.
Los registros ambientales son fácilmente obtenibles y están protegidos de daños, deterioro o pérdida.	466	Se tiene establecido el Procedimiento Control de Registros DGF/AMLA/COMM-02.
La historia de retención de los registros está documentada.	444	Se tiene establecido el Procedimiento Control de Registros DGF/AMLA/COMM-02.
Los registros demuestran cumplimiento con la norma.	502	Aun no están totalmente identificados los registros ambientales.
TOTAL	2678/3636	
% Cumplimiento	74%	

Fuente: Autor

Tabla 21 Evaluación Análisis de Brecha Auditoria Interna

VERIFICACIÓN		
AUDITORIA INTERNA		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
Se ha establecido y se mantiene un programa y procedimientos para auditorias EMS periódicas.	303	En este momento la compañía se encuentra designando y capacitando un grupo de personas como auditores internos en el área medio ambiental.
Las auditorias determinan si el EMS se conforma o no a los requerimientos internos para administración ambiental, incluyendo conformidad con los requerimientos de la norma.	290	Las auditorias están determinadas dentro del procedimiento Auditoria Interna DGF/AMLA/RC&I-04 sin embargo estas aun no contemplan la variable ambiental y por tanto no se puede evaluar al conformidad con los requerimientos de la norma.
Las auditorias determinan si el EMS ha sido puesto en práctica y se le mantiene debidamente o no.	11	Aun no se cuenta con la Definición de Auditorias especificas para el EMS.
Los resultados de auditorias son presentados a la dirección para su revisión.	582	Se encuentra contemplado dentro del procedimiento Auditoria Interna DGF/AMLA/RC&I-04.
Los procedimientos de auditoria cubren el ámbito de la auditoria, frecuencia y metodología, y responsables y requerimientos para realizar auditorias y reportar resultados.	581	Se encuentra contemplado dentro del procedimiento Auditoria Interna DGF/AMLA/RC&I-04.
TOTAL	1767/3030	
% Cumplimiento	58,3%	

Fuente: Autor

Tabla 22 Evaluación Análisis de Brecha Revisión por la Dirección

VERIFICACIÓN		
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
La alta dirección revisa periódicamente el EMS para asegurar su carácter apropiado y efectividad	606	La organización es consiente de los beneficios que trae consigo la implementación de un SGA; aunque aun no se encuentre establecido en Colombia, la revisión por la dirección se encuentra incorporada en el procedimiento DGF/CO/RC&I-02.
La información necesaria se recolecta y proporciona para permitir que la dirección desarrolle la	606	El personal de la compañía será capacitado de manera adecuada para que se recolecte la información de manera adecuada.

VERIFICACIÓN		
REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN		
PREGUNTA	PUNTAJE	EXPLICACIÓN
evaluación.		
La dirección evalúa la necesidad de cambios en la Política ambiental, sus objetivos y en el EMS, como se indica en los resultados de la auditoria EMS, cambiando las circunstancias y el compromiso hacia una mejora constante.	606	El compromiso de la dirección contempla esa variable.
TOTAL	1818/181	Fuente: Autor
% Cumplimiento	100%	

RESULTADOS

Tabla 23 Resultados del Análisis de Brecha

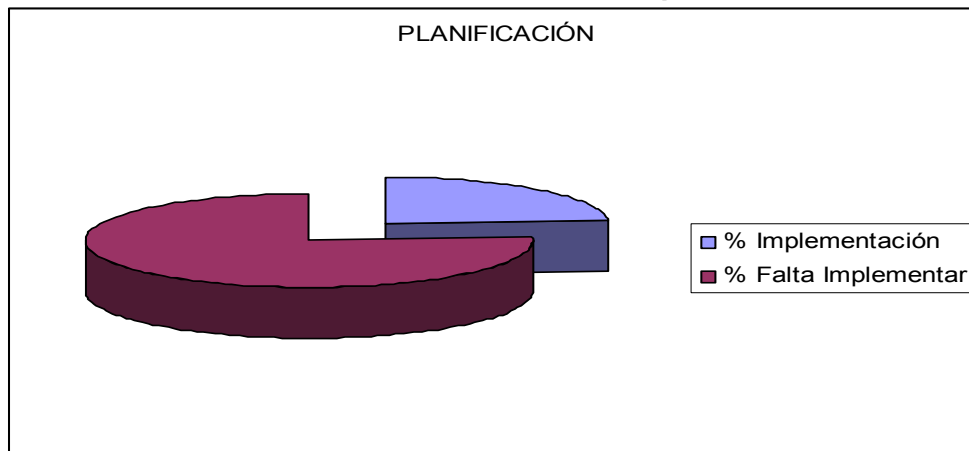
REQUISITO	MAX PUNTAJE	PUNTAJE OBTENIDO	% APLICACIÓN
PLANIFICACIÓN			
Política Ambiental	6060	2110	35%
Aspectos Ambientales	3636	296	8.1%
Requisitos Legales Y Otros Requisitos	606	0	0%
Objetivos Y Metas	4242	301	7.1%
Programas De Control Ambiental	2424	1274	52.60%
TOTAL PLANIFICACIÓN	16968	3981	23.5%
IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN			
Recursos, Funciones, Responsabilidad Y Autoridad.	2424	1205	49,70%
Competencia, Formación Y Toma De Conciencia	4242	973	22,90%
Comunicación	1818	607	33.4%
Documentación	1212	299	24,70%
Control De Documentos	4242	3929	92.6%
Control Operacional	3030	0	0%
Preparación Y Respuesta A Emergencias	2424	2103	86.8%
TOTAL IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	19392	9116	47%
VERIFICACION			
Seguimiento Y Medición	2424	0	0%
Evaluación Del Cumplimiento Legal			
No Conformidad, Acción Correctiva Y Acción Preventiva	3030	2714	89,60%
Control De Registros	3636	2678	73,70%
Auditoria Interna	3030	1767	58,30%
Revisión Por La Dirección	1818	1818	100%
TOTAL VERIFICACION	13938	8977	64.1%

Fuente: Autor

La empresa tiene implementado a nivel general 22074 puntos de 50298 puntos para un total del 43.88%.

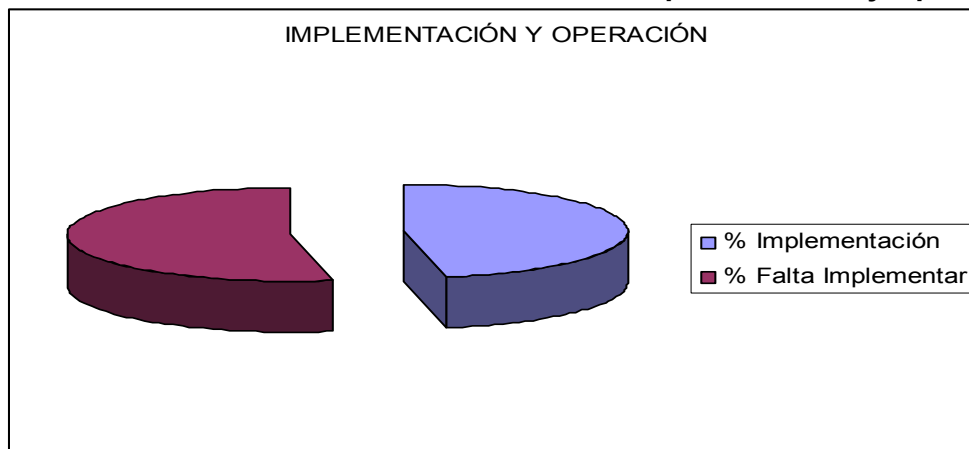
ANÁLISIS DE RESULTADOS

Gráfico 1 Resultados del Análisis de Brecha para Planificación



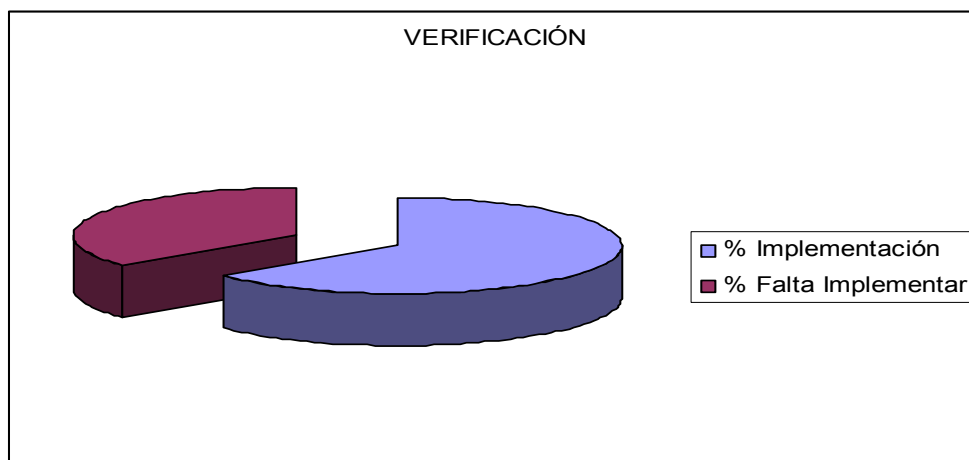
Fuente: Autor

Gráfico 2 Resultados de Análisis de Brecha Implementación y Operación



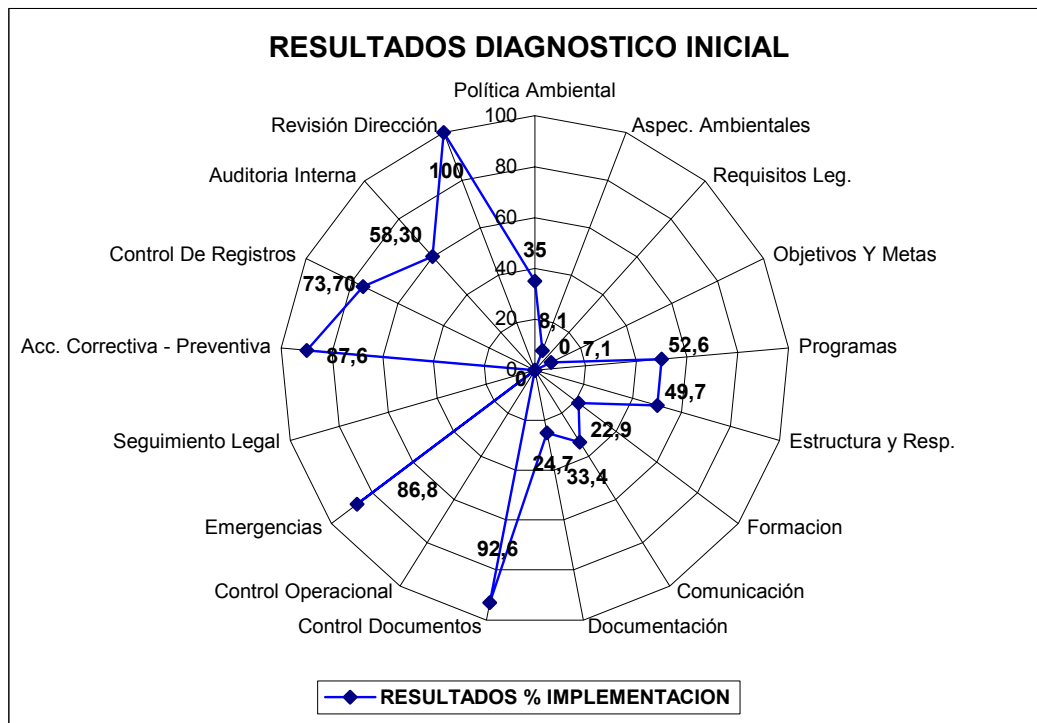
Fuente: Autor

Gráfico 3 Resultados de Análisis de Brecha Verificación



Fuente: Autor

Grafico 4 Resultados Análisis de Brecha



Fuente: Autor

De acuerdo a los resultados obtenidos de este diagnostico, la parte de la Planificación obtuvo un 23.50% correspondientes principalmente al poco cumplimiento con el que encuentran requisitos como; Requisitos Legales y otros Requisitos (0%) y los objetivos y Metas (7.10%), esto debido a que aun no se tiene totalmente identificada la normatividad que aplica a este tipo de organizaciones (referente a la parte ambiental), además de que en la actualidad no se cuenta con ningún objetivo y meta ligada con la parte ambiental.

Los aspectos ambientales aun no han sido definidos claramente y el PIG aunque nombra la parte ambiental, esta no contempla aspectos como la prevención de la contaminación, el cumplimiento de los requisitos legales y además no ha sido difundida de una manera adecuada.

La Política Integrada de Gestión (PIG) no se encuentra a disposición del público, esta ubicada en la página de Intranet de la compañía y según lo observado e indagado, en gran parte de la compañía no se tiene conocimiento sobre la forma de como navegar en esta página.

La PIG no es conocida por las parte interesadas, Clientes, Proveedores y Público en General.

La organización cuenta actualmente con programas incompletos y mal definidos, estos deben ser revisados y replanteados.

Lo referente a la parte de Implementación y Operación un 47.00% demuestra lo regular que se encuentra la compañía en lo referente a este aspecto, el requisito Control Operacional con un 0% deja al descubierto que en la organización actualmente no se tienen identificado las actividades asociadas a los aspectos ambientales significativos y además no se ha dado a conocer ninguna parte del SGA a proveedores y contratistas.

En lo referente a la documentación la organización cuenta con procedimientos planteados para el AMLA, sin embargo actualmente DHL no cuenta con procedimientos propios para Determinación de Aspectos Ambientales e Identificación de Aspectos Legales.

Hace falta por parte de la compañía establecer campañas de concientización y formación al todo el personal en la parte ambiental.

La organización se encuentra muy bien preparada ante cualquier emergencia que pueda presentarse, el personal de salud ocupacional tiene los conocimientos y de manera adecuada mediante conferencias y simulacros se lo hace saber a todo el personal; sin embargo falta aplicar la parte ambiental.

Verificación corresponde al aspecto en donde el porcentaje de cumplimiento es más alto (64,10%), esto debido a la gran similitud que tienen estos requisitos con los de la ISO 9001, la compañía cuenta con un cumplimiento alto en el requisito Auditorías Internas (58,30%), así como en Revisión por la Dirección; por el contrario el requisito relacionado con Seguimiento y Medición Evaluación del Cumplimiento Legal no se encuentra implementado, esto debido a que la compañía Actualmente no cuenta con la definición de las variables para monitorear el desempeño ambiental así como con indicadores para medir los objetivos y las metas ambientales y a su vez no se cuenta con un procedimiento para medir el cumplimiento de la legislación que aplica a la organización en la parte ambiental.

DHL cuenta con procedimientos perfectamente definidos para la Determinación de No Conformidades, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, así como para el control de registros.

Los porcentajes de implementación se presentan debido a la relación que tiene algunos de los numerales de la NTC ISO 9001:2000 y la NTC ISO 14001:2004.

DHL Global Forwarding se encuentra certificado bajo la NTC ISO 9001:2000 y algunos de los requisitos de dicha norma se aplican al diseño e implementación de la NTC ISO 14001:2004 como se exponen a continuación en las tablas en las que se relacionan los requisitos de la norma ISO 14001:2004 Vs ISO 9001:2000 e ISO 9001:2000 Vs ISO 14001:2004.

Tabla 24 Requisitos ISO 14001:2004 Vs ISO 9001:2000

ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
Requisitos del sistema de gestión ambiental (título solamente)	4	4	Sistema de gestión de la calidad (título solamente)
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Política ambiental	4.2	5.1 5.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Política de la calidad Mejora continua
Planificación (título solamente)	4.3	5.4	Planificación (título solamente)
Aspectos ambientales	4.3.1	5.2 7.2.1 7.2.2	Enfoque al cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto Revisión de los requisitos relacionados con el producto
Requisitos legales y otros requisitos	4.3.2	5.2 7.2.1	Enfoque hacia el cliente Determinación de los requisitos relacionados con el producto
Objetivos, metas y programas	4.3.3	5.4.1 5.4.2 8.5.1	Objetivos de calidad Planificación del sistema de gestión de la calidad Mejora continua
Implementación y operación (título solamente)	4.4	7	Realización del producto (título solamente)
Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad	4.4.1	5.1 5.5.1 5.5.2 6.1 6.3	Compromiso de la dirección Responsabilidad y autoridad Representante de la dirección Provisión de recursos Infraestructura
Competencia, formación y toma de conciencia	4.4.2	6.2.1 6.2.2	(Recursos humanos) Generalidades Competencia, toma de conciencia y formación.
Comunicación	4.4.3	5.5.3 7.2.3	Comunicación interna Comunicación con el cliente
Documentación	4.4.4	4.2.1	(Requisitos de la documentación) Generalidades
Control de documentos	4.4.5	4.2.3	Control de documentos
Control operacional	4.4.6	7.1 7.2.1 7.2.2 7.3.1 7.3.2 7.3.3 7.3.4 7.3.5 7.3.6 7.3.7 7.4.1 7.4.2 7.4.3 7.5.1 7.5.2 7.5.5	Planificación de la realización del producto Determinación de los requisitos relacionados con el producto Revisión de los requisitos relacionados con el producto Planificación del diseño y desarrollo Elementos de entrada para el diseño y desarrollo Resultados del diseño y desarrollo Revisión del diseño y desarrollo Verificación del diseño y desarrollo Validación del diseño y desarrollo Control de los cambios de diseño y desarrollo Proceso de compras Información de las compras Verificación de los productos comprados Control de la producción y prestación del servicio Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio Preservación del producto
Preparación y respuesta ante emergencias	4.4.7	8.3	Control del producto no conforme
Verificación (título solamente)	4.5	8	Medición, análisis y mejora (título solamente)
Seguimiento y medición	4.5.1	7.6 8.1 8.2.3 8.2.4 8.4	Control de dispositivos de seguimiento y medición (Medición, análisis y mejora) Generalidades Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto Análisis de datos

ISO 14001:2004		ISO 9001:2000	
Evaluación del cumplimiento legal	4.5.2	8.2.3 8.2.4	Seguimiento y medición de los procesos Seguimiento y medición del producto
No conformidad, acción correctiva y acción preventiva	4.5.3	8.3 8.4 8.5.2 8.5.3	Control del producto no conforme Análisis de datos Acción correctiva Acción preventiva
Control de los registros	4.5.4	4.2.4	Control de registros
Auditoría interna	4.5.5	8.2.2	Auditoría interna
Revisión por la dirección	4.6	5.1 5.6 5.6.1 5.6.2 5.6.3 8.5.1	Compromiso de la dirección Revisión por la dirección (título solamente) Generalidades Información para la revisión Resultados de la revisión Mejora continua

Fuente: ISO 14001:2004

Tabla 25 Requisitos ISO 9001:2000 Vs ISO 14001:2004

ISO 9001:2000			ISO 14001:2004
Sistema de gestión de la calidad (título solamente)	4	4	Requisitos del sistema de gestión ambiental
Requisitos generales	4.1	4.1	Requisitos generales
Requisitos de la documentación (título solamente)	4.2		
Generalidades	4.2.1	4.4.4	Documentación
Manual de la calidad	4.2.2		
Control de documentos	4.2.3	4.4.5	Control de documentos
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	Control de los registros
Responsabilidad de la dirección (título solamente)	5		
Compromiso de la dirección	5.1	4.2 4.4.1	Política ambiental Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Enfoque al cliente	5.2	4.3.1 4.3.2 4.6	Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Revisión por la dirección
Política de la calidad	5.3	4.2	Política ambiental
Planificación (título solamente)	5.4	4.3	Planificación (título solamente)
Objetivos de la calidad	5.4.1	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Planificación del sistema de gestión de la calidad	5.4.2	4.3.3	Objetivos, metas y programas
Responsabilidad, autoridad y comunicación (título solamente)	5.5		
Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Comunicación interna	5.5.3	4.4.3	Comunicación
Revisión por la dirección (título solamente)	5.6		
Generalidades	5.6.1	4.6	Revisión por la dirección
Información para la revisión (título solamente)	5.6.2	4.6	Revisión por la dirección
Resultados de la revisión	5.6.3	4.6	Revisión por la dirección
Gestión de los recursos (título solamente)	6		
Provisión de recursos	6.1	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Recursos humanos (título solamente)	6.2		
Generalidades	6.2.1	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Competencia, toma de conciencia y formación.	6.2.2	4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia
Infraestructura	6.3	4.4.1	Recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
Ambiente de trabajo	6.4		
Realización del producto (título solamente)	7	4.4	Implementación y operación
Planificación de la realización del producto	7.1	4.4.6	Control operacional
Procesos relacionados con el cliente (título solamente)	7.2		
Determinación de los requisitos relacionados con el producto	7.2.1	4.3.1 4.3.2 4.4.6	Aspectos ambientales Requisitos legales y otros requisitos Control operacional
Revisión de los requisitos relacionados con el producto	7.2.2	4.3.1 4.4.6	Aspectos ambientales Control operacional

ISO 9001:2000			ISO 14001:2004
Comunicación con el cliente	7.2.3	4.4.3	Comunicación
Diseño y desarrollo (título solamente)	7.3		
Planificación del diseño y desarrollo	7.3.1	4.4.6	Control operacional
Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	7.3.2	4.4.6	Control operacional
Resultados del diseño y desarrollo	7.3.3	4.4.6	Control operacional
Revisión del diseño y desarrollo	7.3.4	4.4.6	Control operacional
Verificación del diseño y desarrollo	7.3.5	4.4.6	Control operacional
Validación del diseño y desarrollo	7.3.6	4.4.6	Control operacional
Control de los cambios del diseño y desarrollo	7.3.7	4.4.6	Control operacional
Compras (título solamente)	7.4		
Proceso de compras	7.4.1	4.4.6	Control operacional
Información de compras	7.4.2	4.4.6	Control operacional
Verificación de los productos comprados	7.4.3	4.4.6	Control operacional
Producción y prestación del servicio (título solamente)	7.5		
Control de la producción y de la prestación del servicio	7.5.1	4.4.6	Control operacional
Validación de los procesos de producción y prestación del servicio	7.5.2	4.4.6	Control operacional
Identificación y trazabilidad	7.5.3		
Propiedad del cliente	7.5.4		
Preservación del producto	7.5.5	4.4.6	Control operacional
Control de los dispositivos de seguimiento y medición	7.6	4.5.1	Seguimiento y medición
Medición, análisis y mejora (título solamente)	8	4.5	Verificación
Generalidades	8.1	4.5.1	Seguimiento y medición
Seguimiento y medición (título solamente)	8.2		
Satisfacción del cliente	8.2.1		
Auditoría Interna	8.2.2	4.5.5	Auditoría Interna
Seguimiento y medición de los procesos	8.2.3	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Seguimiento y medición del producto	8.2.4	4.5.1 4.5.2	Seguimiento y medición Evaluación del cumplimiento legal
Control del producto no conforme	8.3	4.4.7 4.5.3	Preparación y respuesta ante emergencias No conformidad, acción correctiva y acción preventiva
Análisis de datos	8.4	4.5.1	Seguimiento y medición
Mejora (título solamente)	8.5		
Mejora continua	8.5.1	4.2 4.3.3 4.6	Política ambiental Objetivos, metas y programas Revisión por la dirección
Acción correctiva	8.5.2	4.5.3	No conformidad, acción correctiva y acción preventiva

Fuente: ISO 14001:2004

4.2.1.1 Tabulación de Datos encuesta de Diagnostico Inicial del SGA en DHL Global Forwarding. El método utilizado para la tabulación de datos, se planteó a través del Muestreo Aleatorio Simple M.A.S donde el valor $n = Z^2 ((p*q*N) / ((N-1) E^2 + Z^2 * p*q))$; con un $p = 0.5$ y $q = 0.5$ con $\alpha = 5\%$ y $e = 5\%$.

Sin embargo debido a que las encuestas se trabajaron por departamentos, y tras la existencia de poco personal, en algunos de ellos hubo la necesidad de trabajar con el personal total y otros con los datos arrojados por el M.A.S.

Los datos que se encuentran en las tablas corresponden a la cantidad de empleados que respondieron a cada una de las preguntas planteadas.

Cada una de las respuestas puede tener un valor cuantitativo de acuerdo a la tabla de Escala de Calificación Análisis de Brecha.

Tabla 26 Calculo de la Muestra Encuesta

DEPARTAMENTO	N	n
SIA	30	28
SEGURIDAD	5	5
MNC	6	6
ADMINISTRACION	30	28
CARTERA	5	5
CPM	3	3
SMC	17	17
CUSTOMER	14	14
PERECEDEROS	4	4
AFRE	3	3
AFRI	6	6
INTERCOMPANY	3	3
RECURSOS HUMANOS	3	3
OFRI-E	12	12
CONTRALORIA, BPO, RECLAMOS	10	10
CONTABILIDAD	8	8
TESORERIA	3	3
IT	3	3
DEPOSITO DE ADUANA Y BODEGA NACIONAL	32	30
ZONA FRANCA PLC	12	12
ZONA FRANCA TTLIC	28	28
PEREIRA	10	10
CALI	7	7
MEDELLIN	22	21
BUENAVENTURA	19	18
CUCUTA	4	4
BARRANQUILLA	12	12

Fuente: Autor

Los cálculos de la Tabla 27 se hicieron de la siguiente forma: Los Datos que se encuentran al interior de la tabla corresponden a la cantidad de personas que proporcionaron como respuesta la opción que se encuentra allí descrita (Ver Columna Posible Respuesta Tabla 27). La cantidad de personas por área se multiplica por los puntos (Ver Columna Ptos Tabla 27) y se pone de acuerdo a la pregunta en las Tablas 5 – 22 de los Resultados del Análisis de Brecha.

Los puntos de implementación por requisito de la norma se determinan multiplicando el máximo de puntos por respuesta (2) por la cantidad de preguntas por Requisito de la Norma y ese resultado por el total de empleados a los que se le aplicó la encuesta (303 empleados) posteriormente, se divide los puntos reales obtenidos entre el máximo posible por requisito y se obtiene de esta forma el % de implementación de cada uno de los requisitos a nivel general.

Tabla 27 Tabulación encuesta Análisis de Brecha

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
GENERAL	GENERAL	1	2	Plenamente establecido y puesto en Práctica	0	0	0	0	0	0	0
			1	Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica	0	0	0	0	0	0	0
			0	No establecido o puesto en Práctica	28	5	6	28	5	3	17
PLANIFICACIÓN	POLITICA AMBIENTAL	1	2	SI	27	4	4	28	5	3	15
			0	NO	1	1	2	0	0	0	2
		2	2	Totalmente Apropiaada	1	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente Apropiaada	26	5	5	25	5	2	15
			0	No apropiada	1	0	1	3	0	1	1
		3	2	Si, totalmente.	28	4	6	27	5	3	15
			1	Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.	0	1	0	1	0	0	1
				No hay compromiso con la mejoría constante	0	0	0	0	0	0	1
			0	Si, totalmente.	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			1	No existe compromiso de la prevención de la contaminación.	28	5	6	28	5	3	17
			0								
		5	2	SI	0	0	0	2	0	0	0
			1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	1	1	0	0	1	0	0
			0	NO	27	4	6	26	4	3	17
		6	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	2	0	0	2	0	0	1
			0	NO	26	5	6	26	5	3	16
		7	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	5	6	28	5	3	17
		8	2	Ambos.	0	0	0	1	0	0	1
			1	En algunos aspectos.	27	5	6	25	5	3	16
			0	Ninguno	1	0	0	2	0	0	0
		9	2	Ambos	0	0	0	1	0	0	1
			1	En algunos aspectos	27	5	6	25	5	3	16
			0	Ninguno	1	0	0	2	0	0	0
		10	2	SI	3	0	0	2	0	0	1
			0	NO	25	5	6	26	5	3	16

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
GENERAL	GENERAL	1	2	Plenamente establecido y puesto en Práctica	0	0	0	0	0	0	0
			1	Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica	0	0	0	0	0	0	0
			0	No establecido o puesto en Práctica	14	4	3	6	3	3	12
PLANIFICACIÓN	POLITICA AMBIENTAL	1	2	SI	14	4	3	5	3	3	11
			0	NO	0	0	0	1	0	0	1
		2	2	Totalmente Apropiaada	0	0	0	1	0	0	0
			1	Parcialmente Apropiaada	13	4	3	3	3	3	12
			0	No apropiada	1	0	0	2	0	0	0
		3	2	SI, totalmente.	14	4	3	6	2	3	12
			1	Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.	0	0	0	0	1	0	0
			0	No hay compromiso con la mejoría constante	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	SI, totalmente.	0	0	0	0	0	0	0
			1	El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			0	No existe compromiso de la prevención de la contaminación.	14	4	3	6	3	3	12
		5	2	SI	0	1	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	1
			0	NO	14	3	3	6	3	3	11
		6	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	2
			0	NO	14	4	3	6	3	3	10
		7	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	14	4	3	6	3	3	12
		8	2	Ambos.	0	0	0	0	0	0	0
			1	En algunos aspectos.	13	4	3	6	3	3	10
			0	Ninguno	1	0	0	0	0	0	2
		9	2	Ambos	0	0	0	0	0	0	0
			1	En algunos aspectos	13	4	3	6	3	3	10
			0	Ninguno	1	0	0	0	0	0	2
		10	2	SI	2	0	0	0	0	0	2
			0	NO	12	4	3	6	3	3	10

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
GENERAL	GENERAL	1	2	Plenamente establecido y puesto en Práctica	0	0	0	0	0	0
			1	Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica	0	0	0	0	0	0
			0	No establecido o puesto en Práctica	10	8	3	3	30	12
PLANIFICACIÓN	POLITICA AMBIENTAL	1	2	SI	9	8	3	3	28	12
			0	NO	1	0	0	0	2	0
		2	2	Totalmente Apropiaada	0	0	0	0	1	1
			1	Parcialmente Apropiaada	9	8	3	2	27	8
			0	No apropiada	1	0	0	1	2	3
		3	2	SI, totalmente.	8	7	3	3	27	12
			1	Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.	1	1	0	0	2	0
			0	No hay compromiso con la mejoría constante	1	0	0	0	1	0
		4	2	SI, totalmente.	0	0	0	0	0	0
			1	El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0
			0	No existe compromiso de la prevención de la contaminación.	10	8	3	3	30	12
		5	2	SI	0	0	0	0	2	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	2	0	0	1	1
			0	NO	10	6	3	3	27	11
		6	2	SI	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	1	0	0	1	0
			0	NO	10	7	3	3	29	12
		7	2	SI	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0
			0	NO	10	8	3	3	30	12
		8	2	Ambos.	0	1	0	0	0	2
			1	En algunos aspectos.	10	5	3	3	29	8
			0	Ninguno	0	2	0	0	1	2
		9	2	Ambos	0	1	0	0	0	2
			1	En algunos aspectos	10	5	3	3	29	8
			0	Ninguno	0	2	0	0	1	2
		10	2	SI	1	0	0	0	2	0
			0	NO	9	8	3	3	28	12

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	ZF TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
GENERAL	GENERAL	1	2	Pienamente establecido y puesto en Práctica	0	0	0	0	0	0	0
			1	Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica	0	0	0	0	0	0	0
			0	No establecido o puesto en Práctica	28	10	7	21	18	4	12
PLANIFICACIÓN	POLITICA AMBIENTAL	1	2	SI	28	10	5	19	18	4	12
			0	NO	0	0	2	2	0	0	0
		2	2	Totalmente Apropiada	2	0	1	0	0	0	0
			1	Parcialmente Apropiada	25	10	6	20	15	4	11
			0	No apropiada	1	0	0	1	3	0	1
		3	2	SI, totalmente.	28	8	7	19	18	4	10
			1	Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.	0	1	0	2	0	0	2
			0	No hay compromiso con la mejoría constante	0	1	0	0	0	0	0
		4	2	SI, totalmente.	0	0	0	0	0	0	0
			1	El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			0	No existe compromiso de la prevención de la contaminación.	28	10	7	21	18	4	12
		5	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	1	1	2	1	0	0
			0	NO	28	9	6	19	17	4	12
		6	2	SI	1	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	2	0	0	1	0	0	0
			0	NO	25	10	7	20	18	4	12
		7	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			1	SI, pero el compromiso podría mejorarse.	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	10	7	21	18	4	12
		8	2	Ambos.	1	1	1	0	0	0	1
			1	En algunos aspectos.	25	9	6	19	17	4	11
			0	Ninguno	2	0	0	2	1	0	0
		9	2	Ambos	1	1	1	0	0	0	1
			1	En algunos aspectos	25	9	6	19	17	4	11
			0	Ninguno	2	0	0	2	1	0	0
		10	2	SI	1	0	0	1	1	0	0
			0	NO	27	10	7	20	17	4	12

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
GENERAL	GENERAL	1	2	Plenamente establecido y puesto en Práctica			
			1	Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica			
			0	No establecido o puesto en Práctica	0	606	0,0 %
PLANIFICACIÓN	POLITICA AMBIENTAL	1	2	SI	576		
			0	NO	0		
		2	2	Totalmente Apropiada	16		
			1	Parcialmente Apropiada	272		
			0	No apropiada	0		
		3	2	Si, totalmente.	572		
			1	Compromiso para que una mejoría constante en la política pudiera mejorarse.	13		
			0	No hay compromiso con la mejoría constante	0		
			0	Si, totalmente.	0		
		4	1	El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.	0		
			0	No existe compromiso de la prevención de la contaminación.	0		
			0	Si	10		
		5	1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	13		
			0	NO	0		
			0	Si	2		
		6	1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	12		
			0	NO	0		
			0	Si	0		
		7	1	Si, pero el compromiso podría mejorarse.	0		
			0	NO	0		
			0	Ambos.	18		
		8	1	En algunos aspectos.	278		
			0	Ninguno	0		
			0	Ambos	18		
		9	1	En algunos aspectos	278		
			0	Ninguno	0		
			0	Si	32		
		10	2	Si	32		
			0	NO	0		

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SVC
PLANIFICACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	1	2	El procedimiento existe	0	0	0	0	0	0	0
			1	El procedimiento podría mejorarse	0	0	0	0	0	0	0
			0	El procedimiento no existe	28	5	6	28	5	3	17
		2	2	Si, todos	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, Ninguno	28	5	6	28	5	3	17
		3	2	Si	0	0	0	1	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	28	5	6	28	5	3	15
			0	Ninguno	2	0	0	2	0	0	2
		4	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	5	6	28	5	3	17
		5	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	0	0	0	0	0	0	0
			0	Ninguno	28	5	6	28	5	3	17
		6	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	5	6	28	5	3	17
	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	1	2	Si, existe un procedimiento y está actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			1	Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, el procedimiento no existe	28	5	6	28	5	3	17

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CUSTOMER	PERCEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFF-E
PLANIFICACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	1	2	El procedimiento existe	0	0	0	0	0	0	0
			1	El procedimiento podría mejorarse	0	0	0	0	0	0	0
			0	El procedimiento no existe	14	4	3	6	3	3	12
		2	2	Si, todos	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, Ninguno	14	4	3	6	3	3	12
		3	2	Si	0	0	0	0	0	0	1
			1	Algunos Aspectos	14	4	3	6	3	2	10
			0	Ninguno	0	0	0	0	0	1	1
		4	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	14	4	3	6	3	3	12
		5	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	0	0	0	0	0	0	0
			0	Ninguno	14	4	3	6	3	3	12
		6	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	14	4	3	6	3	3	12
	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	1	2	Si, existe un procedimiento y está actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			1	Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, el procedimiento no existe	14	4	3	6	3	3	12

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA/ BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGANACIONAL	ZF-PLC
PLANIFICACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	1	2	El procedimiento existe	0	0	0	0	0	0
			1	El procedimiento podría mejorarse	0	0	0	0	0	0
			0	El procedimiento no existe	10	8	3	3	30	12
		2	2	Si, todos	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos	0	0	0	0	0	0
			0	No, Ninguno	10	8	3	3	30	12
		3	2	Si	0	0	0	0	2	0
			1	Algunos Aspectos	10	8	3	3	25	12
			0	Ninguno	0	0	0	0	3	0
		4	2	Si	0	0	0	0	0	0
			0	NO	10	8	3	3	30	12
		5	2	Si	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	0	0	0	0	0	0
			0	Ninguno	10	8	3	3	30	12
		6	2	Si	0	0	0	0	0	0
			0	NO	10	8	3	3	30	12
	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	1	2	Si, existe un procedimiento y está actualizado	0	0	0	0	0	0
			1	Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado	0	0	0	0	0	0
			0	No, el procedimiento no existe	10	8	3	3	30	12

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	ZF-TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	BUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
PLANIFICACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	1	2	El procedimiento existe	0	0	0	0	0	0	0
			1	El procedimiento podría mejorarse	0	0	0	0	0	0	0
			0	El procedimiento no existe	28	10	7	21	18	4	12
		2	2	Si, todos	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, Ninguno	28	10	7	21	18	4	12
		3	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	28	10	6	21	18	4	12
			0	Ninguno	0	0	1	0	0	0	0
		4	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	10	7	21	18	4	12
		5	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos Aspectos	0	0	0	0	0	0	0
			0	Ninguno	28	10	7	21	18	4	12
		6	2	Si	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	10	7	21	18	4	12
	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	1	2	Si, existe un procedimiento y está actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			1	Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, el procedimiento no existe	28	10	7	21	18	4	12

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
PLANIFICACIÓN	ASPECTOS AMBIENTALES	1	2	El procedimiento existe	0		
			1	El procedimiento podría mejorarse	0		
			0	El procedimiento no existe	0		
		2	2	Si, todos	0		
			1	Algunos	0		
			0	No, Ninguno	0		
		3	2	Si	8		
			1	Algunos Aspectos	288		
			0	Ninguno	0		
		4	2	Si	0		
			0	NO	0		
		5	2	Si	0		
			1	Algunos Aspectos	0		
			0	Ninguno	0		
		6	2	Si	0		
			0	NO	0		
					296	3636	8,1%
	REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	1	2	Si, existe un procedimiento y está actualizado	0		
			1	Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado	0		
			0	No, el procedimiento no existe	0		
					0	606	0,0%

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS Y METAS	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas	26	5	6	28	5	2	15
			0	No	2	0	0	0	0	1	1
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		7	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
	PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL	1	2	Si, plenamente	0	0	1	0	0	0	0
			1	Parcialmente	27	4	5	27	5	3	16
			0	No	1	1	0	1	0	0	1
		2	2	Si	0	1	0	0	0	0	
			1	Algunas responsabilidades no designadas	25	4	6	28	5	3	
			0	No	3	0	0	0	0	0	
		3	2	Si	0	0	0	2	0	0	0
			1	Algunos marcos de tiempos no incluidos	25	5	6	25	5	3	15
			0	No	3	0	0	1	0	0	2
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	5	0	0	0
			1	Parcialmente	28	5	6	20	5	3	17
			0	No	0	0	0	3	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS Y METAS	1	2	Sí, plenamente	1	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas	13	4	3	6	3	3	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		3	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		4	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		5	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		6	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		7	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
	PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL	1	2	Sí, plenamente	1	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	13	4	3	6	3	3	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Sí	0	0	0	0	0	0	2
			1	Algunas responsabilidades no designadas	14	4	3	6	3	3	10
		3	0	No	0	0	0	0	0	0	0
			2	Sí	1	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos marcos de tiempos no incluidos	13	4	3	6	3	3	12
		4	0	No	0	0	0	0	0	0	0
			2	Sí, plenamente	0	0	0	2	0	1	0
			1	Parcialmente	14	4	3	4	3	2	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS Y METAS	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	1	1
			1	Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas	10	8	3	3	26	11
			0	No	0	0	0	0	3	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		7	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
	PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	10	8	3	3	29	11
			0	No	0	0	0	0	1	1
		2	2	Si	0	0	0	0	0	0
			1	Algunas responsabilidades no designadas	9	8	2	2	25	10
			0	No	1	0	1	1	5	2
		3	2	Si	0	0	0	0	3	2
			1	Algunos marcos de tiempos no incluidos	10	8	3	3	25	10
			0	No	0	0	0	0	2	0
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	0	2	1
			1	Parcialmente	10	8	3	3	23	9
			0	No	0	0	0	0	5	2

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	ZF TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS Y METAS	1	2	Si, plenamente	0	0	0	1	0	0	0
			1	Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas	28	10	7	19	18	4	12
			0	No	0	0	0	1	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		7	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
	PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	1	0	0	1
			1	Parcialmente	28	10	7	20	18	4	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si	1	0	0	2	0	0	0
			1	Algunas responsabilidades no designadas	26	10	7	17	17	4	12
			0	No	1	0	0	2	1	0	0
		3	2	Si	0	0	0	2	0	0	0
			1	Algunos marcos de tiempos no incluidos	28	10	7	19	18	4	112
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	28	10	7	21	18	4	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
PLANIFICACIÓN	OBJETIVOS Y METAS	1	2	Sí, plenamente	12		
			1	Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas	289		
			0	No	0		
		2	2	Sí, plenamente	0		
			0	No	0		
		3	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		4	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		5	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		6	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		7	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
					301	4242	7,1%
	PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL	1	2	Sí, plenamente	8		
			1	Parcialmente	293		
			0	No	0		
		2	2	Sí	12		
			1	Algunas responsabilidades no designadas	263		
			0	No	0		
		3	2	Sí	20		
			1	Algunos marcos de tiempos no incluidos	385		
			0	No	0		
		4	2	Sí, plenamente	11		
			1	Parcialmente	282		
			0	No	0		
					1274	2424	52,6%
					3981	16968	23,5%

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
IMPLEMENTACION OPERACIÓN	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	2	Si, plenamente	0	0	0	3	0	0	2
			1	Parcialmente	26	5	6	25	4	3	15
			0	No	2	0	0	0	1	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	1	2	0	1	2
			1	Parcialmente	28	5	5	26	5	2	14
			0	No	0	0	0	0	0	0	1
		3	2	Si, plenamente	1	0	0	1	0	0	1
			1	Algunos representantes no designados	27	5	6	24	5	3	16
			1	Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	3	0	0	0
		4	2	Si, sobre una base programada	0	1	0	1	0	0	0
			1	En ocasiones, pero no sobre una base programada	28	4	6	26	5	3	17
			0	No	0	0	0	1	0	0	0
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	2	Si, plenamente	0	0	0	1	0	0	0
			1	Parcialmente	3	0	0	0	0	0	0
			0	No	25	5	6	27	5	3	17
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	1	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	1	0	0	0	0	0	1
			0	No	27	5	6	28	5	2	15
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	1	0	0	2	0	0	1
			0	No	27	5	6	26	5	3	16
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	1	0	0	0	0	1	0
			0	No	27	5	6	28	5	2	17
		5	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	28	5	6	27	5	3	16
			0	No	0	0	0	1	0	0	1
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	1	0	0	1
			1	Parcialmente	2	0	0	0	0	0	2
			0	No	26	5	6	27	5	3	14
		7	2	Si, plenamente	27	5	6	28	5	3	17
			0	No	1	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
IMPLEMENTACION OPERACIÓN	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	1	1	1
			1	Parcialmente	14	4	3	5	2	2	11
			0	No	0	0	0	1	0	0	0
		2	2	Sí, plenamente	1	0	0	1	0	0	0
			1	Parcialmente	12	4	3	4	3	3	12
			0	No	1	0	0	1	0	0	0
		3	2	Sí, plenamente	0	1	0	0	0	0	2
			1	Algunos representantes no designados	12	3	3	6	3	3	10
			1	Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	2	0	0	0	0	0	0
		4	2	Sí, sobre una base programada	1	1	0	1	0	0	1
			1	En ocasiones, pero no sobre una base programada	13	3	3	4	3	3	11
			0	No	0	0	0	1	0	0	0
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	2	Sí, plenamente	1	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	1
			0	No	13	4	3	6	3	3	11
		2	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	1	0	1	0	0	0
			0	No	14	3	3	5	3	3	12
		3	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	1	0	0	0
			0	No	14	4	3	5	3	3	12
		4	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	1	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	1	0	0	0	0	0	0
			0	No	12	4	3	6	3	3	12
		5	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	1	0	0	0	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	12	3	2	6	3	3	11
			0	No	2	1	0	0	0	0	0
		6	2	Sí, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		7	2	Sí, plenamente	12	3	2	5	2	3	12
			0	No	2	1	1	1	1	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
IMPLEMENTACION OPERACIÓN	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente	10	7	3	3	25	8
			0	No	0	1	0	0	5	3
		2	2	Si, plenamente	1	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente	9	8	3	3	28	10
			0	No	0	0	0	0	2	0
		3	2	Si, plenamente	1	0	0	0	0	1
			1	Algunos representantes no designados	9	6	3	3	30	10
			1	Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	2	0	0	0	1
		4	2	Si, sobre una base programada	0	0	0	0	2	0
			1	En ocasiones, pero no sobre una base programada	10	6	3	3	25	12
			0	No	0	2	0	0	3	0
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	5	0
			0	No	10	8	3	3	25	12
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	2	0	0	0	0	0
			0	No	8	8	3	3	30	12
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	1	0	0	3
			0	No	10	8	2	3	30	9
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	1	0	1	0	3	2
			0	No	9	8	2	3	27	10
		5	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	10	8	2	3	27	12
			0	No	0	0	1	0	3	0
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	0	1	0
			1	Parcialmente	2	0	0	0	0	0
			0	No	8	8	3	3	29	12
		7	2	Si, plenamente	8	8	2	3	30	11
			0	No	2	0	1	0	0	1

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	ZF TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
IMPLEMENTACION OPERACIÓN	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	2	Si, plenamente	0	0	0	1	0	0	1
			1	Parcialmente	28	10	7	20	17	4	11
			0	No	0	0	0	0	1	0	0
		2	2	Si, plenamente	3	0	0	2	0	1	0
			1	Parcialmente	25	8	7	19	16	3	12
			0	No	0	2	0	0	2	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Algunos representantes no designados	22	10	7	21	15	4	12
			1	Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	6	0	0	0	3	0	0
		4	2	Si, sobre una base programada	0	0	0	0	0	0	2
			1	En ocasiones, pero no sobre una base programada	28	10	7	21	14	4	10
			0	No	0	0	0	0	4	0	0
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	2	0	0	4	0	0	1
			0	No	26	10	7	17	18	4	11
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	2	0	0	2	0	2
			0	No	28	8	7	21	16	4	9
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	2	1	0	3
			0	No	28	10	7	19	17	4	8
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	1	0	3	0	0	12
			0	No	28	9	7	18	18	4	0
		5	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	2	0	0	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	26	10	7	19	17	4	11
			0	No	2	0	0	0	1	0	0
		6	2	Si, plenamente	0	0	0	2	1	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	19	17	4	12
		7	2	Si, plenamente	28	10	7	19	18	4	12
			0	No	0	0	0	2	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
IMPLEMENTACION OPERACIÓN	RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD	1	2	Si, plenamente	22		
			1	Parcialmente	278		
			0	No	0		
		2	2	Si, plenamente	32		
			1	Parcialmente	277		
			0	No	0		
		3	2	Si, plenamente	16		
			1	Algunos representantes no designados	278		
			1	Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas	0		
			0	No	0		
		4	2	Si, sobre una base programada	20		
			1	En ocasiones, pero no sobre una base programada	282		
			0	No	0		
					1205		
						2424	49,7 %
	COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA	1	2	Si, plenamente	4		
			1	Parcialmente	16		
			0	No	0		
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	4		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	12		
			0	No	0		
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	15		
			0	No	0		
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	2		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	26		
			0	No	0		
		5	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	286		
			0	No	0		
		6	2	Si, plenamente	12		
			1	Parcialmente	6		
			0	No	0		
		7	2	Si, plenamente	580		
			0	No	0		
					973	4242	22,9 %

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	COMUNICACIÓN	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	1	0	1	1	0	1	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	27	5	5	26	5	2	15
			0	No	0	0	0	1	0	0	1
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	26	5	6	25	5	3	15
			0	No	2	0	0	3	0	0	1
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	2	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		DOCUMENTACIÓN	1	Si, plenamente	0	0	0	0	0	1	0
				Parcialmente	27	4	5	27	5	2	17
				No	1	1	1	1	0	0	0
			2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
				Parcialmente Competentes	0	0	0	0	0	0	0
				No	28	5	6	28	5	3	17
	CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles	28	4	5	28	5	3	17
			1	Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles	0	1	1	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	Los procedimientos no se han establecido	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad	28	5	6	28	5	3	17
			1	Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, los procedimientos no son revisados	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	28	5	6	28	5	3	17
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	COMUNICACIÓN	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	1	0	1	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	14	3	3	5	3	3	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	1
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	1	0	0	2
			1	Los procedimientos podrían mejorar	14	3	3	5	3	3	9
			0	No	0	1	0	0	0	0	0
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	11
	DOCUMENTACIÓN	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	14	4	3	6	3	3	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	1
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente Competentes	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
	CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles	14	4	3	6	3	3	12
			1	Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	Los procedimientos no se han establecido	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad	14	4	3	6	3	3	12
			1	Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, los procedimientos no son revisados	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	14	4	3	6	3	3	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	COMUNICACIÓN	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	3	0	0	0	3	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	7	8	3	3	25	12
			0	No	0	0	0	0	2	0
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	1	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	7	7	3	3	25	12
			0	No	3	0	0	0	5	0
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
	DOCUMENTACIÓN	1	2	Si, plenamente	0	0	1	0	1	0
			1	Parcialmente	10	7	2	3	28	12
			0	No	0	1	0	0	1	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente Competentes	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
	CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles	10	8	3	3	28	12
			1	Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles	0	0	0	0	2	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0
			0	Los procedimientos no se han establecido	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad	10	8	3	3	30	12
			1	Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico	0	0	0	0	0	0
			0	No, los procedimientos no son revisados	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	10	8	3	3	30	12
			0	No	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	ZF TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	COMUNICACIÓN	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	2	0	0	2	0	0	1
			1	Los procedimientos podrían mejorar	26	10	7	19	18	4	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	25	10	7	21	18	4	12
			0	No	3	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían mejorar	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
	DOCUMENTACIÓN	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	28	10	7	21	18	4	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente Competentes	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
	CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles	28	10	7	21	17	4	12
			1	Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles	0	0	0	0	1	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	Los procedimientos no se han establecido	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad	28	10	7	21	18	4	12
			1	Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico	0	0	0	0	0	0	0
			0	No, los procedimientos no son revisados	0	0	0	0	0	0	0
			0		0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	28	10	7	21	18	4	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	COMUNICACIÓN	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	36		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	280		
			0	No	0		
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	279		
			0	No	0		
		3	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían mejorar	2		
			0	No	0		
					607	1818	33,4%
	DOCUMENTACIÓN	1	2	Si, plenamente	6		
			1	Parcialmente	293		
			0	No	0		
		2	2	Si, plenamente	0		
			1	Parcialmente Competentes	0		
			0	No	0		
					299	1212	24,7%
	CONTROL DE DOCUMENTOS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles	596		
			1	Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles	5		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0		
			0	Los procedimientos no se han establecido	0		
		2	2	Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad	606		
			1	Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico	0		
			0	No, los procedimientos no son revisados	0		
			0		0		
		3	2	Si, plenamente	0		
			1	Parcialmente	303		
			0	No	0		
		4	2	Si, plenamente	606		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		

IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
	CONTROL DE DOCUMENTOS	5	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		6	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		7	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	4	6	28	5	3	17
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	1	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	CONTROL OPERACIONAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		3	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	5	6	28	5	3	17
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	5	6	28	5	3	17
	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	26	5	5	25	5	3	15
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	2	0	1	2	0	0	2
			0	No	0	0	0	1	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	1	0	0	1	0	0	0
			1	Parcialmente	27	5	6	27	5	3	17
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	28	5	6	28	5	3	17
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	SI	28	5	6	28	5	3	17
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS	5	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		6	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		7	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	12	4	3	6	3	3	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	1	0	0	0	0	0	0
			0	No	1	0	0	0	0	0	0
	CONTROL OPERACIONAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		3	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	14	4	3	6	3	3	12
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	14	4	3	5	3	3	11
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	1	0	0	1
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente	14	4	3	6	3	3	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	14	4	3	6	3	3	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	SI	14	4	3	6	3	3	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
			0								

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
IMPLEMENTACION Y OPERACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS	5	2	Si, plenamente						
			1	Parcialmente	10	8	3	3	30	12
			0	No	0	0	0	0	0	0
		6	2	Si, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		7	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10	8	3	3	29	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	1	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
	CONTROL OPERACIONAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		3	2	SI	0	0	0	0	0	0
			0	NO	10	8	3	3	30	12
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	10	8	3	3	30	12
	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10	8	3	3	27	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	3	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	2	2
			1	Parcialmente	10	8	3	3	28	10
			0	No	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	10	8	3	3	30	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0
		4	2	SI	10	8	3	3	30	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	ZF TTLCC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS	5	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		6	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		7	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	10	7	21	18	4	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	CONTROL OPERACIONAL	1	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		2	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		3	2	SI	0	0	0	0	0	0	0
			0	NO	28	10	7	21	18	4	12
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
		5	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	28	10	7	21	18	4	12
	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	10	7	21	18	4	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	3	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	25	4	3	17	18	4	12
			0	No	0	6	4	4	0	0	0
		3	2	SI	28	10	7	21	18	4	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	SI	28	10	7	21	18	4	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN	CONTROL DE DOCUMENTOS	5	2	Sí, plenamente			
			1	Parcialmente	606		
			0	No	0		
		6	2	Sí, plenamente	606		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		7	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	598		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	3		
			0	No	0		
					3929	4242	92,6%
	CONTROL OPERACIONAL	1	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		2	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0		
			0	No	0		
		3	2	SÍ	0		
			0	NO	0		
		4	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0		
			0	No	0		
		5	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
					0	3030	0,0%
	PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	1	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	580		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	12		
			0	No	0		
		2	2	Sí, plenamente	20		
			1	Parcialmente	279		
			0	No	0		
		3	2	SÍ	606		
			0	NO	0		
		4	2	SÍ	606		
			0	NO	0		
					2103	2424	86,8%
					9116	19392	47,0%

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
VERIFICACIÓN	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	5	6	28	5	3	17
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	28	5	6	28	5	3	17
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	5	6	28	5	3	17
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	27	5	6	25	5	3	17
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	1	0	0	3	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	1	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	2	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	4	0	1	4	0	0	2
			1	Parcialmente	20	5	5	20	5	3	15
			0	No	4	0	0	4	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		5	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	CONTROL DE REGISTROS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	1	0	0	4	0	0	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	20	5	6	20	5	3	10
			0	No	7	0	0	4	0	0	7
		2	2	SI	26	5	6	27	5	3	15
			0	NO	2	0	0	1	0	0	2
		3	2	SI	23	4	5	22	0	3	12
			0	NO	5	1	1	6	5	0	5

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
VERIFICACIÓN	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	14	4	3	6	3	3	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	14	4	3	6	3	3	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	14	4	3	6	3	3	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	14	4	3	6	3	3	11
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	1
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	1	0	0	0	0	0	1
			1	Parcialmente	13	4	3	6	3	3	11
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		5	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	CONTROL DE REGISTROS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	0	0	0	0	0	2
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	12	4	3	6	3	3	8
			0	No	2	0	0	0	0	0	0
		2	2	SI	14	4	3	6	3	3	10
			0	NO	0	0	0	0	0	0	2
		3	2	SI	12	4	3	6	3	3	8
			0	NO	2	0	0	0	0	0	4

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
VERIFICACIÓN	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10	8	3	3	30	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI	10	8	3	3	30	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10	8	3	3	30	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	10	8	3	3	28	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	2	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	9	8	3	3	28	12
			1	Parcialmente	1	0	0	0	2	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	1	0	0	5	2
			1	Parcialmente	10	7	3	3	20	8
			0	No	0	0	0	0	3	2
		4	2	Si, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		5	2	Si, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
	CONTROL DE REGISTROS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0	2	0	0	5	0
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	10	4	3	3	15	8
			0	No	0	2	0	0	10	4
		2	2	SI	10	8	3	3	22	12
			0	NO	0	0	0	0	8	0
		3	2	SI	5	3	3	3	22	8
			0	NO	5	5	0	0	8	4

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Possible Respuesta	ZF TTLC	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
VERIFICACIÓN	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	10	7	21	18	4	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si	28	10	7	21	18	4	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
		4	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	28	10	7	21	18	4	12
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	27	10	7	21	17	4	11
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	1	0	0	0	1	0	1
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	27	8	6	21	18	4	10
			1	Parcialmente	1	2	0	0	0	0	2
			0	No	0	0	1	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	5	0	0	2	0	2	1
			1	Parcialmente	18	10	7	17	18	2	11
			0	No	3	0	0	2	0	0	0
		4	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		5	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
	CONTROL DE REGISTROS	1	2	Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	9	0	0	0	0	0	1
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	10	10	7	8	12	4	10
			0	No	9	0	0	13	6	0	1
		2	2	Si	27	10	7	17	15	4	2
			0	NO	1	0	0	4	2	0	10
		3	2	Si	28	10	7	15	14	4	3
			0	NO	0	0	0	6	4	0	9

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%
VERIFICACIÓN	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL	1	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0		
			0	No	0		
		2	2	Sí, plenamente	0		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		3	2	Sí	0		
			0	NO	0		
		4	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	0		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	0		
			0	No	0		
					0	2424	0,0%
	NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA	1	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	586		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	10		
			0	No	0		
		2	2	Sí, plenamente	584		
			1	Parcialmente	10		
			0	No	0		
		3	2	Sí, plenamente	62		
			1	Parcialmente	250		
			0	No	0		
		4	2	Sí, plenamente	606		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
		5	2	Sí, plenamente	606		
			1	Parcialmente	0		
			0	No	0		
					2714	3030	89,6%
	CONTROL DE REGISTROS	1	2	Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento	48		
			1	Los procedimientos podrían ser mejorados	212		
			0	No	0		
		2	2	Sí	540		
			0	NO	0		
			2	Sí	466		
		3	2	Sí	466		
			0	NO	0		
			0				

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	SIA	SEGURIDAD	MNC	ADMINISTRACION	CARTERA	CPM	SMC
VERIFICACIÓN	CONTROL DE REGISTROS	4	2	SI	22	5	6	22	5	3	12
			0	NO	6	0	0	6	0	0	5
		5	2	SI	21	5	5	21	0	3	16
			0	NO	7	0	1	7	5	0	1
		6	2	SI	22	5	6	22	5	3	15
			0	NO	6	0	0	6	0	0	2
	AUDITORIA INTERNA	1	2	Si, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
			1	El programa y sus procedimientos podrían mejorarse	28	5	6	28	5	3	17
			0	No se ha establecido un programa y procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	27	5	6	24	5	3	16
			0	No	1	0	0	4	0	0	1
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	1	0	0	3	0	0	2
			0	No	27	5	6	25	5	3	15
		4	2	SI	26	5	6	25	5	3	15
			0	NO	2	0	0	3	0	0	2
		5	2	Si, plenamente	26	5	6	25	5	3	15
			1	Parcialmente	2	0	0	3	0	0	1
			0	No	0	0	0	0	0	0	1
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	2	Si, sobre una base programada	28	5	6	28	5	3	17
			1	En ocasiones, pero no sobre bases regulares	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	28	5	6	28	5	3	17
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CUSTOMER	PERECEDEROS	AFRE	AFRI	INTERCOMPANY	RECURSOS HUMANOS	OFRI-E
VERIFICACIÓN	CONTROL DE REGISTROS	4	2	SI	10	4	3	6	3	3	8
			0	NO	4	0	0	0	0	0	4
		5	2	SI	10	4	3	6	3	3	12
			0	NO	4	0	0	0	0	0	0
		6	2	SI	14	4	3	6	3	3	8
			0	NO	0	0	0	0	0	0	4
	AUDITORIA INTERNA	1	2	Si, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
			1	El programa y sus procedimientos podrían mejorarse	14	4	3	6	3	3	12
			0	No se ha establecido un programa y procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	14	4	3	6	3	3	12
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	14	4	3	6	3	3	12
		4	2	SI	12	4	3	6	3	3	12
			0	NO	2	0	0	0	0	0	0
		5	2	Si, plenamente	12	4	3	6	3	3	10
			1	Parcialmente	1	0	0	0	0	0	1
			0	No	1	0	0	0	0	0	1
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	2	Si, sobre una base programada	14	4	3	6	3	3	12
			1	En ocasiones, pero no sobre bases regulares	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	14	4	3	6	3	3	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	CONTRALORIA / BPO, RECLAMOS	CONTABILIDAD	TESORERIA	IT	DEPOSITO ADUANERO BODEGA NACIONAL	ZF PLC
VERIFICACIÓN	CONTROL DE REGISTROS	4	2	SI	10	8	3	3	22	7
			0	NO	0	0	0	0	8	5
		5	2	SI	5	7	3	3	23	8
			0	NO	5	1	0	0	7	4
		6	2	SI	2	8	3	3	29	12
			0	NO	8	0	0	0	1	0
	AUDITORIA INTERNA	1	2	SI, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos	0	0	0	0	0	0
				El programa y sus procedimientos podrían mejorarse	10	8	3	3	30	12
				No se ha establecido un programa y procedimientos	0	0	0	0	0	0
			1	SI, plenamente	0	0	0	0	0	0
			0	Parcialmente	10	8	3	3	27	12
			0	No	0	0	0	0	3	0
		2	2	SI, plenamente	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	0	3	0
			0	No	10	8	3	3	27	12
		3	2	SI, plenamente	10	8	3	3	27	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	3	0
			0	No	10	8	3	3	27	12
		4	2	SI	10	8	3	3	27	12
			0	NO	0	0	0	0	3	0
			0	SI, plenamente	10	8	3	3	27	12
		5	1	Parcialmente	0	0	0	0	2	0
			0	No	0	0	0	0	1	0
			0							
		REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	SI, sobre una base programada	10	8	3	3	30	12
				En ocasiones, pero no sobre bases regulares	0	0	0	0	0	0
				No	0	0	0	0	0	0
			2	SI, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0
		3	2	SI, plenamente	10	8	3	3	30	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	ZF TTLT	PEREIRA	CALI	MEDELLIN	NUENAVENTURA	CUCUTA	BARRANQUILLA
VERIFICACIÓN	CONTROL DE REGISTROS	4	2	SI	22	6	7	13	12	4	4
			0	NO	6	4	0	8	6	0	8
		5	2	SI	22	2	7	12	12	4	2
			0	NO	6	8	0	9	6	0	10
		6	2	SI	23	10	7	12	12	4	7
			0	NO	5	0	0	9	6	0	5
	AUDITORIA INTERNA	1	2	Si, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
			1	El programa y sus procedimientos podrían mejorarse	28	10	7	21	18	4	12
			0	No se ha establecido un programa y procedimientos	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	26	10	7	19	18	4	12
			0	No	2	0	0	2	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	0	0	0	0	0	0	0
			1	Parcialmente	0	0	0	2	0	0	0
			0	No	28	10	7	19	18	4	12
		4	2	SI	28	10	7	21	18	4	12
			0	NO	0	0	0	0	0	0	0
			2	Si, plenamente	28	10	7	19	15	4	12
		5	1	Parcialmente	0	0	0	1	2	0	0
			0	No	0	0	0	1	1	0	0
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	2	Si, sobre una base programada	28	10	7	21	18	4	12
			1	En ocasiones, pero no sobre bases regulares	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		2	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0
		3	2	Si, plenamente	28	10	7	21	18	4	12
			1	Parcialmente	0	0	0	0	0	0	0
			0	No	0	0	0	0	0	0	0

	Numeral de la Norma	Pregunta	Ptos	Posible Respuesta	TOTAL	Puntaje Max	%		
VERIFICACIÓN	CONTROL DE REGISTROS	4	2	SI	466				
			0	NO	0				
		5	2	SI	444				
			0	NO	0				
		6	2	SI	502				
			0	NO	0				
					2678	3636	73,7%		
	AUDITORIA INTERNA	1	2	Si, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos	0				
			1	El programa y sus procedimientos podrían mejorarse	303				
			0	No se ha establecido un programa y procedimientos	0				
			0		0				
		2	2	Si, plenamente	0				
			1	Parcialmente	290				
			0	No	0				
		3	2	Si, plenamente	0				
			1	Parcialmente	11				
			0	No	0				
		4	2	SI	582				
			0	NO	0				
			0		0				
		5	2	Si, plenamente	568				
			1	Parcialmente	13				
			0	No	0				
					1767	3030	58,3%		
	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	1	2	Si, sobre una base programada	606				
			1	En ocasiones, pero no sobre bases regulares	0				
			0	No	0				
		2	2	Si, plenamente	606				
			1	Parcialmente	0				
			0	No	0				
		3	2	Si, plenamente	606				
			1	Parcialmente	0				
			0	No	0				
				1818	1818			100,0%	
				8977	13938			64,4%	

Fuente: Autor

CAPITULO 5 PLANIFICACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL SIN CONTROLES

Durante esta etapa se hizo la revisión de la Política Ambiental, se identificaron aspectos ambientales, requisitos legales y otros requisitos así mismo se actualizaron objetivos y metas y se formularon programas de administración ambiental.

Como parte del capítulo se expondrán algunos elementos que son necesarios para una implementación eficaz del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004; así mismo, se hará alusión a todo lo relacionado con Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad, la toma de conciencia, la forma como se va a Comunicar y Documentar el proceso y el Control de Documentos.

“Para lograr una implementación eficaz, una organización puede desarrollar la capacitación y apoyar los mecanismos necesarios para llevar a cabo su política ambiental, objetivos y metas”¹⁰

Todos enfocados hacia el cumplimiento de la Política Ambiental

5.1 REVISIÓN DE LA POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION

La Gerencia General es responsable de la implementación de ésta política así como también del cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables a QEHS

El proceso de revisión de la Política Ambiental se basó en analizar detalladamente la Política establecida por la compañía y compararla con los requisitos que exige la norma. De acuerdo a la decisión establecida por la HEAD OFFICE (Con sede en Basilea, Suiza); se determinó crear un Política Integrada de Calidad en la que se contemplen todos los requisitos y se pueda medir.

5.1.1 Requisitos básicos de la Política Ambiental:

- Es apropiada a la Naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios.
- Incluye un compromiso de Mejor Continua y Prevención de la Contaminación.
- Incluye un Compromiso de cumplir con los Requisitos Legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.
- Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales.

¹⁰ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14004, Sistemas de Administración Ambiental. 1996,4.3 Implementación. 18p.

- Se documenta, se implementa y se mantiene.
- Se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella
- Esta de disposición del público.

La Política de Calidad que actualmente se encuentra establecida en la compañía se basa en cuatro principios básicos: Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad.

Esta se encuentra compuesta por una serie de principios de calidad que le dan cumplimiento a los requisitos de la ISO 9001 y 14001. Después de realizar unos cambios en la HEAD OFFICE la Política quedo planteada de la siguiente forma:

Figura 10 Política de Calidad QEHS DHL Colombia



Fuente: Autor

TRADUCCIÓN POLITICA ESTABLECIDA POR LA HEAD OFFICE

DHL Global Forwarding **Política de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad**

Siendo la Primera elección como proveedor de servicios logísticos líder a nivel mundial, DHL Global Forwarding considera como deber balancear la satisfacción de las necesidades de sus clientes con el mejor uso de los recursos naturales, creando valor hacia nuestros clientes y accionistas. Demostramos nuestro total compromiso con los principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad a través del QUEST:

Q uantifying	Cuantificando los indicadores de rendimiento en todas las funciones involucradas
U phold	Manteniendo y cumpliendo con todas las leyes, regulaciones y requerimientos de nuestro sistema de gestión
E xcellence	Demostrando Excelencia en todo lo que hacemos, mejorando continuamente las operaciones de nuestro negocio y sistema de gestión
S ustainable	Mediante el desarrollo sostenible y prevención de la contaminación
T raining	Entrenando y desarrollando a nuestro personal; asegurando la integridad física y salud de nuestros empleados y en su lugar de trabajo

Nuestro compromiso hacia estos principios provee el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos establecidos a nivel global, regional y de país. Así también, extendemos nuestros principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad hacia nuestros subcontratistas y proveedores, monitoreando y evaluando regularmente su cumplimiento.

Bracknell, United Kingdom
Diciembre 12, 2006

Chris Fahy
CEO DHL Global Forwarding

Tabla 28 Evidencia de Cumplimientos de los Debe de la Norma

 GLOBAL FORWARDING			CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA AMBIENTAL DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN LA NTC ISO 14001:2004	
Debe de la Norma	Cumple		Evidencia	
	SI	NO		
Es apropiada a la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades y servicios.	X		La política integrada de calidad es formulada desde la HEAD OFFICE en Basilea Suiza; y para su formulación se tuvo como uno de los requisitos primordiales; los Impactos Ambientales que por la naturaleza de la operación se pudieran presentar.	
Incluye un compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.	X		La política Integrada de calidad establece como una de las formas de demostrar su compromiso con los principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad; Excellence: Demostrando Excelencia en todo lo que hacemos, mejorando continuamente las operaciones de nuestro negocio y sistema de gestión. Sustainable: Mediante el desarrollo sostenible y prevención de la contaminación.	
Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba relacionados con sus aspectos ambientales.	X		La política Integrada de calidad establece como una de las formas de demostrar su compromiso con los principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad; Uphold: Manteniendo y cumpliendo con todas las leyes, regulaciones y requerimientos de nuestro sistema de gestión.	
Proporciona el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas ambientales.	X		Por cada uno de los enunciados que se presentan en la Política Integrada de Calidad se formulan KPI's o indicadores con metas por cumplir	
Se documenta, se implementa y se mantiene.	X		La Política Integrada de Calidad se encuentra Publicada en la Página de Intranet de la Compañía y en el Manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.	
Se comunica a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella.	X		La Política contempla: Extendemos nuestros principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad hacia nuestros subcontratistas y proveedores, monitoreando y evaluando regularmente su cumplimiento. Así mismo; esta se encuentra publicada en la pagina de Intranet, y se envia a traves de un comunicado a cada uno de los proveedores que trabajan en nombre de la compañía.	
Esta a disposición del público.		X	La Política Integrada de Calidad solo se le da a conocer a los Empleados y Los Proveedores y Clientes si lo solicitan.	
Fuente: Autor				

5.1.2 Comunicación de la Política a las Parte Interesadas.

La Política Integrada de Gestión de la Compañía fue dada a conocer a los empleados de la compañía, a través de la página de Intranet (Cabe aclarar que solo algunos de los empleados la conocen y visitan).

Algunos Clientes de la compañía recibieron una carta en la cual se les informaba el proceso que estaba llevando a cabo y se les daba a conocer a su vez, la Política Integrada de calidad.

Los proveedores recibieron un plegable y una carta en donde se les hacia saber el proceso por el que estaba pasando la compañía, sus compromisos y la Política Integrada de Calidad; también se les hacia una serie de recomendaciones para que empezaran a enfocar sus procesos hacia la parte ambiental como requisito para seguir trabajando con DGF.

La Política Integrada de Gestión no se le da a conocer al público, a menos que ellos lo soliciten vía escrita y se les responde en un plazo determinado. Sin embargo se planea futuro, publicarla en la página oficial de Internet de la Compañía.

5.2 IDENTIFICACION Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

La definición y análisis de los aspectos ambientales, representan uno de los pilares más importantes para la implementación de un SGA; esto debido a que en base a ellos y su interacción con el medio ambiente se identificarán los impactos que definen a la organización y los aspectos legales que aplican.

5.2.1 Identificación de los Aspectos Ambientales

La metodología usada para identificar los aspectos ambientales de una organización será determinante para garantizar que el proceso de análisis de estos no sea “inmanejable” en el futuro y termine generando más confusión que claridad dentro de la operación de un SGA. Es por eso, que antes de acometer dicha identificación, deberán delimitarse algunos elementos, tales como, los límites de los aspectos a identificar y el nivel de detalle con que se evaluarán las actividades, productos o servicios dentro de sus límites.

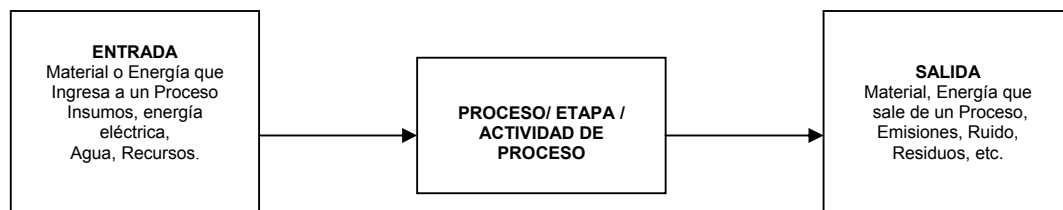
5.2.2 Definición de los límites del sistema y nivel de Detalle para el Análisis:

En DHL se determinó que el punto hasta el cual se va a establecer la identificación de los aspectos ambientales esta establecido como primera instancia por cada uno de las operaciones macro que se manejan en la compañía; de esta forma lo primero que se tuvo en cuenta fue: ISS (Proceso Bodega Nacional, Zona Franca, Deposito Aduanero), Transporte Terrestre,

Operación AFR IMPO (Importación Aérea), Operación AFR EXPO (Exportación Aérea), Operación OFR IMPO (Importación Marítima), Operación OFR EXPO (Exportación Marítima), Operación Perecederos (EXPO, IMPO) y CDZ (SIA); posteriormente dentro de cada una de ellas se determinaron las actividades que generalmente se presentan, se agruparon aquellas que se comparten y se incluyeron algunas otras como (Almacenamiento de Registros Antiguos, Limpieza, Fumigación, Mantenimiento de Instalaciones, Servicios Higiénicos, Comedor, Mantenimiento de Equipos de Computo y Gestión de Proveedores) con todas estas se procedió a identificar las entradas y las salidas de cada operación y actividad; labor que facilitó la identificación de los Aspectos Ambientales.

El proceso se realizó de la siguiente forma:

Figura 11 Ejemplo de Metodología de Identificación de Aspectos Ambientales a través del análisis de entradas y salidas.



Fuente: Autor

ENTRADAS

- Insumo (IM) Estos insumos serán determinados de acuerdo a cada procedimiento o actividad con la que se este trabajando, así aquellas entradas establecidas como Insumos no necesariamente corresponden a insumos de la operación en General de DGF sino del procedimiento o actividad sobre la que se este trabajando.
- Alimentos (A)
- Producto del Cliente (PC) (Mercancía)
- Sustancia Peligrosa (SP)
- Sustancia Química (SQ).
- Agua (Ag)
- Energía (E)
- Material (M)

SALIDAS

- Residuo Reciclable (RR)
- Residuo Ordinario o no reciclable (RO)
- Residuo Peligroso (RP)
- Ruido (R)
- Residuo Parte reciclable/ no reciclable (RNR)
- Potencial de Incendio (PI)
- Potencial de Fuga (PF)

- Vertimientos (V)

El trabajo de campo se realizó haciendo una serie de vistas a cada una de las áreas de la compañía, se habló con las personas que más están involucradas en los procesos y se procedió a observar y tomar apuntes en el Registro Inventario de entradas y salidas (DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01) y Registro de Inventario de Aspectos / Impactos Ambientales (DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02). (Los Resultados se pueden ver en el ANEXO A Y B respectivamente). Así mismo, se le hizo a cada jefatura una capacitación sobre la definición de Aspecto Ambiental y se les pidió que identificaran los de cada área, para posteriormente hacer una comparación y establecer los aspectos más representativos para evaluarlos.

Durante la identificación de las entradas y las salidas para la definición de los Aspectos Ambientales se tuvo en cuenta los siguientes aspectos:

- Las condiciones de operación normales y anormales de cada proceso, como reparaciones, actividades de mantenimiento no rutinario, incremento de carga, entre otros, y registrar los Aspectos ambientales generados en el formato de evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales. Para los aspectos ambientales que solo se generan en condiciones anormales, su identificación se realizara anteponiendo (A) al aspecto ambiental, a fin de que sean considerados, en los documentos relacionados, las medidas de control o consideraciones que deben tomarse en cuenta para controlarlos en estas condiciones. En el caso de que el mismo aspecto ambiental se genere en condiciones normales y anormales bastara con registrarlo y evaluarlo una sola vez.
- Las condiciones de emergencia, incidentes, accidentes como Incendio, fugas o derrames en ISS, Averías mecánicas en ISS, Averías eléctricas, Descargas Atmosféricas, Derribo o arrastre por viento que pudieran generarse, definiéndose como potenciales aspectos ambientales y registrándolas en el formato de evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales como potencial.
- Las condiciones de generación de Aspectos Ambientales, en estas condiciones se definen los Aspectos Ambientales generados de manera directa (cuando se generan en los procesos de DHL Global Forwarding) e indirecta (cuando son generados por los proveedores de servicios y registrándolas en el formato de evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales.
- Los Aspectos Ambientales se clasificaran como: Positivos (Aquellos cuya salida produce un residuo reciclable, reutilizable y al cual se le puede obtener un beneficio y no afecta el medio ambiente), Negativos (Aquellos cuya salida produce un residuo no reciclable, o que afecta al medio ambiente), Potenciales. Para la identificación de los Aspectos Ambientales Potenciales se tuvieron en cuenta aquellos relacionados con accidentes y condiciones de emergencia previsibles: Fugas,

Derrames de sustancias y residuos peligrosos; Incendio; Explosión Física y/o Química; Avería Mecánica o Eléctrica; Vertido Accidental no Controlado; Arrastre por Inundación, por Viento, por descargas Atmosféricas.

En los procesos que se elaboran en DHL por tratarse de una empresa de servicios y no productora, es muy complicado conocer con certeza el tipo de mercancía que se maneja al momento del ingreso a las instalaciones de la compañía; por esta razón se decidió no determinar ningún tipo de aspecto ambiental en las entradas de los procesos.

Es importante recalcar que en el momento en que el cliente decide contratar los servicios y entrega su carga a DGF ó a alguna compañía que trabaja en nombre de la misma; la responsabilidad ante el cliente es de DGF y por lo tanto debe gestionar sus procedimientos de la mejor forma posible para que el producto reciba el trato más adecuado.

TITULO: ACTIVIDADES IIS
PROCESO: ALMACENAMIENTO

Tabla 29. Ejemplo de Identificación de Aspectos e Impactos Ambientales por medio del Análisis de Entradas y Salidas.

ENTRADA	TIPO
Papel	IM
Mercancía en General	PC
Energía Eléctrica	E
Estibas	IM
Material de Embalaje	IM

SALIDA		ASPECTO AMBIENTAL		IMPACTO AMBIENTAL
	<i>Tipo</i>		<i>Tipo</i>	
Papeles en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papeles en Desuso.	Positivo	Contaminación del suelo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo	Agotamiento de Recursos Naturales
Mercancía Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Mercancías Deterioradas	Negativo	Contaminación del suelo, Contaminación del Agua, Contaminación del Aire.
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de energía Eléctrica	Negativo	Agotamiento de Recursos Naturales
Estibas Deterioradas	RR	Generación de Residuos de Estibas en Deterioradas	Positivo	Contaminación del suelo

SALIDA		ASPECTO AMBIENTAL		IMPACTO AMBIENTAL
	<i>Tipo</i>		<i>Tipo</i>	
Madera en Desuso	RR	Generación de Residuos de Madera en Desuso	Positivo	Contaminación del suelo
Madera Contaminada	RP	(A) Generación de Residuos de Madera Contaminada.	Potencial	Contaminación del suelo, Contaminación del Aire.
Material de Embalaje en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Material de Embalaje en Desuso	Positivo	Contaminación del suelo.
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo	Contaminación del suelo.

Fuente: Autor

5.2.3 Evaluación de Aspectos Ambientales

Una vez identificados los aspectos ambientales es necesario evaluarlos de una manera cuantitativa para de esta forma determinar los Aspectos e Impactos Ambientales Significativos sobre los cuales se van a centrar los mayores esfuerzos.

La metodología Utilizada fue propuesta por parte de la HEAD OFFICE y su gran experiencia en certificaciones medio ambientales para las sucursales en Europa (Regional Suiza DHL) y se basó en lo siguiente:

La ISO 14001 permite que la organización seleccione sus propios criterios de Significancia, en DHL Global Forwarding, estos criterios se encuentran limitados de acuerdo a la calificación y puntajes siguientes:

A: Alto
M: Medio
B: Bajo

Tabla 30 Criterios de Evaluación Aspectos Ambientales

Criterio de Evaluación: Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Puntaje
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma lenta por el ambiente o el RRNN utilizado no es renovable.	A
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma rápida por el ambiente (biodegradable) o el RRNN utilizado es renovable.	B

Criterio de Evaluación: Afectación Legal	Puntaje
El Aspecto Ambiental esta legislado o es un requisito exigido por la corporación o los clientes mediante un Limite Máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control.	A
El Aspecto Ambiental no esta legislado o estando legislado no se establece un limite máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control.	B

Criterio de Evaluación: Riesgo Ambiental	Puntaje
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto global.	A
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto local.	M
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto interno que afecte las instalaciones.	B

Fuente: Autor / Jefatura de Calidad y Medio Ambiente

Según la calificación se consideraran aspectos ambientales “significativos” aquellos cuyo puntaje este definido de la siguiente manera.

Tabla 31 Significancia de Aspectos Ambientales

Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Afectación Legal	Riesgo Ambiental	Significativo
A	B	A / M / B	SI
A / B	A	A / M / B	SI
A / B	B	A	SI
A / B	B	A / M / B	SI
A / B	B	A / M / B	SI
B	B	M / B	NO

Fuente: Autor / Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.

Metodología propuesta por un experto en análisis medio ambiental.

Sobre aquellos aspectos ambientales que representen un alto grado de Significancia, se establecerá controles y en lo posible se harán procedimientos para su mitigación.

Los resultados de esta evaluación se muestran en el ANEXO D Registro de Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales (DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04).

Se identificaron 117 diferentes aspectos ambientales de los cuales 21 son Aspectos Ambientales Significativos.

5.2.4 Documentación del Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales

Para garantizar que la matriz de aspectos e impactos ambientales siempre permanezca actualizada se documentó la metodología utilizada y se asignaron responsables.

Las actualizaciones se deben presentar en caso de hayan:

- Cambios en los procesos
- Incursión de Nuevas Tecnologías
- Nuevas Normas Legales o cambios en las existentes.
- Cese de Actividades o eliminación de un procedimiento o actividad que genera un impacto.
- Cumplimiento de los objetivos y metas ambientales.
- Incursión de Nuevos Servicios.
- En caso de presentarse un accidente o incidente dentro de la organización que afecten al medio ambiente.

El procedimiento para la Identificación de Aspectos Ambientales / Impactos Ambientales (DGF/AMLA/ENV-01/VS 4.01) y Monitoreo y Medición de Aspectos / Impactos Ambientales (DGF/AMLA/ENV-03/VS 4.01) se muestran en el ANEXO E Procedimientos Documentados.

Se formularon dos procedimientos uno en el que se resume la forma de identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales y otro en donde se explica cómo se van a monitorear y medir los aspectos e impactos ambientales significativos.

5.3 IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES

De acuerdo a la naturaleza de la Compañía, los Servicios que ofrece y los Aspectos Ambientales identificados; se hizo una búsqueda exhaustiva correspondiente a las leyes y Reglamentaciones Ambientales Colombianas que aplican a DGF; como referencia de búsqueda se tomaron los Aspectos e Impactos Ambientales Identificados, las actividades que regularmente se presentan, maquinaria para el desarrollo de la operación, disposición de las instalaciones, ubicación y procesos.

A su vez, se tuvo en cuenta situaciones de funcionamiento Normal, Anormal y Accidental.

La búsqueda se hizo con la ayuda de Instituciones como el DAMA, la CAR, INVIMA, ICA y el Ministerio del Medio Ambiente. La búsqueda de Otros Requisitos se estableció con base a las normas HSSE de Castrol.

Todo esto con el fin cumplir con uno de los compromisos más importantes de la Política Integrada de Gestión; el Cumplimiento de las Leyes y Reglamentaciones Ambientales.

Se identificaron los requisitos legales asociados a:

- Generación y disposición de Residuos Ordinarios y Reciclables
- Manejo de Residuos Peligrosos.
- Consumo de Agua.
- Consumo de Energía.
- Generación de Ruido.
- Emisiones a la Atmósfera (Gases Refrigerantes, producidos por combustión).
- Almacenamiento de Mercancía.
- Transporte de Mercancías
- Manejo Mercancías Peligrosas y Responsabilidad
- Control de Plagas.
- Normas exigidas por los Clientes para trabajar con DGF.

El autor se baso en los organismos anteriormente nombrados para realizar una completa búsqueda de la normatividad legal medio ambiental aplicable a DGF.

Los resultados de esta búsqueda fueron plasmados en la Tablas Listado de Normas Legales y otros Requisitos (ANEXO F) DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01 y Interpretación de Normas Legales y Otros Requisitos (ANEXO G) DGF/AMLA/ENV-02/FORM-02 (ANEXO G).

Para cada una de las leyes identificadas, fueron asignados responsables quienes deberán actualizar las mismas en el momento en que se presente un cambio o caduquen. Dentro de Otros Requisitos, solo se identificaron los relacionados con la Normatividad HSSE del Cliente Castrol quien exige su cumplimiento para todas aquellas empresas que trabajen en su nombre.

DGF solo trabaja con este cliente el Almacenamiento, razón por la cual se hizo énfasis en este aspecto al analizar la norma. Los resultados se pueden observar en el ANEXO F.

Por otro lado, la organización cuenta con el Concepto Técnico Sanitario expedido por la Secretaria de Salud de Santa Fe de Bogota y la oficina del Medio Ambiente del Hospital de Fontibón. El concepto se obtuvo el 12 de Junio del año 2006, con el fin de generar las garantías suficientes para el establecimiento del Casino dentro de la compañía.

Se efectuó la visita por parte de la Secretaria de Salud y se expidió un acta. Acta 120611-06 en donde se analizaron tópicos tales como Condiciones Locativas (Pisos, Paredes, Iluminación, Zona Almacenamiento, etc), Condiciones de Seguridad (Distribución de Maquinaria y Equipo, Estudio de Maquinaria-Equipo, Señalización, Sistema contra Incendio, Equipo de Comunicación, Elementos de Protección Personal, Sistema Eléctrico Protección); Condiciones Sanitarias (Abastecimiento y Almacenamiento de Agua, Drenajes, Canales, Servicios Sanitarios y Vestieres, Orden y Limpieza, Residuos Sólidos-Disposición, Vertimientos, Presencia de Polvos Orgánicos, Presencia de Gases, etc); Salud Ocupacional (Afiliación ARP, EPS, ARS,

Vinculado, Programa de Salud Ocupacional, Medicina del Trabajo, Higiene Industrial, Seguridad Industrial, Planes de Contingencia) el Concepto Técnico Sanitario fue favorable y se utilizara como soporte legal para cumplir con este requisito de la norma.

La legislación más general fue tenida en cuenta en la evaluación de aspectos ambientales significativos, para establecer controles operacionales en los procedimientos y sirvió de base para la capacitación que se les dio a los proveedores y la forma administrar sus servicios con referencia al impacto que podrían generar al medio ambiente.

Se trabajó en base a leyes como el Decreto 1609 de 2002 sobre el Transporte de Mercancías Peligrosas.

5.3.1 Documentación del Procedimiento Gestión de Normas Legales

La documentación se estableció con la ayuda de la persona encargada del área de Calidad de la compañía y el procedimiento para identificación y control de aspectos legales se generó con base en el procedimiento elaborado por el AMLA y se le dio a conocer a los responsables.

El asesor legal será la persona encargada en coordinación con el Representante de Calidad de garantizar el cumplimiento del procedimiento.

Algunos puntos que se tuvo en cuenta para generar el procedimiento “Gestión de Normas Legales “ fueron:

- “¿Cómo la organización tiene acceso e identifica los requisitos ambientales y otros pertinentes?
- ¿Cómo se mantiene al día la organización los requisitos legales y otros?
- ¿Cómo hace la organización seguimiento a los cambios en los requisitos legales y otros?
- ¿Cómo comunica la organización la información pertinente sobre los requisitos legales y otros a los empleados?”¹¹

El procedimiento Gestión De Normas Legales Y Otros Requisitos (DGF/AMLA/ENV-02/VS 4.01) se encuentra en el ANEXO E.

5.4 OBJETIVOS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

Dentro de la compañía en Colombia no se cuenta objetivos definidos, lo que se pudo ver reflejado en el diagnóstico inicial respecto a los requisitos de la norma, sin embargo, en el Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente elaborado para el AMLA en Perú, se encuentran descritos algunos

¹¹ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14004, Sistemas de Administración Ambiental, 1996. 12-13p.

objetivos que se determinaron para la Implementación de la ISO 9001 y otros que tienen relación con el medio ambiente; lo ideal es tratar de aplicarlos a Colombia y definir nuevos objetivos que sean adecuados al país y al cumplimiento de las exigencias de la NTC ISO 14001:2004.

De acuerdo a la NTC ISO 14004; es conveniente establecer objetivos para llevar a cabo la Política Ambiental de la Organización.

Para establecer los objetivos en DGF se tuvo en cuenta los resultados obtenidos en las Revisiones Ambientales y la Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales.

Las metas ambientales se fijaron como el punto hacia el cual la compañía quiere dirigirse y llegar en determinado lapso de tiempo, y como garantía de mejora del ambiente laboral y estrategia para mitigar los impactos ambientales representativos.

Las metas planteadas son específicas y se pueden medir.

Con el establecimiento de los objetivos y las metas se procedió a crear los indicadores de desempeño ambiental que posteriormente se van a utilizar como herramienta para la evaluación de la compañía a nivel ambiental.

Se determino que los objetivos y metas deben ser actualizados y revisados periódicamente teniendo en cuenta los puntos de vista de las partes interesadas; para ello se asignaron responsables dependiendo del tipo de objetivo y del área a la que se refiere.

Programas:

Los programas de Manejo de Residuos y Manejo de Sustancias Peligrosas fueron elaborados por el Autor con la Ayuda de la Persona encargada del área de Salud Ocupacional de la Compañía (Para el programa de manejo de sustancias peligrosas).

Estos programas se presentan en el capítulo 8 del Documento.

En la tabla 32 se presentan los objetivos y metas ambientales para DGF y los responsables de su correcta implementación.

Para la Evaluación de los Objetivos se hizo una Matriz de Correlación en la que se incluyo las Políticas, los Objetivos, el Proceso y los Indicadores.

Para establecer los objetivos se tuvo en cuenta:

- “1. ¿Cómo se reflejan los objetivos y metas ambientales dentro del contexto de la Política y con los impactos ambientales significativos asociados con las actividades, productos o servicios de la organización?
2. ¿Qué responsabilidad tienen los empleados para el logro de los objetivos y metas habiendo participado en su desarrollo?
3. ¿Cómo se ha considerado el punto de vista de las partes interesadas?

4. ¿Qué indicadores específicos medibles han sido establecidos para los objetivos y las metas?

5. ¿Cómo se revisan y actualizan periódicamente los objetivos y las metas para que reflejen el deseo de mejoramiento en el desempeño ambiental?" ¹²

A continuación se presenta una tabla en la que se relaciona el Compromiso de la Política, el Objetivo, La Meta, el Aspecto Ambiental Significativo Relacionado y el Responsable.

¹² ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14004:2004 Sistemas de Administración Ambiental, 1996. 15p.

Tabla 32 Objetivos y Metas Ambientales

 TABLA DE OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES					
Compromiso de la Política	Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	Meta	KPI	Aspecto ambiental significativo relacionado	Responsable
Quantifying: Cuantificando los indicadores de rendimiento en todas las funciones involucradas	Establecer dentro de todos los procesos de la compañía indicadores de Rendimiento y Medio Ambiente para las Áreas en donde se pueda presentar, los cuales serán revisados de manera periódica y se trabajara de la mano con el departamento de Calidad.	Mejorar los Procesos dentro de la Compañía a través del seguimiento de Indicadores.	Revisar Semestralmente los KPI's establecidos por las diferentes áreas de la compañía.	Aplican todos los Aspectos Ambientales Significativos.	Jefe de Cada Departamento.
Uphold: Manteniendo y cumpliendo con todas las leyes, regulaciones y requerimientos de nuestro sistema de gestión	Cumplir con los requerimientos Legales ambientales aplicables a los aspectos ambientales significativos identificados en DGF.	- Cumplir con los Límites Máximos Permisibles de Ruido. - Disminuir el Consumo de Refrigerantes que afecten la capa de Ozono. - Garantizar un manejo adecuado de los residuos sólidos y su disposición final.	Revisar Semestralmente las actualizaciones de las Normas Legales Identificadas para la Operación de la Compañía.	Emisión de Ruido Consumo de Refrigerantes Emisión de Residuos.	Jefes IIS Representante Legal Jefe Calidad.
	Difundir los requerimientos ambientales a subcontratistas y proveedores que trabajan en nombre de DGF sobre los temas ambientales. Incluir requerimientos ambientales en las especificaciones a subcontratistas y proveedor.	Vincular la Totalidad de Proveedores que trabajan para la Compañía en el Sistema Integrado de Gestión.	Ejecutar 1 reunión de capacitación y sensibilización en temas ambientales a subcontratistas y proveedores. Entrega de Certificados de Opacidad + Plan de Mantenimiento Preventivo. Revisar mensualmente el Cumplimiento de los Requisitos Ambientales exigidos a los Proveedores.	Aplican todos los Aspectos Ambientales Significativos.	Jefe Calidad Jefe Administración Gerencia Seguridad

 TABLA DE OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES					
Compromiso de la Política	Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	Meta	KPI	Aspecto ambiental significativo relacionado	Responsable
Excellence: Demostrando Excelencia en todo lo que hacemos, mejorando continuamente las operaciones de nuestro negocio y sistema de gestión.	Promover la mejora continua a través de la ejecución de las Auditorías Internas, revisiones de Gerencia, Revisión de KPI's.	Lograr un Control Total sobre los Procesos enfocados hacia la Calidad y el Mejoramiento Continuo.	Establecer Auditorías Internas de acuerdo al calendario establecido por el Jefe de Calidad antes de iniciar el año (Incluidos KPI's). Revisión por la Gerencia una vez al año mínimo.	Aplican todos los Aspectos Ambientales Significativos.	Jefatura de Calidad, Jefaturas Áreas.
	Asegurar que los requisitos de Calidad y Medio Ambiente sean incluidos en los procesos de DGF, a través del mantenimiento de la certificación ISO 9001 y la certificación ISO 14001.	Lograr un Control Total sobre los Procesos enfocados hacia la Calidad y el Mejoramiento Continuo.	Estableciendo Auditorías Externas de Seguimiento una vez al año.		
Sustainable: Mediante el desarrollo sostenible y prevención de la contaminación	Promover programas para la Prevención de la Contaminación Ambiental.	Implementar y Mantener Indefinidamente el Programa de Manejo de Residuos para DHL Global Forwarding Colombia.	Asegurar y Controlar el material que se produce en la Operación de la compañía. Asegurar que todas las compras que haga la compañía sean de elementos amigables con el medio ambiente.	Generación de Residuos	Jefe Administración Jefe Calidad Personal
	Hacer uso eficiente de los recursos naturales.	Reducir el Consumo de Energía Eléctrica por File en un 15%	$KPI = \text{Consumo} / \text{Files (kwhr/files)}$	Consumo de Energía Eléctrica	Personal DGF Jefatura de Calidad
		Reducir el Consumo de Papel en un 20%	$KPI = \text{Consumo de Papel al Mes} / \text{Files}$	Generación de Residuos de Papel / Consumo de Papel	

	TABLA DE OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES				
Compromiso de la Política	Objetivos de Calidad y Medio Ambiente	Meta	KPI	Aspecto ambiental significativo relacionado	Responsable
T training: Entrenando y desarrollando a nuestro personal; asegurando la integridad física y salud de nuestros empleados y en su lugar de trabajo	Promover la concientización ambiental entre los empleados y la comunidad.	Crear Conciencia Ambiental y Compromiso al Personal de la Compañía.	Mínimo una capacitación anual al personal: 1. Sobre temas de Calidad y Medio Ambiente. 2. Sensibilización del personal en los temas medio ambientales.	Aplican todos los Aspectos Ambientales Significativos.	Jefe Calidad Jefe Administración
T training: Entrenando y desarrollando a nuestro personal; asegurando la integridad física y salud de nuestros empleados y en su lugar de trabajo	Garantizar las condiciones de trabajo seguras en cuanto al manejo, almacenamiento y transporte de mercancías peligrosas.	Cuidar el Medio Ambiente y la Salud Física de lo Empleados.	Implementar simulacros una vez al año en cada Bodega.	Aplican todos los Aspectos Ambientales Significativos.	Salud Ocupacional Jefe Calidad

Fuente: Autor

En los apartes presentados a continuación se expondrán todos los elementos que son necesarios para una implementación eficaz del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004; así mismo, se hará alusión a todo lo relacionado con Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad, la toma de conciencia, la forma como se va a Comunicar y Documentar el proceso, el Control de Documentos, Control Operacional y la metodología de como se va a trabajar ante emergencia.

“Para lograr una implementación eficaz, una organización puede desarrollar la capacitación y apoyar los mecanismos necesarios para llevar a cabo su política ambiental, objetivos y metas”¹³

5.5 ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD

Para que el Sistema de Gestión Ambiental funcione de manera adecuada es necesario que toda la compañía sea conciente de su importancia y así mismo, que la alta dirección genere los recursos necesarios para su correcta implementación y asigne responsables que se encarguen de mantener el SGA en toda la compañía.

Estas personas asignadas como responsables (para cada proceso y de acuerdo a los Aspectos Ambientales Significativos y Objetivos), deben tener claramente definidas sus funciones y para ello se anexo en el manual de funciones de la compañía cada una de nuevas responsabilidades al personal asignado.

Las responsabilidades fueron definidas con base en la NTC ISO 14001:2004 y el Jefe de Calidad (Quality Specialist CO) quien fue asignado como el Responsable del Diseño, Implementación y Mantenimiento del SGA. En la Matriz de Estructura y Responsabilidades se detalla el personal de apoyo y responsable.

5.5.1 Asignación de Recursos

DHL Global Forwarding tiene asignados los recursos para el establecimiento y mantenimiento del SGA, a pesar de que no son muy amplios debido a su actual problemática de presupuesto se ha invertido en Capacitaciones Importantes, y se tiene claramente definido la obtención de la Certificación por parte SGS.

¹³ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14004, Sistemas de Administración Ambiental, 1996, 4.3 Implementación.

Tabla 33 Matriz de Estructura y Responsabilidad DGF (CO)

	MATRIZ DE ESTRUCTURA Y RESPONSABILIDAD SGA DGF (CO).						
	CM	QS	Aul	JA	QEM	PA	PIIS
Responsabilidad General del SGA.	RP	RP	AP				
Trazado de Objetivos y Metas.		RP		AP	AP		
Asignación de Recursos.	RP						
Análisis de Nuevos Recursos.		RP	AP	AP			
Revisión de Aspectos Ambientales.		RP	AP	RP	AP		
Capacitación y Entrenamiento.		RP	AP	RP			
Seguimiento Procedimientos Ambientales DGF (CO).		AP	AP	RP		AP	AP
Seguimiento Actuación Ambiental área Administrativa.		AP	AP	RP		AP	
Seguimiento Actuación Ambiental áreas IIS.		AP	AP	RP			AP
Desarrollar y Mantener Procedimientos.		RP	AP	AP			
Garantizar Mejora Continua.		RP	AP	AP			
Comunicación Interna.		RP	AP	AP			
Comunicación Externa.		RP	AP	AP			
Cumplir con Requerimientos Ambientales de acuerdo a la Ley.	RP	RP	RP	RP	RP	RP	RP

CONVENCIONES PERSONAL	CONVENCIONES RESPONSABILIDADES
CM: Country Manager QS: Quality Specialist QEM: Quality & Enviroment Manager (AMLA). JA: Jefes Área PA: Personal Administrativo. PIIS: Personal IIS. Aul: Auditores Internos.	RP: Responsable. AP: Apoyo.

Fuente: Autor

5.5.2 Representación del Sistema de Gestión Ambiental:

La alta dirección definió como representante del Sistema de Gestión Ambiental al Jefe de Calidad (Quality Specialist CO) quien con la ayuda de la Gerente de Calidad para Latino América (Quality & Environment Manager Latin America) se encargan de dirigir el mantenimiento de la certificación y establecer la mejora continua del sistema. Esto quedo determinado en un acta firmada por el Gerente de BPO & Calidad

La Gerencia General a nivel regional y de país tiene designado al Quality & Environment Representative como el representante de Gestionar que¹⁴:

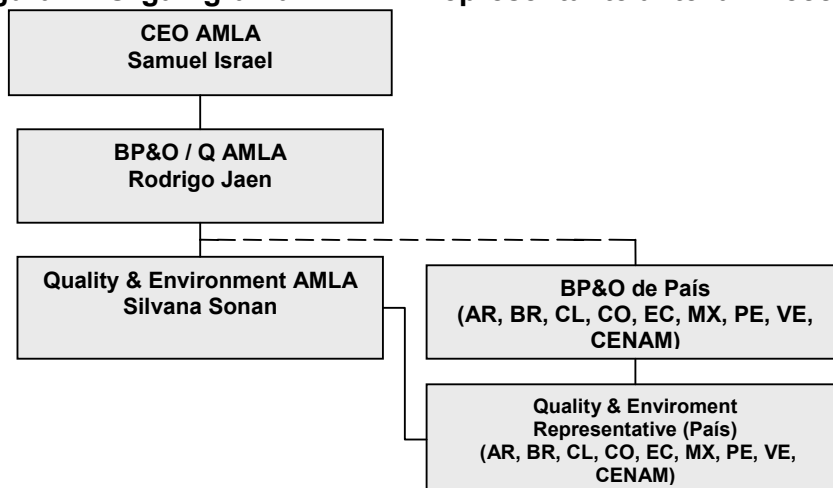
- Se establecen, implementan, mantienen los procesos del Negocio.
- Se informe a la Gerencia General sobre el desempeño del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiental a nivel de procesos y sus necesidades de Mejora.
- Se realizó la toma de conciencia sobre los requisitos del cliente.

El sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente se establece, implementa y mantiene de acuerdo con los requisitos de la norma ISO 9001 y 14001.

5.5.3 Definición Documental de las Funciones y Responsabilidades

Las líneas de responsabilidad en la Organización a nivel AMLA están claramente definidas en el Organigrama, sin embargo las responsabilidades menores se van a establecer en el Job Description y en la Matriz de Estructura y Responsabilidades del SGA, esto con miras al cumplimiento de los Objetivos y la Política Ambiental.

Figura 12 Organigrama AMLA “Representante ante la Dirección”

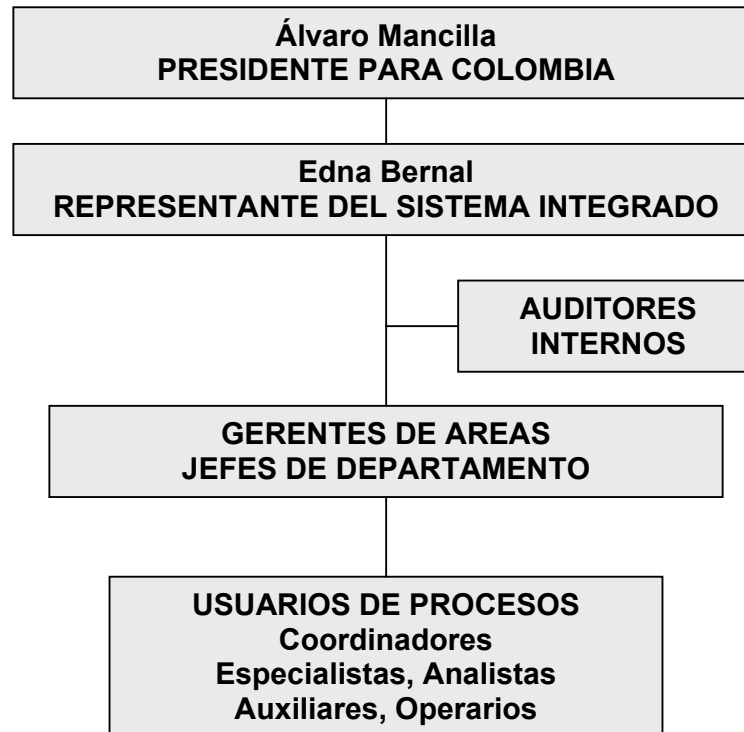


Fuente: Intranet

¹⁴ Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, AMLA, Pág. 12

Luego de un análisis al organigrama presentado por el Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, se tomó la decisión de hacer una estructura para Colombia más específica en donde se tenga en cuenta a fondo los responsables del buen funcionamiento del Sistema Integrado de Calidad.

**Figura 13 Organigrama del Sistema Integrado de Gestión
DGF COLOMBIA**



Fuente: Autor

Es importante tener en cuenta que cuando se hizo la implementación de la NTC ISO 9001 se establecieron responsabilidades para cada una de los cargos de la compañía y se documentaron en el Job Description (Manual de Funciones); para la implementación de la NTC ISO 14001:2004 se anexaron las responsabilidades a cada uno de los cargos referentes a la parte ambiental, con relación a los objetivos ambientales y los aspectos significativos asociados.

Las nuevas responsabilidades fueron definidas por el autor y el personal de recursos humanos en base a los aspectos significativos y la incidencia de los cargos con respecto al medio ambiente; y, posteriormente fueron revisados por la Representante del Sistema Integrado de Gestión quien presentó sus mejoras para finalmente ser oficializado en la página de Intranet. A todos los cargos se les asignó una serie de Competencias Ambientales de acuerdo a una tabla que se estableció en donde se describe los cargos a nivel general, los temas de conocimiento y el propósito de dichas temáticas. (Ver Anexo I)

5.6 CAPACITACION, CONCIENTIZACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.6.1 Competencia del Personal

Es necesario que cualquier persona que realice tareas en la compañía o en nombre de ella y que puedan producir impactos ambientales significativos tenga la formación y experiencia para tratar de evitarlos o de generar el menor impacto posible. Para ello DGF estableció dentro del Job Description de cada cargo las competencias que deben poseer cada uno de los cargos relacionados con el Sistema de Gestión Ambiental y con los aspectos ambientales significativos.

Para asegurarse que aquellas personas que realicen tareas en nombre de ella tengan conciencia medio ambiental; se modificaron las políticas de contratación de a proveedores de todo tipo (ANEXO J) y se envió una carta y un folleto (ANEXO K) en donde se explicaba el proceso por el que estaba pasando la organización exigiendo adquirir un compromiso más directo con el medio ambiente.

DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA cuenta con un procedimiento para asegurar la sensibilización del personal en los temas de Calidad y Medio Ambiente. El procedimiento se Presentara en el ANEXO E, Documentación para cumplir con los requerimientos de la NTC ISO 14001:2004.

La labor del autor estuvo representada en actualizar el Job Description (ANEXO I), el formato de evaluación de proveedores, la elaboración del folleto ilustrativo, el apoyo en la elaboración de la carta y finalmente revisar y actualizar el procedimiento Sensibilización de Personal en el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiental, para que cumpla con los requerimientos de la NTC ISO 14001:2004 en el numeral 4.4.2. Esta labor se hizo junto con el personal de recursos humanos de la compañía.

Para la Actualización del Job Description se trabajo con un Cuadro en el que de acuerdo al tipo de cargo, se generaban Competencias Ambientales con Temas y Propósitos. (En el ANEXO I se presenta el cuadro, con algunos ejemplos de Job Description Actualizado).

Dentro de la Toma de Conciencia se manejaron campañas de sensibilización vía mail, en las que se mediante diapositivas de la problemática ambiental se pretendía mostrar la importancia de mantener un ambiente sano en la búsqueda de la mejora ambiental.

Labor que estuvo a cargo del autor. En el ANEXO M se ven las presentaciones utilizadas para esta labor en la campaña.

También se realizaron charlas, reuniones con el personal, publicación de afiches y campañas.

5.6.2 Capacitaciones Impartidas al Personal

1. Las primeras capacitaciones que se le dio al personal de la compañía, fueron impartidas vía electrónica (mail), con presentaciones en Power Point en donde se les explicaba la importancia de mantener un ambiente sano.

Nombre de la Capacitación: Temas Medio Ambiente.

Fecha: Durante la Implementación de la NTC ISO 14001:2004.

Dirigido a: Personal DGF Colombia.

2. **Nombre de la Capacitación:** Manejo e interpretación de la NTC ISO 14001:2004, sus beneficios y el compromiso de toda organización con el medio ambiente.

Formación de Auditores Internos en DHL Colombia por SGS.

Fecha: 14 y 21 de Septiembre de 2006.

Dirigido a: Jefaturas DLC, Jefaturas IIS.

Número de Participantes: 15, Estudiante en Práctica, Analista Controller, Jefe File Accounting, Jefe SIA Exportaciones, Jefe Finanzas, Jefes IIS, Jefe Bodega Farma, Salud Ocupacional, Jefe Seguros y Reclamos, Representante Sistema Integrado de Gestión de Calidad.

Temas Tratados: NTC ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental; NTC ISO 14010 Directrices para la Auditoria Ambiental; NTC ISO 14004 Sistema de Administración Ambiental, Directrices Generales sobre Principios Sistemas y Técnicas de Apoyo; NTC ISO 4116 Seguridad Industrial, Metodología para el Análisis de Tareas; NTC ISO 4114 Seguridad Industrial, Realización de Inspecciones Planeadas; NTC ISO 19011 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental.

3. **Nombre de la Capacitación:** ***ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.***

Fecha: 1 de Diciembre de 2006.

Dirigido a: Jefes IIS.

Número de Participantes: 6, Jefe Bodega Nacional, Jefe Zona Franca TLC, Jefe Zona Franca PLC, Jefe Farma, Coordinador de Distribución, Gerente de Operaciones Zona Franca.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

4. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: 20 y 21 de Diciembre de 2006; 31 de Enero y 2 de Febrero de 2007.

Dirigido a: Jefaturas parte administrativa DGF. (DGF, CDZ)

Número de Participantes: 20, Jefe Operaciones Perecederas, Coordinador Contabilidad, Especialista Recursos Humanos, Jefe de Proyectos, Jefe de Seguros y Reclamos, Jefe de SIA Exp., Jefe SIA Impo., Jefe BID, Especialista Seguridad, Jefe Operaciones Marítimas, Coordinador de Transporte, Jefe de Controller, Jefe Customer, Jefe de MNC, Jefe Administración y Compras, Jefe SMC, Jefe de Cartera, Jefe de Prestamos, Coordinador AFRE, Jefe AFRI.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

5. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Medellín.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

6. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Cali.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

7. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Pereira.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

8. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Barranquilla.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

9. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Buenaventura.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

10. Nombre de la Capacitación: *ASPECTOS AMBIENTALES Y SU FORMA DE EVALUARLOS.*

Fecha: Enero 2007.

Dirigido a: Jefaturas Cúcuta.

Número de Participantes: El método utilizado para las capacitaciones a sucursales, fue vía Tele conferencia y las Jefaturas tendrán la responsabilidad de transmitirla al personal que lo requiera.

Temas Tratados: Método de Definición y Evaluación de Aspectos Ambientales.

11.Nombre de la Capacitación: *IMPLEMENTACIÓN NTC ISO 14001:2004 EN DHL GLOBAL FORWARDING CO. Sensibilización Medio Ambiente Transporte de Mercancías.*

Fecha: Marzo 27 de 2007.

Dirigido a: Proveedores Significativos para la Operación.

Número de Participantes: 18 Compañías

Temas Tratados: Aspectos ambientales relacionados con la naturaleza de sus operaciones y normatividad legal aplicable.
Las listas de Capacitaciones pueden verse en el ANEXO M del Documento.

Las temáticas referentes al Control de Derrame de Productos Químicos se manejaron a través de la Jefatura de Salud Ocupacional y su programa de capacitaciones a los empleados IIS.

Los temas recomendados a tratar son: Formas de Actuar ante un posible Derrame de Productos Químicos y forma adecuada de utilizar el Kit de Derrame de Sustancias Químicas.

El programa de Manejo de Residuos Sólidos fue dado a conocer en la medida en que se contaba con el personal para las otras capacitaciones, esto con el fin de no sacar de la operación al personal gran cantidad del tiempo.

Los temas tratados fueron: Programa manejo de Residuos Sólidos implementado en DHL Colombia, sus beneficios y oportunidades

5.6.3 Documentación del Procedimiento Capacitación y Entrenamiento

Con relación a Capacitación y Entrenamiento, la compañía cuenta con un procedimiento: Entrenamiento y Desarrollo (DDAO/AMLA/UMAN-04). La última actualización se realizó el 4 de Agosto de 2005.

La labor del autor consistió en revisarlo y generar las propuestas de cambio que se exponen a continuación:

- Dentro del objetivo se propone que no solo se hable de habilidades y conocimientos del personal a nivel general. Se propone que se haga énfasis en aquellas personas que podrían generar aspectos ambientales significativos y las habilidades y conocimientos que deben tener para mitigarlos.
- Se propuso establecer registros que acrediten las competencias (Educación, Formación, Habilidad y Experiencia) del personal que pueda causar aspectos significativos.
- Se propuso establecer registros de competencia para los funcionarios de empresas que realizan tareas a nombre de DGF y que pueden causar impactos significativos.
- Se propuso dentro del procedimiento de Inducción del Personal (DDAO/AMLA/UMAN-02) incluir la temática ambiental en donde todas aquellas personas que ingresen a la compañía a desempeñar un cargo que por su labor represente un impacto significativo al medio ambiente, reciban la inducción adecuada. (Este cambio se hará en la nota 5 del procedimiento “coordinación de la inducción del empleado en sus funciones” y se hará en base a los aspectos significativos identificados por cargo ANEXO H).

Estos cambios se incluyeron en los procedimientos y se pueden ver en el ANEXO E.

La documentación para la Sensibilización del Personal se maneja a través de la creación de la instrucción de Trabajo Sensibilización del personal en Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. ANEXO E.

5.7 COMUNICACIÓN SGA

La comunicación dentro del SGA representa un factor muy importante, ya que gracias a su buena gestión, tanto los niveles internos como externos de la compañía, pueden conocer las actividades ambientales que se están desarrollando y con ella evidenciar el verdadero compromiso que se tiene con el medio ambiente.

La compañía cuenta con Procedimientos relativos a la parte de Comunicación (DGF/AMLA/COMM-04 “Reglas de Comunicación y Fact Shett”; DGF/AMLA/COMM-01 “Gestión del Control de Documentos

“;DGF/AMLA/COMM-01-01), la labor del autor esta en revisarlos y adaptarlos a la parte ambiental, de forma tal que quede evidencia con ellos del deseo de la compañía de establecer comunicaciones externas e internas; aumentar el conocimiento de las políticas, objetivos, metas y programas ambientales; atender las inquietudes y preguntas sobre los asuntos ambientales y demostrar el compromiso de la gerencia con el medio ambiente. Esta actualización se puede observar en el ANEXO E. Procedimientos Documentados.

“Algunos aspectos que se tuvo en cuenta para la comunicación e informes:

- ¿Cuál es el proceso para recibir y responder a las inquietudes de los empleados?
- ¿Cuál es el proceso para recibir y considerar las inquietudes de otras partes interesadas?
- ¿Cuál es el proceso para comunicar la política y desempeño ambiental de la organización?
- ¿Cómo se comunican los resultados de las auditorias y revisiones del SGA a todas las personas pertinentes en la organización?
- ¿Cuál es el proceso para hacer que política este disponible al público?
- ¿Las comunicaciones internas son adecuadas para apoyar el mejoramiento continuo relativo a los asuntos ambientales?”¹⁵

5.7.1 Documentación de los Procedimientos de Comunicación

La labor del autor consistió en revisarlos y generar las propuestas de cambio que se exponen a continuación:

Con el fin de cumplir con los requerimientos de la NTC-ISO 14001:2004 en su numeral 4.4.3 Comunicaciones, se documentó el procedimiento Comunicaciones Internas y Externas en Medio Ambiente DGF/AMLA/ENV-06, en donde tiene en cuenta la forma como se va a dar la comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización, la comunicación externa con las partes interesadas y los canales de comunicación para la recepción, documentación y respuesta.

- Se propuso incluir dentro de la Documentación la decisión de la Organización de comunicar o no, externamente los Aspectos Ambientales.
- En los otros procedimientos se incluyo la parte ambiental en los objetivos y alcance.

5.8 DOCUMENTACION Y CONTROL

¹⁵ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 14004, Sistemas de Administración Ambiental, 1996. 24p.

La documentación dentro del Sistema de Gestión debe estar organizada y controlada ya que esta sirve como base para las auditorias y un buen control garantiza una fácil ubicación y consulta. La existencia de la documentación del SGA apoya la concientización del empleado respecto a lo que requiere para lograr los objetivos ambientales de la organización, además permitir la evaluación del sistema y del desempeño ambiental.

Los procedimientos documentados necesarios para un buen desarrollo del SGA de acuerdo a los principios de la NTC ISO 14001:2004, fueron desarrollados con base a los principios de la regional AMLA y de manera paralela a la implementación de cada uno de los requisitos NTC ISO 14001:2004.

La Metodología para la elaboración y actualización de procedimientos se describe a continuación:

1. Propuesta de Nuevo Procedimiento.
Responsable: Estudiante en Practica.
2. Revisión del Procedimiento.
Responsable: Jefe de Calidad DGF.
3. Aprobar o Rechazar.
Responsable: Jefe de Calidad DGF
 - Si se aprueba se procede a Editar y Subirse a la pagina de Intranet de la Compañía.
 - Si se rechaza se debe revisar y tratar de replantear.Responsable: Jefe de Calidad DGF

De acuerdo a la NTC ISO 14004, los procesos y procedimientos operacionales se pueden definir y documentar apropiadamente, y actualizar cuando sea necesario. La organización puede definir claramente los diferentes tipos de documentos que establecen y especifican procedimientos operacionales y controles eficaces. DGF cuenta con procedimientos establecidos para la NTC ISO 9000 en donde se tiene en cuenta el control de documentos evidenciado con el procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01) la labor del autor se enfoco a la actualización y adecuación del procedimiento ANEXO E.

De acuerdo a la NTC ISO 14001:2004, acerca de la Documentación se deben describir los elementos centrales del Sistema de Gestión Ambiental y su interrelación; este requisito se cumple a través del Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Para este manual se propuso establecer los siguientes cambios:

- Actualizar la Política de Calidad, conforme se definió anteriormente.
- Actualizar los Objetivos y adicionar las metas conforme los cambios de la Política Ambiental.
- Inclusión en la caracterización de cada proceso, los requisitos aplicables a la NTC ISO 14001:2004 y los responsables.

5.8.1 Control:

- La compañía cuenta con el Procedimiento Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01 en el cual se expone la forma como se aprueban con relación a su adecuación antes de su emisión y distribución; se expone la forma como se hace la revisión y actualización cuando es necesario, ofrece seguridad sobre los cambios presentados en el documento y se previene el uso no controlado de Documentos Obsoletos.
- Las versiones Pertinentes de los Documentos se encuentran en la página de Intranet de la Compañía, la cual se está difundiendo sobre los empleados con el fin de que conozcan como se usa y cuales son sus beneficios.
- Los documentos permanecen legibles y son fácilmente identificables, puesto que como requisito deben estar digitados a computador y antes de su publicación deben ser revisados y aprobados.
- La compañía se asegura de que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del Sistema de Gestión Ambiental, mediante los procedimientos: Gestión de Control de Documentos DGF/AMLA/COMM-01 y Comunicaciones Internas y Externas en Medio Ambiente DGF/AMLA/ENV-06 (ANEXO E).

CAPITULO 6. CONTROLES AL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

Es necesario que la organización evalúe todas sus operaciones relacionadas con sus aspectos ambientales significativos y se asegure de que se realicen de forma tal que permita el control o la reducción de los impactos negativos presentados; todo esto con miras al alcance de la política, los objetivos y metas ambientales establecidos por la compañía.

“La implementación se logra estableciendo y manteniendo procedimientos y controles operacionales para garantizar que el nivel de desempeño ambiental sea consistente con las políticas, objetivos y metas de la organización”¹⁶.

El presente documento enfocará el control operacional a la documentación generada para identificar y controlar aquellas operaciones y actividades relacionadas con los aspectos ambientales significativos identificados.

Se estableció un procedimiento, en el que se explica la forma como se lleva a cabo el Control Operacional en DGF Colombia. (Anexo E) y se elaboró el

¹⁶ ICONTEC, Norma Técnica Colombiana NTC ISO 14004, Sistemas de Administración Ambiental, Control Operacional. 1996. 27p

cuadro de relación Aspecto e Impacto Ambiental – Cargo Relacionado. (Anexo H)

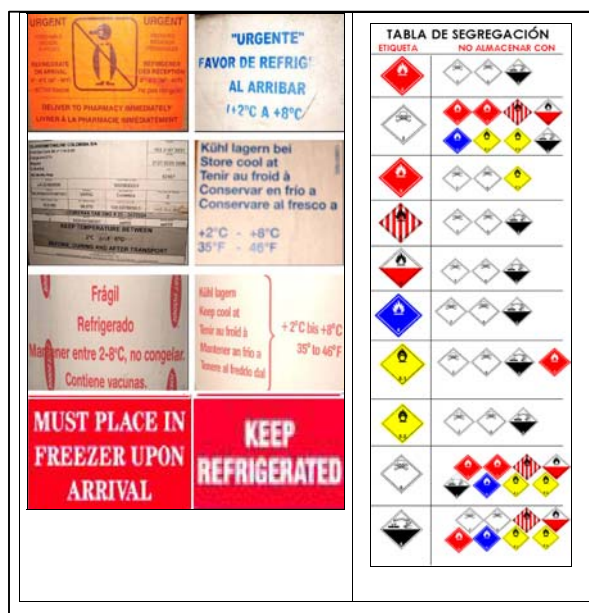
El objetivo planteado apunta a Implementar los controles operacionales para asegurar el cumplimiento de la Política de QEHS, los objetivos y metas, el cumplimiento de las normas legales y otros requisitos en relación a los aspectos ambientales significativos identificados en DHL Global Forwarding.

6.1 Control Operacional Operación Almacén IIS

Todas las labores que se llevan a cabo en IIS se encuentran Documentadas, desde el Procedimiento General del Deposito de Aduana, Lineamiento y Preservación de Carga en Bodega Nacional, Ingreso de Carga a Bodega Nacional, Ingreso de Carga de Exportación a Bodega Nacional, Manejo de Inventarios en Bodega Nacional, Salida de Carga en Bodega Nacional, Ingreso de Carga a Zona Franca, Procesamiento Parcial Zona Franca, Reexpedición en Zona Franca, Producto No Conforme en Zona Franca, Devoluciones en Zona Franca, Salida de Carga en Zona Franca. Cada uno de los procedimientos estipula criterios de Operación en donde se tiene en cuenta la inspecciones de la mercancía y la buena manipulación de acuerdo a la experiencia de obtenida de los operarios de Bodega.

Así mismo, se incluyen los esquemas de los diferentes Stickers que trae consigo la mercancía, lo que garantiza un total conocimiento por parte del personal de lo que se está manejando.

Figura 14 Stickers Utilizados para Identificar la Mercancía



Fuente: Manual Salud Ocupacional DGF Colombia.

La documentación Incluye responsables por actividades de importancia.

Tabla 34 Responsables IIS

NIVEL DE RESPONSABILIDAD		Ejecuta				E
		Controla				C
CARGO		Informa				I
		Jefe de Bodega				JB
		Coordinador de Operaciones				CO
		Líder de Operación				LO
ACTIVIDAD		RESPONSABLE				
		JB	CO	LO		
1	Revisar la ubicación del producto de acuerdo con las zonas establecidas de almacenamiento.	C	C	E		
2	Revisar la correcta organización de la mercancía en la estiba, modulación y almacenamiento		C	E		
3	Revisar el estado de la maquinaria para la manipulación de producto terminado.		C-I	E		
4	Verificar el estado del piso de las zonas de almacenamiento		E-I	I		
5	Verificar estado de las estibas			E		
6	Verificar estado de los vehículos a cargar.			E		
7	Verificar periódicamente el estado del producto almacenado	C	C	E		
8	Realizar inventario cíclico		C	E		
9	Realizar inventario físico		E-C	E		

Fuente: Procedimientos IIS Intranet

En los procedimientos se tiene en cuenta las condiciones seguras de las personas, la eficacia y eficiencia de los procedimientos; el uso adecuado de herramientas, técnicas para el manejo de los inventarios y la preservación de la carga desde que ingresa a las instalaciones DGF hasta que es entregada al cliente.

Se garantiza un procedimiento documentado de Picking (Alistamiento) y Packing (Preparación) para el producto, certificando condiciones de seguridad óptimas.

Así mismo se cuenta con el Instructivo Almacenamiento, Transporte y Manipulación de materiales Peligrosos y el Instructivo Derrame Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas. (Anexo E)

Estos procedimientos tienen en cuenta el control del ruido, mediante la normatividad obligatoria sobre el uso de elementos para cubrir las orejas y evitar enfermedades de tipo profesional; y se empezó a controlar las emisiones de gases de combustión para los diferentes vehículos (montacargas, camiones, mulas, etc.) a través del control de proveedores y la evaluación ambiental que se va a aplicar.

La generación de Residuos se empezó a controlar a través del procedimiento documentado relacionado con el control de residuos para DGF. Anexo E

El Potencial de Fuga de Refrigerantes para el manejo y control de cuartos fríos se llevara a cabo a través del compromiso que adquieran los dueños de los mismos y el programa de mantenimiento tanto para el control de cuartos fríos como para el aire acondicionado.

6.2 Control Operacional para selección de Proveedores

Dentro del procedimiento de Compra de Bienes/Servicios Administrativos Colombia y Licitación de Transporte Terrestre se incluyó la variable ambiental; se empezó a Evaluar el Sistema de Gestión Ambiental, la Naturaleza de los Productos / Servicios, Los Programas de Mantenimiento Preventivo y los Programas de Contingencia ante Eventualidades.

De acuerdo a los Aspectos Ambientales Significativos relacionados con la naturaleza de los cargos desempeñados por el personal Contratista dentro de la compañía; se creo un folleto en el que se les da a conocer los Aspectos Ambientales y su forma de controlarlos; todo con el fin de que el personal empiece a hacer parte activa del SGA y controle los AA relacionados con su labor diaria.

Ver Anexo N.

6.3 Control Operacional para Mantenimiento

Partiendo de la Identificación de Aspectos Ambientales Significativos; para la Generación de Residuos peligrosos provenientes de los mantenimientos, se creo el procedimiento Mantenimientos en el que junto con el procedimiento de manejo de residuos y el plan RESPEL se garantiza una disposición adecuada de los mismos.

Dentro del procedimiento de Mantenimiento se incluye la Planeación en donde se tiene en cuenta los equipos necesarios y las condiciones bajo las cuales el proveedor del servicio debe garantizar el buen estado de sus equipos.

Tabla 35 Cronogramas de Mantenimiento 2007



CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO
2007
BODEGA TTLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA

ITEM	EQUIPOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEM				OCTUB.				NOVIEM.				DICIEMB.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
5	Planta eléctrica																																																
6	Tanque de Agua																																																
7	Montacarga ETX 1																																																
8	Montacarga ETX 2																																																
9	Montacarga Picker 1																																																
10	Montacarga Picker 2																																																
11	Bombas c/incendio																																																
12	Gatos hidrául. 1																																																
13	Gatos hidrául. 2																																																
14	Gatos hidrául. 3																																																
15	Gatos hidrául. 4																																																
16																																																	
17																																																	

Frecuencias:

Cuartos fríos: Mensual.
Congelador: Semestral
Planta eléctrica: Trimestral
Tanque de agua: Semestral
Gatos Hidráulicos: Trimestral
Montacargas: Mensual.
Bombas contra incendio: Semestral.



Actividad Programada



Actividad Realizada Programada



Actividad Realizada No Programada

OBSERVACIONES			

Fuente: Jefatura de Administración y Compras

Tabla 36 Cronograma de Calibración 2007 TTLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras



**CRONOGRAMA DE CALIBRACION
2007
BODEGA TTLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA**

[illegible]

OBSERVACIONES

La frecuencia de calibración de peso, temperatura y humedad es anual, a menos que se detecte falla en la medición.

Actividad Programada
 Actividad Realizada Programada
 Actividad Realizada No programada

Tabla 37 Cronograma de Desratización y Fumigación 2007 TTLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras



**CRONOGRAMA DE DESRATIZACION Y FUMIGACION
2007**

BODEGA TTLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA

ITEM	EQUIPOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEM				OCTUB.				NOVIEM.				DICIEMB.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	DESRATIZACIÓN																																																
2	FUMIGACION																																																

Frecuencias: Desratización: Quincenal.

Fumigación de voladores: Trimestral.

OBSERVACIONES

- Actividad Programada
- Actividad Realizada Programada
- Actividad Realizada No programada

Tabla 38 Cronograma de Mantenimiento 2007 PLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras



CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO
2007
BODEGA PLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA

ITEM	EQUIPOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEM				OCTUB.				NOVIEM.				DICIEMB.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Cuarto frio # 1																																																
2	Cuarto frio # 2																																																
3	Cuarto frio # 3																																																
4	Congelador																																																
5	Planta eléctrica																																																
6	Tanque de Agua																																																
7	Montacarga ETX 1																																																
8	Montacarga ETX 2																																																
9	Montacarga Picker 1																																																
10	Montacarga Picker 2																																																
11	Bombas c/incendio																																																
12	Gatos hidrául. 1																																																
13	Gatos hidrául. 2																																																
14	Gatos hidrául. 3																																																
15	Gatos hidrául. 4																																																
16																																																	
17																																																	

Frecuencias:

Cuartos frios: Mensual.
Congelador: Semestral
Planta eléctrica: Trimestral
Tanque de agua: Semestral
Gatos Hidráulicos: Trimestral
Montacargas: Mensual.
Bombas contra incendio: Semestral.



Actividad Programada



Actividad Realizada Programada



Actividad Realizada No Programada

OBSERVACIONES	

Tabla 39 Cronograma de Calibración 2007 PLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras



**CRONOGRAMA DE CALIBRACION
2007
BODEGA PLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA**

ITEM	INSTRUMENTOS	codigo	Funcion a medir	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEM.				OCTUB.				NOVIEM.				DICIEMB.			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	Termohigrómetro	331WR	Temp. y Humedad																																																
2	Termohigrómetro	332-4	Temp. y Humedad																																																
3	Termohigrómetro	EM-913R	Temp. y Humedad																																																
4	Termohidrógrafo	02152171	Temp. y Humedad																																																
5	Termoregistrador	050302183	Marca:Tecpel/Temperatura																																																
6	Termoregistrador	050302205	Marca:Tecpel/Temperatura																																																
7	Báscula	PRO 1500	Peso cap. 1500 Kg.																																																
8	Balanza OHAUS	Serie 24992	Peso cap. 300 Kg.(SCAN)																																																
9	Datalogger Oakton (1)	# 1	Temp. y Humedad																																																
10	Datalogger Oakton (1)	# 2	Temp. y Humedad																																																
11	Termocupla Cuarto frio	# 1	Temperatura																																																
12	Termocupla Cuarto frio	# 2	Temperatura																																																
13	Termocupla Cuarto frio	# 3	Temperatura																																																
14	Termocupla Cuarto frio	Scandinav.	Temperatura																																																
15																																																			
16																																																			
17																																																			
18																																																			

OBSERVACIONES	

La frecuencia de calibración de peso, temperatura y humedad es anual, a menos que se detecte falla en la medición.

- Actividad Programada
 Actividad Realizada Programada
 Actividad Realizada No programada

Tabla 40 Cronograma de Desratización y Fumigación PLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras



**CRONOGRAMA DE DESRATIZACION Y FUMIGACION
2007**

BODEGA PLC - ZONA FRANCA DE BOGOTA

ITEM	EQUIPOS	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEM				OCTUB.				NOVIEM.				DICIEMB.			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
1	DESRATIZACIÓN																																																
2	FUMIGACION																																																

Frecuencias: Desratización: Quincenal.

Fumigación de voladores: Trimestral.

OBSERVACIONES

 Actividad Programada
  Actividad Realizada Programada
 Actividad Realizada No programada

Tabla 41. Cronograma de Mantenimiento 2007 DLC

Fuente: Jefatura de Administración y Compras

[illegible]

6.4 Control Operacional para las Actividades Administrativas

Para la generación de Residuos se empezó a implementar un Procedimiento Documentado y un programa de manejo de residuos para toda la compañía y las sucursales. Este programa incluye los residuos de Baterías y la garantía por parte de la compañía recolectora del uso final y adecuado de los mismos.

Para las posibles fugas de refrigerantes se trabajo con los diferentes programas de Mantenimiento de la Compañía.

6.5 Control Operacional para Actividades de Transporte

Dentro de las Actividades de transporte se trabajo con el formato de Selección de Proveedores de Transporte en donde se incluyó la parte Medio Ambiental (Sistema de Gestión Ambiental, Programas de Mantenimiento y Programas de Contingencias Ante Eventualidades). Anexo J. Este formato se incluye en el Procedimiento Documentado Licitación de Transporte Terrestre.

La Generación de Residuos provenientes de esta actividad se controla a través del Programa de Manejo de Residuos y el Procedimiento Documentado. Anexo E.

Los Potenciales de Fuga se controlan a través del programa de Mantenimiento establecido por la compañía y los planes de contingencia y mantenimiento de los proveedores de transporte.

Las emisiones de Ruido se controlan a través del total cumplimiento de la normatividad obligatoria sobre el uso de elementos para cubrir las orejas y evitar enfermedades de tipo profesional y se evidencian en el manual de salud ocupacional de la compañía.

6.6 Control Operacional para las Actividades de Soporte: Almacenamiento de Registros, Almacén, Limpieza, Servicios Higiénicos y Comedor.

La Generación de Residuos provenientes de esta actividad se controla a través del Programa de Manejo de Residuos y el Procedimiento Documentado. Anexo E

6.7 Control Operacional para el Manejo de Residuos

Se creo el Procedimiento Programa de Manejo de Residuos (Anexo E) en donde se explica paso a paso el procedimiento que se debe llevar a cabo para una buena gestión y manejo de los residuos en DGF hasta su disposición final, garantizando que los proveedores de este tipo de materiales demuestren a la compañía un uso y disposición adecuada de los mismos... Ver Programa de Manejo de Residuos...

Así mismo, se empezó a trabajar con el formato control de residuos reciclables (Anexo O) que tiene como objetivo controlar el tipo de material adquirido por el proveedor, el peso y el valor a recibir por la venta de este material.

Es importante que se tenga presente que estos proveedores fueron seleccionados bajo unos criterios dentro de los cuales se tuvo muy en cuenta el

hecho de que puedan demostrar y certificar la disposición final adecuada de los residuos.

CAPITULO 7. PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

DGF debe estar preparado de manera adecuada ante cualquier tipo de eventualidad en la Operación que podría generar alguna emergencia o que podría poner en peligro la integridad del personal o terceros a la organización y el Medio Ambiente.

Para esto, se requiere que la compañía cuente con un plan de emergencias y que el personal se encuentre preparado para actuar de manera rápida y organizada.

Estos procedimientos deben incluir emergencias de Tipo Ambiental.

7.1 Plan de Emergencias DLC y Bodegas Zona Franca TTLC, PLC, HUAWEY (Incluye Sucursales):

Todas las organizaciones sin importar su clase de riesgo, actividad económica o tamaño, tienen la necesidad de contar con metodologías prácticas que les permitan responder de la manera más eficiente y eficaz a situaciones súbitas de emergencia que puedan poner en peligro la estabilidad del sistema, ya sea porque causen daños a la integridad de las personas, pérdidas materiales y económicas, daños al medio ambiente, daños a la imagen de la organización o periodos de lucro cesante, entre otras.

El plan de Emergencias es una herramienta de diagnóstico, administrativa, organizacional y operativa, que le permite a la organización seguir unos parámetros de acción simples: antes, durante y después de una emergencia con el fin de mitigar las consecuencias de las mismas.

La labor del autor consistió en actualizar los planes de emergencia y pasarlos a los formatos de la compañía.

7.1.1 Objetivo del Plan de Emergencia DGF:

Suministrar a las directivas y funcionarios en general, las herramientas necesarias para planear, organizar, dirigir y controlar actividades tendientes a mitigar las consecuencias de un evento súbito que pueda poner en peligro la estabilidad de la organización.

7.1.2 Objetivos Específicos:

- Identificar las amenazas internas, externas, directas y externas indirectas que pueden afectar la organización, y analizar la vulnerabilidad de la organización para afrontar una emergencia.
- Identificar acciones tendientes a mejorar las condiciones de riesgo para disminuir su impacto y reducir el nivel de vulnerabilidad de la organización.
- Identificación de las condiciones actuales de los recursos existentes e identificación de recursos necesarios para la respuesta inicial a una emergencia.

- Establecer y mantener un esquema de organización interna, práctico, eficaz y eficiente para responder inicialmente a una emergencia hasta el arribo de los organismos de socorro externos.
- Establecer procedimientos de reacción simples y prácticos para evacuación de la compañía y reacción frente a las principales amenazas identificadas.
- Establecer planes de acción mensuales para la gestión del plan de emergencia.
- Establecer indicadores de Eficacia y Eficiencia que permitan evaluar la gestión de la organización en Preparación y Respuesta a Emergencias.
- Establecer un plan integral de capacitación de emergencia para la organización.

Este plan de emergencias incluye la realización de un simulacro general al año, del simulacro se elabora un acta en las que se deja plasmado los posibles errores cometidos en el desarrollo del mismo y se plantean acciones correctivas a seguir.

Se diligencian los siguientes registros:

- Registro de inspección de riesgos y condiciones de Vulnerabilidad.
- Listados de asistencia a capacitaciones y consolidados.
- Actas de Simulacros.
- Resultado de revisión de equipos de emergencia.
- Registro y consolidado mensual de incidentes y emergencias.
- Informes de Emergencias presentadas.

Se cuenta con los siguientes indicadores de eficiencia:

- Tiempo total de evacuación de la edificación, tomado desde que inicia la emergencia simulada hasta que sale la última persona.
- Conocimientos: Evaluaciones aleatorias al 20% de los Ocupantes fijos de la edificación / procedimientos de emergencia. (Mínimo el 80% de la muestra deberá ser igual o superior a 8 sobre 10).

El plan de emergencia cuenta con procedimientos que se deben hacer en caso de Incendio, Sismo o Terremoto, Explosión, Inundación, Fugas de Gases Inflamables, Asonada o Ataque a las Instalaciones, Amenaza de Bomba y Fuga o Derrame de Sustancias Peligrosas.

Para está última se recomienda: Cuando se detecte en el ambiente la presencia de vapores que están causando mal olor, irritación de nariz o de los ojos, dificultad para respirar, tos, mareos, cambios en la comportamiento de personas, etc.; si tiene conocimiento de la forma de neutralizar el derrame, utilizar el Kit para el control de derrames de Sustancias Químicas y seguir las instrucciones de las Brigadas de Emergencias.

Se detectó que no se cuenta con un instructivo en el que se explique la forma como se debe manejar el Kit para Derrame de Sustancias Químicas y el personal responsable.

Para ello se propuso la creación de este instructivo, que fue elaborado por el autor y la persona de Salud Ocupacional de la compañía. Anexo E Instructivo Almacenamiento, Transporte y Manipulación de materiales Peligrosos. (En el que se incluye la manera adecuada de manejo del Kit para Derrame de Sustancias Químicas).

De acuerdo a la NTC ISO 14001:2004

- Se establece que además de contar con planes de emergencia, estos deben ser ensayados periódicamente; eso se evidencio con el simulacro presentado el día 13 de septiembre de 2006 y el 22 de enero de 2007 (Derrame de Sustancia Química Bodega TLC).
- Además, los planes de emergencia cuentan con una fase diagnostico en la que se tiene en cuenta el factor de incidencia y el efecto sobre las personas.
- Las acciones a tomar para minimizar los daños ambientales se enfocan hacia el manejo adecuado del Kit de Derrame de Sustancias Químicas y la ayuda de los organismos de Socorro del Sector.
- Las acciones que se toman ante los diferentes tipos de accidentes, se encuentran contempladas en el componente operacional del plan y se tiene establecido lo que se debe hacer antes, durante y después de la emergencia.
- La evidencia de la formación del personal para este procedimiento; se presento días antes del simulacro. (Se capacitó en emergencias y la forma como se debe actuar).
- La lista del personal clave y las instituciones de ayuda se ubican en la ítem 5.9 Listado Entidades de Socorro, en el plan.
- Las rutas de evacuación y punto de reunión se encuentran en el ítem 4.3.1 Descripción de las Rutas de Escape por Sectores, en el plan.
- La comunicación se lleva a cabo a través de capacitaciones por parte de la persona encarga del área de salud ocupacional de la compañía.

CAPITULO 8 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE MANEJO DE RESIDUOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS PARA DGF CO.

8.1 IMPLEMENTACION PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS PARA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA; SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.; DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A.; DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A.

“El manejo seguro de residuos es un concepto global que se refiere al proceso que comienza con la compra de los diferentes materiales, insumos, productos,

equipos, etc y termina en el destino final o disposición que se da a los residuos generados.

Este problema es uno de los tantos problemas a los que no se le ha dado la importancia debida, ya sea por negligencia o por cuestiones económicas y políticas. Lo que es innegable es el gran impacto ambiental que el mal manejo de los residuos trae consigo (aguas subterráneas, suelo, atmósfera, ríos, lagos, mares).

“ Contribuir al logro de la una organización justa, democrática, equitativa y respetuosa de su medio ambiente; con personal capaz de enfrentar y resolver los retos que le presente el entorno actual y futuro ”.

Es importante antes de planificar un programa de manejo de residuos tener presente las sustancias químicas de todo tipo que se pueden manipular, para ellas es necesario conocer sus características físico – químicas, su toxicidad y las medidas de seguridad que se deben adoptar.

Los principios básicos en que se fundamenta el programa de manejo de residuos son la minimización de los mismos, la segregación de las corrientes de residuos generados y el tratamiento adecuado de las que sean peligrosas¹⁷.

Es ideal que la organización al establecer sus procedimientos de compras, lo haga pensando en los materiales más amigables con el medio ambiente y en llevar un control de inventarios con el fin de reducirlos a futuro.

(Se debe buscar la forma más adecuada de sacar de las bodegas de la compañía aquellas mercancías que se encuentran en abandono y que representan un riesgo físico – químico para la empresa).

El siguiente programa se basó en el mejoramiento del ambiente laboral de la compañía a través de un manejo adecuado de los residuos que esta produce y se utilizará como herramienta principal la concientización de todo el recurso humano así como las estrategias, reducción, reciclaje y reuso.

8.1.1 Etapas de una buena Gestión de Residuos

- Generación
- Manipuleo
- Acondicionamiento
- Recolección
- Transporte
- Almacenamiento
- Reciclaje
- Tratamiento y disposición final

¹⁷ Programa Manejo de Residuos, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales – Servicio de Higiene y Seguridad. (2002) 1-2 p.<http://www.fcen.uba.ar/shys/pdf/residuos.pdf>.

Todo esto de manera segura, sin causar impactos negativos al medio ambiente, y con un costo reducido.

En DHL COLOMBIA se pretende abordar estrategias que permitan cumplir en algunas etapas y en otras garantizar que se realicen manera adecuada.

Cada una de estas etapas se abordara de la siguiente forma:

Generación: Es la primera parte del proceso y por la cual se desarrolla del programa.

Manipuleo: La manipulación de los residuos se hará de la manera adecuada puesto que será una etapa posterior a la clasificación y determinación de formas de manejo adecuadas de los residuos.

Acondicionamiento: Se basara en buscar la mejor forma de acondicionar los espacios para la recolección y posterior traslado un cuarto acondicionado según los tipos de residuos.

Recolección: Se hará de manera ordenada y bajo las suficientes garantías; así mismo se tendrá en cuenta el análisis de espacios y la ayuda de los responsables.

Transporte: El transporte interno estará a cargo del personal administrativo entrenado sobre las rutas y sitios estratégicos de recolección. El externo estará a cargo de la compañía de aseo o empresas dedicadas al reciclaje, con garantías de buen uso.

Almacenamiento: Lo ideal es disponer de un sitio de almacenamiento para cada clase de residuo.

Reciclaje: El reciclaje se basara en la reutilización de papel y la entrega a empresas que certifiquen un uso adecuado de los mismos.

Tratamiento y disposición final: Este paso es independiente a DHL aunque se podrá garantizar que se hará un buen uso de los residuos posterior a su recolección.

8.1.2 Estrategias

- **Minimización y Prevención:** Son un conjunto de acciones que se aplican en un proceso encaminadas a la reducción de residuos, tanto en cantidades como en peligrosidad y todas tienen como consecuencia un resultado positivo para el medio ambiente.
Acciones Específicas: Mediante la campaña de concientización lograr que el personal sienta el problema como suyo y genere menos residuos.

- **Valorización:** Esta estrategia comprende acciones encaminadas a la aprovechar los residuos. El objetivo básico es buscar valor a los residuos.
Acciones Específicas: Definir metas por la vía de valorización energética y por vía de reciclaje.
Fomentar el uso de materias recuperadas y la puesta en marcha de las bolsas especiales de recolección.
Promover la cultura del reciclaje y reutilización.
- **Eliminación de Residuos:** Consiste en garantizar una buena disposición del residuo a todo momento, desde que se pone en los recipientes indicados, pasando por los lugares de recolección dentro de la compañía hasta la venta o disposición final. Es importante tener presente que aquellos residuos que no se le pueda encontrar utilidad; deben ser incinerados, darles tratamiento físico-químico o confinarlos en celdas de seguridad o depósitos controlados.
Acciones Específicas: Determinar cuales son los residuos reciclables y cuales son aquellos que deben ser tratados de manera especial.
Determinar lugares y espacios para su disposición final.
- **Protección del Medio Ambiente:** En la ciudad hay sitios que han sido tomados para la disposición de residuos, lo ideal para la compañía es garantizar que aquellos residuos que no se pueden reciclar sean llevados bajo las condiciones adecuadas al sitio de recolección de la ciudad y de esta forma proteger nuestro medio ambiente.
Acciones Específicas: Contratar con una empresa de aseo metropolitana que garantice su compromiso con el medio ambiente.
- **Colaboración, Flexibilidad, Información y Comunicación:** Esta línea de acción esta orientada hacia el desarrollo de un programa de concientización, basado en la información que se pueda enviar vía mail y mediante carteles.
Así mismo, esta orientada a la creación de un grupo de lideres, encargados de colaborar e informar al personal de la compañía.
Acciones Específicas: Acciones de concientización y delegación de responsables por área y clase de residuo (Es grupo se conformara a partir de la elaboración de la encuesta de manejo de residuos para DGF (CO)).
- **Tecnología e Investigación:** El mejoramiento continuo debe ser política básica en la producción o servicio de toda compañía, la Tecnología e investigación va encaminada a la posible creación de un departamento de investigación y desarrollo con algo de énfasis en temas ambientales y a su vez aplicar la tecnología para generar ahorros importantes dentro de la compañía.

Dentro del desarrollo del programa de manejo de residuos, como primera etapa se llevo a cabo una Encuesta de Manejo de Residuos y Percepción del Medio

Ambiente en **DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA** (Anexo P) cuyo objetivo principal fue determinar los sitios más críticos con relación el desorden y mal uso de los residuos, determinar el nivel de conocimiento con relación a los diferentes tipos de residuos y así mismo formar un grupo de personas comprometidas a ayudar con el desarrollo de la campaña; a su vez, se retomó el programa de las Cinco eses establecido hacia el mes de junio de 2005, con esto se pretendía aprovechar las campañas anteriormente realizadas y recordar a todo el personal de la compañía lo importante de Seiri (Desechar lo que no se necesita) con la nueva campaña sería (Desechar lo que no se necesita en el lugar adecuado); Seiton (Un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar); Seiso (Limpiar el sitio de trabajo para prevenir lo suciedad y el desorden); Seiketsu (Preservar altos niveles de organización, orden y limpieza) y Shitsuke (Crear hábitos basados en los cuatro eses anteriores) y la relación de todos con un buen manejo de residuos dentro de la compañía, así como la campaña **“LA LIMPIEZA, EL ORDEN Y LA RESPONSABILIDAD DE DEPOSITAR LOS RESIDUOS EN SU LUGAR, EMPIEZA POR CADA UNO DE NOSOTROS”**. **Ayúdanos de tener un ambiente de trabajo más agradable para todos** y el Plan de Control de Residuos Peligrosos (RESPEL) y Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono elaborado por la empresa experta en asesorías Medio Ambientales Terraviva. (Anexo S)

8.1.3 Justificación

Cada vez es mas importante para todas las organizaciones adquirir un compromiso mayor con el medio ambiente; todo esto debido entre otras cosas al aumento desmesurado de contaminación y a la gran cantidad de campañas y beneficios que se ofrecen a aquellas compañías que son amigables con el medio ambiente.

DHL es una organización comprometida con la sociedad y con el medio ambiente; y a pesar de que no se encuentra entre las empresas más generadoras de contaminación del mundo, para DHL es importante contribuir al desarrollo del país y de las futuras generaciones.

El programa de manejo de residuos sólidos se planteó como una opción de contribuir tanto al medio ambiente como al ambiente laboral dentro de la compañía, aunque no se considera un problema de manejo urgente e inmediato si existen aspectos que es necesario revisar, que antes jamás se tuvieron en cuenta y que generan un impacto al medio ambiente.

DHL dentro de su deseo de crecer como compañía, representar el operador logístico y de carga número uno del mundo y seguir trabajando en la búsqueda de una mejora continua enfocada hacia el cliente, va a implementar el Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001, esta norma los hace comprometer aun más a fondo con el tema ambiental y todas sus implicaciones; el programa de manejo de residuos sólidos representa una estrategia de mejoramiento y demuestra que la empresa está directamente comprometida en

crear ciudadanos responsables con el medio ambiente, no solo al interior de la organización, sino en la sociedad en general.

DHL adopto la filosofía que busca incrementar las acciones a favor del medio ambiente, adhiriéndose así al esfuerzo mundial a favor del desarrollo sostenible.

8.1.4 Objetivos

General:

Crear una compañía mas comprometida con el manejo de sus residuos y con el Medio Ambiente.

Específicos:

- Disminuir los diferentes tipos de residuos producidos en la compañía.
- Crear conciencia ambiental en todos sus trabajadores.
- Aprovechar al máximo los materiales reutilizables.
- Sacar provecho Económico a los residuos que se puedan reciclar garantizando que aquellas organizaciones que lo adquieran den un buen uso del mismo.
- Mantener las instalaciones completamente limpias y ordenadas.
- Valorizar los residuos mejorando la productividad.
- Definir instrumentos de gestión de residuos tales como reglamentarios, económicos, estadísticos y de control.
- Establecer la cantidad de residuos generados y la estimación de los costos de las operaciones de prevención, valorización y eliminación, así como los lugares apropiados para la eliminación de los residuos.
- Mantener actualizada la información sobre los residuos generados.

8.1.5 Marco Teórico

De manera general y de acuerdo al origen de los residuos, estos pueden clasificarse en tres grande grupos:

Residuos Orgánicos: Se genera de los restos de los seres vivos, como plantas y animales.

Algunos ejemplos son:

- Cáscaras de Frutas y Verduras
- Restos de Alimentos
- Papel
- Etc.

Este tipo de residuos de Biodegradable.

Residuos Inorgánicos: Proviene de minerales y productos sintéticos.

Algunos Ejemplos son:

- Metales
- Plásticos
- Vidrio

- Cristal
- Cartón Plastificado

Este tipo de residuos no son biodegradables.

Residuos Sanitarios: Aunque en sus componentes hay residuos de origen orgánico e inorgánico, en esta categoría se incluyen materiales que independientemente a su origen, fueron utilizados para realizar curaciones médicas o higiénicas.

Algunos Ejemplos son:

- Gasas
- Jeringas
- Vendas
- Algodón
- Papel Higiénico
- Toallas Sanitarias
- Pañuelos

Para el programa de Manejo de Residuos se tendrá en cuenta la siguiente clasificación:

Material Reciclable: Papel, cartón, plástico, vidrio, etc.

Material Reutilizable: Papel que solo este usado por un solo lado.

Material No Reciclable: Hojas de Fax, Papel Plastificado.

Material o desechos comunes: Restos de Comida

Material Peligroso: Algunos químicos provenientes de una fuga o derrame de mercancía.

Material Especial: Baterías Avantel, madera, restos de computadores, baterías de montacargas.

ALMACENAMIENTO

De acuerdo al nivel de complejidad se dispondrá de los siguientes sitios de almacenamiento:

Almacenamiento Primario: Es el que se efectúa en el lugar de origen, y representa la primera etapa del proceso. (Puestos de Trabajo)

Almacenamiento Secundario: Es aquel que se realiza en pequeños centros de acopio temporales, distribuidos estratégicamente en la compañía. (Puestos por área de Trabajo)

Almacenamiento Terciario: Es el acopio de todos los desechos de la compañía, que permanecerán en un lugar accesible solo para el personal de

los servicios, hasta que sean transportados por el carro recolector. (Cuarto de Aseo con divisiones de acuerdo al tipo de residuo).

NOTA: Los tres tipos de almacenamiento se utilizaran dependiendo del tipo de residuo que se presente en la compañía.

En especial el almacenamiento secundario, que se presentara solo en casos especiales en los cuales se hará acopios de residuos para posteriormente elegir la mejor disposición final. (Partes de Computación).

Todas las áreas de almacenamiento secundario y terciario deberán tener buena iluminación y ventilación con pisos lisos y que faciliten su limpieza.

El almacenamiento terciario contara con diferentes compartimientos para separar los residuos de acuerdo a su clase.

Los recipientes para el almacenamiento primario deben ser opacos, de preferencia de un material reciclable y con un tamaño suficiente de acuerdo al inventario establecido dentro del programa.

Los recipientes para almacenamiento primario deben tener los siguientes colores:

ROJO: Para desechos peligrosos, especiales.

En DLC

- Latas de Aerosol.
- Baterías.
- Tubos Fluorescentes.
- Pintura o Productos a base de Pintura.
- Pesticidas
- Solventes

En IIS

- Estopas y Lanillas contaminadas de Grasa, Aceite, ACPM.
- Latas de Aerosol.
- Baterías.
- Sustancias Químicas
- Tubos Fluorescentes.
- Combustible.
- Pintura o Productos a base de Pintura.
- Pesticidas
- Solventes.
- Madera Contaminada

VERDE: Para desechos comunes

- Papel Adhesivo
- Empaques de Comida
- Residuos de Comida
- Servilletas

- Lapiceros, Marcadores, Correctores.
- Icopor
- Residuos de Tonner de Impresión y cartuchos
- Residuos de Baños
- Papel, plásticos con restos de comidas.
- Cartón encerado o revestido.
- Envases asépticos.
- Papel térmico de fax
- Papel carbón
- Papel Metálico
- Toallas y servilletas de papel.
- Tuberías y cañerías de plástico.

GRIS: Para depositar material reciclable

Latas y papel de Aluminio

- Latas: Metálicas, de Aluminio, papel de aluminio, tapas y bandejas metálicas para alimentos.

Papel:

- Papel Blanco, de color y brillante.
- Catálogos
- Revistas
- Periódicos
- Correo no solicitado
- Sobres de Papel Manila
- Papel para copias NCR (No carbónicos)
- Envoltorios de papel para imprimir.
- Cartulina
- Directorios Telefónicos
- Papel para envolver no metálico.
- Sobres de Papel
- Bolsas de Papel
- Cartón de Huevos

Se aceptan grapas, ganchos, etiquetas.

Vidrio

- Botellas y Frascos

Plásticos

- Botellas de Refrescos o Agua.

Cartón

- Se acepta todo tipo de cartón que no este contaminado, que no sea encerado o revestido.

*** NO SE ACEPTAN ***

- Papel, plásticos o papel de aluminio con restos de comida
- Cartón encerado o revestido
- Envases asépticos (por ejemplo cartones de leche, jugo, cajitas, bolsas, sachets de bebidas)
- Bombillos eléctricos
- Papel térmico de fax.
- Papel carbón
- Papel Metálico
- Toallas y servilletas de papel.
- Residuos de Cartuchos de Impresiones
- Tuberías / Cañerías de Plástico

AZUL: Material reutilizable

- Papel Utilizado por una sola cara.

8.1.6 Etapas del Programa

El programa de Manejo de Residuos para DHL COLOMBIA se fundamentó en una serie de etapas, las cuales se realizaron con la ayuda del personal administrativo, de bodegas, las direcciones de las dependencias, el área de calidad y algunas compañías de carácter externo quienes se encargaron de recoger los residuos y garantizar una buena disposición de los mismos.

La estrategia para determinar los diferentes tipos de residuos se basó en la evaluación de los aspectos ambientales, es decir, en las salidas de los procesos que se llevan a cabo en la compañía.

ETAPAS:

1. Identificación de los distintos tipos de residuos que se generan en **DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) LTDA; SIA DHL GLOBAL FORWARDING (COLOMBIA) S.A.; DHL GLOBAL FORWARDING DEPOSITO ADUANERO (COLOMBIA) S.A.; DHL GLOBAL FORWARDING ZONA FRANCA (COLOMBIA) S.A.**

- Realización de la Encuesta de Manejo de Residuos y Percepción del Medio Ambiente para toda la Compañía.

La realización de la encuesta tiene por objetivo conocer la percepción de los empleados en temas del medio ambiente, formar un grupo de trabajo voluntario para el programa y generar ideas de cómo mejorar la parte ambiental en la compañía.

2. Toma de inventario de los residuos con el fin de conocer las cantidades que de cada uno de ellos se está produciendo en un determinado lapso de tiempo. En el Anexo Q Se muestra el Inventario.

Paralelo al paso 2 se realizarán las siguientes actividades:

- Por cada área de la organización se asignará un responsable o persona que coordinará junto con el personal de limpieza la recolección y con el personal de administración la disposición final.

Nota: Aquellas organizaciones que trabajen en conjunto con DHL para la disposición final de los residuos, deberán entregar un certificado de buen manejo o disposición de los mismos.

- Con la ayuda del personal de administración de la organización y de algunos planos, se crean las rutas de recolección de residuos, por intermedio de estas rutas se garantizará la recolección total en un tiempo estimado y teniendo en cuenta que el transporte de sustancias peligrosas debe hacerse con un cuidado especial.
3. Clasificación de cada uno de los residuos como: Ordinarios, Reciclables, Reutilizables Internamente, Peligrosos.
 4. Determinación de acuerdo a la clasificación y la normatividad internacional de los colores de los recipientes o bolsas para su disposición. (Se debe tener presente que aquellas unidades de negocio o lugares en donde no se generen residuos de determinada Clase, no habrá bolsa o recipiente para su recolección, pues se considera no indispensable por los procesos que allí se realizan). Para la Determinación de los Colores se tuvo en cuenta las Recomendaciones establecidas en la Guía Técnica Colombiana 24 “Guía para la Separación en la Fuente” y algunos Programas de Reciclado para Empresas.
 - Verde. Ordinarios
 - Gris: Reciclables
 - Azul: Material Reutilizable
 - Rojo: Peligroso
 5. De acuerdo a las cantidades presentadas de cada Clasificación del Residuo, por unidad de Negocio se determinará el número aproximado de bolsas o recipientes necesarios para su recolección así mismo con ayuda del personal de administración y de algunos planos se mirará la mejor ubicación de cada bolsa o recipiente para su recolección.
 6. Implementación de una campaña de sensibilización en la que se incluirán mensajes vía mail referentes a la importancia de tener una buena gestión del manejo de los residuos, se publicarán plegables sobre la importancia de mantener los residuos en el lugar adecuado, sus beneficios, las rutas y los lugares en donde se debe depositar cada uno.

Nota: Se hará un sistema de marcación o señalización de los lugares para depositar los residuos.

NOTA: Teniendo en cuenta la legislación Colombiana sobre el almacenamiento de Residuos y su disposición; se debe pensar en la creación de un cuarto con divisiones para la recolección adecuada, con un punto de Distribución de Agua y Desagües.

Las Divisiones debidamente marcadas son:

- Residuos Ordinarios
- Papel y Cartón
- Plástico
- Vidrio y Metal.

Para los residuos Peligrosos se hizo un Cuarto especial, adaptado con las condiciones necesarias para el tipo de residuo que se va a almacenar.

Nota: Los residuos Peligrosos provenientes de derrames de sustancias de alguno de los Clientes de DGF, se recogerán de acuerdo al Instructivo Manejo del Kit de Derrame de Sustancias Peligrosas y el Programa de Manejo Sustancias Peligrosas y posteriormente se le entregara al cliente quien es responsable de su disposición.

Del Proveedor

Nota:

La compañía dentro de sus parámetros de selección de proveedores estableció como parámetro principal que sea una compañía legalmente constituida y que garantice de manera escrita y mediante una constancia el buen uso y disposición del material que va a adquirir en DGF.

7. Coordinación de Recojo

Cuando se trata de material reciclable que se puede vender; el personal de Administración coordina con el proveedor el recojo al menos con un día de anticipación.

Frecuencia mínima de recojo acordada con el proveedor: 20 días.

El personal de administración luego de coordinar la fecha y hora de la recolección del material con el proveedor, envía vía mail a la portería los datos del proveedor (Nombre de las personas que recogerán el material, documentos, tipo de vehículo y placa)

8. Llegada del Camión a DHL:

El camión llega a la portería en donde se revisan los datos de las personas que vienen y se procede por parte del guardia de seguridad a llamar un representante de Administración y una persona de Seguridad quien se encargara de tomar fotos al estado del camión al ingresar a la compañía.

9. Recolección y Pago del Material

El personal con el que llegue el proveedor se encargara de recoger los residuos reciclables que se encuentren en el deposito, posteriormente

con la ayuda de una bascula que ellos mismos traen se procede a pesar el material y a llenar en el formato de control de residuos reciclables por parte del personal de administración los siguientes datos:

- Nombre del proveedor
- Fecha
- Tipo de material recogido
- Peso del Material
- Valor Unitario
- Valor Total
- IVA
- Total

Este formato es llenado junto al proveedor, a quien posteriormente se le entregara una copia y deberá dirigirse a tesorería y pagar el valor correspondiente a la venta del material.

Luego deberá volver al camión en donde el personal de administración revisara que se realizo el pago y procederá a dar la instrucción para que el camión pueda salir de las instalaciones de la compañía.

10. Salida del Proveedor de la Compañía

El proveedor podrá salir de la compañía si el personal de administración da la autorización de salida al personal de portería.

Al camión se le tomaran fotos cuando este cargado con el fin de tener constancia de su estado al salir de la compañía.

Notificación de Buen Uso y Disposición

El proveedor tendrá un plazo de una semana para expedir a nombre de la compañía, un documento en donde se tengan los siguientes datos:

- Nombre de la Compañía
- Fecha
- Material Recogido
- Peso
- Valor
- Constancia de buen uso del material.
- Firma y sello de la compañía.

El proveedor enviara cada mes una constancia de Colaboración con el Medio Ambiente.

8.2 DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Una vez la Jefatura de Administración y Compras de la Compañía autorizó la compra de las Bolsas (Verdes y Rojas); los Botes Grises y las Cajas Azules, estos fueron ubicados en los sitios determinados de acuerdo al estudio previo con la ayuda del Personal de Administración.

Posteriormente, fueron ubicados algunos letreros en carteleras donde se explicaba la importancia de utilizar los botes adecuados para arrojar los diferentes tipos de residuos.

Se recibió una charla por parte un experto de ATESA S.A. sobre el control y manejo de los diferentes tipos de Residuos y se trabajo con las campañas vía mail.

Esta actividad fue acompañada de Visitas continuas por parte de la Jefatura de Calidad y el Estudiante en Práctica con el fin de se estuviera desarrollando el programa de acuerdo a lo planeado y se escucharan Quejas y Sugerencias sobre el desarrollo del mismo.

Como instrumento de Verificación se trabajo con una Matriz de Gestión Integral de Residuos en donde se incluye la segregación en la fuente, la recolección, el transporte y la disposición interna y la disposición final. Anexo R

ESTRATEGIAS DE MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS

- Se cambio los vasos de Icopor para tomar el Café, por vasos plásticos con soportes.
Es responsabilidad de cada empleado, el cuidar los soportes para evitar que el personal se queme.
- Se Implemento por parte del Área de BPO, el **FILE VIRTUAL** que tiene por objetivo reducir el uso del papel a través de la implementación del código de barras a cada File. Con esto se evita manejar Fotocopias y por el contrario todo lo que se requiera investigar se podrá ver en el Programa creado para este fin.
- La utilización del papel por ambos lados en las Fotocopiadoras e Impresoras, esto a través de las campañas de sensibilización y la ayuda constante del implant de Xerox quien se encarga de recoger el papel, marcar la parte utilizado con el sello de obsoleto y cargar nuevamente las maquinas garantizando de esta forma que el papel sea reutilizado.

8.3 DOCUMENTACION DEL PROCEDIMIENTO MANEJO Y GETION DE RESIDUOS

El procedimiento documentado se puede ver en el Anexo E Procedimientos Documentados, con los responsables de cada etapa.

8.4 SEGUIMIENTO Y MEJORA

Los mecanismos establecidos para hacer seguimiento y mejora al Programa de manejo de residuos, fueron las visitas por la Jefatura de Calidad a cada uno de los sitios establecidos para la recolección de los residuos, si se percibe que no se esta haciendo de la manera adecuada; se procederá a aplicar el procedimiento de acciones correctivas y preventivas y la lista de chequeo.

En las sucursales se hizo el seguimiento y mejora a través del personal voluntario procedente de la encuesta de Manejo de Residuos y Percepción del Medio Ambiente en DGF CO.

En el Anexo W se puede ver la carta que garantiza la implementación del Programa de Manejo de Residuos en DGF CO.

8.5 RESULTADOS DE LA ENCUESTA MANEJO DE RESIDUOS Y PERCEPCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN DGF CO

El método utilizado para la tabulación de datos, en un principio se planteo a través del Muestreo Aleatorio Simple M.A.S donde el valor $n = Z^2 ((p*q*N) / ((N-1) E^2 + Z^2 * p*q))$; con un $p = 0.5$ y $q = 0.5$ con $\alpha = 5\%$ y $e = 5\%$.

Sin embargo debido a que las encuestas se trabajaron por departamentos, y tras la existencia de poco personal, en algunos de ellos hubo la necesidad de trabajar con el personal total y otros con los datos arrojados por el M.A.S.

Tabla 42 Calculo de la Muestra Encuesta

DEPARTAMENTO	N	n
SIA	30	28
SEGURIDAD	5	5
MNC	6	6
ADMINISTRACION	30	28
CARTERA	5	5
CPM	3	3
SMC	17	17
CUSTOMER	14	14
PERECEDEROS	4	4
AFRE	3	3
AFRI	6	6
INTERCOMPANY	3	3
RECURSOS HUMANOS	3	3
OFRI-E	12	12
CONTRALORIA, BPO, RECLAMOS	10	10
CONTABILIDAD	8	8
TESORERIA	3	3
IT	3	3
DEPOSITO DE ADUANA Y BODEGA NACIONAL	32	30
ZONA FRANCA PLC	12	12
ZONA FRANCA TTLC	28	28
PEREIRA	10	10
CALI	7	7
MEDELLÍN	22	21
BUENAVENTURA	19	18
CUCUTA	4	4
BARRANQUILLA	12	12

Fuente: Autor

Tabla 43 Resultados DGF Bogotá

AREA	n	Siempre	Algunas Veces	Nunca	Falta de Programas	Falta Conciencia	Falta Infr.	Si	No	Si	No
SIA	28	39,3%	60,7%	0%	25,0%	28,6%	46,4%	57,1%	42,9%	89,3%	10,7%
SEGURIDAD	5	60,0%	40,0%	0%	0,0%	100,0%	0,0%	40,0%	60,0%	100,0%	0,0%
MNC	6	50,0%	50,0%	0%	16,7%	83,3%	0,0%	16,7%	83,3%	83,3%	16,7%
ADMINISTRACION	28	61,5%	38,5%	0%	0,0%	23,1%	76,9%	30,8%	69,2%	84,6%	15,4%
CARTERA	5	80,0%	20,0%	0%	0,0%	80,0%	20,0%	60,0%	40,0%	100,0%	0,0%
CPM	3	100,0%	0,0%	0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
SMC	17	23,5%	76,5%	0%	35,3%	52,9%	11,8%	11,8%	88,2%	88,2%	11,8%
CUSTOMER	14	50,0%	50,0%	0%	28,6%	64,3%	7,1%	35,7%	64,3%	92,9%	7,1%
PERECEDEROS	4	50,0%	50,0%	0%	50,0%	50,0%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
AFRE	3	66,7%	33,3%	0%	0,0%	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%	100,0%	0,0%
AFRI	6	83,3%	16,7%	0%	0,0%	66,7%	33,3%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%
INTERCOMPANY	3	66,7%	33,3%	0%	0,0%	66,7%	33,3%	66,7%	33,3%	100,0%	0,0%
RECURSOS HUMANOS	3	50,0%	50,0%	0%	0,0%	0,0%	100,0%	50,0%	50,0%	100,0%	0,0%
OFR, DOM	12	50,0%	50,0%	0%	16,7%	41,7%	41,7%	33,3%	66,7%	75,0%	25,0%
CONTABILIDAD	8	25,0%	75,0%	0%	25,0%	37,5%	37,5%	12,5%	87,5%	100,0%	0,0%
TESORERIA	3	33,3%	66,7%	0%	0,0%	66,7%	33,3%	33,3%	66,7%	100,0%	0,0%
CONTRALORIA, BPO, RECLAMOS	10	50,0%	50,0%	0%	10,0%	80,0%	10,0%	20,0%	80,0%	50,0%	50,0%
IT	3	66,7%	33,3%	0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%	0,0%	66,7%	33,3%
DEPOSITO ADUANERO, BODEGA NACIONAL	30	11,1%	88,9%	0%	11,1%	88,9%	0,0%	88,9%	11,1%	100,0%	0,0%
ZONA FRANCA PLC	12	75,0%	25,0%	0%	0,0%	100,0%	0,0%	91,7%	8,3%	91,7%	8,3%
ZONA FRANCA TTLC	28	53,6%	46,4%	0%	0,0%	92,9%	7,1%	75,0%	25,0%	96,4%	3,6%

AREA	Consumibles	Energia	Agua	Accesorios de Impr.	Papel	Arrojar menos residuos	Reutilizar	Comprar articulos con menos empaques	Ninguna de las Anteriores
SIA	32,1%	14,3%	21,4%	17,9%	14,3%	10,7%	64,3%	3,6%	21,4%
SEGURIDAD	20,0%	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
MNC	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%
ADMINISTRACION	30,8%	7,7%	30,8%	30,8%	0,0%	30,8%	61,5%	7,7%	0,0%
CARTERA	20,0%	0,0%	60,0%	0,0%	20,0%	20,0%	60,0%	0,0%	20,0%
CPM	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%	33,3%	66,7%	0,0%
SMC	41,2%	0,0%	41,2%	17,6%	0,0%	5,9%	70,6%	0,0%	23,5%
CUSTOMER	42,9%	0,0%	14,3%	14,3%	28,6%	0,0%	85,7%	7,1%	7,1%
PERECEDEROS	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
AFRE	0,0%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
AFRI	50,0%	0,0%	0,0%	16,7%	33,3%	16,7%	83,7%	0,0%	0,0%
INTERCOMPANY	0,0%	33,3%	33,3%	0,0%	33,3%	0,0%	66,7%	0,0%	33,3%
RECURSOS HUMANOS	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%
OFR, DOM	16,7%	8,3%	41,7%	25,0%	8,3%	0,0%	91,7%	0,0%	8,3%
CONTABILIDAD	25,0%	12,5%	0,0%	25,0%	37,5%	0,0%	87,5%	0,0%	12,5%
TESORERIA	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	66,7%	33,3%	66,7%	0,0%	0,0%
CONTRALORIA, BPO, RECLAMOS	30,0%	10,0%	40,0%	20,0%	0,0%	10,0%	90,0%	0,0%	0,0%
IT	66,7%	0,0%	0,0%	0,0%	33,3%	0,0%	33,3%	33,3%	33,3%
DEPOSITO ADUANERO, BODEGA NACIONAL	55,6%	22,2%	0,0%	11,1%	11,1%	0,0%	77,8%	11,1%	11,1%
ZONA FRANCA PLC	33,3%	33,3%	25,0%	8,3%	0,0%	0,0%	83,3%	0,0%	16,7%
ZONA FRANCA TTLC	21,4%	14,3%	35,7%	10,7%	17,9%	17,9%	42,9%	21,4%	17,9%

Fuente: Autor

Tabla 44 Resultados DGF Sucursales

AREA	N	Siempre	Algunas Veces	Nunca	Falta de Programas	Falta Conciencia	Falta Infr.	Si	No	Si	No
PEREIRA	10	60%	40%	0%	10%	80%	10%	40%	60%	100%	0%
CALI	7	42.9%	57.1%	0%	14.3%	85.7%	0%	57.1%	42.9%	100%	0%
MEDELLIN	21	50%	50%	0%	13.6%	86.4%	0%	59.1%	40.9%	90.9%	9.1%
BUENAVENTURA	18	52.6%	47.7%	0%	5.3%	78.9%	15.8%	73.7%	26.3%	100%	0%
CUCUTA	4	50%	50%	0%	0%	25%	75%	25%	75%	100%	0%
BARRANQUILLA	12	16.7%	83.3%	0%	0%	0%	100%	91.7%	8.3%	100%	0%

AREA	Consumibles	Energía	Agua	Accesorios de Impr.	Papel	Arrojar menos residuos	Reutilizar	Comprar artículos con menos empaques	Ninguna de las Anteriores
PEREIRA	30%	0%	50%	10%	10%	0%	60%	0%	40%
CALI	42.9%	14.3%	28.6%	0%	14.3%	0%	85.7%	14.3%	0%
MEDELLIN	18.2%	9.1%	40.9%	9.1%	22.7%	13.6%	63.6%	0%	22.7%
BUENAVENTURA	47.4%	0%	21.1%	10.5%	21.1%	15.8%	52.6%	15.8%	15.8%
CUCUTA	25%	0%	50%	0%	25%	25%	50%	0%	25%
BARRANQUILLA	33.3%	0%	16.7%	16.7%	33.3%	0%	100%	0%	0%

Fuente: Autor

**De la encuesta se obtuvieron los siguientes Datos:
Actividades Desarrolladas en las Áreas**

- Jornada para Eliminar de los puestos lo que no se utiliza.
- Brigadas de Orden y Aseo.
- Cada persona es responsable por su puesto de trabajo y recolección de trabajos de la fotocopidora.
- Hay una persona encargada de revisar los puestos y los cajones.
- Caja de Papel Reciclable.
- Todos los días los puestos deben quedar en perfectas condiciones.
- Los archivadores como medio para mantener el sitio ordenado.
- Los días Viernes se Organiza el Laboratorio.
- Demarcación de Zonas.
- Capacitaciones.
- Se trabaja en base a las 5's.
- Sitios específicos para basura y estibas.
- Se tiene personas responsables en cada Zona responsables del aseo.
- Reutilizar el Papel.
- Imprimir lo indispensable.
- Se envían mensajes vía mail a los puestos de trabajo desordenados.

Ideas de Mejora al Medio Ambiente

- Concientizar al Personal (Capacitaciones, charlas, películas). Sobre el manejo de Residuos.
- Concientización del mejor uso del papel (Mostrando Videos, Fotografías del problema ambiental).
- Campaña de Reciclaje en el Papel
- Mantenimiento de Impresora con el fin de que no se sigan perdiendo cantidades de papel por este problema.
- Ubicar recipientes para los diferentes tipos de Reciclaje en sitios estratégicos.

- Lavamanos Automáticos
- Reducir el desperdicio de Agua los sábados al realizar aseo en las áreas exteriores.
- Reciclar Papel.
- Vaso Propio. (Posillo para el Café).
- Comunicaciones Vía Mail.
- Brigadas de Aseo Permanentes.
- Sacar una tarjeta Roja en caso de que el área departamento este muy desordenada, y con estas tarjetas poner multas al empleado Desorganizado. (Con este dinero abrir un fondo para ayuda dentro de la compañía).
- Reducir las impresiones.
- Mejorar la contaminación auditiva con el volumen de los teléfonos y avénteles.
- Crear el día de organización de archivo.
- Más archivadores y canecas.
- Incentivar al personal a utilizar el papel reciclable e imprimir en los dos lados de la hoja.
- Poner sensores de luz en los baños.
- Tener un departamento de Manejo de Residuos.
- Mejorar las salidas de Aire del Restaurante.
- Comprar productos con material reciclable.

Conclusiones Encuesta Manejo de Residuos y Percepción del Medio Ambiente:

De acuerdo a los resultados presentados se concluyó lo siguiente:

- CPM, Cartera y Zona Franca PLC, son las áreas que permanecen la mayor cantidad del tiempo limpia y ordenada.

En el caso de CPM y Cartera, se puede afirmar que se debe al poco personal que labora allí y al apoyo de la jefatura para mantener los espacios limpios y ordenados.

Por otro lado áreas como el Deposito Aduanero, Bodega Nacional y Contabilidad solo algunas veces permanecen limpias y ordenadas, esto se debe en principio según información del personal a la falta de conciencia de algunos empleados y a la cantidad de papeles que manejan todo el tiempo debido a la naturaleza de la operación.

- Las sucursales más comprometidas con el orden y el aseo en sus áreas son: Pereira y Buenaventura esto debido al gran compromiso de las jefaturas y la conciencia del personal.
Por otro lado, las ciudades menos comprometidas son Barranquilla y Cali.

Todo esto se va a mejorar aplicando el programa de manejo de residuos para DGF CO.

- En la mayoría de casos las diferentes áreas reconocen que el desorden en principio se debe a la falta de conciencia del personal, aspecto que se va a empezar a trabajar a través de incentivos como la propuesta de crear una cooperativa que maneje el reciclaje producido en la empresa y con los fondos se de apoyo a las áreas más comprometidas con el orden y el aseo; por otro lado también reconocen que la falta de infraestructura representa un problema para mantener el orden; esto se va a solucionar a través del programa de manejo de residuos que trae consigo un inventario y ubicación de botes para la recolección en las diferentes áreas y puntos estratégicos. Esto se presenta para el caso de Bogotá y todas las Sucursales.
- Existen áreas estratégicas en las que se han elaborado programas de aseo y limpieza, se pudo comprobar que esto se presenta por el compromiso de las gerencias y las jefaturas (IT, PLC, TTLC, AFRI, Cartera); sin embargo hay otras como Bodega Nacional y Deposito Aduanero en las que se han desarrollado planes de aseo y orden y sin embargo solo algunas veces las áreas están limpias y ordenadas esto lo atribuyen a las actividades que exige el desarrollo de la operación.
- Es una constante que gran cantidad de los empleados conoce la diferencia entre artículos reciclables y no reciclables lo que facilita la implementación del programa de manejo de residuos. Esto se presenta para Bogotá y todas las Sucursales.
- La calificación de los Recursos que más impactan al medio ambiente tenía como objetivo que todos los empleados reconocieran que dentro de la compañía esos cinco recursos son de gran importancia y que como tal debían ser tomados muy en cuenta a la hora de utilizarlos. Esto se presenta para el caso de Bogotá y todas las Sucursales.
- Gran cantidad de los empleados están de acuerdo en que reutilizar es una estrategia de gran importancia para la mejora y el compromiso ambiental de la compañía, esto se presenta para el caso de Bogotá y todas las Sucursales.
- Se pudo concluir a nivel general que el objetivo por el cual se decidió hacer la encuesta se cumplió, esto debido a que se les hizo saber a todos los empleados el proceso que se estaba llevando a cabo, se escuchó y se analizó todas sus sugerencias y se formó un grupo de personas comprometidas con el tema ambiental lo que facilita la implementación del programa de manejo de residuos para la compañía.

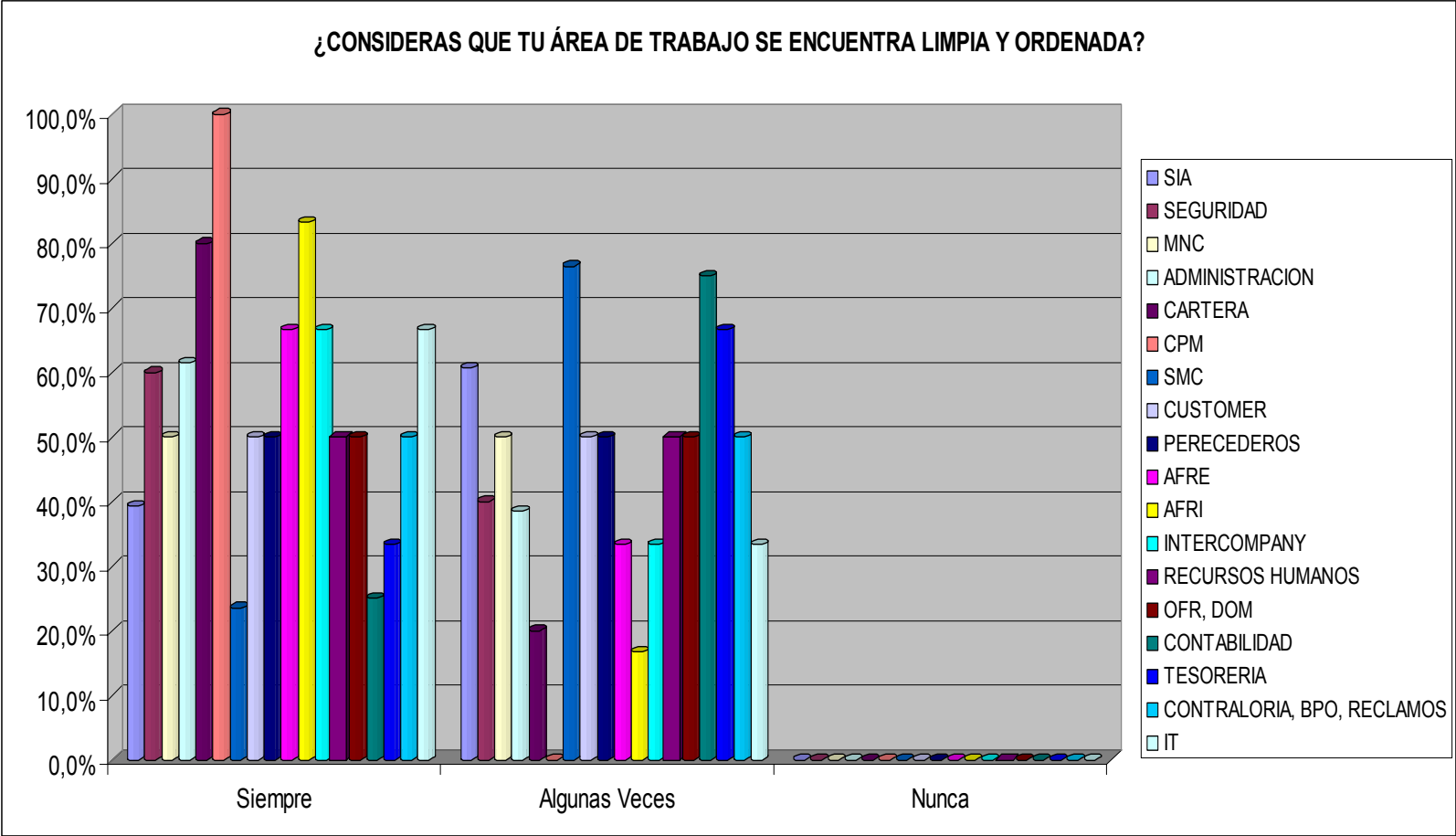
Tabla 45 Personal Voluntario

PERSONAL COMPROMETIDO		
NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO
Carlos E. Arenales	Customs Clearance Clerk	SIA
Jose Mendieta		
Sandra Colmenares	Analista de Arancel	
Urias Moreno	Auxiliar SIA	
Maria Cristina Cuestas	Jefe de Exportaciones SIA	
Eccila Ariza	Asistente de Seguridad	SEGURIDAD
Andres Angel	Security Specialist	
Javier Correa	O.P.SC	
Monica Torres	Key Account Executive	MNC
Martha Ramirez V.	Key Account Executive	
Carlos Martinez C.	Mensajero	ADMINISTRACION
Alexander Villalobos	Suministros.	
Duvan Castro	Analista de Cartera	CARTERA
Adriana Victoria	Supply Chain Coordinator	CPM
Carolina Mortiño	Ventas	SMC
Marcela Peña.	Ventas	
Nestor Villamil	Ventas	
Silvia Jurado	Ventas	
Fabian Posada	CCC	CUSTOMER
Amparo Gomez	CCC	
Pilar Otalora	CCC	
Eliana Carrascal	Sales Perecederos AFRE	PERECEDEROS
Magaly Gil Torres	Customer Service Perecederos	AFRI
Felipe Perez Lee	AFRI	
Cristina Otalora	AirFreight Specialist	
Claudia Patricia Mendez C.	Analista de Nomina	RECURSOS HUMANOS
Carolina Parra O.	OFR National Manager	OFR / DOM
Oscar Arias	Domestico	
Yanzas Caro Patiño	Pasante	
Frank Gomez	Asistente Contable.	CONTABILIDAD
José Arevalo	Impuestos	
Juan C. Fonseca	Auxiliar Contable.	
Yolanda Reyes	Contabilidad	
Javier Gomez	Practicante SENA	

PERSONAL COMPROMETIDO		
NOMBRE	CARGO	DEPARTAMENTO
Stella Quintero		BARRANQUILLA
Janner Villareal N	Auxiliar de Aduana	
Alexander Lara	Auxiliar de Operaciones	
Marqueza Lopez	Practicante	
Alexander Chamorro	Auxiliar de Aduanas	
Josefa Tordecilla	Servicios Generales	
Jimmy Perez		
Paola Coonamier	Administración	
Denis Valle	Ejecutiva de Cuenta	
Yalexi Solano Lopez	SIA	CUCUTA
Maria Luisa Obando K	SIA	
Gregorio Parra	SIA	

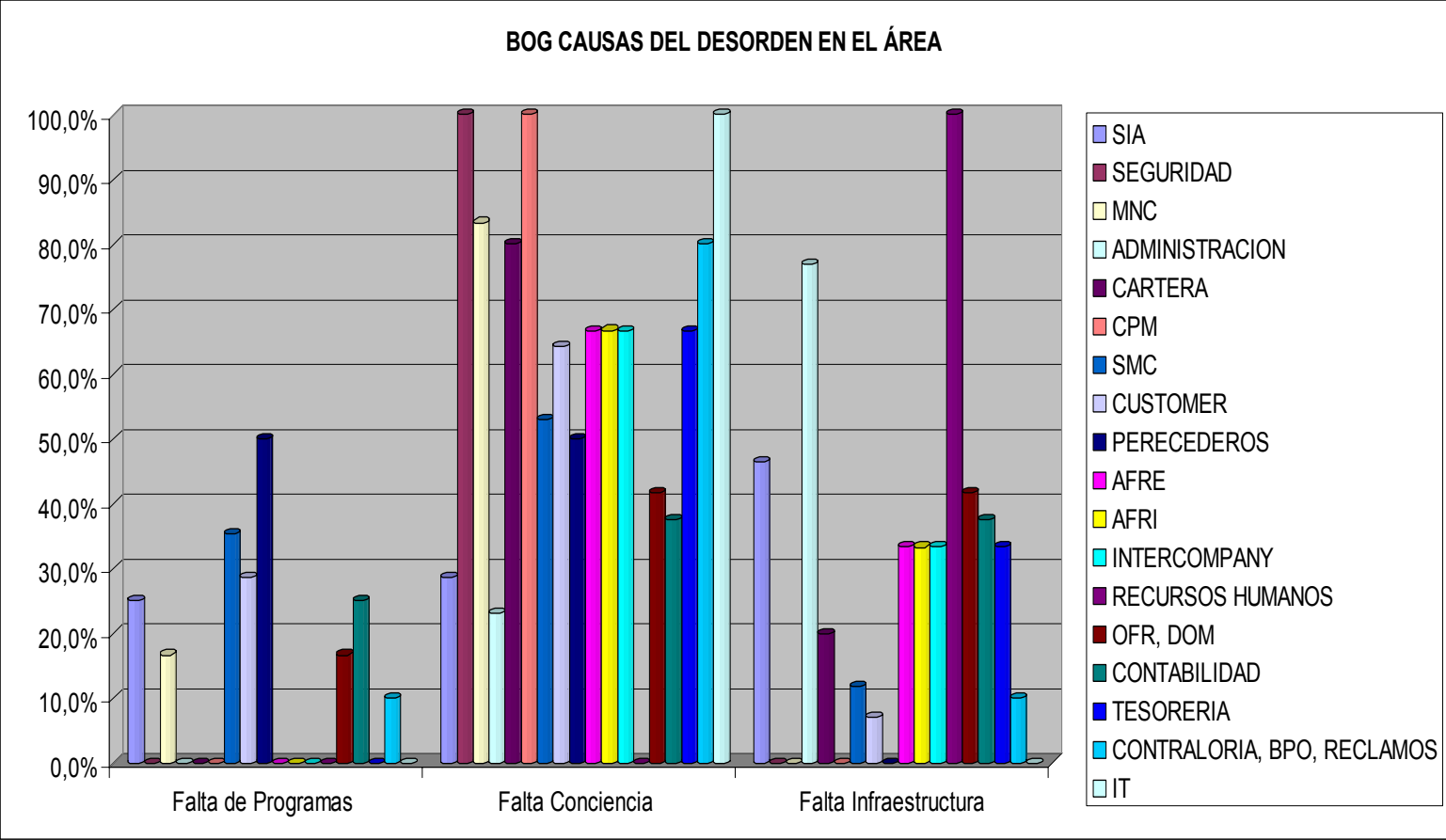
Fuente: Autor

Grafico 5 Resultados encuesta Bogotá Áreas de Trabajo Limpias y Ordenadas



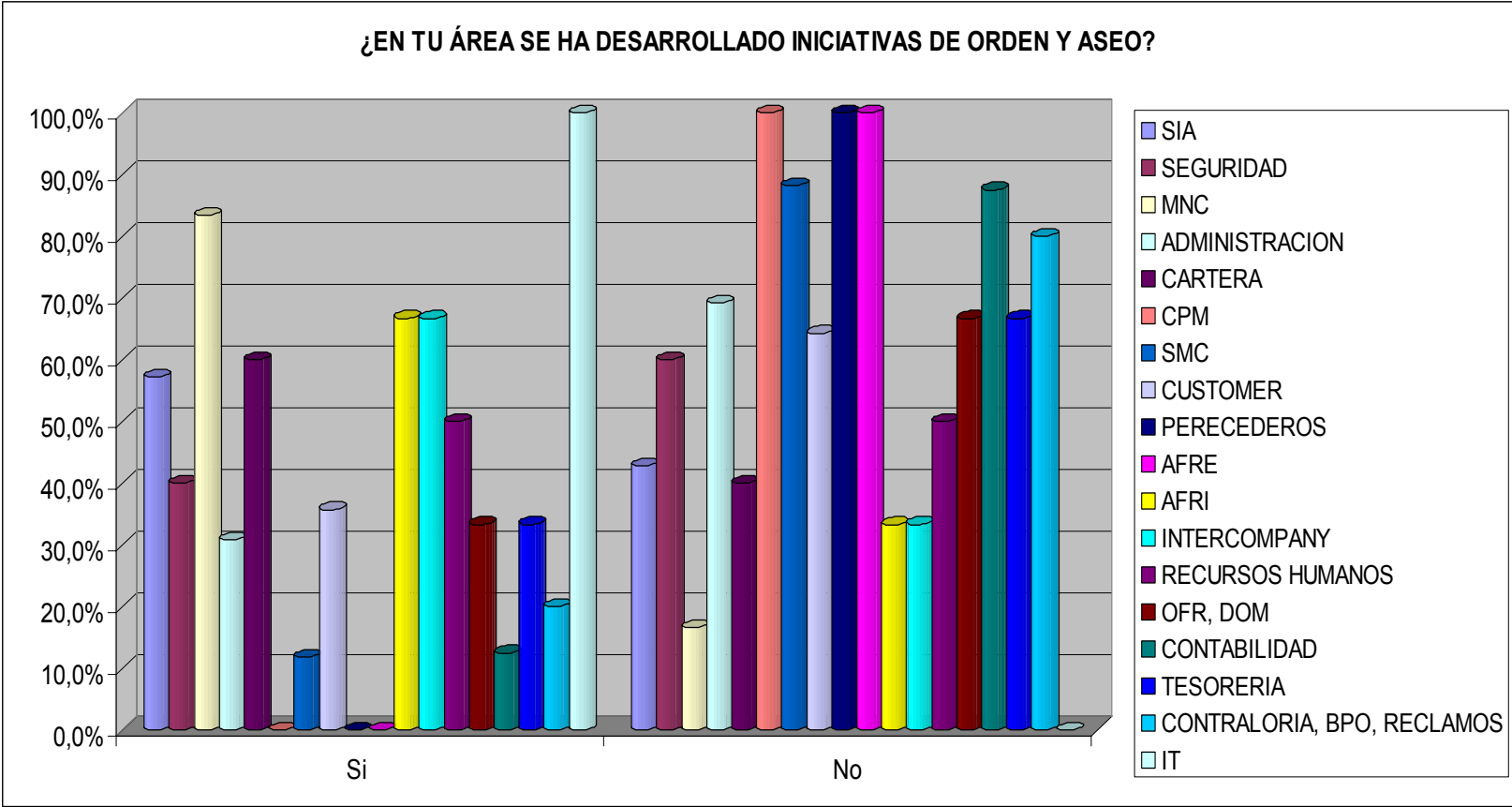
Fuente: Autor

Gráfico 6. Causas de Desorden en el Área BOG



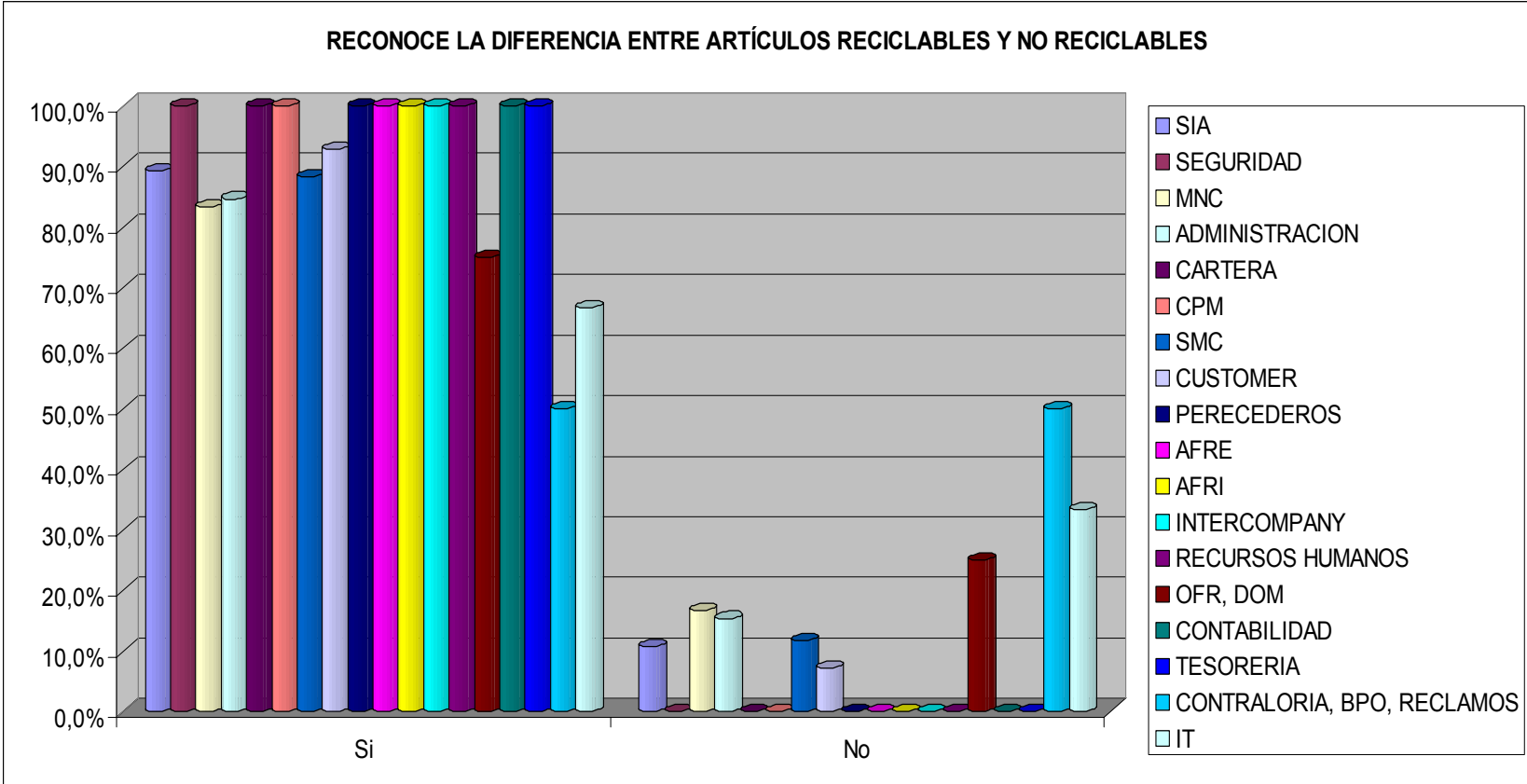
Fuente: Autor

Gráfico 7. Iniciativas de Orden y Aseo



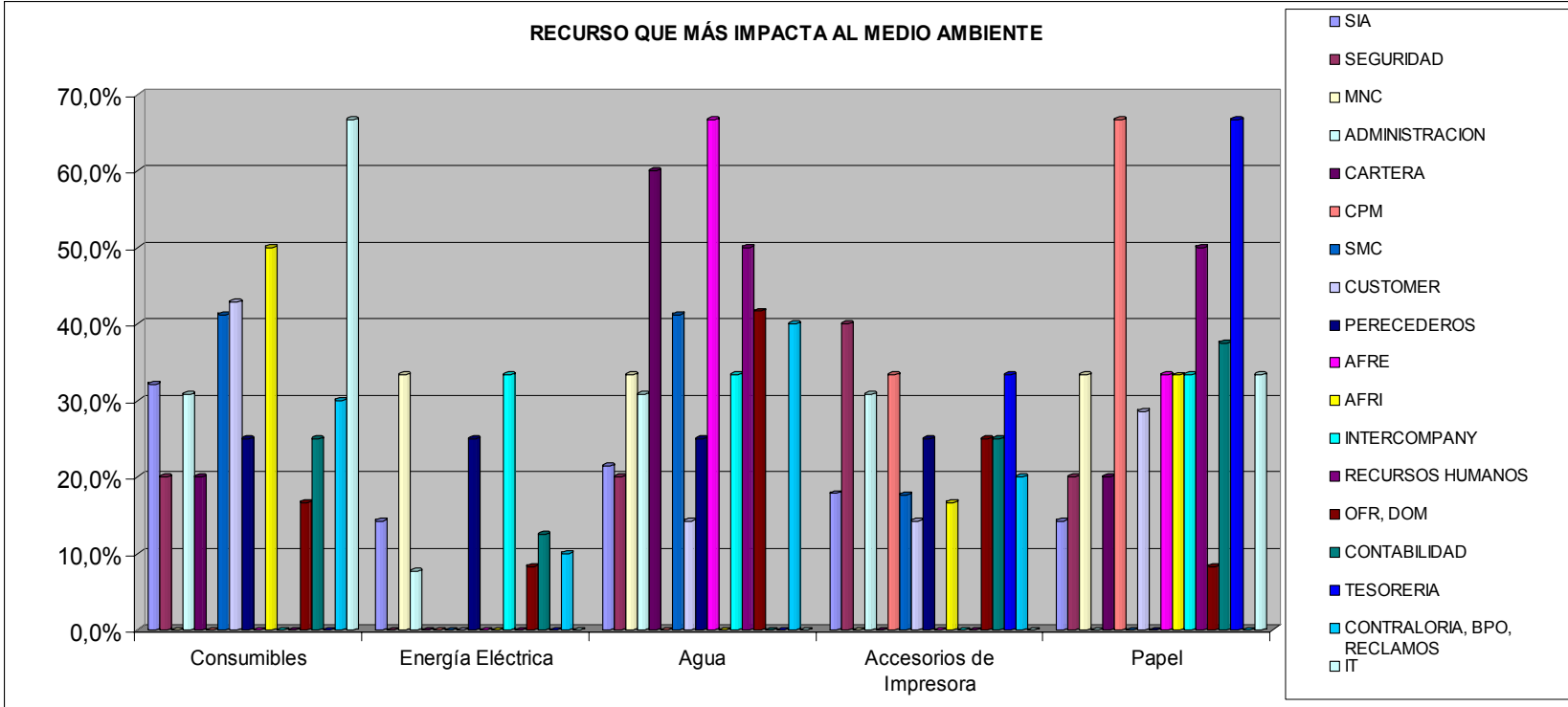
Fuente: Autor

Gráfico 8. Conocimiento de artículos reciclables y no reciclables BOG



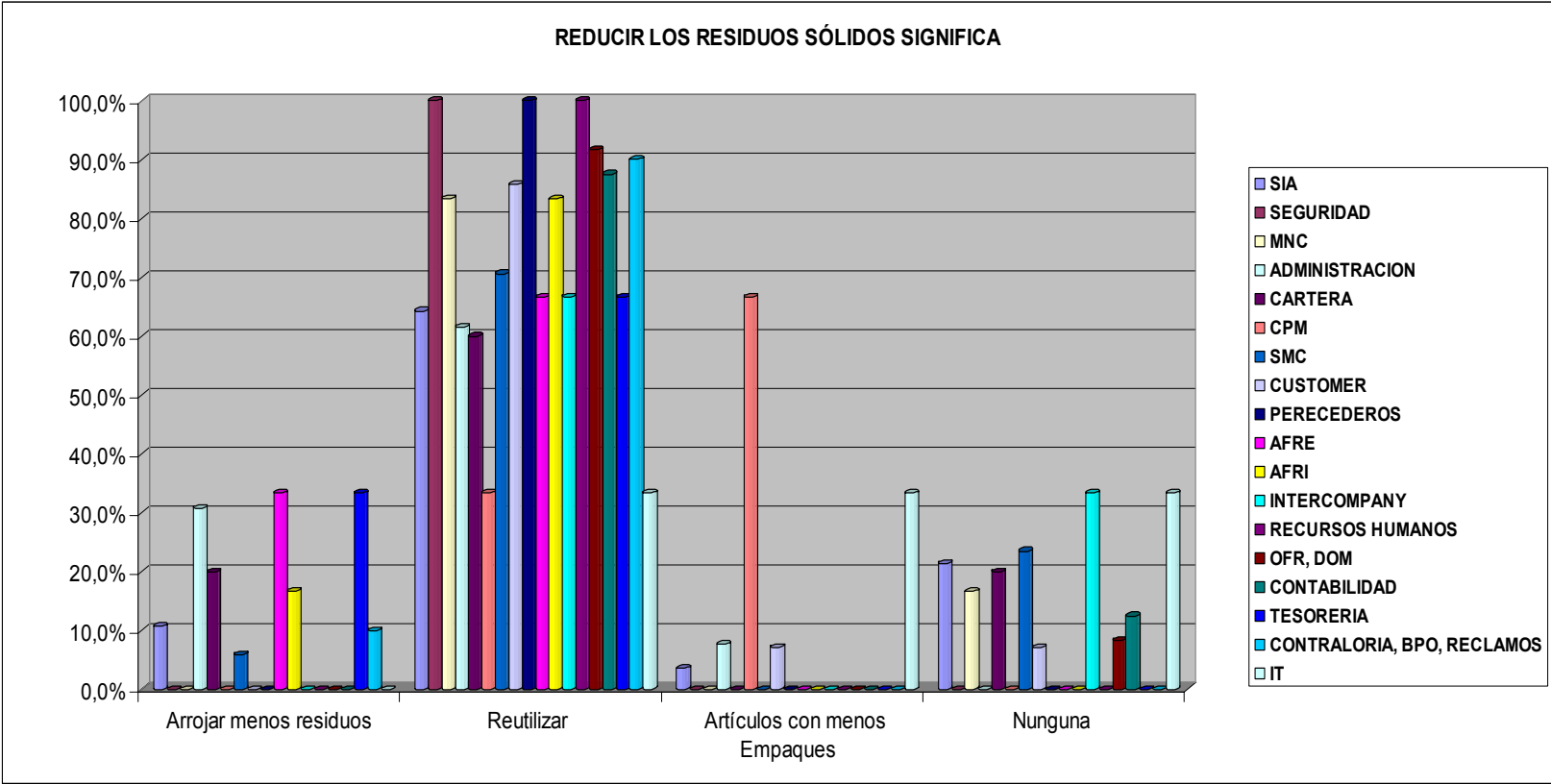
Fuentes: Autor

Gráfico 9. Recurso que más impacta al medio ambiente BOG



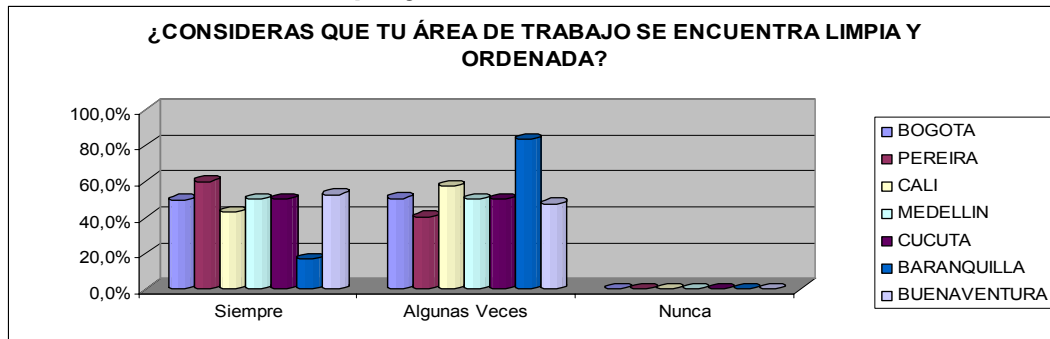
Fuente: Autor

Gráfico 10. Significado de Reducir los Residuos Sólidos BOG



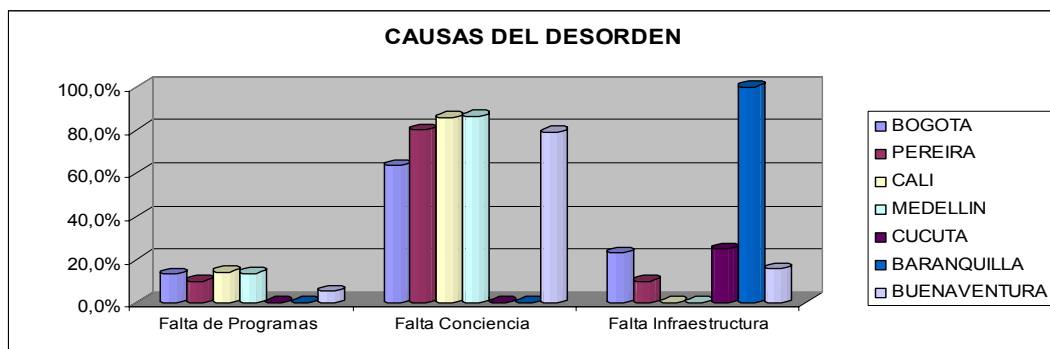
Fuente: Autor

Gráfico 11. Sucursal Limpia y Ordenada



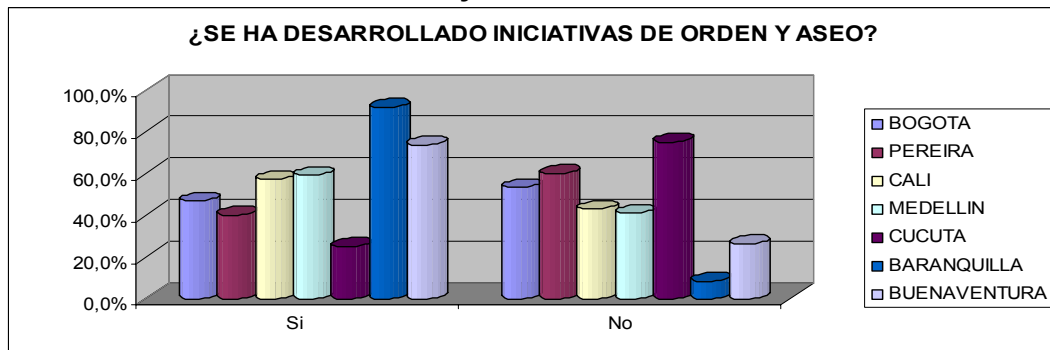
Fuente: Autor

Gráfico 12. Causas del Desorden Sucursales



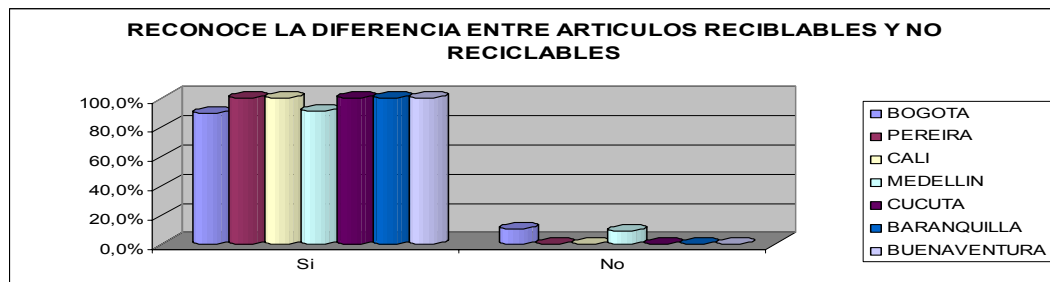
Fuente: Autor

Gráfico 13. Iniciativas de Orden y Aseo Sucursales



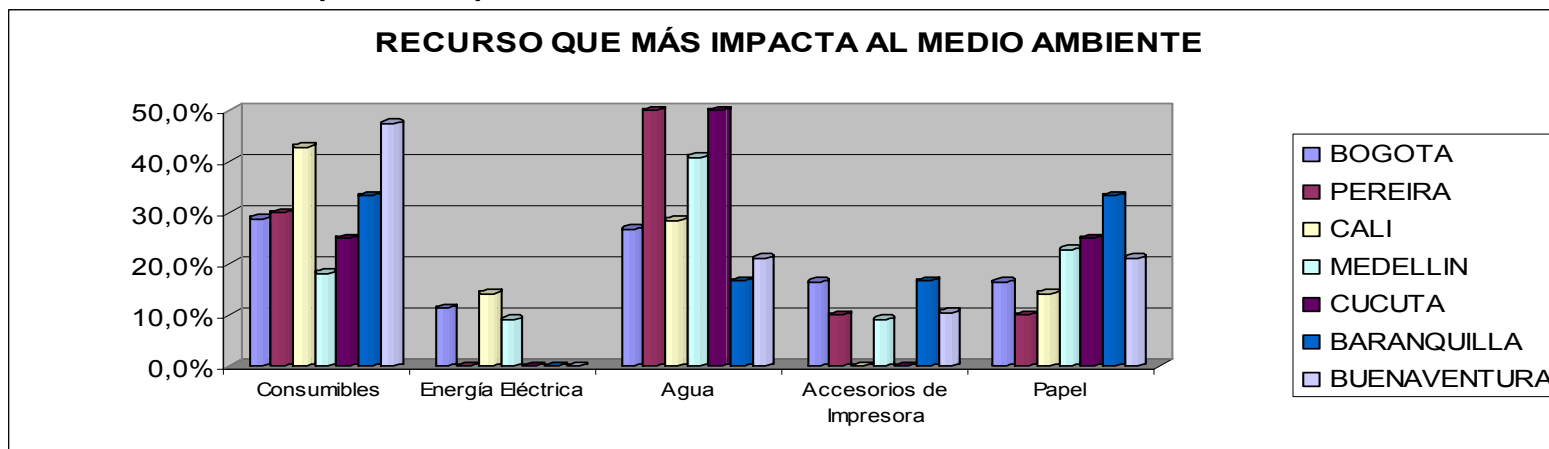
Fuente: Autor

Gráfico 14. Conocimientos Artículos Reciclables



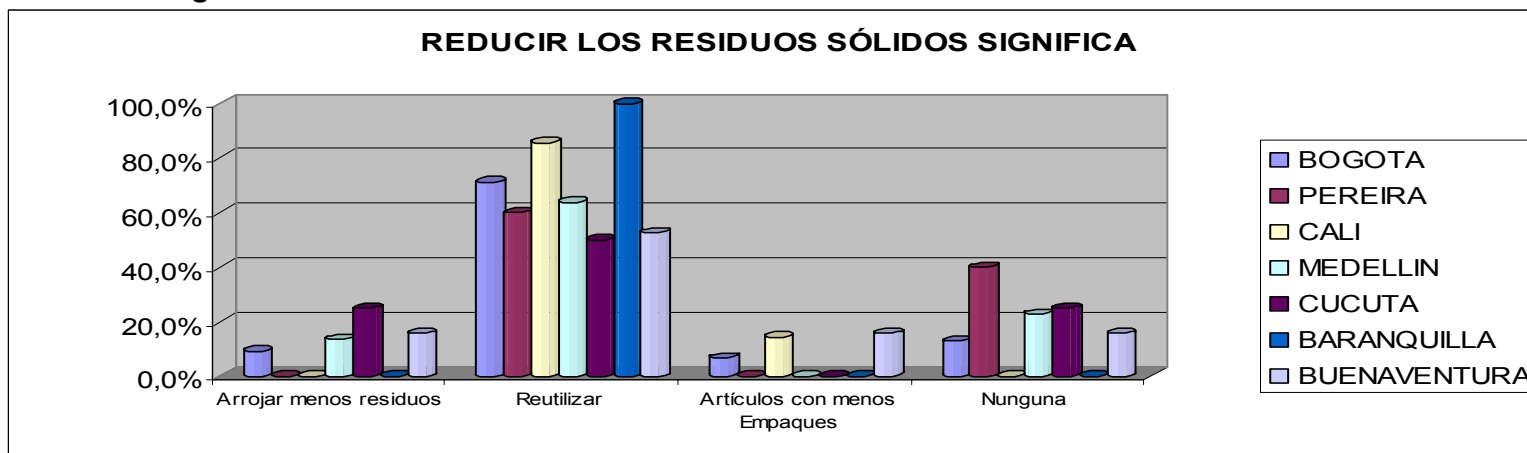
Fuente: Autor

Gráfico 15. Recursos que más impacta al Medio Ambiente



Fuente: Autor

Gráfico 16. Significado de Reducir los Residuos Sólidos Sucursales



Fuente: Autor

Gráfico 17. Áreas de Trabajo Limpias y Ordenadas IIS

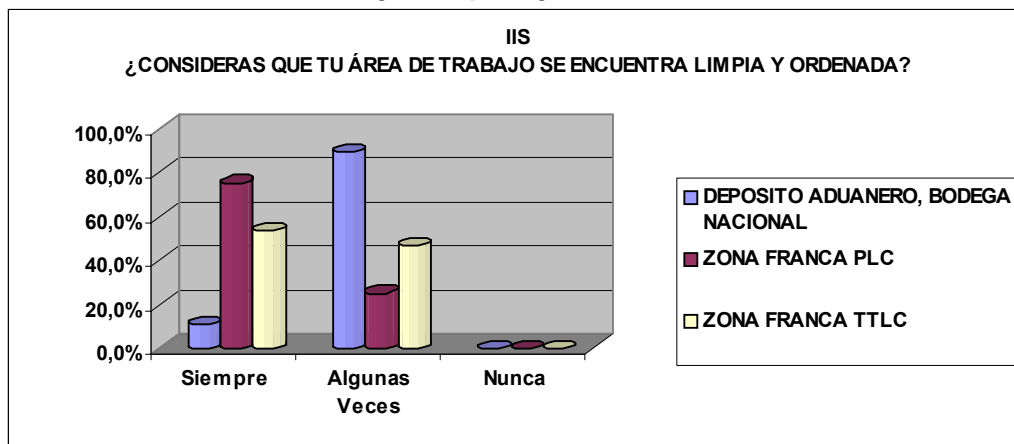
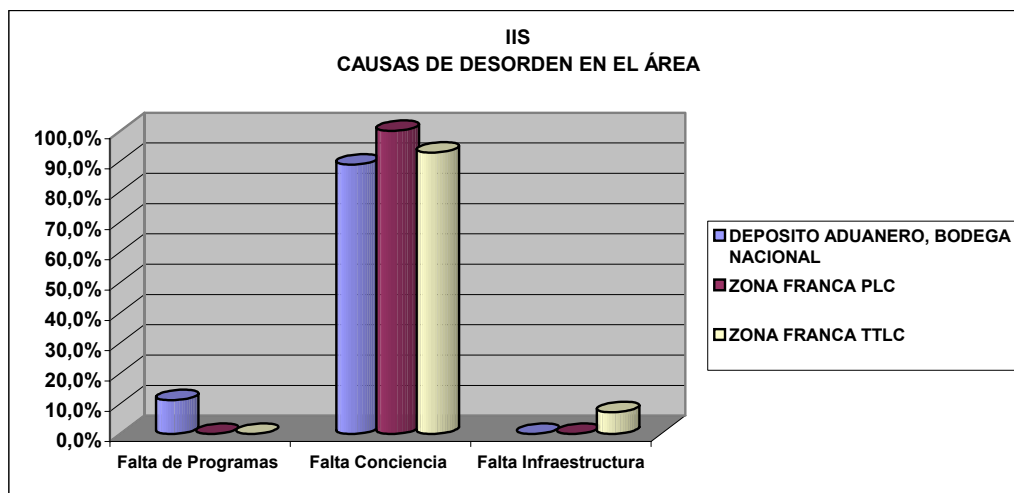
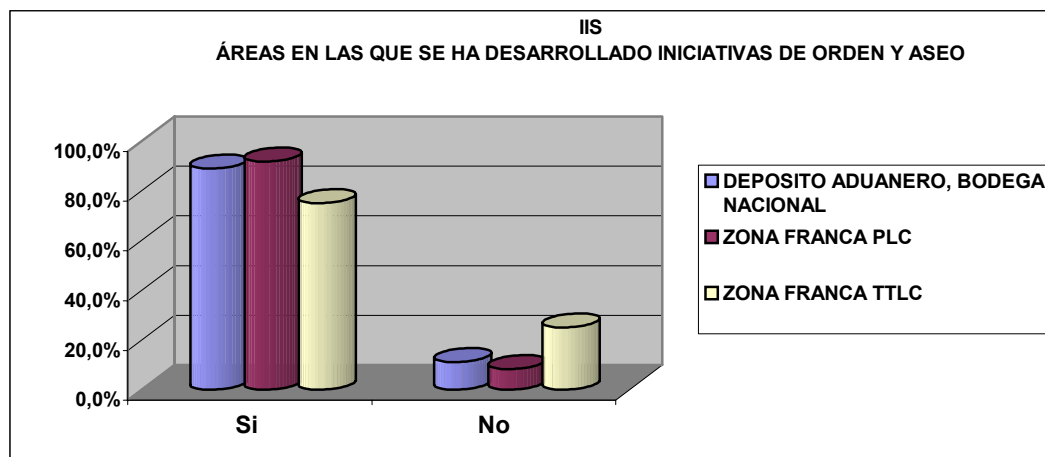


Gráfico 18. Causas del Desorden en el Área IIS



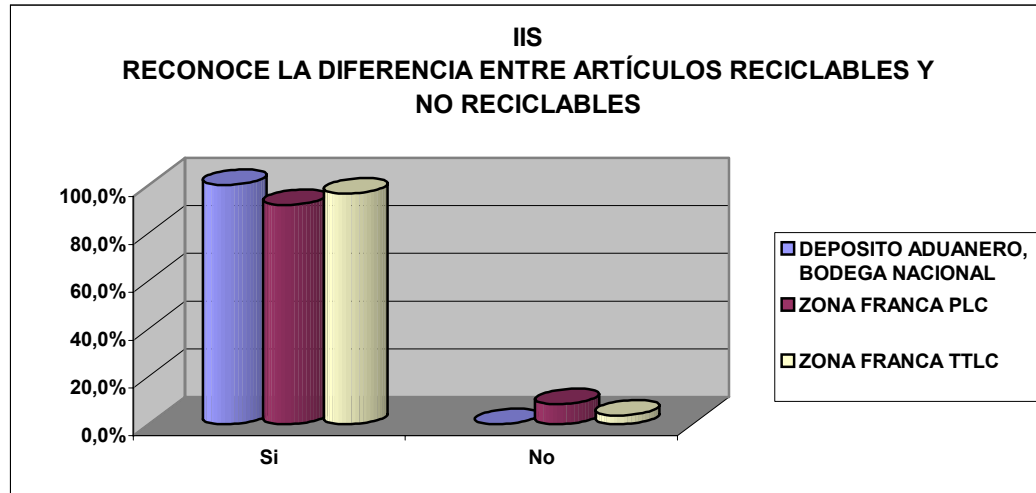
Fuente: Autor

Gráfico 19. Áreas en las que se han desarrollado iniciativas de orden y aseo IIS



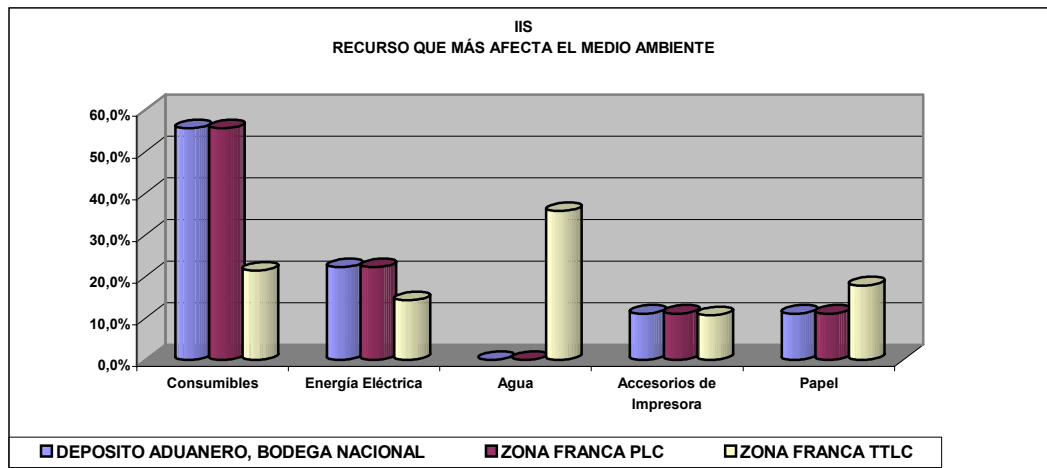
Fuente: Autor

Gráfico 20. Conocimiento sobre la diferencia entre artículos reciclables.



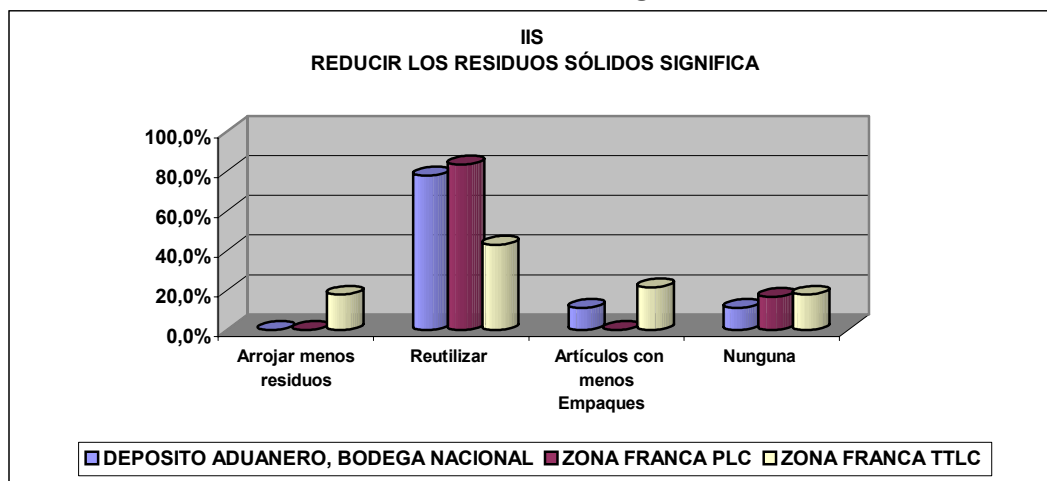
Fuente: Autor

Gráfico 21. Recursos que más afectan el medio ambiente IIS.



Fuente: Autor

Gráfico 22. Reducir los Residuos Sólidos Significa IIS.



Fuente: Autor

8.6 IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS.

DHL GLOBAL FORWARDING CO debido a la naturaleza de su operación maneja constantemente gran cantidad de mercancía cuyos compuestos son sustancias químicas que representan un grado de peligrosidad.

Una mala manipulación o accidente que se presente con este tipo de sustancias representaría un impacto al medio ambiente y un peligro al bienestar de las personas.

Es importante establecer parámetros para la manipulación, transporte, almacenamiento y despacho de este tipo de sustancias, eliminando al máximo los vertimientos al alcantarillado, la emisión de gases tóxicos a la atmósfera y la generación de residuos de carácter peligroso generados a partir de una mala gestión de la recolección de residuos posterior a un accidente.

8.7 FUNDAMENTOS DEL PROGRAMA

8.7.1 Objetivo

Establecer el procedimiento para la manipulación, transporte, almacenamiento y despacho de las sustancias peligrosas con el fin de proteger la salud de los funcionarios de **DHL GLOBAL FORWARDING CO**, así como al medio ambiente contra daños originados por estos materiales de acuerdo a las reglamentaciones vigentes sobre salud ocupacional y protección ambiental.

8.7.2 Aplicación

Este programa aplica a las áreas de Depósito Aduanero, Bodega Nacional, Bodegas Zona Franca, Operaciones, Seguridad Integral de **DHL GLOBAL FORWARDING CO** y todas aquellas personas involucradas en la operación con mercancía peligrosa. (Proveedores).

8.7.3 Definiciones

Materia Prima: Toda sustancia de calidad definida empleada en la fabricación de un producto.

Sustancia Tóxica: Toda sustancia nociva (dañina o perjudicial) a un mecanismo o sistema biológico.

Nocivo: Dañoso, perjudicial.

Mercancía Peligrosa: Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza

peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

8.8 PASOS:

8.8.1 Inventario de Sustancias Químicas

Para la Elaboración del inventario de Sustancias Químicas Peligrosas se trabajo con la lista de mercancías peligrosas que más se maneja en **DHL GLOBAL FORWARDING CO**, este inventario incluye los UN, las cantidades aproximadas que se maneja por tipo de mercancía y la ubicación dentro de las diferentes Bodegas. Anexo G. (Listado de Mercancías Peligrosas Más Comunes en DGF)

De cada una de las sustancias identificadas se hizo la revisión exhaustiva de la existencia de las Hojas de Seguridad en la oficina de Salud Ocupacional.

De la ubicación se trabajo la relación posición cercanía con el KIT de Sustancias Peligrosas y se propusieron posibles cambios de ubicación del KIT.

8.8.2 Hojas de Seguridad

DHL GLOBAL FORWARDING CO cuenta con un banco de Hojas de Seguridad de toda la mercancía que se maneja a través de la compañía, sin embargo se presenta el problema que muchas veces las Hojas de Seguridad no son entregadas por parte del cliente al transportador y para cumplir con el requerimiento por parte de las autoridades; estas son bajadas de Internet e Impresas y entregadas al transportador.

Como solución a este problema se propuso establecer un control por parte del transportador en el que se obliga al cliente a entregar las hojas de seguridad o de lo contrario no se presta el servicio por parte de **DHL GLOBAL FORWARDING CO**.

Así mismo, se dio a conocer las hojas de seguridad a todos los empleados de bodega que manipulan la mercancía con el fin que dado el caso de que se presente un derrame de sustancia, conozcan sobre la existencia de este tipo de herramientas y actúen de la manera más adecuada.

Se propuso que en las áreas estratégicas de la bodega se cuente con un completo archivo de las hojas de seguridad de los diferentes tipos de mercancía peligrosa.

8.8.3 Almacenamiento de Sustancias Químicas

La mercancía peligrosa se debe almacenar separada del resto de materiales. Se debe garantizar:

- Dejar suficiente espacio para la circulación del personal que labora allí.

- Solo pueden ingresar a estos sitios las personas autorizadas por el Jefe de la Bodega.
- Los lugares de almacenamiento deben estar ordenados, limpios, estantería estable y las unidades de embalaje deben cumplir las mismas condiciones mencionadas anteriormente.
- Las mercancías deben ser almacenadas siempre sobre estibas y no directamente en el suelo.
- La mercancía debe estar protegida del polvo y olores extraños.
- El almacenamiento debe hacerse de tal modo que sea posible realizar en cualquier momento una inspección de limpieza, orden y control de mercancías.
- Estos lugares de almacenamiento deben estar perfectamente demarcados, ordenados y limpios.

Se debe respetar el cuadro de incompatibilidades en el almacenamiento. (Ver Control Operacional Operación IIS).

Para la parte de etiquetado se cuenta con las etiquetas del cliente en las que se identifican perfectamente las frases S (Seguridad), frases R (Riesgos), Pictogramas (Donde se especifica el tipo de sustancia) y una pequeña descripción del tipo de mercancía.

8.8.4 Precauciones

Las unidades de embalaje de las sustancias peligrosas deben transportarse selladas herméticamente.

Por ningún motivo los funcionarios de **DHL GLOBAL FORWARDING CO** deben abrir los recipientes que contienen estas sustancias, en caso contrario se debe tener la autorización por escrito del cliente que va utilizar el producto.

Siempre se debe respetar la señalización informativa que se tiene en las áreas de almacenamiento de estas sustancias, como son:

- No fumar
- Utilizar solo equipos eléctricos autorizados (permisos de trabajo)
- No realizar trabajos que produzcan chispas ó generen calor (permisos de trabajo)

En caso estrictamente necesario de no cumplimiento de estos avisos debe haber una autorización por escrito por parte del área de Salud Ocupacional o la Gerencia de Seguridad Integral, autorizando por medio de permisos de trabajo.

8.8.5 Riesgos

Al recibir una mercancía peligrosa en las instalaciones de **DHL GLOBAL FORWARDING CO**, se deben tener en cuenta las hojas de seguridad específicas para cada producto.

En caso de algún evento que afecte la mercancía de cualquier cliente y que este genere algún riesgo a los funcionarios de **DHL GLOBAL FORWARDING CO** o puedan causar un impacto ambiental, se debe reportar de inmediato a la sala de operaciones quienes a su vez informarán del evento al área de Salud Ocupacional y a la Gerencia de Seguridad Integral.

De ser necesario según la magnitud de la urgencia o emergencia se solicitara la colaboración de las entidades de apoyo externo como los bomberos, cruz roja o defensa civil para la contingencia respectiva.

8.8.6 Medidas Especiales

Los sistemas de detección y alarma de incendios deben estar en perfecto estado, de esta actividad será responsable la Gerencia de Seguridad Integral – Salud Ocupacional.

Los equipos para el control de incendios deben estar en perfecto estado de mantenimiento, libres de obstáculos y se debe capacitar a los funcionarios en su manejo.

En cualquier momento pueden disponer de fichas de seguridad de las sustancias peligrosas almacenadas, las cuales se encuentran en la oficina de salud ocupacional.

El personal de seguridad física en conjunto con el sistema de cámaras garantizará protegerán el almacén y los bienes almacenados contra robos y sabotajes, se deben tomar medidas técnicas y de organización adecuadas, el responsable será el área de Seguridad Integral, quien informará de inmediato al jefe de la Bodega, cualquier novedad encontrada.

Las fuentes de riesgo deberán minimizarse de inmediato.

Se debe respetar el cuadro de incompatibilidades en el almacenamiento

8.8.7 Higiene y Seguridad Industrial

A pesar de que en ningún momento los funcionarios de **DHL GLOBAL FORWARDING CO** están autorizados para abrir las unidades de embalaje con mercancía peligrosa, en caso de que esto llegue a suceder se debe actuar inmediatamente lavando la parte del cuerpo afectada con abundante agua, luego informar al área de Seguridad Integral y trasladar al funcionario afectado al centro de salud apropiado, más cercano.

La ropa de trabajo que pudo haberse contaminado por algún incidente o accidente debe siempre enviarse inmediatamente a lavado.

8.8.8 Eliminación de los Desechos Peligrosos

Las mercancías peligrosas dañadas involucradas en una emergencia deben ser entregadas al cliente para su disposición final.

8.8.9 Plan de Emergencia

Para el caso de una fuga, derrame, accidente ó incendio de estas sustancias, se debe seguir el siguiente plan:

Todos los funcionarios de la Bodega recibirán capacitación para el control de derrame de productos químicos y estarán en la capacidad de actuar ante un evento de esta magnitud.

Se garantizara que el kit para el control de derrame de productos químicos contenga los siguientes elementos:

- Calcetas
- Tapetes dobles
- Almohadas
- Masillas epoxicas repair putty
- Bolsas para desecho temporal
- Piezas faciales
- Cartuchos para gases y vapores ácidos
- Monógafas
- Guantes en nitrilo
- Trajes resistentes a productos químicos

En primera instancia los responsables de atender la emergencia serán los funcionarios de Seguridad Integral y Salud Ocupacional, quienes se colocaran los implementos de seguridad contenidos en el kit para el control de derrame de productos químicos y procederán a la contingencia y recolección del producto regado.

Si el producto derramado es líquido se dispondrá de barreras (incluidas en kit), para evitar que este pueda extenderse y se ubicaran los paños y almohadillas para su respectiva absorción, luego se dispondrán estos en las bolsas identificadas como material peligroso y serán entregadas al cliente mediante verificación por escrito del procedimiento desarrollado.

Si el producto es polvo este se debe recolectar en bolsas e identificado como material peligroso. Algunos polvos necesitan de otros productos químicos para ser neutralizados (información suministrada por el cliente), en estos casos se empaparan los paños para facilitar la adherencia del producto químico a estos, luego se sigue con la etapa de eliminación descrita anteriormente.

8.9 PROCEDIMIENTO DOCUMENTADO

Teniendo en cuenta los grandes efectos que puede causar al medio ambiente un mal proceso de transporte, manipulación y almacenamiento de Mercancías de Carácter Peligroso y junto con algunas recomendaciones y documentos impartidos por parte del Jefe de Salud Ocupacional; se documento los Instructivos de trabajo Almacenamiento, Transporte y Manipulación de Materiales Peligrosos y Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas. (Anexo E).

Una vez se elaboro el Procedimiento, se dio a conocer a todo el personal de Bodega; quienes reconocieron su gran importancia y se comprometieron a ponerlo en práctica.

8.10 SEGUIMIENTO AL PROGRAMA

Para validar el procedimiento se determino que cada seis meses se debe revisar el procedimiento y generar propuestas de mejora por parte de la Jefatura de Salud Ocupacional y el personal IIS.

Así mismo se establecerá una revisión en las Auditorias Internas que se programen.

Ante la falta de responsabilidad de algunos clientes para hacer entrega de las Hojas de Seguridad; se hizo necesario establecer controles y drásticas medidas a las transportadoras que accedan a movilizar la mercancía sin las Hojas de Seguridad entregadas por el cliente.

Las Sanciones van desde Multas hasta la cancelación de contratos con DGF CO.

En el Anexo W se puede ver la carta que garantiza la implementación del Programa de Manejo de Sustancias Peligrosas en DGF CO.

CAPITULO 9 VERIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Posterior a las etapas de Implementación y Operación se procede a trabajar en la Verificación del SGA.

En esta etapa se trabajo todo lo relacionado con el Seguimiento y Medición, la Evaluación del Cumplimiento Legal, Control de los Registros, la Auditoria Interna y finalmente, la Revisión por la Dirección.

Así mismo se trabajo en un Programa de Mejoramiento al Sistema de Gestión Ambiental.

9.1 SEGUIMIENTO Y MEDICION

Es conveniente que una organización mida, monitoree y evalúe su desempeño Ambiental.

Estas son actividades claves de un Sistema de Gestión ambiental ya que sirven como garantía que el desempeño de la organización cumple con el programa de Gestión Ambiental Declarado.

Algunos aspectos a tener en cuenta en “medición y monitoreo”:

- ¿Cómo se monitorea Regularmente el desempeño ambiental?
- ¿Se han establecido indicadores específicos de desempeño ambiental, relacionados con los objetivos y metas de la organización? ¿Cuáles son?
- ¿Existen procesos de control para calibrar, medir la muestra y monitorear regularmente los equipos y sistemas?
- ¿Con cuál proceso se evalúa periódicamente el cumplimiento con la legislación y otras, pertinentes?

Para el seguimiento y Medición dentro de la Compañía se creo el Registro de Monitoreo, Medición y Calibración (Tabla 47), en el que se relaciona los Aspectos Ambientales más significativos como variable, el organismo encargado de la medición y el seguimiento, el lugar donde se mide la variable, el equipo utilizado, el registro, la ubicación y el indicador si aplica.

El Procedimiento Documentado para este requisito se muestra en el Anexo E Monitoreo y Medición de Aspectos / Impactos Ambientales DGF/AMLA/ENV-03 cuyo objetivo principal es: Monitorear y medir, de forma periódica, las actividades que pueden tener un impacto significativo sobre el ambiente, y para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales y, las normas legales y otros requisitos aplicables.

Para el establecimiento de Indicadores de desempeño ambiental se trabajo con base en los Aspectos Ambientales significativos identificados y la Política Ambiental.

Para la presentación de estos indicadores se trabajo en la Tabla 46 Indicadores de Desempeño Ambiental.

Tabla 46 Indicadores de Desempeño Ambiental

KPI	Meta	Responsable	Interpretación	Frecuencia
Revisar Semestralmente los KPI's establecidos por las diferentes áreas de la Compañía.	Mejorar los Procesos dentro de la Compañía a través del seguimiento de Indicadores	Jefe de Cada Departamento. Jefatura de Calidad.	Positivo si se cumple con la medición todos los periodos y se tiene actualizado.	Mensual
Revisar Semestralmente las actualizaciones de las Normas Legales identificadas para la Operación de la Compañía.	Cumplir con los límites máximos permisibles de ruido.	Jefaturas IIS. Salud Ocupacional.	Positivo si se cumple la Meta 100% de lo contrario Negativo.	Mensual

KPI	Meta	Responsable	Interpretación	Frecuencia
Revisar Semestralmente las actualizaciones de las Normas Legales identificadas para la Operación de la Compañía.	Disminuir el consumo de Refrigerantes que afecten la capa de ozono. R-12	Jefe de Administración y Compras.	Positivo si se cumple la meta 100% o se tiene constancia del cliente de compromiso de cambio del refrigerante de lo contrario negativo.	Mensual
	Garantizar un manejo adecuado de los residuos sólidos y su disposición final.	Representante Legal.	Positivo si se cumple con las Normas Legales y se trabaja bajo las condiciones del Programa de manejo de residuos.	Mensual
Ejecutar 1 reunión de capacitación y sensibilización en temas ambientales a subcontratistas y proveedores. Entrega de Certificados de Opacidad + Plan de Mantenimiento Preventivo. Revisar mensualmente el Cumplimiento de los Requisitos Ambientales exigidos a los Proveedores.	Vincular a la totalidad de Proveedores que trabajan para la compañía en el Sistema Integrado de Gestión.	Jefe de Calidad Jefe de Administración y Compras Gerencia Seguridad	Positivo si el cumplimiento de la Meta es del 100% de lo Contrario Negativo.	Mensual
Establecer Auditorias Internas de acuerdo al calendario establecido por el Jefe de Calidad antes de iniciar el año.	Lograr el control total sobre los procesos enfocados hacia la Calidad y el Medio Ambiente y el Mejoramiento Continuo.	Jefatura de Calidad Jefes de las Áreas.	Positivo si se cumple el calendario en su totalidad en las fechas establecidas; si no se cumple con el calendario Negativo.	Mensual
Establecimiento de Auditorias Externas de Seguimiento una vez al año.			Positivo si se ejecuta la auditoria externa.	Anual
Asegurar y controlar el material que se produce en la Operación de la compañía.	Implementar y mantener indefinidamente el programa de manejo de residuos para DHL Global Forwarding Colombia.	Jefe de Administración y Compras Jefe de Calidad Personal.	Positivo si el Programa se Mantiene y esta con el apoyo del personal, de lo contrario negativo.	Trimestral
Asegurar que todas las compras que haga la compañía sean de elementos amigables con el medio ambiente.	Garantizar que gran parte de los residuos sean reciclables.	Jefe de Administración y Compras	Positivo si el material comprado es mínimo el 90% reciclable.	Anual

KPI	Meta	Responsable	Interpretación	Frecuencia
KPI = Consumo Energía Mes / Files	Reducir el consumo de Energía Eléctrica por File en un 15%.	Jefe de Administración y Compras.	Positivo >= 15%	Mensual
KPI = Consumo de Papel Mes / Files	Reducir el consumo de Papel por File en un 20%.	Jefatura de Calidad Personal	Positivo >= 20%.	Mensual
Mínimo una capacitación anual al personal: Sobre temas de Calidad y Medio Ambiente. Sensibilización del personal en los temas medioambientales	Crear conciencia ambiental y compromiso al personal de la compañía.	Jefe de Calidad Jefe de Administración y Compras.	Positivo si capacitaciones en temas de calidad y ambientales >= 1 vez al año.	Anual
Implementar simulacros una vez al año en cada bodega.	Cuidar el Medio Ambiente y la Salud Física de los Empleados.	Salud Ocupacional Jefe de Calidad.	Positivo si simulacros en cada bodega >= 1 vez al año.	Anual.

Fuente: Autor / Jefatura de Calidad

Tabla 47 Registro Monitoreo, Medición y Calibración.

Variable	Responsable		Frecuencia		Lugar	Equipo	Calibración		Registro Ubicación	KPI
	Medir	Seguimiento	Medir	Seguimiento			Frecuencia	Responsable		
Energía (Kw.)	CODENSA	Jefatura Administración	Mensual	Mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	Oficina Administración	Kw / File
Ruido (db)	Control Proveedores	Jefatura Administración Gerencia Transporte	Semestral	Semestral	Montacargas, Vehículos.	Sonómetro	N.A	N.A	Oficina Salud Ocupacional	Resultados Contra Leyes
Gases de Combustión	Control Proveedores	Jefatura Administración Gerencia Transporte	Anual	Anual	Montacargas, Vehículos.	Bomba Manual Kwit-draw Detector Tube pump. Detectores Colorímetros	Proveedor	Educasalud Proveedores Transporte	Oficina Administración	Resultados Contra Límites Permitidos.
Calor	Control Proveedores	Jefatura Administración	Anual	Anual	Comedor	Termómetro Wibget	Proveedor	ARP Liberty	Oficina Administración	Resultados contra Quejas Personal
Potencial Fuga de Refrigerantes	Control Proveedores	Jefaturas IIS Salud Ocupacional.	Mensual	Mensual	Cuartos Fríos	Examen de condiciones (Goteo, Perdida T)	N.A	Polipanel	Jefaturas IIS	Resultados Contra Límites Permitidos.
Potencial Fuga y Consumo de Combustibles, Lubricantes, Aceites.	Control Proveedores	Jefatura Administración Gerencia Transporte	Cuando se Requiera	Mensual	Montacargas, Vehículos.	Proveedor	Mensual	Proveedores Transporte Monserre Agencia Alemana	Oficina Administración Oficina Transporte	Resultados Contra Límites Permitidos.
Generación de Residuos Ordinarios	ATESA	Jefatura Administración	2 Veces por Semana	2 Veces por Semana	Cuarto de Residuos (Sección Ordinario)	Balanza	Mensual	Personal IIS	Oficina Administración	Kgs Residuos Ordinarios/ Kgs Totales
Generación de Residuos Reciclables	Empresa Reciclaje	Jefatura Administración	Mensual	Mensual	Cuarto de Residuos (Sección Reciclable)	Balanza Proveedor	N.A	Proveedor	Oficina Administración	Kgs Residuos Reciclables/ Kgs Totales

Variable	Responsable		Frecuencia		Lugar	Equipo	Calibración		Registro Ubicación	KPI
	Medir	Seguimiento	Medir	Seguimiento			Frecuencia	Responsable		
Residuos Peligrosos.	ATESA	Jefatura Administración	2 Veces por Semana	2 Veces por Semana	Cuarto de Residuos (Sección Peligrosos)	Balanza	Mensual	Personal IIS	Oficina Administración	Kgs Residuos Peligrosos/ Kgs Totales
Potencial de Incendio	Salud Ocupacional	Jefatura Salud Ocupacional	Mensual	Mensual	N.A	N.A	N.A	N.A	Oficina Salud Ocupacional	Tiempo sin Incendios
Vertimiento de Agua con Agentes contaminantes	Planta de Tratamiento	Distrito	N.A	N.A	Baños, Bodegas, Oficinas, Comedor	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A
Requisitos Legales Ambientales	Departamento Legal.	Gerencia Legal	Semestral	Semestral	Oficina	N.A	N.A	N.A	Oficina Departamento Legal	Cumplimiento 100%
Plan de Control Operacional	BPO Calidad	Jefe Calidad	Mensual	Mensual	Oficina	N.A	N.A	N.A	Oficina Calidad	Cumplimiento 100%

Fuente: Autor

La lista maestra de equipos de medición utilizada en IIS se encuentra en la Tabla 3; allí se especifica los equipos de medición. La exactitud y la periodicidad de la revisión.

9.2 EVALUACION DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

De acuerdo a los requisitos de la NTC ISO 14001:2004 la organización debe mantener procedimientos para evaluar periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; para garantizar que se de total cumplimiento a este apartado de la norma, se creo el procedimiento Gestión de Normas Legales y Otros Requisitos DGF/AMLA/ENV-02 en donde se contempla dentro del objetivo la evaluación periódica del cumplimiento.

Así mismo, para evaluar que se este cumpliendo con la totalidad de las normas identificadas; se hará una revisión Semestral de cumplimiento y vigencia, en la que se determinará si existen nuevas leyes aplicables a la naturaleza de la operación y si se están cumpliendo a cabalidad las normas identificadas en el Listado de Normas Legales y Otros Requisitos y el Registro de Interpretación de las Normas Legales y Otros Requisitos.

9.3 NO CONFORMIDAD, ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA

Como se menciona en el Diagnostico Inicial, la compañía cuenta con el procedimiento Acciones Correctivas DGF/AMLA/CARE-02; que tiene por objetivo el proceso para la toma de acciones correctivas y preventivas con el que se elimina la causa del problema con el fin de prevenir su ocurrencia; así mismo, garantizar que las acciones correctivas / preventivas sean apropiadas de acuerdo al problema / potencial problema detectado.

Se definieron como no conformidades iniciales para el Sistema de Gestión Ambiental en DHL Global Forwarding Colombia:

- Incumplimiento de Normas Legales y Otros Requisitos.
- Incumplimiento de Objetivos y Metas Ambientales.
- Incumplimiento de Programas Ambientales.
- Quejas y Reclamos de los Clientes.
- Registros AMLA CARE en temas Ambientales.
- Ocurrencia de Accidentes que generen Impactos al Medio Ambiente.
- Resultado de Auditorias (Internas – Externas).

Como parte del desarrollo del proyecto el autor colaboro en el desarrollo de acciones correctivas tendientes a solucionar los problemas identificados en la labor diaria desarrollada por el personal de la compañía.

9.4 CONTROL DE REGISTROS

DHL Global Forwarding Colombia cuenta con Registros mediante los cuales demuestra la conformidad con los requisitos del sistema de Gestión Ambiental entre los cuales están:

- Registro Inventario de Entradas y Salidas
- Registro Inventario de Aspectos Ambientales
- Compendio de Impactos Ambientales
- Registro Evaluación de Aspectos Ambientales
- Registro Listado de Normas Legales y Otros Requisitos.
- Interpretación de Normas Legales y Otros Requisitos.
- Registro Monitoreo, Medición y Calibración

Así mismo, cuenta con el Procedimiento Control de Registros DGF/AMLA/COMM-02 en el que se explica la forma como se almacena, se protege, se recupera, el tiempo de retención y disposición de los registros.

9.5 REVISION POR LA GERENCIA

La gerencia de la organización puede, a intervalos adecuados, dirigir una revisión del SGA, para garantizar su permanente conveniencia y efectividad.

La revisión del sistema puede tener un alcance suficientemente amplio para cubrir la dimensión de todas las actividades, productos y servicios ambientales, incluyendo su impacto en el desempeño financiero y una posible posición competitiva.

De acuerdo a la NTC-ISO 14004

La revisión del SGA puede incluir:

- Una revisión de los Objetivos, Metas y Desempeño Ambiental.
- Hallazgos de las Auditorias al SGA.
- Evaluación de su Eficacia.
- Evaluación de la conveniencia de la Política Ambiental y de las necesidades de cambio.

Debido a que este es un requisito que también es contemplado por la ISO 9001, en DHL Global Forwarding se cumple a través de las reuniones que se efectúan mínimo una vez al año.

En estas reuniones de revisan:

- Los Reportes de Auditorias Internas / Externas
- Las Encuestas de Satisfacción del Cliente
- Resultados de los KPI's (Contra Objetivos y Metas)
- Reportes del Comité de Gerencia

- Reclamos Clientes
- Reportes de Quejas de Clientes
- Acciones Correctivas y preventivas (su estado y resultado)
- Seguimiento de las Revisiones de Gerencia Anteriores
- Cambios que se podría efectuar al Sistema de Gestión
- Recomendaciones de Mejora
- Evaluación del Proveedor
- Resultados de Revisiones Gerenciales a Nivel Regional.

Posterior a este proceso la Gerencia reporta los resultados y las acciones correctivas iniciadas a nivel regional. Dichos reportes son las entradas para la Revisión de la Gerencia de dicho nivel.

Se propuso que se incluyera dentro de las revisiones por la gerencia; la revisión de los Aspectos Ambientales Significativos y un reporte del seguimiento de los Requisitos Legales Identificados.

9.6 AUDITORIA INTERNA AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Las auditorias Internas son una revisión periódica que permite determinar si el sistema cumple con los acuerdos planificados, si ha sido implementado y mantenido de manera adecuada.

En DHL Global Forwarding se cuenta con un amplio equipo de Auditores Internos de Calidad y Medio Ambiente capacitados por SGS en temas como; NTC ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental; NTC ISO 14010 Directrices para la Auditoria Ambiental; NTC ISO 14004 Sistema de Administración Ambiental, Directrices Generales sobre Principios Sistemas y Técnicas de Apoyo; NTC ISO 4116 Seguridad Industrial, Metodología para el Análisis de Tareas; NTC ISO 4114 Seguridad Industrial, Realización de Inspecciones Planeadas; NTC ISO 19011 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Ambiental. y así mismo, se cuenta con el Procedimiento Auditoria Interna DGF/AMLA/RC&I-04 en el que se explica paso a paso la forma como se lleva a cabo este proceso dentro de la compañía.

En la Tabla 49 se muestra el Plan de Auditoria Interna para el año 2007.

En él se especifican las Áreas, las Fechas y las Sucursales sobre las que se va a trabajar.

En el plan de Auditorias Internas, se contempla la ISO 9001 y la 14001. Las Auditorias para la 14001:2004 se establecerán hasta el mes de Mayo de 2007 y las de la 9001 se extenderán a lo largo del año.

Así mismo, para llevar a cabo las Auditorias Internas; se trabaja con el Formato Reporte de Auditoria Interna (Ver Anexo T) en el que se incluye el Nombre del Auditor, La Norma Auditada, Las Áreas, Los Propósitos, Los Procesos Auditados, Las Conclusiones, La cantidad de No Conformidades Mayores y Menores y las Acciones a tomar.

Objetivo de las Auditorías Internas:

- Garantizar que todos los procedimientos cumplen con los requerimientos de las Normas Técnicas de Calidad implementadas en la Compañía.
- Garantizar la revisión los procedimientos y la identificación de no conformidades y acciones correctivas.

Los resultados de la Auditoría Interna se puede observar en el Anexo T del Documento.

Tabla 48 Lista de Auditores Internos

Lista de Auditores Internos

(Parte 4/4)

DDAO/AMLA/RC&I-01 / FORM-05

V. REV. 3.00

AÑO:	2007
PAIS:	COLOMBIA

Quality Representative:

Oficina:

Aprobado por Gerencia General desde:

Edna Bernal
DGF CO
01-Abr-05

Nombre de Auditores	Departamento	Oficina	Aprobado desde:	Comentarios
Claudia Liliana Rayo Romero	Depósito	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Inés Ortiz Muñoz	Controlling	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
José Mauricio Moscoso Martínez	Proyectos	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 en ISO9001
María Cristina Cuestas	CDZ	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Ricardo Ivan Medina	IIS-ZF	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001
Sara Esperanza Otálora Pradere	Claims	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Camilo Neira	Ventas SMC	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 en ISO9001
Rene Garcia	Seguridad	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Fabio Martin	ZF	Bogotá	Abr-06	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Víctor Manuel Paez	Seguridad	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 en ISO9001
Rafael Carlos Plata	IISBN	Bogotá	Nov-06	Recibio capacitación ISO14001 Aprobó. Pendiente ISO9001.
Nelson Castro	IISBN	Bogotá	Nov-06	Recibio capacitación ISO14001. Pendiente ISO9001.
Edna Lucia Bernal	Quality	Bogotá	Abr-05	Recibio entrenamiento en Mayo/06 ISO9001. En Nov/8 y 11/06 Auditoria en ISO14001 Aprobó
Martha Liliana Abello Solís	Claims	Calí	Abr-05	Iso 9001:2000 Abril-05 Sin refuerzo
Adriana Zafra	CDZ	Buenaventura	Abr-05	Iso 9001:2000 Abril-05 Sin refuerzo
José Leonardo Cammona León	IIS	Medellín	Abr-05	Iso 9001:2000 Abril-05 Sin refuerzo
Eiley Carvajal	IIS	Medellín	Abr-05	Iso 9001:2000 Abril-05 Sin refuerzo
María Patricia Largo	FICD	Pereira	Abr-05	Iso 9001:2000 Abril-05 Sin refuerzo

Fuente: Intranet

Tabla 49 Plan de Auditoria Interna de Calidad

Plan de Auditoria Interna de Calidad

DDAO/AMLA/RC&I-01 / FORM-05
V. REV. 3.00

AÑO:	2007
PAIS:	COLOMBIA
CIUDAD	BOGOTA

	Planeado y Aprobado
	Auditoria Interna Realizada
	Auditoria Externa SGS

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Procesos											
Ventas SMC											
Ventas MNC											
Transporte											
CDZ-I											
CDZ-E											
AFR-I											
AFR-E											
OFR-I											
OFR-E											
IIS ZF PLC											
IIS ZF TTLC											
IIS BN - DA											
Proyecto Industrial											
IS - Sistemas											
Recursos Humanos											
Seguridad											
Legal - Reclamos											
CPM											
BPO - Calidad											
Medio Ambiente ISO 14001											
Finanzas - Contraloria											
Gestión proveedores											
Files CDZ Clientes											
	4	4	3	4	5	5	5	2	1	2	1

AÑO:	2007
PAIS:	COLOMBIA
CIUDAD	MEDELLIN

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Procesos											
Ventas SMC											
CDZ-I											
CDZ-E											
IIS ZF											
AFR-I											
AFR-E											
OFR-I											
Medio Ambiente ISO 14001											
OFR-E											

AÑO:	2007
PAIS:	COLOMBIA
CIUDAD	PEREIRA

Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Procesos											
Ventas SMC											
CDZ-I											
CDZ-E											
AFR-I											
AFR-E											
OFR-I											
Medio Ambiente ISO 14001											
OFR-E											

AÑO:	2005
PAIS:	COLOMBIA
CIUDAD:	CARTAGENA

Procesos	Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
CDZ-I												
CDZ-E												
OFR-I												
Medio Ambiente ISO 14001												
OFR-E												

4

AÑO:	2007
PAIS:	COLOMBIA
CIUDAD:	BARRANQUILLA

Procesos	Mes	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV
Ventas SMC												
CDZ-I												
CDZ-E												
AFR-I												
AFR-E												
OFR-I												
Medio Ambiente ISO 14001												
OFR-E												

7

Entregado por:	Edna L. Bernal	Fecha:	
(Country Quality)	Nombre		
Acordado por:	Silvana Sonan	Fecha:	
(Regional Quality)	Nombre		
Cc: Country Manager	Alvaro Mancilla		

Fuente: Intranet / Jefatura de Calidad

CAPITULO 10. PROGRAMA DE MEJORAMIENTO AL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

Partiendo de las No Conformidades identificadas en la Auditoria Interna de Calidad y de las Observaciones y Sugerencias del personal de la compañía se creo un programa de mejoramiento al sistema de Gestión Ambiental; este programa se entrego a las jefaturas de la compañía con el fin de que tuvieran en cuenta las No Conformidades y las acciones correctivas propuestas por la Jefatura de Calidad, el Grupo de Auditores Internos y el Estudiante en Práctica.

Es importante recalcar que el programa de mejoramiento ambiental no solo toca las no conformidades levantadas, algunos de las propuestas son derivadas de las observaciones efectuadas en las auditorias y que no representan una no conformidad al sistema; debido a esto algunas de las mejoras aún no han sido implementadas en su totalidad, en algunos casos por el alcance, los recursos y porque son decisiones directas de la presidencia de la compañía.

En el Anexo T se puede observar las no conformidades y las acciones correctivas propuestas.

Tabla 50 Plan de Mejora Ambiental

PLAN DE MEJORA AMBIENTAL DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA	
4.2 Política Ambiental	
La compañía debe garantizar que todo el personal conozca y entienda la Política Integrada de Calidad generando de esta forma un mayor compromiso y sentido de pertenencia; para esto, cada tres meses deberá ser enviada vía mail a todo el personal, así como deberá recordarse a los empleados que es la Política se encuentra colgada en la Página de Intranet y en algunos afiches ubicados en las diferentes áreas de la compañía. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente Se recomienda hacer concursos en donde se demuestre que los empleados tienen conocimiento sobre la política ambiental y la entienden (Los concursos con regalos de interés a todos los empleados). Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerencia de Recursos Humanos. Observación: El concurso se empezó a implementar por parte del área de Recursos Humanos para cada uno de los puntos que toca la Política de Calidad y los Aspectos Ambientales; vía mail se propuso que empleados por grupos envíen casos en los que se demuestre que se está implementando la política de calidad y medio ambiente y el equipo ganador obtiene un premio (días libres).	
PLANIFICACIÓN	
4.3.1 Aspectos Ambientales	
La compañía debe garantizar que los empleados hagan parte activa del proceso de reconocimiento de Aspectos Ambientales; para ello se debe incentivar mediante concursos que conlleven al descubrimiento de nuevos Aspectos Ambientales que podrían estar afectando el medio ambiente y aún no han sido tenidos en cuenta. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerencia de Recursos Humanos. Observación: El concurso se empezó a implementar por parte del área de Recursos Humanos para los Aspectos Ambientales; vía mail se propuso que empleados por grupos envíen casos en los que reconozcan los Aspectos Ambientales en el Formato y el equipo ganador obtiene un premio (días libres). Este se implementó a través del formato DGF/AMLA/ENV-01/FORM-10. Se recomienda elaborar un mapa mostrando los vecinos de DGF y toda su interacción con el Medio Ambiente. (Tener presente los mapas de las redes hidráulicas y sanitarias) Responsable: Jefatura de Seguridad, Jefatura de Salud Ocupacional. Observación: Los mapas ya fueron proporcionados a la oficina de Salud Ocupacional quien con la jefatura de calidad y medio ambiente se van a determinar los vecinos y la interacción con el medio ambiente. Con base en los mapas determinar los tipos de residuos que se producen y la forma como afectan al medio ambiente con miras a la mejora. Responsable: Jefatura de Seguridad, Jefatura de Salud Ocupacional.	
4.3.2 Requisitos Legales y Otros Requisitos	
La compañía debe garantizar mantener actualizada toda la normatividad legal ambiental a través de la adquisición de manera permanente de libros de legislación de este tipo y la constante revisión y ayuda del departamento legal. Responsable: Presidencia, Gerencia Legal, Jefatura de Calidad y Medio Ambiente. Observación: La presidencia ya garantizó la compra por intermedio de Legis y la actualización.	

Contratar a un abogado ambientalista para la identificación de la legislación ambiental y capacitar a todos los interesados Responsable: Gerencia de Recursos Humanos, Jefatura de Calidad y Medio Ambiente Observaciones: La presidencia está evaluando la posibilidad de ingresar una persona especializada en normatividad ambiental o capacitar al abogado con el que actualmente cuenta la compañía.
Obtener y analizar la información de ruido ambiental. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional, Jefatura de Calidad y Medio Ambiente. Observación: Se va a realizar en el mes de Junio pruebas Sonométricas a la totalidad del personal según lo requiera.
Consultar con ATESA los beneficios económicos de reducir la cantidad de basura a disponer y reciclar. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente. Observaciones: ATESA informó que los beneficios son un certificado de ayuda a la fundación que ellos tienen.
4.3.3 Objetivos, Metas y Programas
Es importante que todos los empleados conozcan cuales son los objetivos planteados desde el punto de vista ambiental, así como las Metas y la forma como están establecidos los KPI's; esto genera mayor compromiso y responsabilidad. Estos se pueden dar a conocer a través de la Página de Intranet. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente Observación: La información ya fué montada en la página de intranet y se envió un mail para que todo el personal conociera como se puede tener acceso a la información.
IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN
4.4.1 Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad
En la medida en que todos trabajen hacia la búsqueda del Desarrollo Sostenible, siempre van a existir recursos para la inversión en el Medio Ambiente. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Presidencia.
Verificar que todos los cargos tengan los Aspectos Ambientales definidos y las responsabilidades actualizadas. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerencia de Recursos Humanos. Observación: Esto se garantiza a través de la actualización de todos los Job Description.
4.4.2 Competencia, Formación y Toma de Conciencia
La capacitaciones deben tratar de establecerse cada 4 Meses a todo el personal (Por Grupos) con el fin de que se mantengan al tanto de las innovaciones a nivel ambiental y los logros de la compañía en este campo. Estas presentaciones producto de las charlas se deben colocar en Intranet para garantizar que todos los empleados tengan acceso a las mismas todo el tiempo. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Jefaturas de las Áreas.
Los temas deberan ser de actualidad y las presentaciones ser de carácter participativo. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
Capacitación en Buenas prácticas en uso de agua y energía. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
Establecer criterios cuantitativos para determinar cuándo con base en la evaluación de competencias se requiere de capacitación. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
4.4.3 Comunicación
Buscar la forma de extender el AMLA-CARE para la recepción de quejas de carácter ambiental a nivel externo. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente. Observación: Ya se cuenta con el AMLA - CARE para nivel interno y por ahora se propuso tomar las externas y a nivel interno incluirlas.

Darle a conocer a todos los empleados los resultados de los KPI'S Ambientales. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente. Observación: Ya se encuentran montados en la Página de Intranet.
Se recomienda crear un informativo ambiental a nivel nacional y regional en el que los empleados puedan expresar lo que piensan y la forma como ven la mejora ambiental en la compañía. (Se propone compartir la experiencia con Perú y Ecuador en principio.) Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Mercadeo, Presidencia Observación: La gerencia de Recursos Humanos se encuentra en el proceso de evaluación con las Gerencias de los otros Países para implementar el Informativo.
4.4.5 Control de Documentos
Se deben empezar a controlar los documentos mediante software especializados en este campo. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerente IT Observación: La presidencia se encuentra analizando la propuesta.
Verificar que todos los numerales de la Norma ISO 14001:2004 están cubiertos en las caracterizaciones de los procesos. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
Se recomienda abrir una carpeta para controlar los formatos para la contratación de proveedores. Responsable: Jefatura de Administración y Compras. Observaciones: La jefatura de Administración y Compras ya implementó la carpeta para llevar este control.
4.4.6 Control Operacional
Ubicar las MSDS en la totalidad de los almacenes. Responsable: Jefatura Salud Ocupacional. Observación: La jefatura de Salud Ocupacional ya las ubicó en las Jefaturas de las Bodegas.
Verificar que las MSDS de las sustancias peligrosas tiene información ecológica. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional.
Pegar las tablas de incompatibilidades químicas en sitios estratégicos de IIS. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional. Observación: El personal de Administración pegó las tablas en lugares estratégicos en todas las Bodegas.
Validar la posibilidad de reubicar el espacio para la ubicación de la mercancía peligrosa. (revisar las condiciones) Responsable: Jefatura de Bodegas y Salud Ocupacional. Observación: Las Jefaturas se encuentran analizando esta posibilidad.
Pensar en ampliar el cuarto para los residuos con el fin de especializarlo cada vez más. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Jefatura de Administración y Compras.
Garantizar la disposición de los residuos provenientes de los Mantenimientos. Responsable: Jefatura de Administración y Compras. Observación: Se garantiza a través del programa de manejo de residuos.
4.4.7 Preparación y Respuesta Ante Emergencias
Se debe trabajar en la realización de un estudio de las condiciones ambientales del personal para garantizar su bienestar (Calor y Olores) Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional Observación: El estudio se va a realizar en el mes de Julio de 2007 inicialmente a las Oficinas (Se encuentra aprobado).

Se debe incentivar de manera permanente al personal para que ingrese en este tipo de organizaciones (Brigadas de emergencias) que benefician ampliamente a la compañía, al bienestar de los empleados y el medio ambiente. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional
Preparar un simulacro ambiental. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional. Observación: En las Bodegas se tiene programado por parte de la Jefatura de Salud Ocupacional un programa de simulacros de derrame de sustancia peligrosa.
Dar a conocer a todos los empleados los Planes de Emergencia y repartir folletos informativos. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional. Observación: Los planes de emergencia se colgarón en la página de Intranet de la compañía.
Comunicar a todos los empleados cuales son los accidentes/incidentes ambientales que pueden ocurrir en DGF y que los deben reportar a la oficina de salud ocupacional. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional. Observación: La totalidad de los Aspectos Ambientales se encuentran colgados en la página de Intranet de la compañía.
Verificar la totalidad de los extintores y planos de la compañía. Responsable: Jefatura de Salud Ocupacional.
VERIFICACIÓN
4.5.2 Evaluación del Cumplimiento Legal
Se propone trabajar de la mano con Legis para que se tenga garantía de actualización de toda la normatividad legal ambiental. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
4.5.5 Auditoría Interna
Se debe concientizar al personal a través de foros y charlas para que cada vez exista más gente vinculada en el proceso de Generación de Auditores Internos no como Auditores sino como portadores del compromiso ambiental de la compañía con el mundo. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
Ejecutar en su totalidad el plan de auditorías para el año 2007. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
En un tiempo de un año volver a preparar al personal en la NTC ISO 19001 con el fin de garantizar resultados óptimos en la Auditorías al SGA. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
4.6 Revisión por la Dirección
Se debe involucrar en todos los eventos programados del medio ambiente a los altos directivos con el fin de que ellos demuestren su compromiso y los empleados se estimulen a participar. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
OTRAS RECOMENDACIONES
Participar en la convocatoria del PREAD (Programa de Excelencia Ambiental Distrital) del DAMA con el fin de reafirmar el compromiso ambiental de DGF. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.
Pensar en la implementación de la serie de normas OHSAS 18000 y su relación Medio Ambiente y Salud Ocupacional. Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Jefatura de Salud Ocupacional.
Especificar el presupuesto destinado para la parte ambiental. Responsable: Presidencia.

Fuente: Autor

11. RESUMEN DE RESULTADOS

Los resultados del documento se resumen en la siguiente tabla:

El Cumplimiento del objetivo General se evidencia a través de los resultados de todo el proceso, la Auditoria Interna y las acciones ejecutadas en el Programa de Mejoramiento Ambiental y las Acciones Correctivas.

Tabla 51 Resumen de Resultados.

Objetivo	Logro
Realizar un diagnostico de la empresa DHL GLOBAL FORWARDING con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma NTC-ISO 14001.	Se realizo un Diagnostico que dejó en evidencia la problemática Ambiental en la que se encontraba la compañía. (Capitulo 4)
Capacitar a todo el personal y a los Proveedores en el Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001 logrando que cada uno ellos se involucren en el proceso, entendiendo la importancia y los beneficios que esta representa.	Se realizaron Capacitaciones de las temáticas ambientales más representativas al personal incluido las sucursales. (Ver 5.6 Capacitaciones al Personal). (Anexo L Presentaciones Concientización Ambiental). Se capacitó a los Proveedores y se envió comunicaciones sobre el proceso que estaba llevando a cabo la compañía y la importancia del Ambiente. Se les dio a conocer los Aspectos Ambientales y se les transmitió un folleto y una carta. (Anexo K Folleto a Proveedores) (Anexo N Folleto Aspectos Ambientales a contratistas).
Determinar los aspectos ambientales que tienen un impacto significativo sobre el medio ambiente y trabajar de manera conjunta con el personal involucrado para mitigarlos de la mejor forma, así mismo elaborar y actualizar la documentación necesaria para dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la norma NTC-ISO 14001 y finalmente establecer indicadores ambientales que faciliten la medición del logro de los objetivos ambientales.	Los Aspectos Ambientales fueron identificados en la totalidad de los procesos incluidas las sucursales (Anexo A Registro Inventario de Entradas y Salidas) (Anexo B Registro Inventario de Aspectos Ambientales) (Anexo C Compendio de Impactos Ambientales)(Anexo D Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales) Los procedimientos documentados cumplen con los requisitos exigidos por la NTC ISO 14001:2004 (Anexo E Procedimientos Documentados). Los objetivos, Indicadores y metas ambientales fueron identificados con base en la Política Ambiental y se ubican en el numeral 5.4 del Documento (Objetivos y Programas Ambientales)
Actualizar el Job Description (Manual de Funciones) para aquellos cargos a los cuales se les asigne responsabilidades con el SGA y aquellos que por sus labores generan impactos significativos al medio ambiente.	Las actualizaciones se establecieron con base a una tabla estándar de responsabilidades ambientales de acuerdo al cargo. En esta tabla se hace énfasis en las capacitaciones. (Anexo I Actualización Job Descriptiom).

Implementar un programa de manejo de residuos, reciclaje y Sustancias Peligrosas en toda la compañía y sus sucursales.	Se implementó el programa de manejo de residuos en DGF CO como estrategia para reducir el impacto ambiental de los residuos provenientes de la operación de la compañía. (Capítulo 8) así mismo se estableció un inventario de Residuos para la compañía (Anexo Q) y Una matriz para la gestión integral de residuos (Anexo R). Se implementó el Programa de Sustancias peligrosas (Capítulo 8) los instructivos sobre manejo de sustancias peligrosas para DGF (Almacenamiento, Transporte Y Manipulación De Materiales Peligrosos / Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas) (Anexo E). Así mismo se hizo un análisis al Plan de Control de Residuos Peligrosos RESPEL y sustancias agotadoras de la capa de Ozono. (Anexo S). Carta Soporte de Implementación de Programas (Anexo W)
Establecer procedimientos y controles operacionales para garantizar que el nivel de desempeño ambiental sea consistente con las políticas y objetivos de la organización.	En el capítulo 6 se especifica como se establecieron los controles operacionales al SGA; así mismo en la evaluación de aspectos ambientales se estableció el control operacional a los Aspectos Ambientales significativos. (Anexo D).
Revisar los planes de emergencia para prevenir los impactos al ambiente.	En le capítulo 7 Preparación y Respuesta ante Emergencias se explica la revisión que se estableció a los planes de emergencia de DGF CO.
Diseñar un Programa de Mejoramiento e Implementarlo en toda la compañía, para las acciones correctivas que sean necesarias como resultado del descubrimiento de inconformidades establecidas durante la auditoria Interna y con miras a la Auditoria de Certificación	El programa de Mejoramiento Ambiental se estableció teniendo en cuenta aspectos por mejorar de la compañía a nivel ambiental, no solamente las acciones correctivas provenientes de la Auditoria Interna al SGA. Así mismo se establecieron mejoras a mediano plazo que superan el tiempo de entrega del presente documento. Está mejoras superan dicho tiempo por las acciones a tomar que se exigen. (Capítulo 10).
Obtener la constancia de Auditoria Externa por parte del ente certificador.	Anexo X

Fuente: Autor.

Como parte final del documento, se hizo la encuesta a la Jefatura de Calidad de la Compañía para determinar el estado en el que quedo el SGA antes de la Auditoria Externa obteniéndose los siguientes resultados: (Ver Anexo V)

Tabla 52 Resumen de Resultados Implementación SGA.

	Puntos	Total	% Implementación
Planificación	52	58	89.6%
Implementación y Operación	62	64	96.8%
Verificación	44	46	95.6%
Total	158	168	94%

Fuente: Autor

12. CONCLUSIONES

- DHL GLOBAL FORWARDING tiene implementado todos los requisitos que se necesitan para alcanzar de manera exitosa la Certificación NTC ISO 14001:2004; y cuenta con las bases para implementar las OHSAS 18000, en un futuro.
- DHL GLOBAL FORWARDING mediante la implementación del Sistema de Gestión Ambiental bajo la NTC ISO 14001:2004; se consolida como la única empresa de sus características en Colombia que cuenta con este certificado lo que la hace más comprometida con el País y su problemática ambiental y a su vez da un paso inicial que genera conciencia para todas las demás organizaciones de características similares.
- DHL GLOBAL FORWARDING se compromete a gestionar las condiciones necesarias para participar en la convocatoria del PREAD (Programa de Excelencia Ambiental Distrital) con el fin de continuar su camino hacia la excelencia ambiental con un enfoque de mejoramiento continuo.
- El Diagnostico Ambiental arrojó resultados poco alentadores (43.88%) pero que sirvieron como base para organizar las diferentes actividades que permitieron llegar a la compañía al punto en el que se encuentra hoy (94% certificado por la Jefatura de Calidad) y a involucrar de manera activa la totalidad del personal.
- Las capacitaciones sobre las diferentes temáticas del SGA, permitieron al personal adquirir una mayor conciencia sobre la problemática ambiental y la necesidad de cambio que requiere el planeta.
- En la evaluación de Aspectos Ambientales se encontró que fueron identificados 21 Aspectos Ambientales de carácter significativo que son generados por los proveedores estos serán controlados a través de los mecanismos de contratación, las evaluaciones periódicas y las comunicaciones impartidas por el área de Calidad y su compromiso con el Medio Ambiente.
- La actualización del Job Description sirvió como herramienta para comprometer al personal con el Sistema de Gestión Ambiental desde que ingresa a la compañía.
- El Programa de Manejo de Residuos representó la estrategia principal para mitigar la contaminación al suelo que representaba la mayor

cantidad de residuos provenientes de las operaciones y procesos de DHL GLOBAL FORWARDING.

- El programa de Manejo de Sustancias Peligrosas permitió que la totalidad de los empleados de las Bodegas entendieran lo importante que representa una buena gestión en el manejo de los residuos provenientes de la mercancía de carácter peligroso, así mismo permitió que la Jefatura de Salud Ocupacional se involucrará de manera permanente y como principal responsable.
- La única emergencia ambiental a la que se encuentra expuesta la compañía es el derrame de sustancias químicas de carácter peligroso proveniente de la mercancía de los clientes (Ver Listado Anexo G), las cuales serán atendidas bajo los parámetros establecidos en el Programa de Manejo de Sustancias Peligrosas y el Instructivo de Trabajo Almacenamiento, Transporte y Manipulación de Materiales Peligrosos DGF/CO/IT/ENV-06.
- La implementación de la NTC ISO 9001 sirvió como eje primordial para el proceso de NTC ISO 14001:2004, esto debido a la similitud entre las normas y su aplicación.
- Es gratificante para el autor que el Sistema de Gestión Ambiental esté funcionando de manera adecuada y que la totalidad de las responsabilidades se encuentren identificadas y asignadas garantizando de esta forma que el sistema prevalezca.

13.RECOMENDACIONES

Empresa:

- Incentivar a los empleados a generar Quejas y Recomendaciones ambientales bajo el sistema AMLA CARE.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
- Incentivar a los empleados para que identifiquen nuevos Aspectos Ambientales a través de concursos y reconociendo su apoyo al SGA.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
Gerencia de Recursos Humanos
Jefatura de Administración y Compras.
- Generar estrategias de minimización de residuos a través de una mayor integración con los proveedores y clientes.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
Jefatura de Administración y Compras.
- Continuar de manera permanente con las capacitaciones a la totalidad del personal sobre temas ambientales de actualidad (Calentamiento Global) como estrategia para seguir creando conciencia y mejora al Medio Ambiente.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
- Establecer jornadas de participación para el personal con el fin de que públicamente se expresen sus ideas para mejorar el SGA, se evalúen y se implementen.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
Gerencia de Recursos Humanos.
- Estudiar la posibilidad de crear una cooperativa de los Empleados para manejar los residuos reciclables y con estos fondos mejorar el bienestar del recurso humano.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
Gerencia de Recursos Humanos.
- Implementar el día del Medio Ambiente como día para recordar la importancia de cuidar los recursos agotables y trabajar en pro de la mejora ambiental.
Responsable: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente DGF.
Gerencia de Recursos Humanos.

Estudiantes:

- Implementar la serie de normas OHSAS 18000 como complemento al SGA bajo la NTC ISO 14001:2004 en DGF CO y como próximo proyecto a desarrollar por un estudiante de Ingeniería Industrial.

País:

- Teniendo en cuenta la problemática por la que actualmente atraviesa el planeta es importante difundir por parte de entidades como SGS, ICONTEC los grandes beneficios que genera la implementación de un SGA no solo a nivel comercial, sino a nivel de mejora a la sociedad y al medio ambiente en general,

BIBLIOGRAFIA

RODRÍGUEZ GRAU, Jorge. PABON PEÑA, Luis. Sistemas de Gestión Integrados de Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional: Sus bases teóricas, implementación y operatividad.

Ponencia, Junio 11 de 2001. 3 -7p.

<http://www.comunidadandina.org>

SOTO Claudia; Normas y Modelos de Calidad. México 2004, Pág. 1-2.

www.icc.col.gob.mx/docs/normas%20y%20modelos%20de%20calidad.doc (16 de Abril de 2004).

PITTY, Alicia. Incentivos Económicos Ambientales para el desarrollo de la producción más limpia y la adecuación de las empresas hacia procesos productivos menos contaminantes. Panamá, Diciembre de 2001. 1-44 p.

LEÓN MÁRQUEZ, Ricardo. Análisis de los Aspectos Ambientales de una Organización; Centro Nacional de Producción más Limpia. Medellín, Colombia.

[http:// www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

[http:// www.invima.com](http://www.invima.com)

[http:// www.empresasostenible.inf/fac/ndex.asp](http://www.empresasostenible.inf/fac/ndex.asp)

Manual de Servicios al Cliente DHL GLOBAL FORWARDING Colombia 2004. Págs. 4-14.

Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente DHL GLOBAL FORWARDING Colombia 2007.

http://www.secretariadeambiente.gov.co/sda/libreria/php/frame_detalle.php?h_id=722

<http://www.conep.org.pa/prodlimpia/templates/quepl.php>

NTC –ISO 14001:2004 Sistemas de Gestión Ambiental – Requisitos con Orientación para su uso.

NTC – ISO 14010:1996 Directrices para la Auditoria Ambiental. Principios Generales de Auditoria Ambiental.

NTC – ISO 14004:1996 Sistemas de Administración Ambiental, Directrices Generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.

NTC – 4116:1997 Seguridad Industrial. Metodología para el análisis de tareas.

NTC – ISO 19011 Directrices para la Auditoria de Sistemas de Gestión de Calidad y/o Medio Ambiental.

ANEXO A

**REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y
SALIDAS**

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	AFRI - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	AFRE - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Titulo:	PERECEDEROS AFRE- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	OFRI - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	OFRE - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Titulo:	PERECEDEROS OFRE – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Título:	TRANSPORTE TERRESTRE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Página:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	CDZ ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Titulo:	VENTAS / CUSTOMER – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI
VENTAS Y MARKETING			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Material de Publicidad	IM	Material de Publicidad en Desuso	RR

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Titulo:	GESTION DE PROVEEDORES – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
		Cafetera Deteriorada	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES DE SOPORTE	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 2
ALMACENAMIENTO DE REGISTROS			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Cartón	IM	Cartón en Desuso	RR
Plástico	IM	Plástico en Desuso	RR
Ganchos y materiales Metálicos	IM	Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	RR
Equipos de Oficina	IM	Equipos de oficina Deteriorados	RNR
Útiles de Escritorio	IM	Útiles de escritorio en Desuso	RNR
		Potencial de Incendio	PI
ALMACEN			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Cartón	IM	Cartón en Desuso	RR
Plástico	IM	Plástico en Desuso	RR
Ganchos y materiales Metálicos	IM	Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	RR
Equipos de Oficina	IM	Equipos de oficina Deteriorados	RNR
Útiles de Escritorio	IM	Útiles de escritorio en Desuso	RNR
		Potencial de Incendio	PI
LIMPIEZA			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Materiales de Limpieza	IM	Materiales de Limpieza Deteriorados	RO
		Agua con Detergentes y Agentes de Limpieza	V
Detergentes y Agentes de Limpieza	IM	Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	RO
Ambientadores Spray	M	Envases de Ambientadores	RO
Bolsas Plásticas	IM	Bolsas de Plástico en Desuso	RR
Equipos de Limpieza	IM	Equipos de Limpieza Deteriorados	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES DE SOPORTE	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	2 de 2
SERVICIOS HIGIENICOS			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Agua	Ag	Consumo de Agua	
		Agua con Jabón	V
		Agua con Residuos Orgánicos	V
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía	
Papel	IM	Consumo de Papel	
		Papel Contaminado	RR
Bolsas Plásticas	IM	Bolsas Plásticas en Desuso	RR
COMEDOR			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Alimentos	A	Restos de Alimentos	RO
Agua	Ag	Consumo de Agua	
		Agua con Residuos de Detergentes, Desinfectantes, Alimentos.	V
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía	
Implementos de Limpieza y Lavado		Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	RO
Menaje		Menaje Deteriorado	RO
Equipos de Cocina		Equipos de Cocina en Desuso	RO
		Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	RNR
		Potencial de Incendio	PI
		Emisión de Calor	

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Título:	IIS BODEGA NACIONAL – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Página:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	PF
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Título:	IIS DEPOSITO ADUANERO – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Página:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	PF
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
Titulo:	ISS ZONA FRANCA – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Equipos de Oficina	IM	Equipos de Oficina Deteriorados	RNR
Tonner de Impresión	IM	Tonner de Impresión Deteriorado	RO
Cinta de Impresión	IM	Cinta de Impresión Deteriorada	RO
Tonner de Fotocopiadoras	IM	Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO
Útiles de Escritorio (Grapadoras, Perforadoras, Lápices, Lapiceros, etc)	IM	Útiles de Escritorio en Desuso	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Luminarias	IM	Luminarias Deterioradas	RO
Alimentos	A	Alimentos Deteriorados	RO
		Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO
Cafeteras, pitillos, vasos, bolsas de azúcar y leche en polvo.	M	Cafetera Deteriorada	RO
		Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR
Equipos de Comunicación	IM	Baterías Deterioradas	RO
		Equipos de Comunicación Deteriorados	RO
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	PF
Equipos de Aire Acondicionado	M	Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO
		Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO
		Potencial de Incendio	PI

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES IIS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 2
EQUIPOS			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Montacargas	IM	Montacargas Deteriorado	RO
Gas Licuado	IM	Consumo de Gas Licuado	
Combustible	IM	Emisión de Gases de Combustión.	RP
	IM	Consumo de Combustible	
		Ruido	R
Repuestos	IM	Repuestos Deteriorados (Llantas)	RO
		Potencial de Incendio	PI
		Potencial de Fuga de Combustibles, aceites, Lubricantes.	PF
Refrigerantes	IM	Potencial Fuga de Refrigerantes	PF
Gas Licuado	IM	Potencial de Fuga de Gas Licuado	PF
Gatos Mecánicos	IM	Gatos Mecánicos en Desuso.	
Material para Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas)	M	Material para Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
ALMACENAMIENTO			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Papel	IM	Papel en Desuso	RR
		Consumo de Papel	
Mercancía en General	PC	Mercancía Deteriorada (Peligrosa)	RO
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
Estibas	IM	Estibas Deterioradas	RR
		Madera en Desuso	
		Madera Contaminada	RP
Material de Embalaje	IM	Material de Embalaje en Desuso.	RNR
		Luminarias Deterioradas	RO

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES IIS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	2 de 2
EMBALAJE Y ROTULADO			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Mercancía en General	PC	Mercancía Deteriorada	RNR
Guacales de Madera	IM	Guacales en Desuso	RR
Metal para Embalaje	IM	Metal en Desuso	RR
Plástico Termoencogible	IM	Plástico Termoencogible en Desuso	RR
Madera	IM	Madera en Desuso	RR
Suncho (Cinta Plástica)	IM	Suncho en Desuso	RR
Stickers	M	Stickers Deteriorados	RO
Papel	IM	Papel Deteriorado	RR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía	
FUMIGACIÓN Y CONTROL DE PLAGAS			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Insecticidas	M	Envases de Insecticidas	RP
		Insecticidas en Desuso	RP
Raticidas	M	Envases de raticidas	RP
		Raticidas en Desuso	RP
Equipos de Fumigación	M	Equipos de Fumigación Deteriorados	RP
		Emisión de Fumigantes	RP

REGISTRO INVENTARIO DE ENTRADAS Y SALIDAS		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-01	
<i>Título:</i>	MANTENIMIENTO	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 2
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Equipos de Computo	IM	Equipos de Computo Deteriorados	RNR
Repuestos y Partes	IM	Repuestos y Partes Deteriorados	RNR
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía	
		Potencial de Incendio	PI
MANTENIMIENTO DE MONTACARGAS			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Repuestos	IM	Repuestos Deteriorados	RO
Filtros	IM	Filtros Deteriorados	RO
Lanilla	M	Lanilla Contaminada	RP
Aceite	IM	Residuos de Aceite	RP
Energía Eléctrica	E	Consumo de Energía Eléctrica	
MANTENIMIENTO PLANTA ELECTRICA			
ENTRADA	TIPO	SALIDA	TIPO
Lanilla	M	Lanilla Contaminada	RP
Estopa	M	Estopa Contaminada	RP
Jabón	M	Residuos de Jabón	RO
Agua	Ag	Agua con Jabón y Gasolina	RP
Filtros de Agua (FW-2071) y Aceite (FM-A23)	IM	Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	RP
Gasolina	M	Residuos de Gasolina	RP
Aceite Móvil 50	IM	Residuos de Aceite	RP
Líquido para Baterías	IM	Residuos de Líquido para Baterías	RP
MANTENIMIENTO MOTOBOMBAS			
ENTRADA	TIPO	SALIDAS	TIPO
Lanilla	M	Lanilla Contaminada	RP
Estopa	M	Estopa Contaminada	RP
Jabón	M	Residuos de Jabón	RO
Agua	Ag	Agua con Jabón y Gasolina	RP
Gasolina	M	Residuos de Gasolina	RP
Sellos	IM	Sellos Deteriorados	RR

[illegible]

ANEXO B

**REGISTRO DE INVENTARIO DE ASPECTOS
AMBIENTALES**

REGISTRO INVENTARIO DE INVENTARIOS DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	AFRI - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	AFRE - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	OFRE - TRANSPORTE	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Vehículo en Desuso	RO	Vehículo en Desuso	Negativo
Consumo de Combustible		Consumo de Combustible	Negativo
Residuos de Combustible	RP	Generación de Residuos de Combustible	Potencial
Consumo de Lubricantes		Consumo de Lubricantes	Negativo
Residuos de Lubricantes	RP	Generación de Residuos de Lubricantes	Potencial
Consumo de Aceite		Consumo de Aceite	Negativo
Residuos de Aceite	RP	Generación de Residuos de Aceite	Potencial
Consumo de Refrigerantes		Consumo de Refrigerantes	Negativo
Residuos de Refrigerantes	RP	Generación de Residuos de Refrigerantes	Potencial
Repuestos Deteriorados	RO	Generación de Repuestos Deteriorados	Negativo
Gases de Combustión	RO	Emisión de Gases de Combustión	Potencial
Ruido	R	Emisión de Ruido	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial
Potencial de Fuga de Combustibles	PF	(A) Potencial de Fuga de Combustibles	Potencial
Potencial de Fuga de Lubricantes	PF	(A) Potencial de Fuga de Lubricantes	Potencial
Potencial de Fuga de Aceite	PF	(A) Potencial de Fuga de Aceite	Potencial
Potencial de Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial de Fuga de Refrigerantes	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	PERECEDEROS AFRE- ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	OFRI - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	OFRE - ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	PERECEDEROS OFRE – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga Refrig.	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Título:	TRANSPORTE TERRESTRE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Página:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga Refrig.	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	CDZ ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Título:	VENTAS / CUSTOMER – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Página:	1 de 2
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

[illegible]

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	GESTION DE PROVEEDORES – ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Potencial Fuga de Refrigerantes		Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipo de Aire Acondicionado en desuso		Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES DE SOPORTE	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 3
ALMACENAMIENTO DE REGISTROS			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Positivo
Cartón en Desuso	RR	Generación de Residuos de Cartón en Desuso	Positivo
Plástico en Desuso	RR	Generación de Residuos de Plástico en Desuso	Positivo
Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	RR	Generación de Residuos de Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Positivo
Equipos de oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Negativo
Útiles de escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial
ALMACEN			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Cartón en Desuso	RR	Generación de Residuos de Cartón en Desuso	Positivo
Plástico en Desuso	RR	Generación de Residuos de Plástico en Desuso	Positivo
Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	RR	Generación de Residuos de Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Positivo
Equipos de oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Negativo
Útiles de escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 DHL GLOBAL FORWARDING	
Titulo:	ACTIVIDADES DE SOPORTE	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	2 de 3
LIMPIEZA			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Materiales de Limpieza Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Materiales de Limpieza Deteriorados	Negativo
Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	Negativo
Envases de Ambientadores	RO	Generación de Residuos de Envases de Ambientadores	Negativo
Bolsas de Platico en Desuso	RR	Generación de Residuos de Bolsas de Platico en Desuso	Positivo
Equipos de Limpieza Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Limpieza Deteriorados	Negativo
Agua con Detergentes y Agentes de Limpieza	V	Efluentes de Agua con Detergentes y Agentes de Limpieza	Potencial
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Negativo
SERVICIOS HIGIENICOS			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Consumo de Agua		Consumo de Agua	Negativo
Agua con Jabón	RR	Efluentes de Agua con Jabón	Negativo
Agua con Residuos Orgánicos	RR	Efluentes de Agua con Residuos Orgánicos	Potencial
Consumo de Energía		Consumo de Energía	Negativo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Positivo
Papel Contaminado	RR	Generación de Residuos de Papel	Potencial
Bolsas Plásticas en Desuso	RR	Generación de Residuos de Bolsas Plásticas en Desuso	Positivo

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	ACTIVIDADES DE SOPORTE	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	3 de 3
COMEDOR			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Restos de Alimentos	RO	Generación de Residuos de Restos de Alimentos	Negativo
Consumo de Agua		Consumo de Agua	Negativo
Agua con Residuos de Jabón	RO	Efluentes de Agua con Residuos de Detergentes, Desinfectantes, Alimentos	Negativo
Consumo de Energía		Consumo de Energía	Negativo
Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	RO	Generación de Residuos de Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	Negativo
Menaje Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Menaje Deteriorado	Negativo
Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	RNR	Generación de Residuos de Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial
Emisión de Calor		Emisión de calor (Vapor)	Potencial
Equipos de Cocina en Desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Cocina en Desuso.	Negativo

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	IIS ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 1
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Equipos de Oficina Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Negativo
Tonner de Impresión Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Negativo
Cinta de Impresión Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Negativo
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Negativo
Útiles de Escritorio en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Negativo
Alimentos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Negativo
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	RO	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Negativo
Cafetera Deteriorada	RO	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Negativo
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	RR	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Positivo
Baterías Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Negativo
Equipos de Comunicación Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Negativo
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	RO	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Negativo
Potencial Fuga Refrig.	PF	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	RO	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	ACTIVIDADES IIS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	1 de 3
EQUIPOS			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Montacargas Deteriorado	RO	Generación de Residuos de Montacargas Deteriorado	Negativo
Consumo de Gas Licuado		Consumo de Gas Licuado	Negativo
Emisión de Gases de Combustión.		Emisión de Gases de Combustión.	Negativo
Consumo de Combustible		Consumo de Combustible	Negativo
Ruido	R	Emisión de Ruido	Potencial
Repuestos Deteriorados (Llantas)	RO	Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados.	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial
Potencial de Fuga de Combustibles, aceites, Lubricantes.	PF	(A) Potencial de Fuga de Combustibles, aceites, Lubricantes.	Potencial
Potencial Fuga de Refrigerantes	PF	Potencial Fuga de Refrigerantes	Potencial
Potencial de Fuga de Gas Licuado	PF	(A) Potencial de Fuga de Gas Licuado	Potencial
Gatos Mecánicos en Desuso.	RO	Generación de Residuos de Gatos Mecánicos en Desuso.	Negativo
Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	RO	Generación de Residuos de Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
EMBALAJE Y ROTULADO			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Mercancía Deteriorada	RNR	Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada	Negativo
Guacales en Desuso	RR	Generación de Residuos de Guacales en Desuso	Positivo
Metal en Desuso	RR	Generación de Residuos de Metal en Desuso	Positivo
Plástico Termoencogible en Desuso	RR	Generación de Residuos de Plástico Termoencogible en Desuso	Positivo
Madera en Desuso	RR	Generación de Residuos de Madera en Desuso	Positivo

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
Titulo:	ACTIVIDADES IIS	Fecha:	Dic/06
		Pagina:	2 de 3
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Suncho en Desuso	RR	Generación de Residuos de Suncho en Desuso	Positivo
Stickers Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Stickers Deteriorados	Negativo
Papel Deteriorado	RR	Generación de Residuos de Papel Deteriorado	Positivo
Consumo de Energía		Consumo de Energía	Negativo
ALMACENAMIENTO			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Papel en Desuso	RR	Generación de Residuos de Papel en Desuso	Positivo
Consumo de Papel		Consumo de Papel	Negativo
Mercancía Deteriorada (Residuos Peligrosos)	RO	Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada (Residuos Peligrosos)	Negativo
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
Estibas Deterioradas	RR	Generación de Residuos de Estibas Deterioradas	Positivo
Madera en Desuso		Generación de Residuos de Madera en Desuso	Positivo
Madera Contaminada	RP	(A) Generación de Residuos de Madera Contaminada	Potencial
Material de Embalaje en Desuso	RNR	Generación de Residuos de Material de Embalaje en Desuso.	Positivo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas	Negativo
FUMIGACIÓN Y CONTROL DE PLAGAS			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Envases de Insecticidas	RP	Generación de Residuos de Envases de Insecticidas	Potencial
Insecticidas en Desuso	RP	Generación de Residuos de Insecticidas en Desuso	Potencial
Envases de raticidas	RP	Generación de Residuos de Envases de raticidas	Potencial
Raticidas en Desuso	RP	Generación de Residuos de Raticidas en Desuso	Potencial
Equipos de Fumigación Deteriorados	RP	Generación de Residuos de Equipos de Fumigación Deteriorados	Potencial
Emisión de Fumigantes	RP	Emisión de Fumigantes Emisión de Fumigantes	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	MANTENIMIENTO	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	1 de 2
MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE COMPUTO			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Equipos de Computo Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Equipos de Computo Deteriorados	Negativo
Repuestos y Partes Deteriorados	RNR	Generación de Residuos de Repuestos y Partes Deteriorados	Negativo
Consumo de Energía		Consumo de Energía	Negativo
Potencial de Incendio	PI	(A) Potencial de Incendio	Potencial
MANTENIMIENTO DE MONTACARGAS			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Repuestos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados	Negativo
Filtros Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados	Negativo
Lanilla Contaminada	RP	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Potencial
Residuos de Aceite	RP	Generación de Residuos de Aceite	Potencial
Consumo de Energía Eléctrica		Consumo de Energía Eléctrica	Negativo
MANTENIMIENTO PLANTA ELECTRICA			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Lanilla Contaminada	RP	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Potencial
Estopa Contaminada	RP	Generación de Residuos de Estopa Contaminada	Potencial
Residuos de Jabón	RO	Generación de Residuos de Jabón	Negativo
Agua con Jabón y Gasolina	RP	Efluentes de Agua con Jabón y Gasolina	Potencial
Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	RP	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	Potencial
Residuos de Gasolina	RP	Generación de Residuos de Gasolina	Potencial
Residuos de Aceite	RP	Generación de Residuos de Aceite	Potencial
Residuos de Liquido para Baterías	RP	Generación de Residuos de Liquido para Baterías	Potencial

REGISTRO INVENTARIO DE ASPECTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-02	
<i>Título:</i>	MANTENIMIENTO	<i>Fecha:</i>	Dic/06
		<i>Página:</i>	2 de 2
MANTENIMIENTO MOTOBOMBAS			
SALIDAS	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Lanilla Contaminada	RP	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Potencial
Estopa Contaminada	RP	Generación de Residuos de Estopa Contaminada	Potencial
Residuos de Jabón	RO	Generación de Residuos de Jabón	Negativo
Agua con Jabón y Gasolina	RP	Efluentes de Agua con Jabón y Gasolina	Potencial
Residuos de Gasolina	RP	Generación de Residuos de Gasolina	Potencial
Sellos Deteriorados	RR	Generación de Residuos de Sellos Deteriorados	Positivo
MANTENIMIENTO DE AIRE ACONDICIONADO			
SALIDAS	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Lanilla Contaminada	RP	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Potencial
Residuos Agentes Químicos de Limpieza	RP	Generación de Residuos de Agentes Químicos de Limpieza	Potencial
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES			
SALIDA	TIPO	ASPECTO AMBIENTAL	TIPO
Pinturas y Solventes en Desuso	RO	Generación de Residuos de Pinturas y Solventes en Desuso	Negativo
Tuberías y Accesorios Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Tuberías y Accesorios Deteriorados	Negativo
Techos de Icopor Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Techos de Icopor Deteriorados	Negativo
Escombros	RO	Generación Escombros	Negativo
Materiales Eléctricos Deteriorados	RO	Generación de Residuos de Materiales Eléctricos Deteriorados	Negativo
Luminarias Deterioradas	RO	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas	Negativo
Maleza de Jardinería	RO	Generación de Residuos de Maleza de Jardinería	Negativo

ANEXO C

COMPENDIO DE IMPACTOS AMBIENTALES DE ACUERDO A LOS DIFERENTES ASPECTOS AMBIENTALES IDENTIFICADOS

REGISTRO COMPENDIO DE IMPACTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-03
SALIDA	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Papel en Desuso	Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Contaminación del Suelo.
Equipos de Oficina Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Contaminación del Suelo.
Tonner de Impresión Deteriorado	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Contaminación del Suelo.
Cinta de Impresión Deteriorada	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Contaminación del Suelo.
Tonner de Fotocopiadora Deteriorada	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Contaminación del Suelo.
Útiles de Escritorio en Desuso	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Contaminación del Suelo.
Luminarias Deterioradas	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Contaminación del Suelo.
Alimentos Deteriorados	Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Contaminación del Suelo.
Envases de Alimentos (Vidrio, Metal, Plástico, etc)	Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Contaminación del Suelo.
Cafetera Deteriorada	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Contaminación del Suelo.
Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados	Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Contaminación del Suelo.
Baterías Deterioradas	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Contaminación del Suelo.
Equipos de Comunicación Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Contaminación del Suelo.
Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.
Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.
Equipo de Aire Acondicionado en desuso	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Contaminación del Suelo.
Residuos de Combustible, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes.	Generación de Residuos de Combustible, Lubricantes, Aceites.	Contaminación del Suelo

REGISTRO COMPENDIO DE IMPACTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-03
SALIDA	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Repuestos Deteriorados	Generación de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo
Material de Publicidad en Desuso	Generación de Material de Publicidad en Desuso	Contaminación del Suelo
Plástico en Desuso	Generación de Residuos de Plástico en Desuso	Contaminación del Suelo
Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Generación de Residuos de Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Contaminación del Suelo
Envases de Ambientadores	Generación de Residuos de Envases de Ambientadores	Contaminación del Suelo
Bolsas de Platico en Desuso	Generación de Residuos de Bolsas de Platico en Desuso	Contaminación del Suelo
Materiales de Limpieza Deteriorados	Generación de Residuos de Materiales de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	Generación de Residuos de Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Equipos de Limpieza Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Maleza de Jardinería	Generación de Residuos de Maleza de Jardinería	Contaminación del Suelo
Papel Contaminado	Generación de Residuos de Papel	Contaminación del Suelo.
Bolsas Plásticas en Desuso	Generación de Residuos de Bolsas Plásticas en Desuso	Contaminación del Suelo.
Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	Generación de Residuos de Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	Contaminación del Suelo.
Menaje Deteriorado	Generación de Residuos de Menaje Deteriorado	Contaminación del Suelo.
Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	Generación de Residuos de Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	Contaminación del Suelo.
Montacargas Deteriorado	Generación de Residuos de Montacargas Deteriorado	Contaminación del Suelo.
Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	Generación de Residuos de Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	Contaminación del Suelo

REGISTRO COMPENDIO DE IMPACTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-03
SALIDA	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Guacales en Desuso	Generación de Residuos de Guacales en Desuso	Contaminación del Suelo.
Plástico Termoencogible en Desuso	Generación de Residuos de Plástico Termoencogible en Desuso	Contaminación del Suelo.
Madera en Desuso	Generación de Residuos de Madera en Desuso	Contaminación del Suelo.
Suncho en Desuso	Generación de Residuos de Suncho en Desuso	Contaminación del Suelo.
Stickers Deteriorados	Generación de Residuos de Stickers Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Papel Deteriorado	Generación de Residuos de Papel Deteriorado	Contaminación del Suelo.
Estibas Deterioradas	Generación de Residuos de Estibas Deterioradas	Contaminación del Suelo.
Cintas Deterioradas	Generación de Residuos de Cintas Deterioradas	Contaminación del Suelo.
Equipos de Manipuleo Manual Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Manipuleo Manual Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Envases de Insecticidas	Generación de Residuos de Envases de Insecticidas	Contaminación del Suelo.
Envases de raticidas	Generación de Residuos de Envases de raticidas	Contaminación del Suelo.
Equipos de Fumigación Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Fumigación Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Equipos de Computo Deteriorados	Generación de Residuos de Equipos de Computo Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Repuestos y Partes Deteriorados de equipos de Computo	Generación de Residuos de Repuestos y Partes Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Repuestos Deteriorados Montacargas	Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Filtros Deteriorados Montacargas	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados	Contaminación del Suelo.
Lanilla Contaminada	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.
Estopa Contaminada	Generación de Residuos de Estopa Contaminada	Contaminación del Suelo.
Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	Contaminación del Suelo.
Sellos Deteriorados	Generación de Residuos de Sellos Deteriorados	Contaminación del Suelo.

REGISTRO COMPENDIO DE IMPACTOS AMBIENTALES		 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-03
SALIDA	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Pinturas y Solventes en Desuso	Generación de Residuos de Pinturas y Solventes en Desuso	Contaminación del Suelo
Tuberías y Accesorios Deteriorados	Generación de Residuos de Tuberías y Accesorios Deteriorados	Contaminación del Suelo
Techos de Icopor Deteriorados	Generación de Residuos de Techos de Icopor Deteriorados	Contaminación del Suelo
Escombros	Generación Escombros	Contaminación del Suelo
Materiales Eléctricos Deteriorados	Generación de Residuos de Materiales Eléctricos Deteriorados	Contaminación del Suelo
Gatos Mecánicos en Desuso.	Generación de Residuos de Gatos Mecánicos en Desuso.	Contaminación del Suelo
Cartón en Desuso	Generación de Residuos de Cartón en Desuso.	Contaminación del Suelo
Material de Embalaje en Desuso.	Generación de Residuos de Material de Embalaje en Desuso.	Contaminación del Suelo
Equipos de Cocina en Desuso	Generación de Residuos de Equipos de Cocina en Desuso	Contaminación del Suelo
Restos de Alimentos	Generación de Residuos de Restos de Alimentos	Contaminación del Suelo

[illegible]

GLOBAL FORWARDING
DGF/AMLA/ENV-01/FORM-03

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

ANEXO D

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES

Criterios de Evaluación

M.I.A.O: Magnitud del Impacto Ambiental Originado

A.L: Afectación Legal.

R.A: Riesgo Ambiental.

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVADES ADMINISTRATIVAS AFRI, AFRE, OFRI, OFRE, CDZ, IIS BN, IIS ZF, IIS DA, GESTION DE PROVEEDORES, PERECEROS AFRE –OFRE, VENTAS / CUSTOMER, TRANSPORTE TERRESTRE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	1 de 4
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Papel en Desuso.	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Consumo de Papel	Agotamiento de Recursos Naturales.	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVADES ADMINISTRATIVAS AFRI, AFRE, OFRI, OFRE, CDZ, IIS BN, IIS ZF, IIS DA, GESTION DE PROVEEDORES, PERECEROS AFRE –OFRE, VENTAS / CUSTOMER, TRANSPORTE TERRESTRE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	2 de 4
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales.	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS
Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Alimentos Deteriorados.	Contaminación del Suelo.	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Envases de Alimentos.	Contaminación del Suelo.	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Contaminación del Suelo.	B	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Vasos, pitillos y bolsas de azúcar y leche en polvo desechados.	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVADES ADMINISTRATIVAS AFRI, AFRE, OFRI, OFRE, CDZ, IIS BN, IIS ZF, IIS DA, GESTION DE PROVEEDORES, PERECEROS AFRE –OFRE, VENTAS / CUSTOMER, TRANSPORTE TERRESTRE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	3 de 4
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF Proveedor Xeros
Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF Proveedor Seros
(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	A	A	M	SI	Resolución 528 de 1997.	Comunicación a Clientes.

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVADES ADMINISTRATIVAS AFRI, AFRE, OFRI, OFRE, CDZ, IIS BN, IIS ZF, IIS DA, GESTION DE PROVEEDORES, PERECEROS AFRE –OFRE, VENTAS / CUSTOMER, TRANSPORTE TERRESTRE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	4 de 4
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programas Control de Emergencias
Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
<i>TITULO:</i>	VENTAS Y MARKETING						
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Material de Publicidad en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	TRANSPORTE PERECEDEROS AFRE-OFRE; AFRE; OFRE; TRANSPORTE TERRESTRE; IIS					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	1 de 1
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Vehículo en Desuso	Contaminación del Suelo Y Visual	B	B	B	NO Indirecto	-----	-----
Consumo de Combustible, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control de Proveedores
Generación de Residuos de Combustible, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes.	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Emisión de Gases de Combustión	Contaminación del Aire	A	A	B	SI Indirecto	Dec. 948 de 1995; Res. 1048 de 1999; Dec. 2107 de 1995.	Control Proveedores
Emisión de Ruido	Contaminación Sonora	B	A	B	SI Indirecto	Dec. 948 de 1995 Res. 1792 de 1990	Control Proveedores
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire y Suelo	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
(A) Potencial de Fuga de Combustibles, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes.	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI Indirecto	Resolución 528 de 1997	Control Proveedores

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	1 de 6
ALMACENAMIENTO DE REGISTROS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Papel	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Consumo de Papel	Agotamiento de Recursos Naturales	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Cartón en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Plástico en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programas Control de Emergencias

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE ALMACEN					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	2 de 6
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Papel	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Consumo de Papel	Agotamiento de Recursos Naturales	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Cartón en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Plástico en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Ganchos y materiales Metálicos en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programas Control de Emergencias

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	3 de 6
LIMPIEZA							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Materiales de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Envases de Ambientadores	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Bolsas de Platico en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Equipos de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Efluentes de Agua con Detergentes y Agentes de Limpieza	Contaminación del Agua	SI	B	M	SI	-----	Control Administrativo
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Nat.	A	B	B	SI	-----	Cocientizacion Manejo de KPIS
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Y Suelo	A	B	M	SI	-----	Control de Emergencias

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE SERVICIOS HIGIENICOS					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	4 de 6
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Consumo de Agua	Agotamiento de Recursos Naturales	B	B	M	NO	-----	Cocientización Manejo de KPIS
Efluentes de Agua con Jabón	Contaminación del Agua	B	B	M	NO	-----	-----
Efluentes de Agua con Residuos Orgánicos	Contaminación del Agua	B	B	M	NO	-----	-----
Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS
Consumo de Papel	Agotamiento de Recursos Naturales	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Papel	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Bolsas Plásticas en Desuso	Contaminación del Suelo	B	B	B	NO	-----	-----

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	5 de 6
COMEDOR							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Restos de Alimentos	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Consumo de Agua	Agotamiento de Recursos Nat.	B	B	M	NO	-----	-----
Efluentes de Agua con Residuos de Detergentes, Desinfectantes, Alimentos.	Contaminación del Agua	B	B	M	NO	-----	-----
Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS
Generación de Residuos de Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Menaje Deteriorado	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc)	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES DE SOPORTE COMEDOR					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	6 de 6
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Control de Emergencias
Emisión de Calor (Vapor)	Calentamiento Global	A	B	B	SI	-----	Ventilación Manejo Administrativo
Equipo de Cocina en Desuso	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Manejo Administrativo

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	1 de 7
EQUIPOS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Montacargas Deteriorado.	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Consumo de Gas Licuado	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Emisión de Gases de Combustión	Contaminación al Aire	A	A	M	SI Indirecto	Dec. 948 de 1995; Res. 1048 de 1999; Dec. 2107 de 1995.	Control Proveedores
Consumo de Combustible	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Emisión de Ruido	Contaminación Sonora.	B	A	B	SI	Dec. 948 de 1995 Res. 1792 de 1990	Programa Salud Ocupacional
Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados.	Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire y Suelo	A	B	M	SI	-----	Programa Control de Emergencias
(A) Potencial Fuga de Combustibles, Aceites, Lubricantes.	Contaminación del Aire y Suelo	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimientos

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					<i>Fecha:</i>	05/01/2007
						<i>Pagina:</i>	2 de 7
EQUIPOS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
(A) Potencial de Fuga de Refrigerantes	Agotamiento Capa de Ozono.	A	A	M	SI	Resolución 528 de 1997	Procedimiento Mantenimientos
(A) Potencial de Fuga de Gas Licuado	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimientos
Generación de Residuos de Gatos Mecánicos en Desuso.	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo KPIS

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					<i>Fecha:</i>	05/01/2007
						<i>Pagina:</i>	3 de 7
EMBALAJE Y ROTULADO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada (Residuos Peligrosos)	Contaminación del Suelo. Contaminación del Agua Contaminación del Aire	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Guacales en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Metal en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Plástico Termoencogible en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Madera en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Suncho en Desuso	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Stickers Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	4 de 7
EMBALAJE Y ROTULADO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Papel Deteriorado	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	5 de 7
ALMACENAMIENTO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Papel en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Consumo de Papel	Agotamiento de Recursos Naturales	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada	Contaminación del Suelo. Contaminación del Agua Contaminación del Aire	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS
Generación de Residuos de Estibas Deterioradas	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Madera en Desuso	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	-----
(A) Generación de Residuos de Madera Contaminada	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	6 de 7
ALMACENAMIENTO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Material de Embalaje en Desuso.	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
<i>TITULO:</i>	ACTIVIDADES IIS BODEGA NACIONAL, DEPOSITO DE ADUANA Y ZONA FRANCA					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	7 de 7
FUMIGACIÓN Y CONTROL DE PLAGAS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Envases de Insecticidas	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Insecticidas en Desuso	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Envases de raticidas	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Raticidas en Desuso	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Equipos de Fumigación Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Emisión de Fumigantes	Contaminación del Aire	A	B	M	SI	-----	Control Proveedores

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	1 de 6
MANTENIMIENTO EQUIPOS DE CÓMPUTO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Equipos de Computo Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Repuestos y Partes Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI	-----	Cocientización Manejo de KPIS
(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Suelo. Contaminación del Aire	A	B	M	SI	-----	Programa Control de Emergencias

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	2 de 6
MANTENIMIENTO DE MONTACARGAS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Filtros Deteriorados	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Generación de Residuos de Aceite	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI Indirecto	-----	Control Proveedores
Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	A	B	B	SI Indirecto	-----	Control Proveedores

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	3 de 6
MANTENIMIENTO PLANTA ELECTRICA							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Estopa Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Jabón	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Efluentes de Agua con Jabón y Gasolina	Contaminación del Agua	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	Contaminación del Suelo.	A	B	B	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Gasolina	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Aceite	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Liquido para Baterías	Contaminación del Suelo Contaminación del Agua	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	4 de 6
MANTENIMIENTO MOTOBOMBAS							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Estopa Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Jabón	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Efluentes de Agua con Jabón y Gasolina	Contaminación del Agua	B	B	M	NO	-----	-----
Generación de Residuos de Gasolina	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Sellos Deteriorados	Contaminación del Suelo.	B	B	B	NO	-----	Procedimiento Mantenimiento

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	5 de 6
MANTENIMIENTO AIRE ACONDICIONADO							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento
Generación de Residuos de Agentes Químicos de Limpieza	Contaminación del Agua.	A	B	M	SI	-----	Procedimiento Mantenimiento

REGISTRO EVALUACIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES						 GLOBAL FORWARDING DGF/AMLA/ENV-01/FORM-04	
TITULO:	MANTENIMIENTO					Fecha:	05/01/2007
						Pagina:	6 de 6
MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES							
ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL	CRITERIOS DE EVALUACIÓN			SIGNIFICATIVO	NORMA LEGAL ASOCIADA	CONTROL OPERACIONAL
		M.I.A.O	A.L	R.A			
Generación de Residuos de Pinturas y Solventes en Desuso	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Tuberías y Accesorios Deteriorados	Contaminación del Suelo	B	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Techos de Icopor Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación Escombros	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Materiales Eléctricos Deteriorados	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF
Generación de Residuos de Maleza de Jardinería	Contaminación del Suelo	A	B	B	SI	-----	Programa Manejo de Residuos DGF

ANEXO E

PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS

1. IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES
2. MONITOREO Y MEDICIÓN DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES
3. GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS
4. ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO
5. INDUCCIÓN DE PERSONAL
6. INSTRUCCIÓN DE TRABAJO SENCIBILIZACION DEL PERSONAL EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE.
7. GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS
8. REGLAS DE COMUNICACIÓN Y FACT SHEET
9. COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE
10. CONTROL OPERACIONAL
11. PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS
12. ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS
13. DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:	IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07	
		PAGINA:	1 de 10	
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Latín América Q&E Mgr		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Silvana Sonan		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Describir e Identificar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impacto significativo sobre el medio ambiente (es decir aspectos ambientales significativos) según las actividades y servicios que se pueda controlar y aquellos sobre los que DHL Global Forwarding pueda influir dentro del alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente en DHL Global Forwarding.

2. Alcance

Aplicable a los procesos que cubren el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de DHL Global Forwarding y que tengan un impacto significativo directo o indirecto al ambiente.

3. Referencias

- A. Procedimientos:
 - Procedimiento de Gestión de Normas Legales y otros requisitos
 - Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo
- B. Instrucciones de Trabajo:
- C. Documentos:
 - Listado de Normas Legales y otros requisitos
- D. Registros:
 - Inventario de Entradas y Salidas
 - Inventario de Aspectos Ambientales
 - Evaluación de Aspectos Ambientales
 - Programa de Desempeño Ambiental

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	2 de 10

4. Definiciones

ASPECTO AMBIENTAL: Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.

IMPACTO AMBIENTAL: Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

OPERACION NORMAL: Actividades ejecutadas en forma frecuente o rutinaria.

OPERACIÓN ANORMAL: Actividades ejecutadas bajo condiciones no rutinarias. Reparaciones, actividades de mantenimiento no rutinario, incremento de carga, entre otros

ASPECTOS AMBIENTALES GENERADOS DE MANERA DIRECTA: Cuando se generan en los procesos de DHL Global Forwarding dentro del alcance especificado en el manual del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

ASPECTOS AMBIENTALES GENERADOS DE MANERA INDIRECTA: Cuando son generados por nuestros proveedores de servicios.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	3 de 10

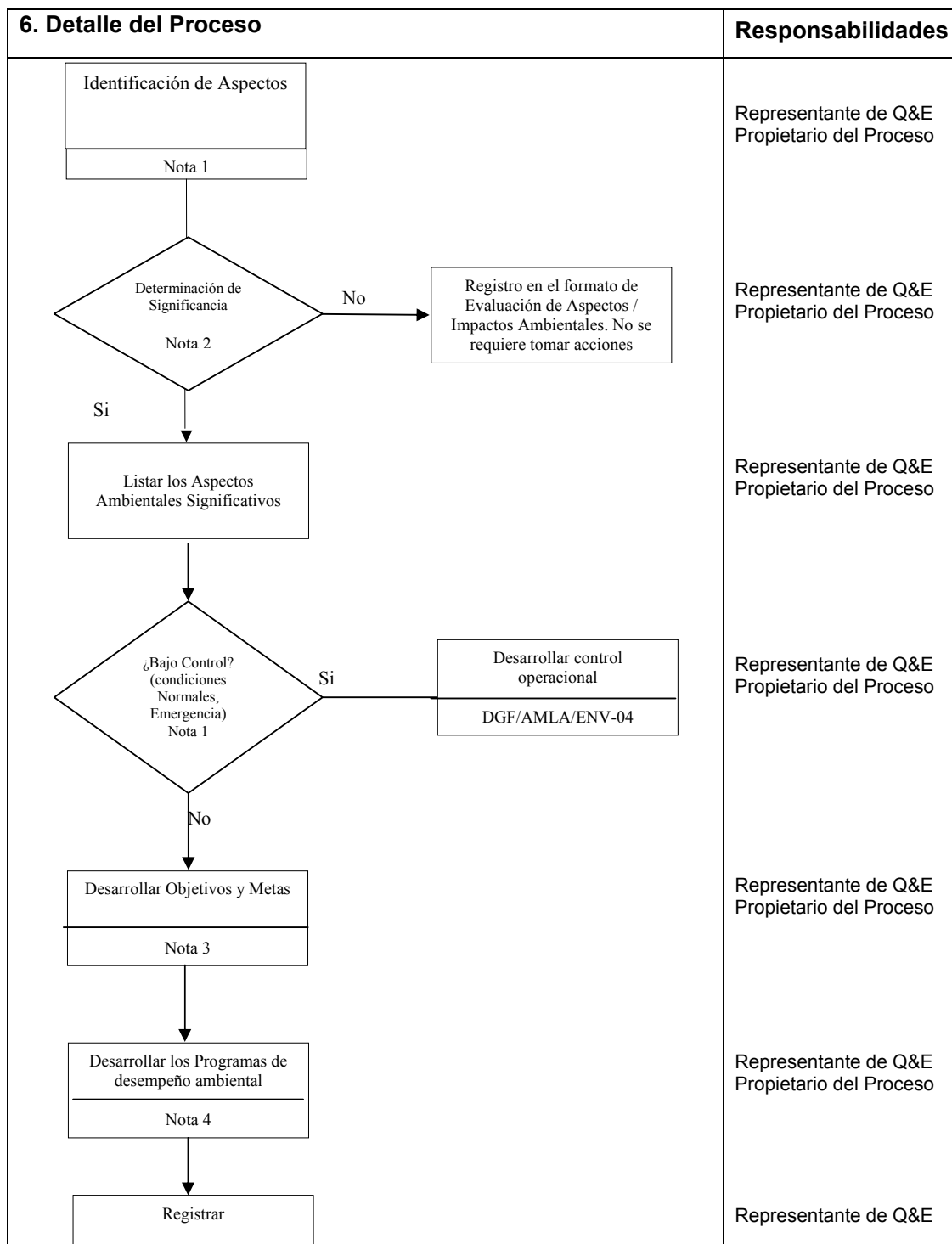
5. Resumen del Procedimiento

<u>Responsabilidad</u>	<u>Resumen</u>	<u>Interfase</u>
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Identificación de Aspectos Ambientales	- Modelo Global del Proceso (Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente Regional) - Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales - Procedimiento de Comunicación Interna y Externa - Listado de Normas Legales y Otros requisitos - Inventario de Aspectos Ambientales
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Determinación de Aspectos Ambientales Significativos	- Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales - Procedimiento de Comunicación Interna y Externa - Listado de Normas Legales y otros requisitos
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Desarrollar Objetivos y Metas	
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Desarrollar los Programas de Desempeño Ambiental	- Programas de Desempeño Ambiental - Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo
<i>Representante Q&E</i>	Registro	Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno

File: DGF_AMLA_ENV_01_vs4.01
Ref: DGF/AMLA/COMM-01 / FORM-03-V4.00

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	4 de 10

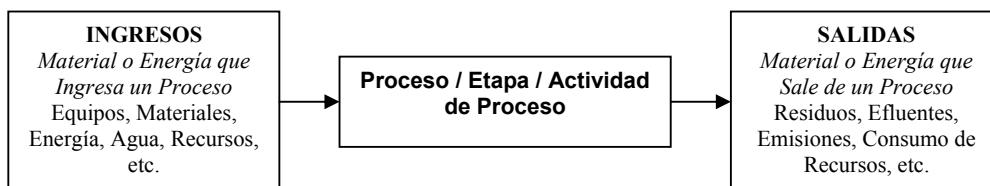


NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	5 de 10

7. Notas

Nota 1:

1. Analizar los procesos o subprocesos asignados por el Representante de Q&E, identificando las entradas y salidas. De ser necesario, desglosar los procesos hasta donde sea fácil de identificar las entradas y salidas. Registrar en el Inventario de Entradas y Salidas.



ENTRADAS

- Insumo (IM) Estos insumos serán determinados de acuerdo a cada procedimiento o actividad con la que se este trabajando, así aquellas entradas establecidas como Insumos no necesariamente corresponden a insumos de la operación en General de DGF sino del procedimiento o actividad sobre la que se este trabajando.
- Alimentos (A)
- Producto del Cliente (PC) (Mercancía)
- Sustancia Peligrosa (SP)
- Sustancia Química (SQ).
- Agua (Ag)
- Energía (E)
- Material (M)

SALIDAS

- Residuo Reciclable (RR)
- Residuo Ordinario o no reciclable (RO)
- Residuo Peligroso (RP)
- Ruido (R)
- Residuo Parte reciclable/ no reciclable (RNR)
- Potencial de Incendio (PI)
- Potencial de Fuga (PF)
- Vertimientos (V)

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	6 de 10

El análisis y revisión de la información de la identificación de los aspectos ambientales, positivos y negativos, se genera debido a nuevos proyectos, cambios en los procesos que puedan afectar al ambiente y nuevos requerimientos legales o voluntarios identificados. Este análisis es registrado en el formato de “Inventario de Aspectos Ambientales”

2. Durante la identificación de los Ingresos y Salidas para la definición de los Aspectos Ambientales se deben considerar:

a) Las condiciones de operación normales y anormales de cada proceso, como reparaciones, actividades de mantenimiento no rutinario, incremento de carga, entre otros, y registrar los aspectos ambientales generados en el Formato de Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales. Para los aspectos ambientales que solo se generan en condiciones anormales, su identificación se realizará anteponiendo (a) al aspecto ambiental, a fin de que sean considerados, en los documentos relacionados, las medidas de control o consideraciones que deben tomarse en cuenta para controlarlos en estas condiciones. En el caso de que el mismo aspecto ambiental se genere en condiciones normales y anormales bastará con registrarlo y evaluarlo una sola vez.

b) Las condiciones de emergencia que pudieran generarse, definiéndolos como potenciales aspectos ambientales y registrarlos en el Formato de Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales como Potencial. La evaluación de estos aspectos ambientales se hará asumiendo su posible ocurrencia.

c) Las condiciones de generación de Aspectos Ambientales, en estas condiciones se definen los aspectos ambientales generados de manera directa e indirecta; directa, cuando se generan en los procesos de DHL Global Forwarding dentro del alcance especificado en el manual del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente; indirecta, cuando son generados por nuestros proveedores de servicios y registrarlos en Formato de Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales, marcándolo en la columna apropiada del formato. Se considera solamente aquellos aspectos ambientales principales que tengan relación con la Política Ambiental de la organización.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	7 de 10

3. Registrar en el Formato de Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales el Aspecto Ambiental Identificado y su Impacto Ambiental de acuerdo a la tabla siguiente:

SALIDA	ASPECTO AMBIENTAL	IMPACTO AMBIENTAL
Papel en Desuso, Cartón Deteriorado, Botellas Rotas de Vidrio, Plástico en Desuso, Madera Deteriorada, Material de Embalaje en Desuso, Residuos Sólidos en general, etc.	Generación de..... Papel, Cartón, Botellas Rotas de Vidrio, Plástico, Madera, Repuestos Usados, etc.	Contaminación del Suelo
Gases de Combustión, Gases Presurizados, etc.	Emisión de..... Gases de Combustión, Vapor, Gases Presurizados, etc.	Contaminación del Aire
Vapor	Emisión de Vapor	Calentamiento Global
Refrigerantes con CFC's	Emisión de Refrigerantes con CFC's	Agotamiento de la Capa de Ozono
Ruido	Emisión de Ruido	Contaminación Sonora
Agua con Detergentes, Agua Caliente, Agua con Sanitizantes, etc.	Efluentes de..... Agua con Detergentes, Agua Caliente, Agua con Sanitizantes, etc.	Contaminación del Agua
Consumo de Papel, Energía Eléctrica, Combustibles, Agua, Gas, etc.	Consumo de.... Consumos de Energía Eléctrica, Combustibles, Agua, Gas, etc.	Agotamiento de Recursos Naturales
Nuevos Edificios, Construcciones Ampliaciones	Uso del Suelo por Nuevos Edificios, Construcciones, Ampliaciones	Modificación a la Ocupación, Paisaje y Uso del Suelo
Incendio, Derrames de Productos Químicos, Explosión, Fuga, etc.	Potencial deIncendio, Derrames de Productos Químicos, Explosión, Fuga, etc.	Contaminación del Aire, Contaminación del Suelo
Forestación, ampliación de áreas verdes	Incremento de Áreas Verdes	Mejoramiento de la Calidad del Aire
Uso de Materiales Reciclados	Consumo de Materiales Reciclados	Conservación de Recursos Naturales

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	8 de 10

Nota 2:

Determinación de la Significancia de los Aspectos Ambientales

La norma ISO 14001 permite que la organización seleccione sus propios criterios de Significancia, en DHL Global Forwarding, estos criterios se encuentran limitados de acuerdo a la calificación y puntajes siguientes:

Criterio de Evaluación: Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Puntaje
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma lenta por el ambiente o el mismo no es renovable.	A
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma rápida por el ambiente (biodegradable) o el RRNN utilizado es renovable.	B

Criterio de Evaluación: Afectación Legal	Puntaje
El Aspecto Ambiental está legislado o es un requisito exigido por la corporación o los clientes mediante un Límite Máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control.	A
El Aspecto Ambiental no está legislado o estando legislado no se establece un Límite Máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control	B

Criterio de Evaluación: Riesgo Ambiental	Puntaje
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto global	A
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto local	M
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto interno que afecte a las instalaciones	B

Entendiéndose en el puntaje lo siguiente:

A : Alto

M : Medio

B: Bajo

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	9 de 10

Según la calificación se consideraran aspectos ambientales “Significativos” aquellos cuyo puntaje este definido de la siguiente manera:

Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Afectación Legal	Riesgo Ambiental	Significativo
A	B	A / M / B	SI
A / B	A	A / M / B	SI
A / B	B	A	SI
A / B	B	A / M / B	SI
A / B	B	A / M / B	SI
B	B	M / B	NO

* También se puede considerar aspecto ambiental significativo aquellos determinados por la Alta Dirección del país por estrategia, imagen, mejora u otras razones.

Nota 3:

Objetivos y Metas

Una vez que el aspecto ha sido considerado “Significativo”, se podrá evaluar si el aspecto se encuentra controlado o no. Ambos casos se deberán considerar como objetivos y metas ambientales.

Aquellos aspectos significativos identificados que requieran acción, pero por razones financieras o económicas no pueden ser implementados en el momento, se deberá monitorear para por lo menos controlarlos bajo un programa de desempeño ambiental propuesto.

Nota 4:

Desarrollar Programas de Desempeño Ambiental

Una vez que los objetivos y metas han sido desarrollados, se deberá especificar claramente como se lograr cada uno de ellos. Para ello es necesario describir lo siguiente:

- Objetivo, Meta, Responsable, Medios o recursos necesarios para alcanzar el objetivo y meta, Plazos para llegar, Detalles generales de las actividades a realizar. Registrando estos datos en el formato : Objetivos y metas ambientales. Cumpliendo con el requisito de Desempeño Ambiental de la norma ISO 14001:2004.

Resumen:

- Se deben identificar los aspectos ambientales, teniendo en consideración aquellos que estén bajo control e influencia.
- La determinación de la Significancia esta en función al impacto ambiental; no esta dirigido al costo.
- El grado de control y otros temas relacionados son considerados cuando se establecen los objetivos y metas
- No todos los aspectos significativos requieren un objetivo, pero deben existir al menos un control operacional u objetivo.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.02			
TITULO:		IDENTIFICACION DE ASPECTOS/ IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	15/01/07
			PAGINA:	10 de 10

- La Evaluación de los Aspectos / Impactos ambientales se revisa y actualiza al menos dos veces al año, o cuando algún proceso / actividad cambia.

8. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality - Argentina
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Rafael Suit	BPO – Chile
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO & Quality – Colombia
Edna Bernal	Quality – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality - Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Pérez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment - Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – México
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality - CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado
4.02	Febrero 2007	Se Redujeron los criterios de Evaluación de los Aspectos Ambientales debido a lo poco relevantes que resultaba ser los eliminados. Así mismo de cambio la nota 3, se especifica claramente “se podrá evaluar si el aspecto se encuentra controlado o no. En ambos casos se deberán considerar como objetivos y metas ambientales”.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-03	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		MONITOREO Y MEDICION DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	1 de 5

Objetivo

Monitorear y medir, de forma periódica, las actividades que pueden tener un impacto significativo sobre el ambiente, y para asegurar el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales y, las normas legales y otros requisitos aplicables.

Alcance

Aplicable a los aspectos ambientales significativos identificados en los procesos que cubren el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de DHL Global Forwarding en Latino América, los objetivos y metas ambientales y, las normas legales y otros requisitos aplicables .

Referencias

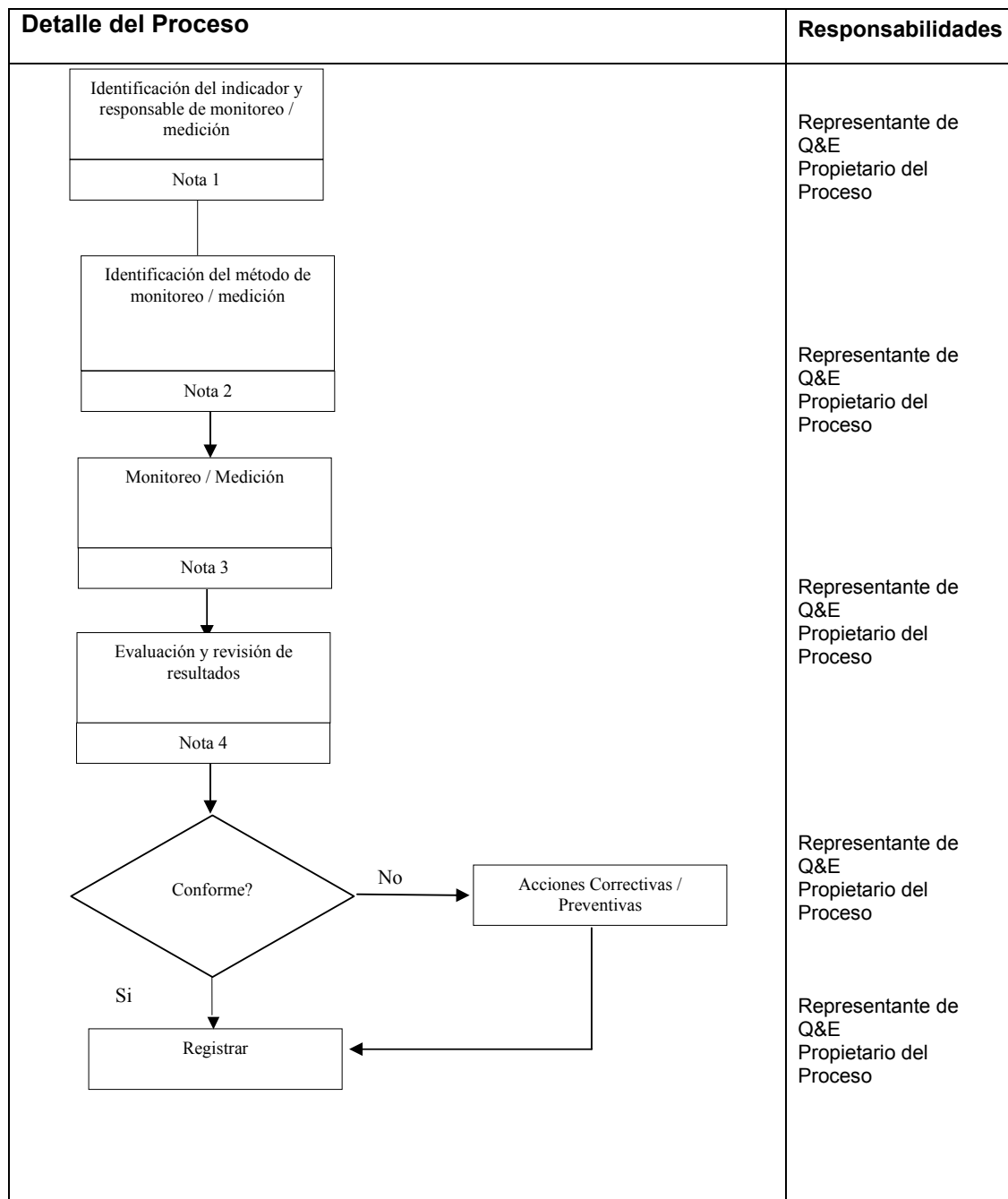
- | | |
|------------------------------|---|
| A. Procedimientos: | <p>Procedimiento de Identificación / Evaluación de Aspectos Ambientales.</p> <p>Procedimiento de Gestión de Normas Legales y otros Requisitos.</p> <p>Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo</p> |
| B. Instrucciones de Trabajo: | ----- |
| C. Documentos: | Listado de Normas Legales y otros requisitos |
| D. Registros: | Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales |

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-03	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		MONITOREO Y MEDICION DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	2 de 5

Resumen del Procedimiento

<u>Responsabilidad</u>	<u>Resumen</u>	<u>Interfase</u>
<i>Propietario del Proceso Representante Q&E</i>	Identificación del Indicador y el responsable del monitoreo / medición	Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales
<i>Propietario del Proceso Representante Q&E</i>	Identificación del método de monitoreo / medición	
<i>Propietario del Proceso Representante Q&E</i>	Monitoreo / medición	- Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas - Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo - Procedimientos de Control Operacional
<i>Propietario del Proceso Representante Q&E</i>	Evaluación y revisión de resultados	Procedimiento de Auditorías Internas
<i>Propietario del Proceso Representante Q&E</i>	Registro	

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-03	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		MONITOREO Y MEDICION DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	3 de 5



NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-03	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		MONITOREO Y MEDICION DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	4 de 5

6. Notas

Nota 1: Las consideraciones para la identificación de las necesidades de establecer un control operacional incluye, pero no esta limitado, al listado siguiente:

- El manejo de los Aspectos Ambientales Significativos Identificados
- El cumplimiento de las Normas Legales y Otros Requisitos identificados
- El logro de los objetivos y metas para asegurar el cumplimiento de la Política de QEHS incluyendo el compromiso de prevención de la contaminación y la mejora continúa.
- Evitar y minimizar los riesgos ambientales

Nota 2: La determinación del método de monitoreo o medición, incluida la frecuencia, está definido por el cumplimiento legal relacionado al aspecto ambiental significativo, si hubiera, o por requerimiento de las partes interesadas o por la metodología definida por DHL Global Forwarding, esto se define en el Registro de Monitoreo y Medición.

Nota 3: La ejecución del monitoreo o medición la realizan los Propietarios de los Procesos definidos en el Registro de Monitoreo y Medición, en la frecuencia establecida e informan al Representante de Q&E, asimismo son responsables de que los equipos de seguimiento y medición que se utilicen se mantengan calibrados o verificados, y deben conservar los registros asociados.

Nota 4: La revisión de los resultados obtenidos las realiza el Representante de Q&E y el Propietario del Proceso definido en el Registro de Monitoreo y Medición, quienes analizan si se cumple o no con la especificación establecida.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-03	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		MONITOREO Y MEDICION DE ASPECTOS / IMPACTOS AMBIENTALES	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	3 de 5

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality - Argentina
Rafael Suit	BPO - Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Rafael Suit	BPO - Chile
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO & Quality – Colombia
Edna Bernal	Quality – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality - Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Pérez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment - Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – México
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:	GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	FECHA:	17/01/07	
		PAGINA:	1 de 5	
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Latín América Q&E Mgr		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Silvana Sonan		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Identificar y acceder, mediante la interpretación y comunicación, a las normas legales o requisitos ambientales aplicables según norma ISO 14001: 2004, así como evaluar periódicamente su cumplimiento.

2. Alcance

Desde la identificación de las normas legales u otras normas o requisitos aplicables referentes a los aspectos ambientales o a los procesos de la organización y su comunicación para su aplicabilidad hasta la evaluación periódica de su cumplimiento.

Referencias

- Procedimientos: -----
- Instrucciones de Trabajo: -----
- Documentos: Leyes , regulaciones ambientales aplicables del país
- Registros: Evaluación de Aspectos Ambientales

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	2de 5

3. Resumen del Procedimiento

Responsabilidad	Resumen	Interfase
<i>Representante de Q&E Propietario del Proceso</i>	Identificación de las Normas Legales y otros requisitos	- Listado de Normas Legales y otros requisitos - Evaluación de Aspectos Ambientales
<i>Representante de Q&E Propietario del Proceso</i>	Interpretación y comunicación de las Normas Legales y otros requisitos	- Listado de Normas Legales y otros requisitos - Evaluación de Aspectos Ambientales - Interpretación de Normas legales y otros requisitos
<i>Representante de Q&E Propietario del Proceso</i>	Implementación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos	Interpretación de Normas legales y otros requisitos
<i>Representante de Q&E Propietario del Proceso</i>	Verificación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos	- Listado de Normas Legales y otros requisitos - Interpretación de Normas legales y otros requisitos - Evaluación de Aspectos Ambientales

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	3de 5
4. Detalle del Proceso			Responsabilidades	
Identificación de las Normas Legales y otros requisitos aplicables Nota 1 ↓ Interpretación y comunicación de las Normas Legales y otros requisitos aplicables Nota 2 ↓ Implementación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos aplicables Nota 3 ↓ Verificación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos aplicables Nota 4			Representante de Q&E Propietario del Proceso	
			Representante de Q&E Propietario del Proceso	
			Representante de Q&E Propietario del Proceso	
			Representante de Q&E Propietario del Proceso	

6. Notas

Nota 1: Identificación de las Normas Legales y Otros requisitos aplicables

El Representante Legal / o Asesor Legal (según aplique) en coordinación con el Representante de Q&E de acuerdo a su competencia revisarán periódicamente la fuente oficial de normas legales, y cuando sea necesario otras fuentes de información como Internet, estudios legales contratados, visitas a órganos de gobierno, entre otros. Luego registrarán los Requisitos Legales que sean relevantes para DHL Global Forwarding en el formato Listado de Normas Legales y otros requisitos.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	4de 5

Nota 2: Interpretación y comunicación de las Normas Legales y otros requisitos aplicables

El Representante Legal / Asesor Legal en coordinación con el Representante de Q&E de acuerdo a su competencia, procederán a realizar la interpretación de la norma legal identificada, indicando:

- Principales aspectos que afectan a DHL Global Forwarding,
- Período y Responsable de su implementación y cumplimiento
- Sanciones que implican su incumplimiento.

Para requisitos voluntarios se deberá elaborar su interpretación una vez aprobada la aplicabilidad a DHL Global Forwarding, registrándose en el formato 'Interpretación de Normas Legales y Otros Requisitos aplicables', el cual será comunicado al personal involucrado a través de un correo electrónico u otro medio. Si el Representante Legal / Asesor Legal, tuviese dudas de algún aspecto que sea relevante para la interpretación de la norma, podrá consultar con el área directamente afectada con dicha norma o a una entidad externa especializada.

* Por otros requisitos voluntarios se puede entender lo siguiente: acuerdos con autoridades públicas; acuerdos con los clientes; principios o códigos de buenas prácticas voluntarios; requisitos de asociaciones comerciales; acuerdos con grupos de la comunidad u organizaciones no gubernamentales; y compromisos la corporación DGF o DPWN.

Si como consecuencia de la interpretación, es necesario realizar una explicación detallada o existan dudas, el área involucrada efectuará la consulta respectiva al Representante Legal / Asesor Legal. En los casos de publicación de Proyectos de Normas Legales de interés de DHL Global Forwarding, el Representante Legal / Asesor Legal comunicará, a través de un correo electrónico u otro medio, al área usuaria, la existencia de dicho proyecto, así como los plazos otorgados para remitir comentarios o sugerencias.

Nota 3: Implementación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos aplicables

Los responsables de la implementación del cumplimiento de las normas legales y otros requisitos aplicables deberán conservar todos los registros relacionados con su cumplimiento, si involucrase la presentación de algún informe a la autoridad competente deberá coordinar con el área legal para el envío correspondiente.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS	FECHA:	17/01/07
			PAGINA:	5de 5

Nota 4: Verificación de cumplimiento de normas legales y otros requisitos aplicables

El Representante de Q&E en coordinación con el Representante / Asesor Legal, de acuerdo a la frecuencia establecida en el formato Interpretación de las Normas Legales y otros requisitos aplicables realizará la verificación del cumplimiento de los requisitos legales, mediante la sola verificación de vista de los documentos de sustento o mediante la solicitud de Informes de Cumplimiento a los Dueños de Proceso Responsables de cumplimiento de las Normas Legales o mediante la verificación de la inclusión de los requisitos aplicables en los documentos del Sistema de Gestión y registra las observaciones en el registro Interpretación de las Normas Legales y Otros Requisitos, incluyendo el avance en la adecuación al cumplimiento. De observar algún incumplimiento coordinará la ejecución de las acciones correctivas respectivas

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality - Argentina
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Rafael Suit	BPO - Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO – Colombia
Edna Bernal	Quality – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality - Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Perez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment - Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – México
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality – CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	1 de 6
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Gerente de Recursos Humanos Regional		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Martín Stier		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Garantizar el Mejoramiento Continuo de las habilidades y conocimientos del personal, en lo referente a la labor que desempeña y su interacción con el medio ambiente, a través de un adecuado programa de entrenamiento.

Incluye capacitación a aquellas personas que por su labor generan impactos ambientales significativos.

2. Alcance

Aplicable a todos los niveles de personal e incluye:

- Entrenamiento externo (entrenamiento subcontratado) ó
- Entrenamiento in-house (entrenamiento dirigido por DHL o por empleados del país a través del departamento de Recursos Humanos).

3. Referencias

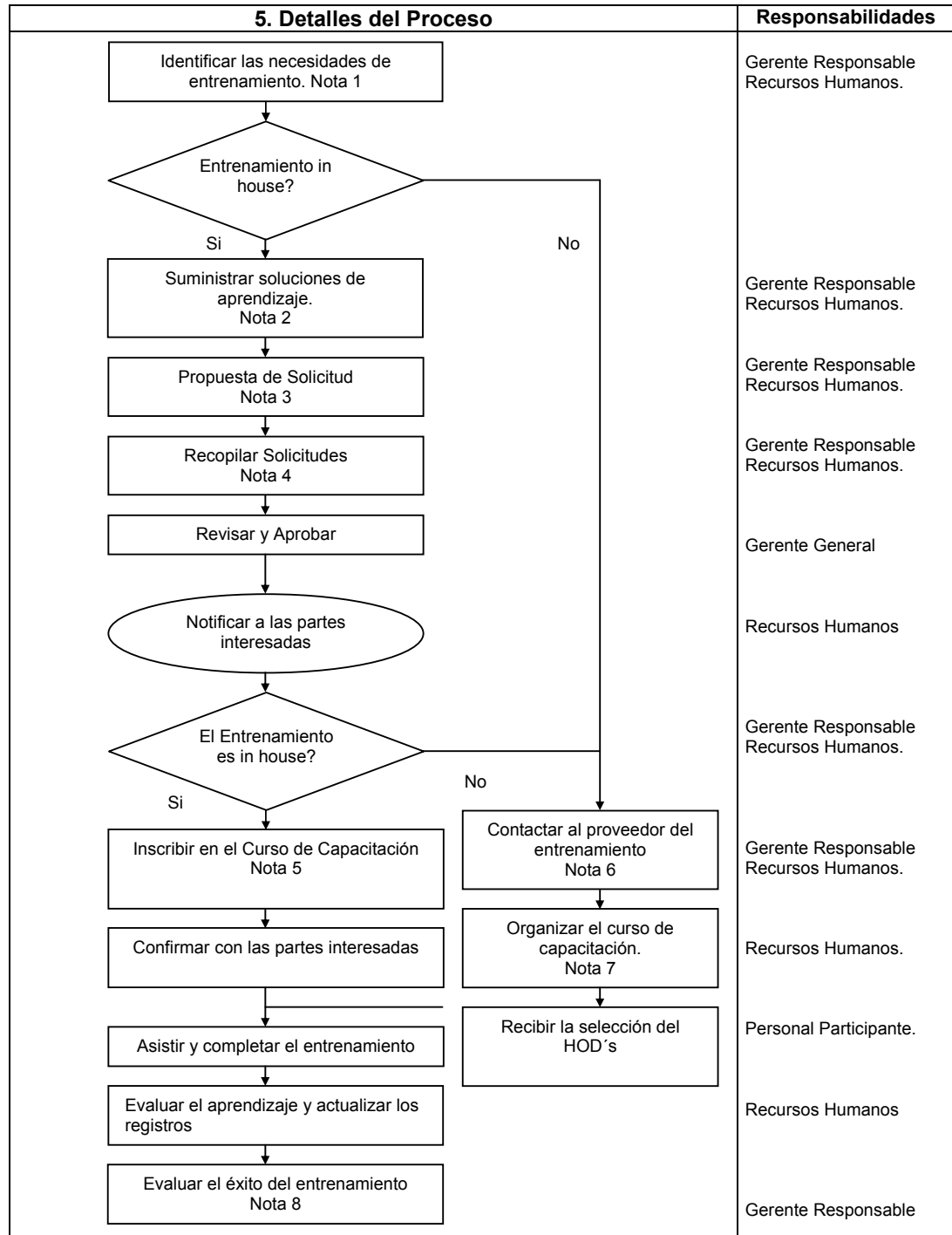
A. Procedimientos:	Proceso gerencial de desempeño. Inducción al Trabajo y administración de las habilidades funcionales.
B. Instrucciones de Trabajo:	Documentación País.
C. Documentos:	Proceso de Entrenamiento País.
D. Registros / Datos:	Evaluación de Desempeño. Solicitud de Entrenamiento. Certificado de Asistencia / Entrenamiento. Registros del Entrenamiento.

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	2 de 6

4. Resumen del Procedimiento

Responsabilidad	Resumen	Interfaz
Gerente Responsable / Recursos Humanos	Identificar las necesidades de entrenamiento.	- Proceso Gerencial del desempeño. - Inducción en el trabajo y administración de las habilidades funcionales.
Gerente Responsable / Recursos Humanos	Suministrar y evaluar soluciones para el aprendizaje identificadas o evaluadas. (Cursos, Trabajos, etc.).	
Gerente Recursos Humanos	Recibir la solicitud de capacitación.	Selección y Autorización de entrenamiento.
Gerente Responsable / Recursos Humanos	Aprobar las solicitudes y garantizar que se cuente con el presupuesto adecuado.	
Gerente Responsable / Recursos Humanos	Inscripción / organizar soluciones de aprendizaje (si es pertinente para el proveedor de entrenamiento interno y externo).	
Personal	Asistir y completar el curso de entrenamiento.	Certificado de asistencia / entrenamiento.
Gerente Responsable / Recursos Humanos	Actualizar el registro de entrenamiento.	Registro de entrenamiento.
Gerente Responsable	Evaluar el éxito del entrenamiento.	- Inducción en el trabajo y administración de habilidades funcionales. - Proceso gerencial del desempeño.

NUMERO:	DDAO/AML/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	3 de 6



NUMERO:	DDAO/AML/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	4 de 6

5. Notas:

Nota 1:

Identificar las necesidades de entrenamiento:

Las necesidades de entrenamiento pueden identificarse mediante:

- La evaluación del desempeño.
- Solicitudes del personal ó
- Requerimientos del Negocio.

Para identificar estas necesidades se tendrá en cuenta los aspectos e impactos ambientales significativos que pueda producir la naturaleza del cargo.

Recomendación: Identificar las necesidades de entrenamiento, acordadas con el empleado y registradas en un formato, y medir las habilidades requeridas para el puesto con respecto a las habilidades de los actuales empleados con el fin de identificar las diferencias.

El Gerente de Recursos Humanos notifica a los gerentes responsables las competencias que se consideran para evaluar el personal, sean las incluidas en el formato de la evaluación o algunas específicas para desempeñar un trabajo específico.

Nota 2:

Las soluciones para el aprendizaje pueden ser:

- Cursos de entrenamiento.
- Asignaciones en proyectos.
- Material de Auto-aprendizaje.
- Entrenamiento en el trabajo, etc.

Nota 3:

Propuesta de solicitud:

- Para entrenamiento externo, se debe completar el formato de "Solicitud de Entrenamiento" y enviarlo a Recursos Humanos para su procesamiento.
- Todos los jefes de departamento deben considerar el presupuesto como guía al presentar una solicitud.

Nota 4:

Recopilar Solicitudes

- Recopilar todas las solicitudes de entrenamiento y revisarlo con el presupuesto.
 - Las solicitudes generales de entrenamiento son revisadas por Recursos Humanos.
 - El entrenamiento funcional es revisado por el gerente responsable.
- Revisar con el gerente responsable, si es necesario, antes de enviarlo al gerente general para su aprobación.

NUMERO:	DDAO/AML/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	5 de 6

Nota 5:

Inscribir en el curso de capacitación:

Inscribir en el curso u otra solución para el aprendizaje apropiado, por fax o mediante una solicitud de aplicación.

Nota 6:

Contactar al proveedor para el entrenamiento

- Contactar al proveedor para el Entrenamiento indicando los requerimientos locales de DHL y obtener cotización.
- Revisar la propuesta / cotización y aprobarla.
- En caso de entrenamiento externo, la participación de Recursos Humanos es obligatoria, para las negociaciones necesarias.

Nota 7:

Organizar un curso u otra solución de aprendizaje:

- Coordinar con el gerente responsable y el proveedor de entrenamiento un esquema de entrenamiento adecuado.
- Organizar materiales / lugar de entrenamiento.
- Notificar al gerente responsable los seleccionados.
- Para los entrenamientos gerenciales, es obligatoria la participación de Recursos Humanos.

Nota 8:

Evaluar en éxito del entrenamiento:

- Mediante la administración de habilidades funcionales.
- En el trabajo, a través de la evaluación del desempeño en trabajo.
- Proceso de administración del desempeño.

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		ENTRENAMIENTO Y DESARROLLO	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	6 de 6

6. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Fabián Di Gregorio	Argentina
Ivan Mergudich	Chile
Vincent Van Kimmenaede	Chile
Eduardo Salazar	Perú
Alejandro Llerena	Colombia
Ofelia Chacon	Venezuela
Cleanor Morales	México
Mauricio Marcon	Brasil
Nivia Cunha	Brasil
Nelson Berru	Ecuador
Silvia Trejos	CENAM
Martín Stier	HMR Región AMLA
Maria Elias	Caribe
Marta Ramírez	HMR Región
Chris Kels	HMR Americas
Fabián Molina	HMR Región

Historial de Cambios

Versión	Fecha	Cambio Realizado

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	1 de 6
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO:		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL:		
Gerente Regional de Recursos Humanos		Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE:		NOMBRE:		
Martín Stier		Silvana Sonan		

1. Objetivo

Asegurar que el empleado al momento de asumir un nuevo cargo, conozca los principales procesos de la compañía de una forma global y este preparado para asumir sus funciones.

2. Alcance

Este procedimiento se aplica a todo el personal que se incorpora por primera vez a la organización.

Además, aplica al personal temporal en el caso que sea solicitado por su supervisor inmediato.

3. Referencias

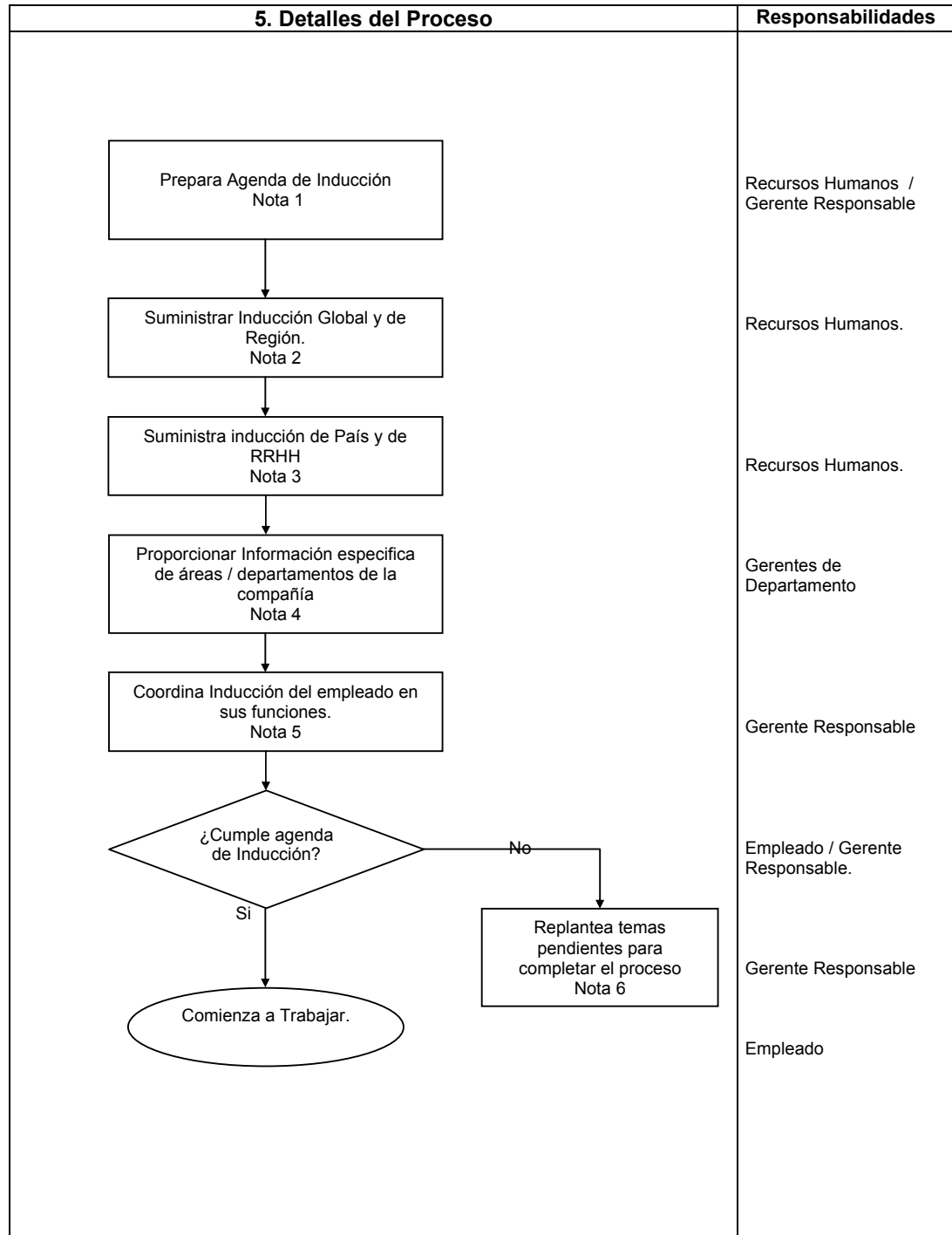
- | | |
|------------------------------|--|
| A. Procedimientos: | Proceso de Selección de Personal. |
| B. Instrucciones de Trabajo: | Referirse a la documentación específica del país para las instrucciones en este proceso. |
| C. Documentos: | Proceso de Orientación definido por cada país. |
| D. Registros / Datos: | Registros de Inducción. |

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	2 de 6

4. Resumen del Procedimiento

Responsabilidad	Resumen	Interfaz
Recursos Humanos / Gerente Responsable	Preparan agenda de Inducción.	• Agenda de Inducción.
Recursos Humanos	Suministra Inducción de Información Global de la Compañía y de la Región.	• Presentación Regional.
Recursos Humanos	Suministra Inducción general de país y de RRHH.	• Manual del empleado local.
Gerentes Responsables	Proporcionan Inducción de las diferentes áreas de la compañía.	• Agenda de Inducción.
Jefe Inmediato	Coordina Inducción del nuevo empleado en sus funciones.	• NA
Jefe Inmediato	Evalúa proceso de Inducción.	• NA

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	3 de 6



NUMERO:	DDAO/AML/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	4 de 6

6. Notas

Nota 1:

La agenda de inducción debe prepararse en conjunto con las personas involucradas a fin de garantizar el máximo aprovechamiento por parte del empleado y el cumplimiento de la misma.

Una vez finalizada, debe ser enviada al empleado para que sirva de guía durante el proceso.

Recomendación: Enviar una copia a las personas que intervienen en la misma para asegurar su disponibilidad de tiempo durante el proceso.

Nota 2:

La inducción Global y de Región contiene los siguientes temas:

1. Visión Global: El nuevo DHL
 - Cambios en DHL
 - Proveer perspectiva global.
2. Historia de cada unidad de negocio.
 - De donde venimos.
3. Nuestra compañía asociada: DPWN
 - MAIL / DHL's / FINANCE
 - Misión.
 - Valores.
 - Estructura Gerencial.
4. El Nuevo DHL en Latinoamérica
 - Como es DHL en Latinoamérica.
 - i. Express
 - ii. DGF
 - iii. SOLS
 - iv. GCS
 - Estructuras Gerenciales en Latinoamérica: Quien es Quien.
5. Hechos y figuras de las unidades de negocios
 - Ventas netas, números de empleados, Sites, etc.
 - Competidores Claves.
 - Datos Estadísticos: tasas de crecimiento, iniciativas claves, etc.

Este material será administrativo vía presentación o video, y será desarrollado y actualizado por la oficina regional y enviada a los países según corresponda.

6. Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

- Política de Calidad.

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno

File: DDAO_AMLA_UMAN-02 Inducción de Personal.
Ref: DDAO/AML/COMM-01 / FORM-03-V3.00

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	5 de 6

Nota 3:

La inducción general del país debe contener información sobre:

1. Las 2 o 3 unidades de negocios (BU's)
2. Productos y servicios por unidades de negocios en el país.
3. País / área:
 - Cómo se integran sus funciones en la nueva DHL.
 - Estructura Gerencial.
4. Como hacemos lo que hacemos por unidades de negocios con enfoque en nuevos empleados.
5. Recursos Humanos
 - Código de conducta.
 - Beneficios
 - Entrenamiento
 - Procedimientos Internos
 - Otro

Esta inducción será preparada y actualizada por el departamento de Recursos Humanos con la colaboración de todas las áreas de la compañía.

Recursos Humanos entregará al empleado un manual (carpeta de bienvenida) que consolide información relevante del país, uso de beneficios, productos, reglas que debe observar, etc., a fin de que pueda consultarlo cuando lo necesite.

Nota 4:

- Un empleado debe pasar preferiblemente por todas las áreas de la unidad de negocios en la que se encuentra y además recibir una inducción general en las demás unidades de negocio existentes en el país.
- Si se trata de un empleado del back-office, este deberá recibir inducción en todas las áreas / departamentos de las unidades de negocio del país ya que por su trabajo deberá interactuar con todas ellas.
- Cuando se contrate un empleado en ventas, deberá conocer además el proceso de ventas de las otras unidades de negocio del país a fin de que pueda enfocarse correctamente en el crecimiento del negocio.
- Esta parte de la inducción debe brindar una visión general al empleado del trabajo que realiza cada área / departamento y contribución en el negocio de DHL.

Nota 5:

Mediante esta inducción se debe proporcionar al empleado todas las herramientas necesarias para que al final de la misma, este pueda realizar sus tareas de manera efectiva y eficaz.

Para esto se deben tomar en cuenta:

- Descripción del puesto con referencia a Salud Ocupacional, Medio Ambiente y Seguridad (Posibles Aspectos e Impactos Ambientales relacionados con el cargo).
- Metas y Objetivos establecidos.
- Políticas y procedimientos locales.
- Preparación de Campo.

NUMERO:	DDAO/AMLA/UMAN-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	3.01			
TITULO:		INDUCCIÓN DE PERSONAL	FECHA:	04/08/2005
			PAGINA:	6 de 6

Nota 6:

En caso de que el jefe inmediato luego de realizar la evaluación del proceso en conjunto con el empleado, considere que este aún no se encuentra listo para la realización de sus funciones, podrá replantear partes del proceso de inducción para ampliar o contemplar los temas que considere necesarios.

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Fabián Di Gregorio	Argentina
Ivan Mergudich	Chile
Vincent Van Kimmenaede	Chile
Eduardo Salazar	Perú
Alejandro Llerena	Colombia
Ofelia Chacon	Venezuela
Cleanor Morales	México
Mauricio Marcon	Brasil
Nivia Cunha	Brasil
Nelson Berru	Ecuador
Silvia Trejos	CENAM
Martín Stier	HMR Región AMLA
Maria Elias	Caribe
Marta Ramírez	HMR Región
Chris Kels	HMR Americas
Fabián Molina	HMR Región

Historial de Cambios

Versión	Fecha	Cambio Realizado

NUMERO:	DGF/AMLA/UMAN-04-01	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:	SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07	
		PAGINA:	1 de 4	
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Gerente Regional del Recursos Humanos.		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Martín Stier		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Asegurar la sensibilización del personal en los temas de Medio Ambiente y Calidad.

2. Alcance

Personal DHL Global Forwarding, SIA DHL, Deposito, Bodegas y Zona Franca.

3. Referencias

A. Procedimientos: Entrenamiento y Desarrollo.

B. Instrucciones de Trabajo: -----

C. Documentos: -----

D. Registros / Datos: -----

NUMERO:	DGF/AMLA/UMAN-04 -01	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	2 de 4

4. Detalles de la Actividad

4.1 Desarrollo de la Sensibilización en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente para el personal de DHL y Contratistas

El área de Recursos Humanos de DHL Global Forwarding debe desarrollar el programa de Sensibilización descrito en el cuadro siguiente:

Tema	Publico Objetivo	Frecuencia	Referencia
Política QEHS, procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.	Todo el Personal de DGF	Anualmente	Importancia del Cumplimiento, procedimientos Generales del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
	Contratistas	Previo Inicio del Servicio o Contrato Anualmente	
Aspectos Ambientales Significativos de DGF	Todo el Personal de DGF	Anualmente	Conocimiento de los Aspectos Reales y Potenciales relacionados lo asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal. Procedimientos de Control Operacional y Planes de Emergencia.
	Contratistas	Previo Inicio del Servicio o Contrato Anualmente	
Funciones y Responsabilidades	Todo el Personal de DGF	Anualmente	Importancia del logro de la conformidad con los requisitos del Sistema de Gestión Ambiental; y las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.
	Contratistas	Previo Inicio del Servicio o Contrato Anualmente	

Los ítems considerados en la referencia pueden ampliarse y reorientarse de acuerdo a los resultados de las auditorías internas o externas, no conformidades detectadas o requerimientos de los dueños de los procesos u otras necesidades.

Los medios para ejecutar la sensibilización pueden ser: Charlas, Talleres, Reuniones con el Personal, Publicación de Afiches o Mensajes vía correo electrónico, Revista interna, campañas, entre otras.

NUMERO:	DGF/AML/UMAN-04 -01	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	3 de 4

4.2 Desarrollo de la Sensibilización en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente para Contratistas eventuales

Para los contratistas o proveedores eventuales el dueño del proceso responsable del servicio debe asegurarse que se comunican los temas descritos en el punto 4.1 relacionados específicamente al servicio que se entregará a DGF, antes de la ejecución o prestación del servicio, dejando como evidencia el registro de asistencia.

Los dueños de los procesos en coordinación con el Responsable de las Compras o Contrataciones, debe comunicar a los proveedores de bienes y servicios la Política de QEHS y la importancia de su cumplimiento como parte del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de DGF.

Así mismo se deberá enviar una carta en la que se les explique la importancia de un llevar procesos mas amigables con el Medio Ambiente.

4.3 Desarrollo de la Sensibilización en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente para Clientes

Para los clientes de DGF, el área de Calidad y Ambiente debe comunicar la Política de QEHS y la importancia de su cumplimiento a fin de considerar que en el caso de que el cliente subcontrate algún servicio tome en cuenta las consideraciones ambientales de DGF.

NUMERO:	DGF/AMLA/UMAN-04 -01	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		SENSIBILIZACION DEL PERSONAL EN SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	4 de 4

5. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabian Brisindi	BPO & Quality Argentina
Adrian Peñaloza	BPO Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Enviroment Peru
Yadira Flores	Quality & Enviroment Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality Ecuador
Javier Castañeda	BPO & Quality Colombia
Edna Bernal	Quality Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Enviroment Brasil
Joel Perez	BPO & Quality Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Enviroment Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality Brasil México
David Cobos	Quality Mexico
Luis Solis	Quality CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio Realizado

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno

File: 08 DGF_UMAN_04-01 V4.00 Sensibilización del Personal Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.

Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-04-V4.00

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	1 de 7
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Latin América Q&E Mgr.		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Silvana Sonan		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Asegurar que todos los documentos creados y modificados dentro de la compañía y los documentos de origen externo, sean autorizados y controlados, antes de su emisión y distribución.

Esto es indispensable si los documentos son impresos y enviados por vía electrónica.

2. Alcance

Se aplica para los siguientes documentos:

- Navegador
- Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, Modelo del Proceso.
- Plan de Calidad (recomendado, no mandatorio).
- Procedimientos, Instrucciones de Trabajo SOP's
- Manuales Locales / Externos (de acuerdo a la Lista Maestra de Documentos Región / País)
- Formatos
- Documentos de origen externo (normas legales, manuales de equipos, entre otros)

3. Referencias

A. Procedimientos:

B. Instrucciones de Trabajo: Borrador de nuevo documento. DGF/AMLA/COMM-01-01

C. Documentos: Lista Maestra de Documentos.

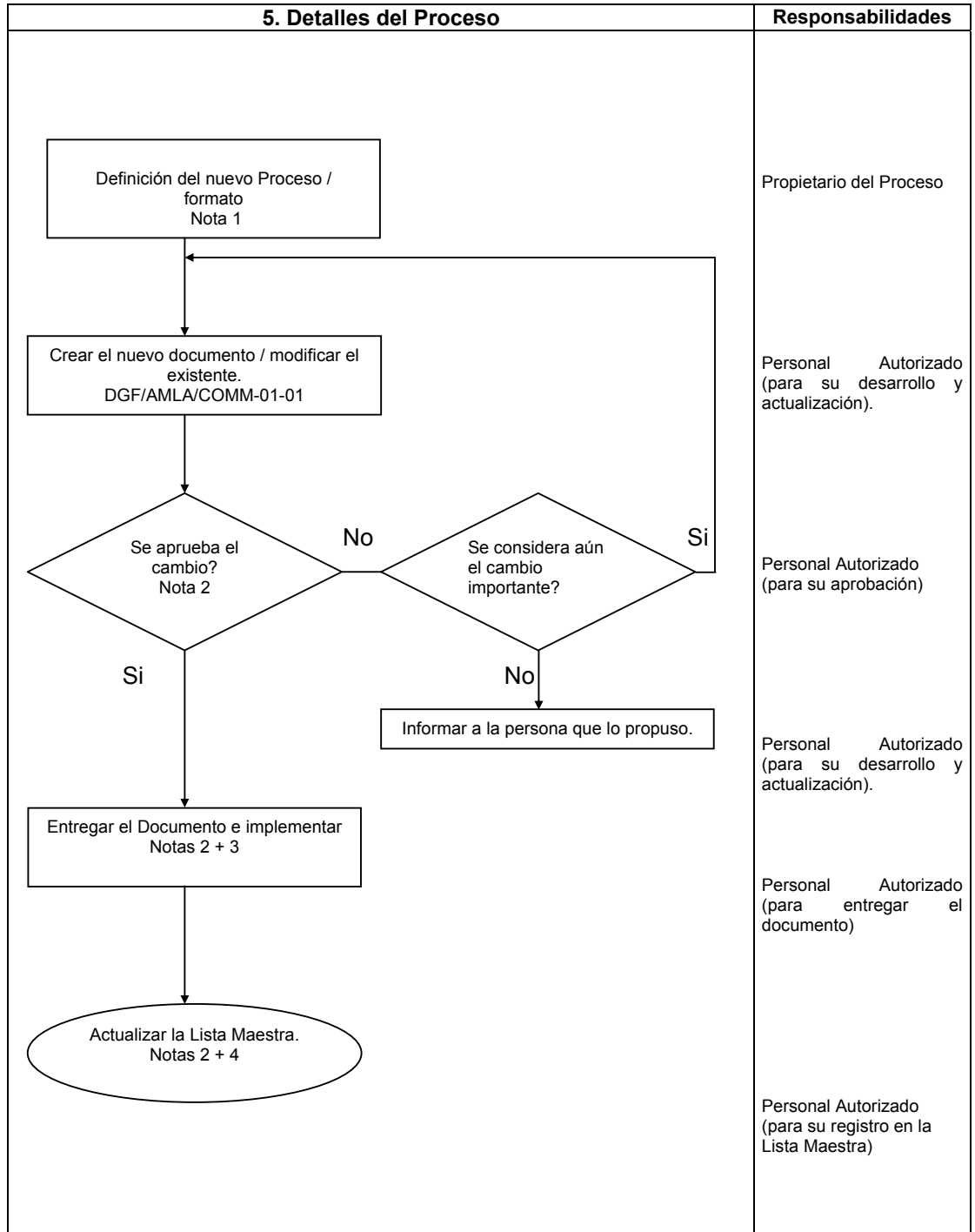
D. Registros / Datos: E-Mail
 Lista Maestra de Documentos
 Lista Maestra de Formatos
 Lista Maestra de Manuales Locales / Externos.

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	2 de 7

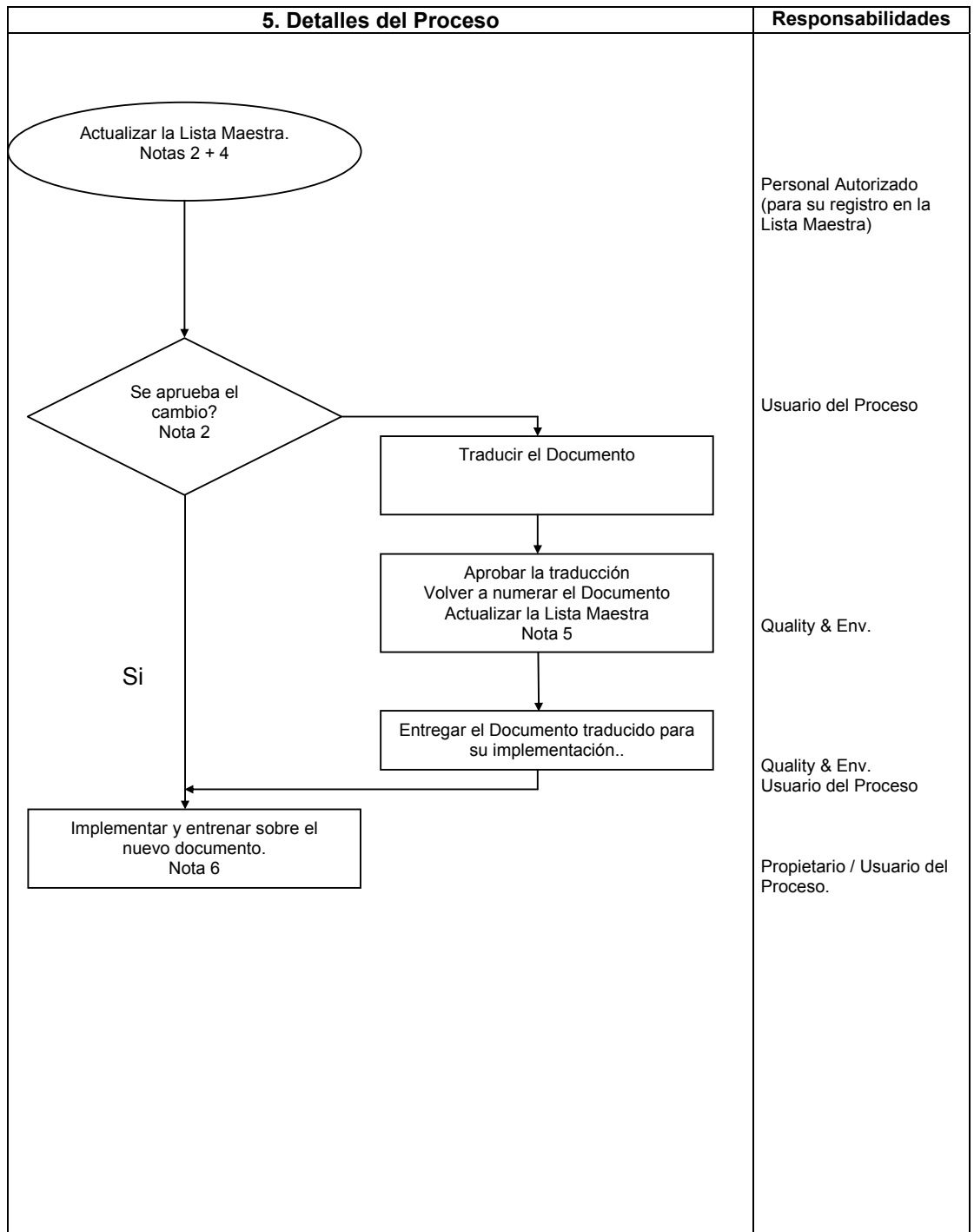
4. Resumen del Procedimiento

Responsabilidad	Resumen	Interfaz
Jefe de Departamento / Gerente	Preparar documento interno / identificar documento externo.	• Borrador de nuevo documento. • E-Mail.
Personal Autorizado	Aprobar el documento / autorizar uso de documento externo.	• Borrador de nuevo documento. • E-Mail
Autoridad Definida (Ver nota 3)	Entregar documento para su uso. Comunicar cambios.	• E-Mail, etc. • Historial de Cambio de Documento.
Autoridad Definida (Ver nota 3)	Actualizar la lista maestra de documentos.	• Lista Maestra de Documentos. • Lista Maestra de Formatos.
Propietario del Proceso / Usuario del Proceso	Implementar el documento.	

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	3 de 7



NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	4 de 7



NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	5 de 7

6. Notas

Nota 1:

Los Documentos se rehacen o cambian si

- Se diseñan nuevos procesos o formatos
- Cambian los procesos o formatos existentes

Cambio de documento se solicitara al representante de Q&E vía mail con el asunto: SOCD (Solicitud de Cambio de Documento) ver el detalle de cómo enviar en la instrucción de "Borrador de Nuevo Documento". Los cambios en los documentos actualizados se pueden resumir en el historial de cambio de Documentos que se encuentra en cada Documento.

Para el caso de Formatos la indicación del cambio se realizara en el e-mail respectivo.

Nota 2:

Los responsables autorizados para el desarrollo, actualización, aprobación, entrega, publicación, eliminación / destrucción son las que siguen:

Documento	Desarrollo y Actualización	Aprobado por	Entrega, Publicación y Eliminación / Destrucción	Registros en la Lista Maestra a cargo de
Navegador (Corporativo)	Corporate Quality & Environment	Corporate Quality & Environment	Corporate Quality & Environment	Reg. Quality & Environment
Manual Regional de Gestión de Calidad y Medio Ambiente	Reg. Quality & Environment	Regional	Reg. Quality & Environment	Reg. Quality & Environment
Plan de Calidad	Propietario del Proceso	Propietario del Proceso	Quality & Environment del nivel de control del documento.	Quality & Environment del nivel de control del documento
Procedimientos	Propietario del Proceso	Gerencia del Nivel de control del documento.	Quality & Environment del nivel de control del documento.	Quality & Environment del nivel de control del documento.
SOP's	Propietario del Proceso	Gerencia del Nivel de control del documento.	Propietario del Proceso / Quality & Environment del nivel de control del documento.	Quality & Environment del nivel de control del documento.
Instrucciones de Trabajo	Usuario del proceso (en parte el propietario del Proceso)	Gerencia del Nivel de control del documento	Quality & Environment del nivel de control del documento.	Quality & Environment del nivel de control del documento.
Manuales Locales	Usuario del Proceso	Gerencia del Nivel de control del documento	Usuario del Proceso	Usuario del Proceso / Quality & Environment del nivel de control del documento.
Formatos	Usuario del Proceso	Gerencia del Nivel de control del documento	Usuario del Proceso	Usuario del Proceso / Quality & Environment del nivel de control del documento.

Nota 3:

- Los documentos nuevos / modificados se envían / entregan al propietario del proceso. El resumen de los cambios solicitados son descritos en el historial de cambios de Documentos (de cada documento respectivo). Para el caso de Formatos se detalla en el e-mail respectivo.
- Con la entrega de documentos también se define la fecha solicitada para su implementación de un documento nuevo o modificado puede ser visto en un período de transición.
- Para la implementación de documentos electrónicos (en servidor / intranet): Los documentos que se encuentren publicados en la intranet / servidor del país son documentos oficiales, los documentos que se impriman serán copias no controladas (el usuario deberá revisar que el numero de versión / revisión del documento impreso este de acuerdo al detallado en la Lista Maestra de Documentos).

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	6 de 7

- Para documentos electrónicos se podrá colocar en el pie de pagina: “ El documento impreso es no controlado “.
- Para la distribución de los documentos impresos: Deberá asegurarse de distribuir los documentos debidamente aprobados. Así mismo, la distribución de las copias impresas debe hacerse, siguiendo la lista de distribución del documento.
- Durante la distribución de nuevos documentos, también deben eliminarse los documentos / formatos obsoletos. Cualquier documento obsoleto que se retenga por algún motivo, deberá marcarse claramente y archivar por separado.

Nota 4:

Actualizar la Lista Maestra Respectiva:

Todos los documentos son anotados en una de las siguientes Listas Maestra:

- Lista Maestra de Documentos, incluyendo Estructuras del Proceso, Procedimientos, Instrucciones de Trabajo.
- Lista Maestra de Formatos.
- Lista Maestra de Manuales Locales / Externos.

Las Listas Maestras contienen los documentos que son controlados en el nivel de control respectivo, y además se refieren a las Listas Maestras del nivel de control inmediato superior.

Todos los documentos emitidos (impresos o electrónicos) deberán registrarse en la Lista Maestra respectiva de documentos para su control de distribución adecuada y sus actualizaciones.

Una Lista Maestra contiene por lo menos la siguiente información:

- Nombre / Título del Documento
- Número / Referencia
- Número de la Versión (incluyendo revisión).
- Fecha de Emisión.
- País (nivel región) u oficinas (nivel país) distribuidas.

Nota 5:

Cuando se requiera traducción de los documentos:

- Un documento traducido conserva el mismo número / código que el documento original más un sufijo del idioma que indica que una versión traducida, por ejemplo, para la versión traducida al portugués de este procedimiento: “DGF/XXXX/COMM-01-BR” se usan los siguientes abreviaciones:
br: Portugués del Brasil
sp: Español.
In: Ingles

Esta permitida la traducción a otros idiomas no listados. Para ellos, se deberá consultar la abreviación a utilizar para el idioma respectivo al Q&E Regional.

- Q&E deberá garantizar que la versión traducida del documento esté conforme a la versión original. Por ello, la versión traducida debe tener el mismo estado de revisión que la original.
- Q&E controlara la versión original y traducida del documento en la Lista Maestra de Documentos controlados del país.

Nota 6:

- Implementar y entrenar sobre el nuevo documento.
-

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno

File: 01 DGF_AMLA_COMM_01 vs4.01
Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-03-V4.00

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-01	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		GESTION DEL CONTROL DE DOCUMENTOS	FECHA:	07/03/2007
			PAGINA:	7 de 7

7. Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabian Brisindi	BPO & Quality Argentina
Rafael Suit	BPO Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Enviroment Peru
Yadira Flores	Quality & Enviroment Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality Ecuador
Javier Castañeda	BPO & Quality Colombia
Edna Bernal	Quality Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Enviroment Brasil
Joel Perez	BPO & Quality Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Enviroment Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality Brasil México
David Cobos	Quality Mexico
Neftalí Segura	BPO CENAM
Luis Solis	Quality CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado
3.01	20 Jun 2005	Actualización del Documento responsables.
3.02	01 Ago 2005	Actualización del documento: Cambio de envío de solicitud de cambio de Documento del formato (eliminado) a vía mail. Revisión de Responsabilidades Utilización del nuevo formato de procedimiento
3.03	30 Enero 2006	Se incluye "Enviroment" y nuevo logo
4.00	19 Jun 2006	Cambio de Codificación DDAO a DGF
4.01	17 Nov 2006	Se actualiza la lista de distribución Se incluye plan de calidad.

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:	REGLAS DE COMUNICACION Y FACT SHEET		FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	1 de 3
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Internal Communications Mgr.		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Paola Ini		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Asegurar que todas las comunicaciones internas referidas a los aspectos legales y otras sean apropiadamente distribuidas dentro de las oficinas de DHL Global Forwarding y los Fact Sheet hayan sido actualizados de acuerdo a los cambios.

2. Alcance

Comunicaciones Internas en las oficinas DHL Global Forwarding.

3. Referencias

- A. Procedimientos: -----
- B. Instrucciones de Trabajo: -----
- C. Documentos: -----
- D. Registros / Datos: Fact Sheet
Copia / escaneado del documento oficial (reglamento de la aduna o gobierno)

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		REGLAS DE COMUNICACION Y FACT SHEET	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	2de 3

4. Detalle de Actividades

1. Todas las regulaciones y reglas deben estar claramente descritas en el Fact Sheet.
2. Las nuevas regulaciones o reglas y/o cambios deben ser incluidas / cambiadas en el Fact Sheet .
3. El Fact Sheet solo puede ser actualizado por la persona asignada por en country manager.
4. El mensaje mostrando el resumen de los cambios / modificaciones de la regulación o reglamento y la Confirmación de que el Fact Sheet ha sido actualizado, debe ser enviado como sigue:
 - Persona nombrado por el Country manager al Communications Representative del País con copia al BPO de País.
 - Communication Rep de País al Regional Communication Manager.
 - Regional Communication Manager deberá enviar el mensaje a BPO regional para la revisión y autorización de la comunicación del Fact Sheet previo a la distribución del mensaje.
 - Después de la aprobación, Regional Communication Manager distribuye el mensaje a nivel mundial a los gerentes generales, de ventas y de producto (en el mensaje se debe confirmar que el Fact Sheet ha sido actualizado)
5. Para las reglamentaciones de gobierno / aduanas (Nuevo y Cambios) se recomienda adjuntar el documento oficial.
6. Si las reglas y regulaciones en el Fact Sheet no han sido cumplida por alguna oficina favor enviar el detalle de las fallas directamente al origen / destino respectiva (Gerente / Jefe del producto respectivo en el País); si la falla es continua favor escalar a los gerentes regionales AFR, OFR, CDZ o BPO según corresponda.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-02	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		REGLAS DE COMUNICACION Y FACT SHEET	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	3de 3

5. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
All	Latin America BPO & Quality
All	Latin America Communication Representative
All	Regional Product

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado
4.00	19 jun 2006	Cambio el Documento: Logo
4.01	20 Junio 2006	Cambio el Documento: Logo en la versión al Ingles Cambios Adicionales: El mensaje mostrado en el resumen de los cambios / modificaciones de la regulación o reglamento y la Confirmación de que el Fact Sheet ha sido actualizado. Regional Communication Manager deberá enviar el mensaje a BPO regional para su revisión y autorización de la comunicación del Fact Sheet previo a la distribución del mensaje. Después de la Aprobación, Regional Communication Manager distribuye el mensaje a nivel mundial.

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-06	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:	COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE		FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	1 de 5
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Latin América Q&E Mgr.		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Silvana Sonan		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Definir el procedimiento de comunicación interna entre los diferentes niveles de la organización de DHL Global Forwarding y la comunicación externa con las partes interesadas y regular los canales de comunicación para la recepción, documentación y respuesta.

2. Alcance

La comunicación interna en todos los niveles de la organización desde la recepción de la información a comunicar hasta la distribución a sus destinatarios

La comunicación externa incluye desde la recepción de las comunicaciones de las partes interesadas ajenas a DHL Global Forwarding respecto al Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, su registro y análisis hasta su respuesta.

3. Referencias

- D. Procedimientos -----
- E. Instrucciones de Trabajo: -----
- F. Documentos: -----
- G. Registros: Registro de Comunicaciones

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-06	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	2 de 5

4. Resumen de Procedimiento

<u>Responsabilidad</u>	<u>Resumen</u>	<u>Interfase</u>
Representante Q&E Propietario del Proceso	Identifica frecuencia e información a comunicar al personal	
Representante Q&E Propietario del Proceso	Recepciona, registra y analiza comunicaciones del personal o de partes interesadas ajenas a DHL Global Forwarding	Registro de Comunicaciones
Representante Q&E Propietario del Proceso	Analiza comunicaciones y elabora propuesta de respuesta	

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-06	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	3 de 5

5. Detalle del Procedimiento

	Responsabilidades
Identifica frecuencia e información a comunicar al personal Nota 1	Representante Q&E Propietario del Proceso
Recepciona y registra comunicaciones del personal o de partes interesadas ajenas a DHL Global Forwarding Nota 2	Representante Q&E Propietario del Proceso
Analiza comunicaciones y elabora respuesta Nota 3	Representante Q&E Propietario del Proceso

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-06	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	4 de 5

6. Notas:

Nota 1:

Identifica frecuencia e información a comunicar al personal interno

Se deberá comunicar anualmente (como mínimo): Política de QEHS, Desempeño de Indicadores ambientales (relacionado a sus aspectos ambientales significativos), Información General del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.

En lo referido a la comunicación externa de los aspectos ambientales significativos identificados, DHL Global Forwarding decide no comunicarlos externamente (clientes o partes interesadas).

Para el caso de proveedores que trabajen bajo el nombre de DHL Global Forwarding y que se encuentren directamente relacionados a algún aspecto ambiental significativo identificado, la gerencia del país podrá analizar la aprobación de la comunicación a estos proveedores, esta decisión podrá ser registrada en los informes / reportes de revisión de gerencia del país. El método a utilizar será:

Identificar con los responsables el proveedor que trabaje bajo el nombre de DHL Global Forwarding al cual se realizará la comunicación de algún aspecto ambiental.

- El representante de Q&E revisará que aspecto ambiental será comunicado al proveedor
- Se establece la comunicación con el / los proveedor (es) vía reunión, teléfono, e-mail, carta u otros medios donde se comunica el aspecto ambiental significativo al que se encuentra relacionado y lo que requiere DHL.
- Se registra la comunicación en el Registro de comunicaciones, indicando: Fecha de comunicación, Remitente (proveedores a los que se comunico)/ Emisor (quien en DHL Global Forwarding realizó la comunicación), Resumen de la comunicación.

Nota 2:

Recepciona y registra comunicaciones del personal o de partes interesadas ajenas a DHL Global Forwarding. Las comunicaciones recibidas deben ser derivadas al Encargado de llevar el registro de comunicaciones para registrar la comunicación recibida.

Nota 3:

Analiza comunicaciones y elabora propuesta de respuesta

El Representante de Comunicaciones/ o representante asignado en el país envía al Q&E del país para analizar la pertinencia de las comunicaciones, en aquellas referidas al Sistema de Medio Ambiente y/o los aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding deberá convocar a las personas que tengan relación con las comunicaciones recibidas, con quienes determinarán las acciones de respuesta elaborando una propuesta de respuesta.

NUMERO:	DGF/AMLA/COMM-06	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS EN MEDIO AMBIENTE	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	5 de 5

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality – Argentina
Rafael Suit	BPO – Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Rafael Suit	BPO – Chile
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO – Colombia
Edna Bernal	Quality & Environment – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality – Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Perez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment – Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – Mexico
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado
4.00		Cambio de codificación de DDAO a DGF
4.01		Se incluye en el procedimiento si se decide o no comunicar externamente (nota 1)

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:	CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	19/01/07	
		PAGINA:	1 de 5	
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Latin América Q&E Mgr.		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Latin America Q&E Mgr		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Silvana Sonan		NOMBRE: Silvana Sonan		

1. Objetivo

Implementar los controles operacionales para asegurar el cumplimiento de la Política de QEHS, los objetivos y metas, el cumplimiento de las normas legales y otros requisitos en relación a los aspectos ambientales significativos identificados en DHL Global Forwarding.

2. Alcance

Aplicable a los aspectos ambientales significativos identificados en los procesos que cubren el alcance del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente de DHL Global Forwarding.

3. Referencias

- A. Procedimientos:
 - Procedimiento de Identificación / Evaluación de Aspectos Ambientales
 - Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo
- B. Instrucciones de Trabajo:
- C. Documentos:
 - Listado de Normas Legales y otros requisitos
- D. Registros:
 - Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	2 de 5

4. Resumen del Procedimiento

<u>Responsabilidad</u>	<u>Resumen</u>	<u>Interfase</u>
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Identificación de necesidad de establecer controles operacionales	- Modelo Global del Proceso (Manual del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente Regional) - Evaluación de Aspectos / Impactos Ambientales
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Determinación de los parámetros / actividades de control de los aspectos ambientales significativos	
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Establecer y comunicar los Controles Operacionales	- Procedimiento de Comunicaciones Internas y Externas - Procedimiento de Entrenamiento y Desarrollo - Instrucción de Control Ambiental
<i>Propietario del Proceso</i> Representante Q&E	Monitorear cumplimiento de Controles Operacionales	Procedimiento de Auditorías Internas
<i>Representante Q&E</i>	Registro	

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	3 de 5

5. Detalle del Proceso	Responsabilidades
Identificación de necesidad de control operacional Nota 1 Es necesario? No Sensibilización del Personal Si Determinación de las parámetros / actividades de control de los aspectos ambientales significativos Nota 2 Establecer y comunicar los Controles Operacionales Nota 3 Monitorear cumplimiento de Controles Operacionales Nota 4 Registrar	Representante de Q&E Propietario del Proceso Representante de Q&E Propietario del Proceso Representante de Q&E Propietario del Proceso Representante de Q&E Propietario del Proceso Propietario del Proceso

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	4 de 5

6. Notas

Nota 1: Las consideraciones para la identificación de las necesidades de establecer un control operacional incluye, pero no esta limitado, al listado siguiente:

- El manejo de los Aspectos Ambientales Significativos Identificados
- El cumplimiento de las Normas Legales y Otros Requisitos identificados
- El logro de los objetivos y metas para asegurar el cumplimiento de la Política de QEHS incluyendo el compromiso de prevención de la contaminación y la mejora continua.
- Evitar y minimizar los riesgos ambientales

Nota 2: La determinación de los parámetros / actividades de control de los Aspectos Ambientales Significativos se establece determinando:

- Actividades que se deben seguir de forma rutinaria para mantener bajo control el aspecto ambiental significativo, se incluyen a todas aquellas operaciones y actividades (especialmente, las tareas del personal, contratistas, proveedores o clientes dentro del alcance del sistema) que están asociadas a los Aspectos Ambientales Significativos.
- Parámetros de control entre los cuales debe encontrarse o mantenerse el aspecto ambiental.

Nota 3: Los controles operacionales se establecen mediante la (s) instrucciones relacionadas, y entrenamiento para su difusión. La comunicación de los mismos al personal que realice tareas para DHL Global Forwarding o a su nombre, se realiza mediante la emisión de los documentos, entrenamiento, afiches, reuniones y otras formas definidas por DHL Global Forwarding.

Nota 4: Los controles operacionales establecidos son monitoreados de forma permanente tomando las acciones preventivas y correctivas necesarias mediante las auditorias y los hallazgos del personal.

Resumen:

- Se deben identificar los controles operacionales de todos los aspectos ambientales significativos.
- En la determinación de los controles operacionales se deben considerar todos los procesos en los que se genera el Aspecto Ambiental Significativo.
- Los controles operacionales deben comunicarse al personal de DHL Global Forwarding y al personal que realice tareas en su nombre.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-04	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.01			
TITULO:		CONTROL OPERACIONAL	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	5 de 5

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality - Argentina
Rafael Suit	BPO - Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Rafael Suit	BPO - Chile
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO – Colombia
Edna Bernal	Quality & Environment – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality - Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Perez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment - Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – Mexico
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

NUMERO:	DGF/AMAL/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:	PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS		FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	1 de 10
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Jefe Administración y Compras		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL: Quality Specialist CO		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Leyla Fayad		NOMBRE: Edna Bernal		

1. Objetivo

Estandarizar el proceso de recopilación, manipulación y disposición de residuos garantizando una compañía más comprometida con el manejo de sus residuos y con el Medio Ambiente.

2. Alcance

Desde que se genera el residuo hasta su disposición final garantizando un buen manejo luego de que abandona las instalaciones de la compañía.

3. Referencias

A. Procedimientos:

B. Instrucciones de Trabajo:

C. Documentos:

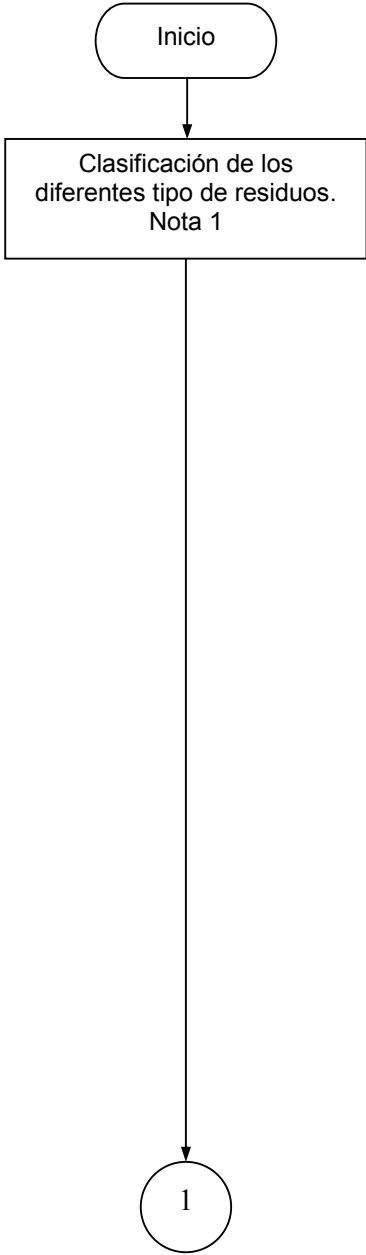
D. Registros/ Datos: Certificado de Destrucción de la Documentación
 Constancia de Colaboración con el Medio Ambiente

4. Definiciones

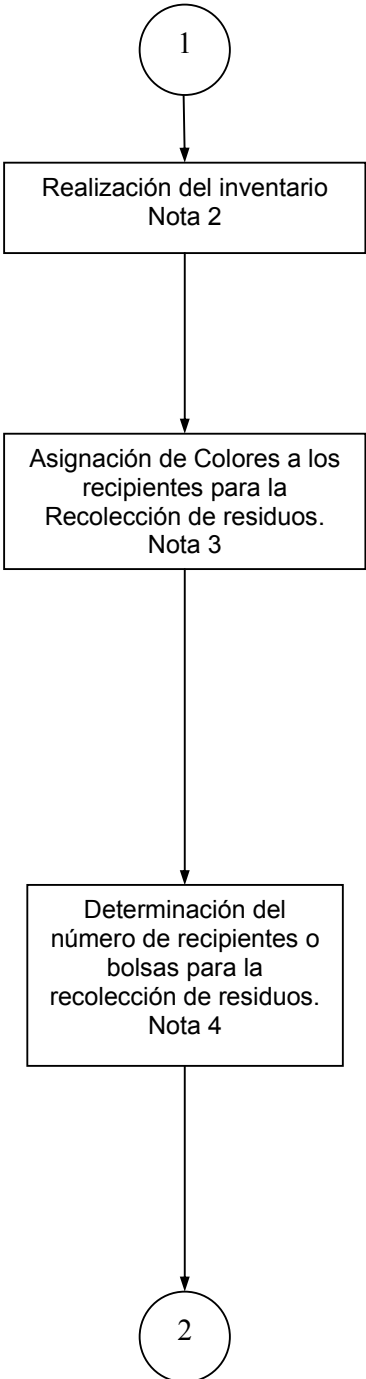
5. KPI (Relacionar sólo si es procedimiento)

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	2 de 10

6. Detalles de la Actividad

Actividad	Notas	Responsable
 <pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> Clasificacion[Clasificación de los diferentes tipo de residuos. Nota 1] Clasificacion --> 1((1)) </pre>	Nota 1: De acuerdo a un estudio previo se pudo determinar que los residuos que se presentan son: • Residuos Ordinarios • Papel, Cartón • Plásticos • Vidrio y Metal • Escombros • Residuos Peligrosos • Pilas de Avantel • Computadores deteriorados • Material de oficina deteriorado • Icopor • Residuos de material de limpieza • Llantas • Combustibles • Espuma • Recipientes de Agua • Fluorescentes • Baterías de Montacargas • Cintas • Cartuchos de Impresora • Envases de Alimentos • Envases de Fumigantes • Residuos de Mantenimiento • Maleza Y se clasifican de la siguiente forma: • Material Reciclable: Papel, cartón, plástico, vidrio, etc. • Material Reutilizable: Papel que solo este usado por un solo lado. • Material o desechos comunes: Restos de Comida • Material Peligroso: Algunos químicos provenientes de una fuga o derrame de mercancía. • Material Especial: Baterías Avantel, madera, restos de computadores, baterías de montacargas, escombros, etc. A este material especial se le dará un trato especial, cada uno tendrá su sitio de acopio y se garantizará una buena disposición de los mismos cuando abandonen las instalaciones de la compañía.	Estudiante en Practica

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	3 de 10

Actividad	Notas	Responsable
	Nota 2: El inventario se hará mediante un promedio obtenido a partir de la experiencia del personal directamente implicado con la recolección del residuo y a su vez con el personal que labora en cada una de las áreas en la que se presenta el residuo. Para los residuos especiales se determinara el tiempo de acuerdo a la recomendación del personal directamente implicado en el área o proceso que genera dicho residuo. Nota 3: Determinación de acuerdo a la clasificación y la normatividad internacional de los colores de los recipientes o bolsas para su disposición. (Se debe tener presente que aquellas unidades de negocio o lugares en donde no se generen residuos de determinada Clase, no habrá bolsa o recipiente para su recolección, pues no se considera indispensable por los procesos que allí se realizan). Nota 4: De acuerdo a las cantidades presentadas de cada Clasificación del Residuo, por unidad de Negocio se determinara el número aproximado de bolsas o recipientes necesarios para su recolección así mismo con ayuda del personal de administración y de algunos planos se mirara la mejor ubicación de cada bolsa o recipiente para su recolección.	Estudiante en Practica Personal Administración Estudiante en Practica Personal Administración Estudiante en Practica Personal Administración

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	4 de 10

AREA	BOLSA GRIS (Material Reciclable)	BOLSA VERDE (Residuos Ordinarios)	BOLSA ROJA (Residuos Peligrosos)	BOLSA AZUL (Material Reutilizable)
DLC	<u>Latas y papel de Aluminio</u> ■ Latas: Metálicas, de Aluminio, papel de aluminio, tapas y bandejas metálicas para alimentos. <u>Papel:</u> ■ Papel Blanco, de color y brillante. ■ Catálogos ■ Revistas ■ Periódicos ■ Correo no solicitado ■ Sobres de Papel Manila ■ Papel para copias NCR (No carbónicos) ■ Envoltorios de papel para imprimir. ■ Cartulina ■ Directorios Telefónicos ■ Papel para envolver no metálico. ■ Sobres de Papel ■ Bolsas de Papel ■ Cartón de Huevos. <i>Se aceptan grapas, ganchos, etiquetas.</i> <u>Vidrio</u> ■ Botellas y Frascos <u>Plásticos</u> ■ Botellas de Refrescos o Agua. <u>Cartón</u> ■ Se acepta todo tipo de cartón que no este contaminado, que no sea encerado o revestido. <u>* NO SE ACEPTAN *</u> ■ Papel, plásticos o papel de aluminio con restos de comida ■ Cartón encerado o revestido ■ Envases asépticos (por ejemplo cartones de leche, jugo, cajitas, bolsas, sachets de bebidas) ■ Bombillos eléctricos ■ Papel térmico de fax. ■ Papel carbón ■ Papel Metálico ■ Toallas y servilletas de papel. ■ Residuos de Cartuchos de Impresiones ■ Tuberías / Cañerías de Plástico	Papel Adhesivo Empaques de Comida Residuos de Comida Servilletas Lapiceros, Marcadores, Correctores. Icopor Residuos de Baños Papel, plásticos con Restos de comidas. Cartón encerado o revestido. Envases asépticos. Toallas y servilletas de papel. Tuberías y cañerías de plástico. Residuos de Restos de Oficina. Partes de Computador. Bombillos Equipos de Limpieza Maleza de Jardinería Residuos Eléctricos.	Latas de Aerosol. Baterías. Tubos Fluorescentes. Pintura o Productos a base de Pintura. Pesticidas Solventes. Residuos de Tonner de Impresión y cartuchos Fusor Deteriorado Fotorreceptor Deteriorado Fluorescentes Envases de Insumos de Limpieza Estopa contaminada Lanilla contaminada Residuos de Combustible ACPM, Grasa. Recipientes Contaminados.	Hojas de Papel utilizadas por un solo lado.

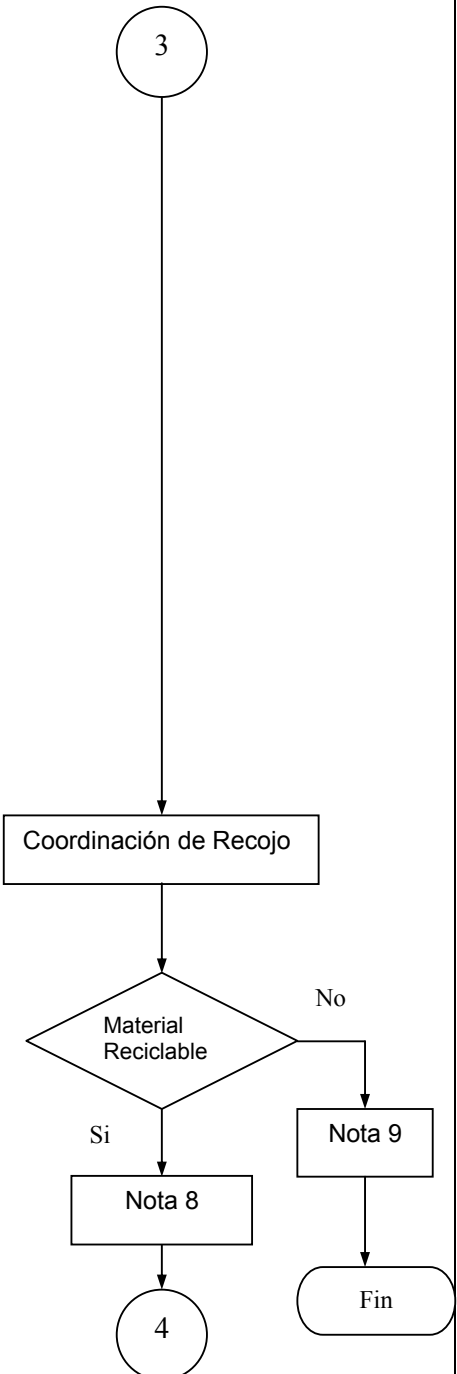
NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO	 GLOBAL FORWARDING	
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	5 de 10

AREA	BOLSA GRIS (Material Reciclable)	BOLSA VERDE (Residuos Ordinarios)	BOLSA ROJA (Residuos Peligrosos)	BOLSA AZUL (Material Reutilizable)
BODEGAS IIS	<u>Latas y papel de Aluminio</u> ■ Latas: Metálicas, de Aluminio, papel de aluminio, tapas y bandejas metálicas para alimentos. <u>Papel:</u> ■ Papel Blanco, de color y brillante. ■ Catálogos ■ Revistas ■ Periódicos ■ Correo no solicitado ■ Sobres de Papel Manila ■ Papel para copias NCR (No carbónicos) ■ Envoltorios de papel para imprimir. ■ Cartulina ■ Directorios Telefónicos ■ Papel para envolver no metálico. ■ Sobres de Papel ■ Bolsas de Papel ■ Cartón de Huevos. <i>Se aceptan grapas, ganchos, etiquetas.</i> <u>Vidrio</u> ■ Botellas y Frascos <u>Plásticos</u> ■ Botellas de Refrescos o Agua. <u>Cartón</u> ■ Se acepta todo tipo de cartón que no este contaminado, que no sea encerado o revestido. * NO SE ACEPTAN * • Papel, plásticos o papel de aluminio con restos de comida • Cartón encerado o revestido ■ Envases asépticos (por ejemplo cartones de leche, jugo, cajitas, bolsas, sachets de bebidas) ■ Bombillos eléctricos ■ Papel térmico de fax. ■ Papel carbón ■ Papel Metálico ■ Toallas y servilletas de papel. ■ Residuos de Cartuchos de Impresiones - Tuberías / Cañerías de Plástico	- Papel Adhesivo - Empaques de Comida - Residuos de Comida - Servilletas - Lapiceros, - Marcadores, - Correctores. - Icopor - Residuos de Baños - Papel, plásticos con - Restos de comidas. - Cartón encerado o revestido. - Envases asépticos. - Toallas y servilletas de papel. - Tuberías y cañerías de plástico. - Residuos de Restos de Oficina. - Partes de Computador. - Bombillos - Equipos de Limpieza - Residuos de Estibas - Madera - Sellos de Adhesivo - Residuos Cinta - Pegante - Materiales Eléctricos - Escombros	- Estopas y Lanillas contaminadas de Grasa, Aceite, ACPM. - Latas de Aerosol. - Baterías. - Sustancias Químicas - Tubos - Fluorescentes. - Combustible. - Pintura o Productos a base de Pintura. - Pesticidas - Solventes. - Madera - Contaminada. - Residuos de Tonner de Impresión y cartuchos - Fusor Deteriorado - Fotorreceptor Deteriorado - Residuos de Peligrosos de Mercancia.	

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	6 de 10

Actividad	Notas	Responsable
2 ↓ Campaña de Sensibilización Nota 5 ↓ Selección de Responsables del Programa. Nota 6 ↓ Recolección de Residuos. Nota 7 ↓ 3	Nota 5: Esta se llevara a cabo de manera permanente con la ayuda de mensajes vía mail referentes a la importancia de tener una buena gestión del manejo de los residuos, se publicaran plegables sobre la importancia de mantener los residuos en el lugar adecuado, sus beneficios, las rutas y los lugares en donde se debe depositar cada uno. Nota 6: Por cada área de la organización se asignará un responsable o persona que coordinara junto con el personal de limpieza la recolección y con el personal de administración la disposición final. Esta persona estará recordando a todo el personal de la compañía sobre los sitios de disposición de residuos y la importancia de tener un ambiente de trabajo limpio y adecuado. Nota 7: Esta actividad se llevara a cabo en un lapso de tiempo determinado; dependiendo del tipo de residuo que se produzca, esto debido a que no todas las clases de residuos se producen a diario. Los residuos que se recogerán a diario serán: • Residuos Ordinarios (Restos de Alimentos) • Papel, Cartón • Plásticos • Icopor • Madera La recolección en la compañía se hará una vez al día, el personal de limpieza pasara por todas la instalaciones, recogiendo los residuos en bolsas identificadas según el tipo de residuos y serán llevados de manera ordenada al sitio dispuesto para el almacenamiento terciario en donde tendrán los espacios disponibles para desechar los residuos.	Jefe de Calidad Jefe Calidad Jefe de Administración. Personal Administración

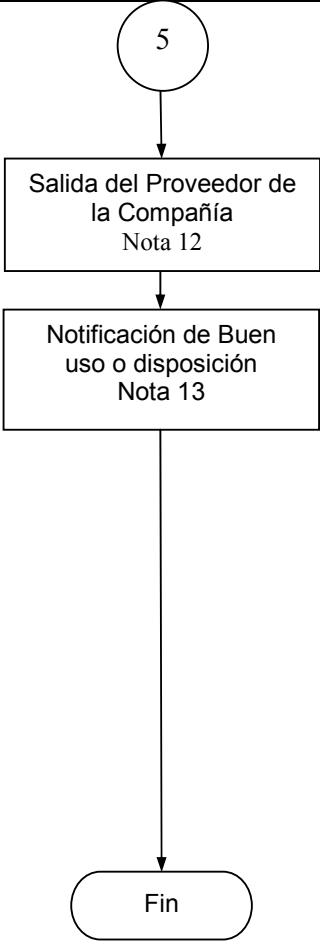
NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	7 de 10

Actividad	Notas	Responsable
 <pre> graph TD 3((3)) --> A[Coordinación de Recojo] A --> B{Material Reciclable} B -- Si --> C[Nota 8] C --> 4((4)) B -- No --> D[Nota 9] D --> E([Fin]) </pre>	El papel será dispuesto en el contenedor de papeles y cartones. Los residuos ordinarios a su vez serán dispuestos en el contenedor que lleva su nombre. Al igual que los residuos peligrosos. Cuando se trata de residuos que se presentan solo en determinadas ocasiones, se dispone de dos contenedores en donde se pueden almacenar mientras son coordinadas las acciones para su disposición final. Papel y Cartón que se puede reciclar: Papel Blanco: Recortes, pedazos y hojas de papel Bond blanco; materiales provenientes de imprentas, libretas, cuadernos, hojas de carpetas, papel continuo, cartulinas. Papel Mixto: Revistas de papel sentinado o esmaltadas (catálogos), libros, publicaciones, sobres (sin la ventana plástica). Papel Periódico: Revistas impresas en papel periódico, diarios. Directorio: Guías telefónicas y publicaciones tipo guías telefónicas. Cartón: Cajas de Cartón. Papel y Cartón que no se puede Reciclar: Papel Carbón, Papel y Cartón Plastificado, Celofán, Papel encerado, con goma o grasa, Papel con Adhesivos (Posters, calcomanías), fotografías. Nota 8: Cuando se trata de material reciclable que se puede vender; el personal de Administración coordinan con el proveedor el recojo al menos con un día de anticipación. Frecuencia mínima de recojo acordada con el proveedor: 20 días. El personal de administración luego de coordinar la fecha y hora de la recolección del material con el proveedor, envía vía mail a la portería los datos del proveedor (Nombre de las personas que recogerán el material, documentos, tipo de vehículo y placa) Nota 9: Cuando se tratan de residuos no	Jefe Admón Personal Admón.

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	8 de 10

Actividad	Notas	Responsable
4 Llegada del camión del proveedor. Nota 10 Recolección y Pago del Material Nota 11 5	Reciclables, estos se entregaran al camión recolector de residuos, quien se encargara de llevarlos a los rellenos sanitarios y darles la disposición final adecuada. El camión pasa los martes y jueves y su entrada es por el Muelle 2. Cuando se trata de residuos peligrosos estos deben ser atendidos por el cliente dueño de la mercancía y en casos en que no sea así, DHL contratara alguna compañía especialista en el manejo y disposición de este tipo de residuos Nota 10: El camión llega a la portería del Muelle 2 en donde se revisan los datos de las personas que vienen y se procede por parte del guardia de seguridad a llamar un representante de Administración y una persona de Seguridad quien se encargara de tomar fotos al estado del camión al ingresar a la compañía. Nota 11: El personal con el que llegue el proveedor se encargara de recoger los residuos reciclables que se encuentren en el deposito, posteriormente con la ayuda de una bascula que ellos mismo traen se procede a pesar el material y a llenar en el formato de control de residuos reciclables por parte del personal de administración los siguientes datos: • Nombre del proveedor • Fecha • Tipo de material recogido • Peso del Material • Valor Unitario • Valor Total • IVA • Total Este formato es llenado junto al proveedor, a quien posteriormente se le entregara una copia y deberá dirigirse a tesorería y pagar el valor correspondiente a la venta del material. Luego deberá volver al camión en donde el personal de administración revisara que se realizo el pago y procederá a dar la instrucción para que el camión pueda salir de las instalaciones de la compañía.	Seguridad Jefe Administración Personal Administración

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	9 de 10

Actividad	Notas	Responsable
 <pre> graph TD 5((5)) --> A[Salida del Proveedor de la Compañía Nota 12] A --> B[Notificación de Buen uso o disposición Nota 13] B --> C([Fin]) </pre>	Nota 12: El proveedor podrá salir de la compañía si el personal de administración da la autorización de salida al personal de portería. Al camión se le tomaran fotos cuando este cargado con el fin de tener constancia de su estado al salir de la compañía. Nota 13: El proveedor tendrá un plazo de una semana para expedir a nombre de la compañía, un documento en donde se tengan los siguientes datos: • Nombre de la Compañía • Fecha • Material Recogido • Peso • Valor • Constancia de buen uso del material. • Firma y sello de la compañía. El proveedor enviara cada mes una constancia de Colaboración con el Medio Ambiente.	Seguridad Personal Administración. Organismo que Presta el Servicio Jefe Calidad

NUMERO:	DGF/AMLA/ENV-05	PROCEDIMIENTO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		PROGRAMA MANEJO DE RESIDUOS	FECHA:	19/01/07
			PAGINA:	10 de 10

7. Lista de Distribución e Historial de Cambios

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Rodrigo Jaen	AMLA BPO & Quality
Fabiana Brisindi	BPO & Quality - Argentina
Rafael Suit	BPO - Chile
Noelia Muñoz	BPO & Quality & Environment – Peru
Rafael Suit	BPO - Chile
Yadira Flores	Quality & Environment – Chile
Andrea Herrera	BPO & Quality – Ecuador
Javier Castañeda	BPO – Colombia
Edna Bernal	Quality & Environment – Colombia
Ulisses Godoy	BPO & Quality - Brasil
Rodrigo Bleinroth	Quality & Environment– Brasil
Joel Perez	BPO & Quality – Venezuela
Elizabeth Lorelli	Quality & Environment - Venezuela
Gabriel Ramírez	BPO & Quality – Mexico
David Cobos	Quality – México
Neftalí Segura	BPO & Quality CENAM
Luis Solis	Quality – CENAM

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	1 de 15
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Gerencias DGF		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL:		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Gerencias DGF		NOMBRE: Edna Bernal		

1. Objetivo

Establecer la instrucción a seguir para almacenar, transportar y manipular materiales peligrosos de manera segura (de darse el caso); con el fin de Proteger la salud de los funcionarios de DHL Global Forwarding Colombia; así como el Medio Ambiente contra daños originados por estos materiales de acuerdo a las reglamentaciones vigentes sobre salud ocupacional y protección ambiental.

2. Alcance

Esta instrucción aplica a todo el personal que realice alguna actividad relacionada con el almacenamiento, transporte y manipulación de materiales peligrosos en DHL Global Forwarding (de darse el caso).

El Jefe de Operaciones de IIS verifica el cumplimiento de la presente instrucción, el entrenamiento de sus trabajadores y uso del equipamiento adecuado. El en caso de subcontratación de transporte, el proveedor será responsable de asegurar el cumplimiento del presente instructivo.

Términos y Definiciones:

Mercancía Peligrosa:

Materiales perjudiciales que durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores o fibras infecciosas, irritantes, inflamables, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

Materiales peligrosos:

Elementos y compuestos que presentan o pueden presentar un peligro inminente y considerable a la salud de las personas o al ambiente.

Materiales Corrosivos:

Cualquier material que causa visible destrucción o alteraciones irreversibles en la piel humana en el lugar del contacto. Se incluyen los líquidos que corroen gravemente el acero.

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	2 de 15

Materiales Tóxicos:

Cualquier sustancia (pura o combinada) o efluente que al entrar en contacto con el organismo produzca daños estructurales, alteraciones bioquímicas o fisiológicas o incluso la muerte, dependiendo de la concentración y del tiempo de exposición.

Materiales Inflamables:

Todo material que tenga un punto de inflamación menor a 37.8°C y arde fácilmente teniendo una gran velocidad de propagación de la flama.

Material Combustible

Cualquier material que reacciona con el oxígeno capaz de producir fuego, el cual tenga un punto de inflamación de igual o mayor a 37.8°C.

Punto de inflamación (flash point)

La mínima temperatura con la cual un material líquido o sólido emite vapores suficientes para formar una mezcla con el aire capaz de producir fuego.

Material oxidante

Material que libera oxígeno fácilmente, para estimular la combustión.

Material Neutro

Cualquier material que no sea combustible, inflamable, tóxico, oxidante o corrosivo.

Hojas de seguridad o MSDS (Material Safety Data Sheet):

Es una recopilación de información relacionada con la salud y límites de exposición, si el químico es un agente cancerígeno, medidas precautorias, procedimientos de emergencia y de primeros auxilios.

3. Referencias

- A. Procedimientos: Identificación de Aspectos / Impactos Ambientales
- B. Instrucciones de Trabajo: Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas
- C. Documentos / Datos: Decreto 1609 de 2002 "Decreto por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías Peligrosas por carretera"
Hojas de Seguridad / Hojas MSDS (Material Safety Data Sheet)
[NTP 399.015 Año 2001 Símbolos Pictóricos para el Manipuleo de Mercancía Peligrosa](#)
- D. Registros / Datos: -----

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno
MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSO

File: ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y

Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-04-V4.00

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	3 de 15

4. Detalles de la Actividad

CONDICIONES TÉCNICAS, DE SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE

Precauciones

- Las unidades de embalaje de las sustancias peligrosas deben transportarse selladas herméticamente.
- Por ningún motivo los funcionarios de DHL Global Forwarding deben abrir los recipientes que contienen estas sustancias, en caso contrario se debe tener la autorización por escrito del cliente que va a utilizar el producto.
- Siempre se debe respetar la señalización informativa que se tiene de las áreas de almacenamiento de estas sustancias como son:
 - No Fumar
 - Utilizar solo equipos eléctricos autorizados (permisos de trabajo)
 - No realizar trabajos que produzcan chispas o generen calor (permisos de trabajo).
- En caso estrictamente necesario de no cumplimiento de estos avisos debe haber una autorización por escrito por parte del área de Salud Ocupacional o la Gerencia de Seguridad Integral, autorizando por medio de permisos de trabajo.

Riesgos

- Al recibir la mercancía peligrosa en las instalaciones de DHL Global Forwarding se deben tener en cuenta las Hojas de Seguridad para cada producto.
- En caso de algún evento que afecte la mercancía de cualquier cliente y que genere algún riesgo a los funcionarios de DHL Global Forwarding o puedan causar un impacto ambiental, se debe reportar de inmediato a la sala de operaciones quienes a su vez informarán del evento al área de Salud Ocupacional y la Gerencia de Seguridad Integral.
- De ser necesario según la magnitud de la urgencia o emergencia se solicitara la colaboración de las entidades de apoyo externo como los bomberos, cruz roja o defensa civil para la contingencia respectiva.

De las Instalaciones del Almacén:

- Se deberá considerar lo indicado en las hojas de seguridad (Hojas MSDS – Material Safety data Sheet). El Jefe de IIS es responsable de solicitar a los nuevos clientes o clientes potenciales las Hojas de Seguridad (MSDS – Material Safety Data Sheet) antes del ingreso del cliente a la bodega. Asimismo, de informar al Director de IIS y al Jefe de Operaciones IIS sobre cualquier requerimiento / desarrollo adicional requerido según la naturaleza del nuevo producto (según hojas MSDS, por ejemplo: tipo especial de extintor en la zona de almacenamiento, medicamento especial a incluir en botiquines, equipos adicionales de protección personal, entre otros).

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno
MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSO

File: ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y

Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-04-V4.00

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	4 de 15

- El Jefe de Operaciones de IIS es responsable de verificar que se cuente con las Hojas de Seguridad u Hojas MSDS correspondientes a todos los productos peligrosos que ingresan a la bodega y de asegurar el cumplimiento de lo indicado en las mismas. Mantiene en orden y accesibles dichas hojas de seguridad e informa al personal operativo sobre las disposiciones de las hojas de seguridad.
- Proveer la capacidad del almacenamiento para evitar que los materiales queden fuera del área de almacenamiento.
- Se deben respetar los lugares indicados de almacenaje para cada tipo de material manteniendo el orden y la limpieza.
- El área de almacenamiento debe ser señalizada considerando su lugar de utilización y la seguridad del entorno.
- Se almacenarán en lugares ventilados.
- Se debe contar con un equipo de extinción

Almacenamiento de Materiales

La mercancía peligrosa se debe almacenar separada del resto de materiales.

Se debe tener en cuenta:

- Dejar suficiente espacio para la circulación del personal que labora allí.
- Solo pueden ingresar a estos sitios las personas autorizadas por las Jefaturas de IIS.
- Los lugares de Almacenamiento deben estar ordenados, limpios, estantería estable y las unidades de embalaje deben cumplir las mismas condiciones mencionadas anteriormente.
- La mercancía debe ser almacenada siempre sobre estibas y no directamente en el suelo.
- La mercancía debe estar protegida del polvo y olores extraños.
- El almacenamiento debe hacerse de tal modo que sea posible realizar en cualquier momento una inspección de limpieza, orden y control de mercancías.
- Serán almacenados en depósitos que impidan escapes y fugas, comprobando el cierre hermético.
- Se recomienda que los almacenes deben de estar señalizados conforme a lo estipulado en la **Nota 1**.
- No se deberá almacenar junto a materiales que puedan reaccionar y causar incendio o explosiones (Respetar el cuadro de incompatibilidades en el almacenamiento).
- No almacenar cerca a equipos de tensión o equipos en servicio.
- No se deberá almacenar en áreas de tránsito.
- No apilar los materiales.
- Los materiales corrosivos y tóxicos se almacenarán en lugares bajos.

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno
MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSO

File: ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y

Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-04-V4.00

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	5 de 15

Transporte:

- Se deberá cumplir lo establecido en las hojas de seguridad. (MSDS)
- Los envases de materiales peligrosos deberán estar sujetos a la unidad de transporte y herméticamente cerrados. Se deberá evitar sobrecargar la unidad de transporte, con la finalidad de disminuir el riesgo de caídas o derrames, evitando apilar materiales.
- En caso de derrames, el proveedor deberá seguir el proceso establecido en la instrucción de trabajo Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratista.
- En caso el proveedor reporte algún incidente (caída, derrame del producto) el personal de DGF procederá a reportar el mismo al Director del Departamento y al Director de Seguridad, quienes darán las instrucciones a seguir respecto a la comunicación al cliente y otras acciones adicionales, según corresponda.

Manipulación:

- Verificar que durante los trabajos con materiales peligrosos se cuente con extintor cerca.
- Cumplir con lo dispuesto en las hojas de seguridad e indicadores de los envases. Cumplir indicaciones en Hojas MSDS en caso de emergencias, derrames, etc.
- Utilizar los Equipos de Protección de Personal (EPP) especificados en las Hojas de Seguridad.
- En la utilización de pequeños volúmenes, estos deberán colocarse en recipientes completamente cerrados y con un rotulo indicando el contenido.
- Para realizar trasvases (de aplicarse) se deberá colocar bandejas que cubran el área de trabajo, utilizando embudos apropiados.
- En caso de contacto con material peligroso, se deberá aplicar corrientes de agua en la zona afectada. Posteriormente avisar al supervisor para su traslado a un centro médico.
- Queda totalmente prohibido ingerir alimentos en las áreas de trabajo.
- Al finalizar la tarea, dejar el área de trabajo limpio y ordenado, retornando al área de almacenamiento los materiales sobrantes.
- A pesar de que en ningún momento los funcionarios de DHL Global Forwarding están autorizados para abrir las unidades de embalaje con mercancía peligrosa, en caso de que esto llegue a suceder se debe actuar inmediatamente lavando la parte del cuerpo afectada con abundante agua, luego informar al área de Seguridad Integral y trasladar al funcionario afectado al centro de salud apropiado, más cercano. (La ropa de trabajo que pudo haberse contaminado por algún incidente o accidente debe siempre enviarse inmediatamente a lavado).

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	6 de 15

Medidas Especiales

- Los sistemas de detección y alarma de incendios deben estar en perfecto estado, de esta actividad será responsable la Gerencia de Seguridad Integral – Salud Ocupacional.
- Los equipos para el control de incendios deben estar en perfecto estado de mantenimiento, libres de obstáculos y se debe capacitar a los funcionarios en su manejo.
- En cualquier momento pueden disponer de fichas de seguridad de las sustancias peligrosas almacenadas, las cuales se encuentran en la oficina de salud ocupacional.
- El personal de seguridad física en conjunto con el sistema de cámaras garantizará la protección del almacén y los bienes almacenados contra robos y sabotajes, se deben tomar medidas técnicas y de organización adecuadas, el responsable será el área de Seguridad Integral, quien informará de inmediato a las Jefaturas de IIS, cualquier novedad encontrada.

Eliminación de los Desechos Peligrosos

- Las mercancías peligrosas dañadas involucradas en una emergencia dentro de algún almacén deben ser entregadas al cliente para su disposición final y las que se presenten durante el transporte deben tratarse de acuerdo al Instructivo de Trabajo Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas.
- Los residuos presentados tras la recolección de algún derrame de mercancía peligrosa será tratado conforme al programa de manejo de residuos (residuos peligrosos).

Plan de Emergencia

Para el caso de una fuga, derrame, accidente o incidente de estas sustancias, se debe seguir el siguiente plan:

- Todos los funcionarios de IIS recibirán capacitación para el control de derrame de productos químicos y estarán en capacidad de actuar ante un evento de esta magnitud.

Se garantizará el Kit para el control de derrame de Productos Químicos.

Que tendrá lo siguiente:

1. Elementos que debe tener el KIT para Derrame de Sustancias Químicas:

- Calcetas
- Tapetes dobles
- Almohadas

© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno
MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS

File: ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y

Ref: DGF/AMLA/COMM -01 / FORM-04-V4.00

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	7 de 15

- Masillas epoxicas repair putty
- Bolsas para desecho temporal
- Piezas faciales
- Cartuchos para gases y vapores ácidos
- Monógafas
- Guantes en nitrilo
- Trajes resistentes a productos químicos

Es importante que el personal de Seguridad revise periódicamente que el KIT se encuentre completo y vigente, en caso contrario deben informar a la Jefatura de compras y al Jefe de Salud Ocupacional para gestionar la compra lo más pronto posible. (Esta no puede demorarse más de 24 horas).

2. Ubicación del KIT

Deposito Aduanero: Se cuenta con 1 KIT.

Al lado de las Básculas.

Para la ubicación se debe tener en cuenta la Proximidad con la Zona de Ubicación de Mercancías Peligrosas, cerca al muelle de carga.

Zona Franca Bodega TTLC: Se cuenta con 3 KIT.

Zona de Despachos.

Zona de Ingresos.

Área de Almacenamiento Producto Castrol.

Zona Franca PLC: Se cuenta con 1 KIT.

Se encuentra Ubicado en los Muelles de Carga y Descarga de Mercancía.



KIT DERRAME SUSTANCIAS PELIGROSAS

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	8 de 15

3. Usos de los elementos que componen el KIT

- Calcetas: Detienen el Derrame absorbiendo.
- Tapetes dobles y almohadas: Absorben el Derrame.
- Masillas Epoxicas: Masilla para tapar pequeños agujeros en tambores metálicos y evitar que se derrame.
- Piezas faciales: Elemento de protección personal (respiratorio)
- Cartuchos: Filtros de vapores ácidos y orgánicos adaptados a las piezas faciales.
- Monógafas: elemento de protección personal (visual)
- Guantes en nitrilo: elemento de protección personal (manos).

4. Practica – control derrame de productos químicos

- a) Tenga presente todo el tiempo la ubicación del KIT dentro de la Bodega.
- b) Reconozca sus componentes y usos.
- c) En lo posible haga parte activa de Simulacros y capacitaciones sobre el control de derrames de sustancias peligrosas.

En caso de Presentarse el Derrame de una Sustancia Peligrosa:

- a) **Identifique el Riesgo:**
 - Identifique el líquido derramado.
 - Determine la Cantidad.

Recuerde todo el tiempo que la Seguridad Siempre es Primera.

- b) **Seleccione el Equipo de Protección Personal (EPP)**

- Consulte la Hoja de Datos de Seguridad (MSDS) de los Químicos y la Literatura de los Fabricantes del Equipo de Protección personal para obtener la mejor recomendación.
- Si no está seguro, asuma lo peor y utilice el equipo de la más alta protección.



NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	9 de 15

c) Contener el Derrame:

- Delimite el área contaminada bloqueando, desviando, o conteniendo el derrame.
- Detenga la propagación del líquido antes de que este tenga la oportunidad de contaminar una fuente de agua.

Recuerde que una Respuesta Rapida Vale Oro.

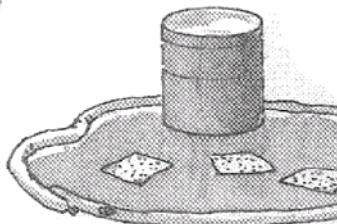
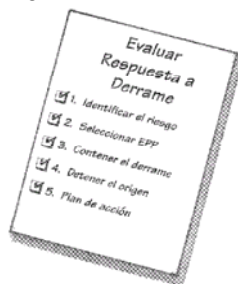
d) Detener el Origen

- Ponga el Contenedor derecho, cierre la válvula o parche la fuga en un barril dañado.
- Transfiera el líquido de su actual contenedor a uno nuevo.



e) Evaluar el Incidente e Implementar la Limpieza

- Evalúe la Respuesta inicial y desarrolle un plan de acción para la implementación de la limpieza.
- Los absorbentes usados deben ser considerados como residuos peligrosos y por lo tanto se deben manejar de acuerdo al programa de manejo de residuos de la compañía.



f) Descontaminar

- Descontamine el sitio, personal y equipo removiendo o neutralizando los materiales peligrosos acumulados durante el derrame.

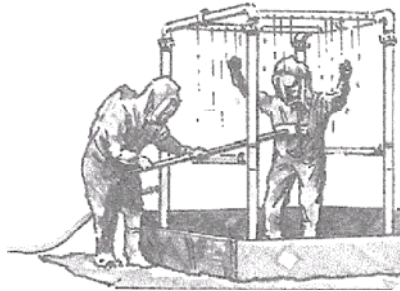
© DHL Global Forwarding – Sólo para uso interno
MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS

File: ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y

Ref: DGF/AML/COMM -01 / FORM-04-V4.00

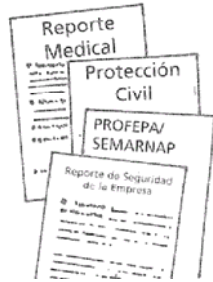
NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	10 de 15

- Prepare para su disposición final los absorbentes usados y la tierra que fué expuesta al incidente. (De acuerdo al programa de manejo de residuos de la compañía).



g) Elaborar los reportes: (Personal Encargado)

- Complete todas las notificaciones y reportes requeridos por las leyes federales o políticas corporativas de la empresa.



Recuerde que el no hacer los reportes puede generar multas graves.

Siguiendo estos pasos el personal actuara de la manera más adecuada y evitaremos al máximo hacer daño a la Salud Humana, El Medio Ambiente y las Instalaciones de Nuestra compañía.

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROSOS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	11 de 15

5. Notas

Nota 1: “Símbolos Pictóricos para el Manipuleo de Mercancía Peligrosa”

CLASE Y LEYENDA	EJEMPLO DE MERCANCIA	COLOR DE FONDO	ETIQUETA
Clase 1 EXPLOSIVO	- Fulminatos - Pólvora - TNT - Nitroglicerina - Dinamita - Algodón Pólvora - Nitrocelulosa - Clorato de Potasio	Amarillo-ocre ITINTEC S 3*	
Clase 2 GAS COMPRIMIDO NO INFLAMABLE	- Anhídrido Carbónico - Nitrógeno - Freón - Argón - Helio	Verde ITINTEC S 7*	
GAS INFLAMABLE	- Acetileno - Propano - Butano - Hidrógeno	Rojo ITINTEC S 1*	
GAS VENENOSO	- Bromuro de Etilo - Cloro - Cloruro de Etilo - Acetileno - Amoníaco	Blanco ITINTEC S 12*	

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	12 de 15

CLASE Y LEYENDA	EJEMPLO DE MERCANCIA	COLOR DE FONDO	ETIQUETA
Clase 3 LIQUIDO INFLAMABLE	- Éter - Thinner - Acetona - Alcoholes - Benceno - Gasolinas - Crudos y Derivados del Petróleo.	Rojo ITINTEC S1*	
Clase 4 SOLIDO INFLAMABLE	- Nitratos - Piridina - Azufre - Fósforo blanco rojo - Harina de Pescado	Blanco con Rayas Rojas Verticales ITINTEC S 12* ITINTEC S 1*	
ESPONTANEAMENTE INFLAMABLE	- Fósforo blanco - Harina de Pescado - Sodio Metálico	Mitad Superior Blanco, Mitad Inferior Rojo ITINTEC S 12* ITINTEC S 1*	
PELIGROSO EN AGUA	- Sodio Metálico	Azul ITINTEC S 9*	

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	13 de 15

CLASE Y LEYENDA	EJEMPLO DE MERCANCIA	COLOR DE FONDO	ETIQUETA
Clase 5 AGENTE OXIDANTE	- Acido Nitrico - Nitratos - Clorato de Potasio - Hipocloritos - Hipobromitos	Amarillo ITINTEC S 2*	
PEROXIDO ORGANICO	- Agua Oxigenada al 30% ó más.	Amarillo ITINTEC S 2*	
Clase 6 VENENO	- Estricnina - Sulfuro de Carbono - Cianuros - Insecticidas - Arsénico - Arseniados - Formol	Blanco ITINTEC S 12*	

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	14 de 15

CLASE Y LEYENDA	EJEMPLO DE MERCANCIA	COLOR DE FONDO	ETIQUETA
Clase 7 SUSTANCIA RADIOACTIVA –Contenido Radioactivo principal... –Actividad del contenido...curies SUSTANCIA RADIOACTIVA –Contenido Radioactivo principal... –Actividad del contenido...curies –Índice del transporte..... SUSTANCIA RADIOACTIVA –Contenido Radioactivo principal... –Actividad del contenido...curies –Índice del transporte.....	- Polonio - Uranio - Radio - Cobalto - Cesio - Estroncio	Blanco. En la parte inferior una Franja Roja Vertical. ITINTEC S 12* ITINTEC S 1* Mitad Superior amarillo; mitad inferior blanco con dos franjas verticales. ITINTEC S 2* ITINTEC S 12* ITINTEC S 1* Mitad Superior amarillo; mitad inferior blanco con tres franjas rojas verticales.	  
Clase 8 CORROSIVO	- Ácidos - Alcalis - Agua Oxigenada - Fenoles - Bromo - Soda y Potasa Caústica	Mitad Superior Blanco, mitad inferior Negro ITINTEC S 12* ITINTEC S 13*	

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-06	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		ALMACENAMIENTO, TRANSPORTE Y MANIPULACIÓN DE MATERIALES PELIGROS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	15 de 15

6. Lista de Distribución e Historial de Cambios de Documentos

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Personal de IIS	Personal de IIS
Personal de AFRE y OFRE	Personal de AFRE y OFRE
Personal Aduanas Exportaciones	Personal Aduanas Exportaciones

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:	DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07	
		PAGINA:	1 de 6	
GERENTE / JEFE DEL DEPARTAMENTO: Gerencias DGF		QUALITY MANAGEMENT REPRESENTATIVE LEVEL:		
NOMBRE DEL GERENTE/ JEFE: Gerencias DGF		NOMBRE: Edna Bernal		

1. Objetivo

La siguiente instrucción de trabajo tiene como objetivo establecer las medidas a cumplir antes, durante y después de una contingencia relacionada a derrames de materiales peligrosos durante el proceso de transporte, en cumplimiento del Decreto 1609 de 2002 “Decreto por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías Peligrosas por carretera” hasta que las autoridades correspondientes establezcan las directivas y aprobaciones de los planes de contingencia respectivos para las empresas contratistas.

2. Alcance

El alcance de este procedimiento involucra cualquier derrame de materiales peligrosos durante el transporte y debe ser utilizado como referencia en caso que un proveedor no cuente con un Plan de Contingencias propio.

El transportista o chofer y sus ayudantes serán los encargados de ejecutar las acciones de respuesta y mitigación del área afectada. Los Responsables del solicitar el servicio del transporte Materiales Peligrosos serán responsables de comunicar a los transportistas el presente plan de contingencia.

Términos y Definiciones:

Contaminación por derrames: Cualquier derrame, bombeo, vertido, emisión, vaciado, descarga, inyección, escape, lixiviación, vaciado o disposición de materiales peligrosos, hacia el ambiente, incluyendo el abandono o desecho de barriles, contenedores y otros recipientes cerrados que contengan algunas sustancias peligrosas, agentes tóxicos o contaminantes. Para fines del presente Plan, fuga o derrame también significa la amenaza o potencialidad considerable de que ocurra uno de éstos.

Contingencias por Contaminación por derrames: Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata, se clasifica de la siguiente manera:

NIVEL 1: Un incidente que implica derrames de cantidades menores a 5 galones.

NIVEL 2: Eventos que impliquen derrames mayores a 5 galones, los cuáles serán controlados con ayuda de los servicios de emergencia.

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	2 de 6

Material Peligroso: Cualquier producto químico, orgánico o sintético, que por las características de los elementos que lo conforman se torna nocivo para el ambiente pudiendo afectar al agua, suelo, aire o directamente a los seres vivos. Ejemplos: ácidos, bases, etc.

3. Referencias

- A. Procedimientos: Identificación de Aspectos / Impactos Ambientales

- B. Instrucciones de Trabajo: Almacenamiento, Transporte y Manipulación Materiales Peligrosos

- C. Documentos / Datos: Decreto 1609 de 2002 “Decreto por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías Peligrosas por carretera”
Hojas de Seguridad / Hojas MSDS (Material Safety Data Sheet)

- D. Registros / Datos: Registro del incidente

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	3 de 6

4. Detalles de la Actividad

A. Antes de la Emergencia

- Se deberán ejecutar inspecciones en los vehículos para prevenir las fugas o derrames del material a transportar.
- Se deberán cumplir los planes de mantenimiento preventivo de manera de mantener en condiciones adecuadas el vehículo, a fin de evitar posibles derrames de aceites, lubricantes, combustibles, etc.
- Los Responsables del Transporte de las Empresas Subcontratistas deberán capacitar a su personal en lo referente a la aplicación del presente Plan de Contingencias el cual incluye los respectivos simulacros.
- Previo al inicio del transporte, se deberá verificar que los vehículos cuenten con todos los equipos y herramientas necesarios para la ejecución del plan de contingencia. Ver nota 1.

B. Durante la emergencia

1. El transportista o chofer se dirige a la zona de la contingencia, evalúa la situación, identifica el material peligroso derramado y define si se trata de una situación Nivel 1 o Nivel 2.

Comunicación

2. El chofer o transportista se comunicará inmediatamente con su jefe o supervisor directo y detallará:
 - Ubicación de la contingencia.
 - Posibles causas del evento.
 - Nivel del derrame o incendio
 - Material contaminante derramado

En caso de un derrame de Nivel 2 o incendio, el jefe o supervisor del transportista deberá comunicar sobre el derrame a los bomberos o a sus brigadas detallando los datos proporcionados por el chofer o transportista.

3. El chofer o transportista / jefe o supervisor del mismo, comunicará inmediatamente al contacto en DGF el incidente (Ubicación Posibles causas del evento, Nivel del derrame o incendio, Material contaminante derramado).

Atención de la Contingencia

4. El transportista o chofer de acuerdo al material peligroso derramado y al nivel de la emergencia se colocará el Equipo de Protección Personal (EPP). Ver nota 1.

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	4 de 6

5. Si el material peligroso es inflamable, el transportista o chofer remueve cualquier fuente de calor, chispas, llamas, impacto, fricción y electricidad, incluyendo motores de combustión interna y herramientas eléctricas. Si se presenta fuego y no se puede controlar con el extintor, despejar la zona afectada y evitar el acercamiento de las personas.
6. El transportista o chofer tratará de definir y controlar la causa y el origen del derrame proveniente del contenedor del material peligroso asociado a la emergencia, las medidas serán entre otras: cierre válvulas, taponeo de orificios, reacomodo de contenedores, trasvase de contenido, disparo de máquina, etc. Si no es posible omita este paso.
7. De producirse un derrame por rotura de tuberías se deberá aislar el tramo colapsado (cerrar las válvulas antes y después del lugar). El transportista o chofer empezará el proceso de contención del derrame colocando diques para lo que utilizará los materiales absorbentes tales como la arena o el kit de derrames.
8. El transportista o chofer restringirá el acceso al área afectada por el derrame, colocando cintas y conos de restricción. Sólo se podrá acceder a la zona del derrame con el respectivo EPP.
9. Una vez contenido el derrame o incendio el transportista o chofer procede a recuperar el material peligroso derramado con recipientes y materiales absorbentes para los caso de Nivel 1, para los casos de Nivel 2, el transportista o chofer iniciará estas acciones y las continuará sólo si puede mantener el control, de lo contrario esperará a la llegada de los bomberos.
10. Si la contingencia derivara en un incendio pequeño o menor que pueda manejarse en forma segura por el personal con equipos extintores portátiles, el transportista o chofer deberá tratar de atenderlo, en caso de que el incendio no se pudiera controlar se deberá comunicar a los bomberos y esperar su llegada.

C. Después de la Emergencia

11. Una vez controlada la situación, recuperar o retirar el material peligroso derramado y sus residuos y disponerlo como residuo peligroso a través de la EPS autorizada.
12. Finalmente el Jefe o Responsable del Área que solicitó el transporte de materiales peligrosos deberá elaborar un Informe de la Contingencia, donde se indicarán las causas y las medidas de control adoptadas, los resultados de la aplicación del Plan de Contingencias, volúmenes de material peligrosos no recuperados y todos los

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INSTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	5 de 6

eventos ocurridos durante la emergencia, el cual deberá enviarse a la Gerencia de Seguridad y Oficina de Calidad & Medio Ambiente.

D. Revisión del presente instructivo

El presente instructivo será revisado y actualizado según la retroalimentación del proveedor sobre los simulacros realizados y en particular después de que ocurran incidentes o situaciones de emergencia.

5. Notas

Nota 1: Equipos y Herramientas

Equipos de protección - Equipos mínimos e insumos para atacar el derrame:

- Baldes
- Waype
- Material absorbente o arena
- Botiquín de emergencia

Asimismo, de acuerdo a lo que indiquen las hojas de seguridad o MSDS entregadas por el cliente.

Equipos del vehículo

- Extintores de seguridad
- Cintas y conos de restricción

NUMERO:	DGF/CO/IT/ENV-07	INTRUCTIVO DE TRABAJO		
VERSION:	4.00			
TITULO:		DERRAME DE MATERIALES PELIGROSOS PARA PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	FECHA:	22/01/07
			PAGINA:	6 de 6

6. Lista de Distribución e Historial de Cambios de Documentos

Lista de Distribución

Nombre	Función / Departamento
Directores, Gerentes, Jefes de Área.	
Proveedores / Subcontratistas de DGF (Que transporten productos peligrosos y no cuenten con un Plan de Contingencias para Derrame de Materiales Peligrosos).	

Historial de Cambios de Documentos

Versión	Fecha	Cambio realizado

ANEXO F

**LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS
REQUISITOS**



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Agua						
Artículo 5	06-06-97	LEY	LEY 373 DE 1997	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 2	30-12-97	DECRETO	DECRETO 3102 DE 1997	Vigente	Presidencia de la Republica Ministerio de Desarrollo Económico	Todas
Artículo 4	30-12-97	DECRETO	DECRETO 3102 DE 1997	Vigente	Presidencia de la Republica Ministerio de Desarrollo Económico	Todas
Artículo 9	28-12-74	DECRETO	DECRETO 2811 DE 1974	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Residuos						
Artículo 9	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 10	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 24	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 28	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 34	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 91	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Residuos						
Artículo 104	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 198	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 199	06-07-79	LEY	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 14	06-08-02	DECRETO	DECRETO 1713 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 15	06-08-02	DECRETO	DECRETO 1713 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 17	06-08-02	DECRETO	DECRETO 1713 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 21	06-08-02	DECRETO	DECRETO 1713 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 29	06-08-02	DECRETO	DECRETO 1713 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 1	07-05-03	DECRETO	DECRETO 1140 DE 2003	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 35	28-12-74	DECRETO	DECRETO 2811 DE 1974	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Aire						
Artículo 1	16-06-97	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 528 DE 1997	Vigente	Ministerio de Comercio Exterior Ministerio de Medio Ambiente	IIS



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Aire						
Artículo 2	16-06-97	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 528 DE 1997	Vigente	Ministerio de Comercio Exterior Ministerio de Medio Ambiente	IIS
Artículo 4	09-01-96	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 005 DE 1996	Vigente	Ministerio de Medio Ambiente Ministerio de Transporte	IIS - Control de Proveedores
Artículo 23	09-01-96	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 005 DE 1996	Vigente	Ministerio de Medio Ambiente Ministerio de Transporte	IIS - Control de Proveedores
Artículo 2	06-12-99	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 1048 DE 1999	Vigente	Ministerio del Medio Ambiente Ministerio de Transporte	Control de Proveedores
Artículo 3	06-12-99	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 1048 DE 1999	Vigente	Ministerio del Medio Ambiente Ministerio de Transporte	Control de Proveedores
Artículo 19	05-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 36	06-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 37	07-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 38	08-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 41	09-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 52	06-07-02	LEY	LEY 769 DE 2002	Vigente	Poder Publico y Rama Legislativa	Control de Proveedores
Artículo 3	30-11-97	DECRETO	DECRETO 2107 DE 1995	Vigente	Ministerio del Medio Ambiente	IIS - Control de Proveedores



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Aire						
Artículo 5	30-11-97	DECRETO	DECRETO 2107 DE 1995	Vigente	Ministerio del Medio Ambiente	IIS - Control de Proveedores
Artículo 74	28-12-74	DECRETO	DECRETO 2811 DE 1974	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Artículo 101	06-07-79	LEY A	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 102	06-07-79	LEY A	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Energía						
Artículo 1	03-10-01	LEY	LEY 697 DE 2001	Vigente	Congreso de la Republica	Todas
Artículo 9	28-12-74	DECRETO	DECRETO 2811 DE 1974	Vigente	Presidencia de la Republica	Todas
Ruidos						
Artículo 49	08-06-95	DECRETO	DECRETO 948 DE 1995	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS - Control de Proveedores
Artículo 1	03-05-90	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 1792 DE 1990	Vigente	Ministerio de Trabajo Ministerio de Seguridad Social	IIS
Seguridad						
Artículo 42	06-07-02	LEY	LEY 769 DE 2002	Vigente	Poder Publico y Rama Legislativa	Control de Proveedores



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Manejo y Transporte de Sustancias Peligrosas						
Aplican Todos Plan de Contingencia de Hidrocarburos	17-02-99	DECRETO	DECRETO 321 DE 1999	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS
Aplican Todos Manejo de Productos Químicos	08-11-95	DECRETO	LEY 55 DE 1993	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS
Aplican Todos Transporte de Mercancías Peligrosas	31-07-02	DECRETO	DECRETO 1609 DE 2002	Vigente	Presidencia de la Republica	Proveedores de Transporte Terrestre
Aplican Todos Residuos Peligrosos	30-12-05	DECRETO	DECRETO 4741 DE 2005	Vigente	Presidencia de la Republica	IIS



LISTADO DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

DGF/AMLA/ENV-02/FORM-01

Numero	Fecha de Publicación	Dispositivo Legal - Norma	Titulo	Estado del Dispositivo	Organismo Emisor	Área Afectada
Manejo y Transporte de Sustancias Peligrosas						
Aplican Todos Residuos Peligrosos	16-01-98	LEY	LEY 430 DE 1998	Vigente	Congreso de Colombia	IIS
Artículo 130	06-07-79	LEY SP	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Artículo 459	06-07-79	LEY SP	LEY 9 DE 1979	Vigente	Congreso de Colombia	Todas
Propagaciones						
Aplican Todos	22-12-04	RESOLUCION	RESOLUCIÓN 01079 ICA	Vigente	ICA	IIS
Aplican Todos	22-12-04	RESOLUCIÓN	RESOLUCIÓN 003294 ICA	Vigente	ICA	IIS
Otros Requisitos						
Aplican todos los Aspectos Relacionados con el Medio Ambiente.			NORMAS HSSE CASTROL	Vigente	CASTROL	IIS

ANEXO G

**INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y
OTROS REQUISITOS**



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 2811 del 18 de Diciembre de 1974			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 2811 DE 1974					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
9 Agua y Energía	Realizar uso sostenible de los Recursos Naturales.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
35 Residuos	Mejorar las condiciones y garantizar la disposición final de las basuras.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
74 Aire	Descargas en la atmósfera de polvo, vapores, gases, humos, emanaciones y, en general, de sustancias de cualquier naturaleza que pueda causar enfermedad, daño o molestias a la comunidad o a sus integrantes, cuando sobrepasen los grados o niveles fijados.	Jefes IIS	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Ley		Ley 373 del 6 de Junio de 1997			
TITULO DE LA NORMA					
LEY 373 DE 1997					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
5 Agua	Reutilizar en actividades primarias y secundarias cuando el proceso así lo amerite y establecer un programa de uso eficiente y ahorro del agua.	Jefe Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 3102 del 30 de Diciembre de 1997			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 3102 DE 1997					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamenta el artículo <u>15</u> de la Ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
2 Agua	Hacer buen uso del servicio de agua potable y reemplazar equipos con fugas de aguas en las instalaciones internas.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
4 Agua	Verificar que los proyectos que se realicen cumplan con la obligación de instalar equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Ley		Ley 697 del 3 de Octubre de 2001			
TITULO DE LA NORMA					
LEY 697 DE 2001					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Mediante la cual se fomenta el uso racional y eficiente de la energía, se promueve la utilización de energías alternativas y se dictan otras disposiciones.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
1 Energía	Se debe hacer uso racional y eficiente de la energía, fundamental para asegurar el abastecimiento energético pleno, la competitividad, la protección al consumidor y la posible utilización de energías no convencionales.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 2107 del 30 de Noviembre de 1995			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 2107 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Reglamento de Protección y Control de la Calidad del Aire					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS, Proveedores					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
3 Aire	Se prohíben las emisiones visibles de contaminantes en vehículos activados por Diesel (A.C.P.M.) que presenten una capacidad superior a la establecida en las normas de emisión. Normatividad para el transporte terrestre.	Gerente de Transporte Terrestre.	BOG	Enero 2007	
5 Aire	Tramite de permiso de emisión atmosférica.	Gerente de Transporte Terrestre.	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Resolución			Resolución 597 del 16 de Junio de 1997		
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 528 DE 1997					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por medio de la cual se prohíbe el uso de CFC´s en refrigeradores, congeladores y sus combinaciones.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
1 Aire	Sustancias agotadoras de la capa de ozono. Las sustancias controladas por el Protocolo de Montreal, a que hace referencia la presente Resolución son los Clorofluorocarbonos (CFCs)	Jefes de IIS	BOG-MDE	Enero 2007	
2 Aire	Productos que contienen o requieren para su producción o servicio, alguna de las sustancias agotadoras de la capa de ozono. (los refrigeradores, congeladores y combinación de refrigerador – congelador)	Jefes de IIS	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 948 del 5 de Junio de 1995		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 948 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamentan la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
ISS, Proveedores de Transporte					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
19 Aire	Restricción del uso de combustibles contaminantes. No podrán emplearse combustibles con contenidos de sustancias contaminantes superiores a los que establezcan los respectivos estándares.	Gerente de Transporte Terrestre	BOG	Enero 2007	
36 Aire	Se prohíbe la descarga de emisiones contaminantes, visibles o no, por vehículos a motor activados por cualquier combustible, que infrinjan los respectivos estándares de emisión vigentes.	Gerente de Transporte Terrestre	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 948 del 5 de Junio de 1995		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 948 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamentan la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS, Proveedores de Transporte					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
37 Aire	Se prohíbe la descarga al aire, por parte de cualquier fuente móvil, en concentraciones superiores a las previstas en las normas de emisión, de contaminantes tales como monóxido de carbono (CO), Hidrocarburos (HC), óxidos de nitrógeno (NOX), partículas, y otros que el Ministerio del Medio Ambiente determine cuando las circunstancias así o ameriten.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG-MDE	Enero 2007	
38 Aire	Se prohíben las emisiones visibles de contaminantes en vehículos activados por Diesel (ACPM), que presenten una opacidad superior a la establecida en las normas de emisión. La opacidad se verificará con mediciones técnicas que permitan su comparación con los estándares vigentes.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 948 del 5 de Junio de 1995		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 948 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamentan la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
ISS, Proveedores de Transporte					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
38 Aire	A partir del 1° de enero de 1997 no podrán ingresar al parque automotor de servicio de transporte de carga de dos ejes o más, vehículos Diesel (ACPM) cuyo motor no sea turbocargado.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG	Enero 2007	
38 Aire	Queda prohibido el uso de tubos de escape de vehículos diesel de dos ejes o más que transiten por la vía pública, que emitan humos sobre los costados laterales del automotor. Los tubos de escape de tales vehículos deberán estar dirigidos hacia arriba, ser localizados en la parte posterior o delantera del automotor, y efectuar sus descargas a una altura no inferior a tres (3) metros del suelo.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 948 del 5 de Junio de 1995		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 948 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamentan la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
ISS, Proveedores de Transporte					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
38 Aire	Todos los vehículos de estas características, que no cumplan con los anteriores requisitos, dispondrán de tres (3) meses, contados a partir de la vigencia de este Decreto, para hacer las readecuaciones correspondientes de manera que se ajusten a la norma. Una vez vencido dicho término, si no cumplieren con lo aquí establecido, no podrán circular, hasta que las autoridades verifiquen plenamente que las adecuaciones cumplen con la norma, sin perjuicio de las demás sanciones que sean procedentes.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 948 del 5 de Junio de 1995			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 948 DE 1995					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamentan la prevención y el control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
ISS, Proveedores de Transporte					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
41 Aire	Obligación de cubrir la carga contaminante. Los vehículos de transporte cuya carga o residuos puedan emitir al aire, en vías o lugares públicos, polvo, gases, partículas o sustancias volátiles de cualquier naturaleza, deberán poseer dispositivos protectores, carpas o coberturas, hechos de material resistente, debidamente asegurados al contenedor o carrocería, de manera que se evite al máximo el escape de sustancias al aire.	Gerente de Transporte Terrestre Jefes IIS	BOG	Enero 2007	
49 Ruido	Control de Ruido de Plantas Eléctricas. Deben contar con silenciadores.	Jefe de Administración	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Ley		Ley 769 del 6 de Julio de 2002			
TITULO DE LA NORMA					
LEY 769 DE 2002					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se expide el Código Nacional de Tránsito Terrestre y se dictan otras disposiciones.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Control Proveedores					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
42 Seguridad	Obligación de Obtener Seguro Obligatorio de Accidentes de Transito SOAT.	Gerente de Transporte Terrestre Jefe de Administración	BOG	Enero 2007	
52 Aire	Obligación de Obtener un certificado de gases para fuentes móviles.	Gerente de Transporte Terrestre Jefe de Administración	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Resolución		Resolución 005 del 9 de Enero de 1996			
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 005 DE 1996					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por fuentes móviles terrestres a gasolina o diesel, y se definen los equipos y procedimientos de medición de dichas emisiones y se adoptan otras disposiciones					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS, Control de Proveedores					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
4 Aire	No están sujetos a certificados de gases los montacargas.	Jefes IIS	BOG-MDE	Enero 2007	
23 Aire	Control de las emisiones de gases de fuentes móviles con motor Diesel.	Gerente Transporte Terrestre Jefe Administración	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Resolución		Resolución 1048 del 6 de Diciembre de 1999			
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 1048 DE 1999					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por medio de la cual se fijan los niveles permisibles de emisión de contaminantes producidos por fuentes móviles terrestres a gasolina o diesel, en condición de prueba dinámica, a partir del año modelo 2000.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Control de Proveedores					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
2 Aire	Toda fuente móvil no podrá emitir al aire Monóxido de carbono CO, Hidrocarburos HC, Óxidos de Nitrógeno Nox, por fuera de los límites permisibles.	Gerente Transporte Terrestre Jefe Administración	BOG	Enero 2007	
3 Aire	Toda fuente móvil no podrá emitir al aire Monóxido de carbono CO, Hidrocarburos HC, Óxidos de Nitrógeno Nox, por fuera de los límites permisibles. Para motores Diesel.	Gerente Transporte Terrestre Jefe Administración	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Resolución			Resolución 1792 del 3 de Mayo de 1990		
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 1792 DE 1990					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición ocupacional al ruido.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
1 Ruido	Adoptar como valores límites permisibles para exposición ocupacional al ruido, los establecidos por la ley.	Salud Ocupacional	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Ley			Ley 9 del 6 de Julio de 1979		
TITULO DE LA NORMA					
LEY 9 DE 1979					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
9 Residuos	Prohibición de Utilizar las aguas como sitio de disposición final de residuos sólidos.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
10 Residuos	Todo vertimiento se debe hacer de manera adecuada y controlarse.	Salud Ocupacional	Todas	Enero 2007	
24 Residuos	Se prohíbe almacenar a campo abierto y sin protección las basuras provenientes de las instalaciones.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
28 Residuos	El almacenamiento de basuras deberá hacerse en recipientes o por períodos que impidan la proliferación de insectos o roedores y se eviten la aparición de condiciones que afecten la estética del lugar.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Ley			Ley 9 del 6 de Julio de 1979		
TITULO DE LA NORMA					
LEY 9 DE 1979					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
34 Residuos	Prohibición de Quemas al aire libre como método de eliminación de basuras.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
91 Residuos	La organización contara con zonas específicas para los diferentes usos y actividades y secciones para una operación higiénica y segura.	Salud Ocupacional.	Todas	Enero 2007	
101 Aire	En todos los lugares de trabajo se adoptarán las medidas necesarias para evitar la presencia de agentes químicos y biológicos en el aire con concentraciones, cantidades o niveles tales que representen riesgos para la salud y el bienestar de los trabajadores o de la población en general.	Jefaturas de Todas las Áreas	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Ley		Ley 9 del 6 de Julio de 1979			
TITULO DE LA NORMA					
LEY 9 DE 1979					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
102 Aire	Los riesgos que se deriven de la producción, manejo o almacenamiento de sustancias peligrosas serán objeto de divulgación entre el personal potencialmente expuesto, incluyendo una clara titulación de los productos y demarcación de las áreas donde se opera con ellos, con la información sobre las medidas preventivas y de emergencia para casos de contaminación del ambiente o de intoxicación.	Salud Ocupacional	BOG-MDE	Enero 2007	
104 Residuos	El control y disposición de agentes químicos y biológicos deberá efectuarse en tal forma que no cause contaminación ambiental.	Salud Ocupacional	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Ley		Ley 9 del 6 de Julio de 1979			
TITULO DE LA NORMA					
LEY 9 DE 1979					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
130 Manejo de Sustancias	En la importación, fabricación, almacenamiento, transporte, comercio, manejo o disposición de sustancias peligrosas deberán tomarse todas las medidas y precauciones necesarias para prevenir daños a la salud humana, animal o al ambiente, de acuerdo con la reglamentación del Ministerio de Salud.	Salud Ocupacional	BOG-MDE	Enero 2007	
198 Residuos	Toda edificación estará dotada de un sistema de almacenamiento de basuras que impida el acceso y la proliferación de insectos, roedores y otras plagas.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Ley			Ley 9 del 6 de Julio de 1979		
TITULO DE LA NORMA					
LEY 9 DE 1979					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
199 Residuos	Los recipientes para almacenamiento de basuras serán de material impermeable, provistos de tapa y lo suficientemente livianos para manipularlos con facilidad.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
459 Mercancías	En el transporte y almacenamiento de productos farmacéuticos deberán tomarse las precauciones necesarias de acuerdo con la naturaleza de los productos, para asegurar su conservación y para evitar que puedan ser causa de contaminación.	Jefe IIS	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 1713 del 6 de Agosto de 2002		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 1713 DE 2002					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
14 Residuos	El almacenamiento y presentación de los residuos son obligaciones de los usuarios.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
15 Residuos	Los residuos sólidos que se entreguen a recolección deben estar presentados en forma que se eviten los contactos con el medio ambiente y con las personas.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
17 Residuos	Los recipientes de recolección local deben presentar las características indicadas.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	
21 Residuos	Los residuos deben ubicarse en los sitios adecuados e indicados dentro de la compañía.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 1713 del 6 de Agosto de 2002			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 1713 DE 2002					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamenta la Ley 142 de 1994, la Ley 632 de 2000 y la Ley 689 de 2001, en relación con la prestación del servicio público de aseo, y el Decreto Ley 2811 de 1974 y la Ley 99 de 1993 en relación con la Gestión Integral de Residuos Sólidos.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
29 Residuos	El usuario del servicio público de aseo, que almacene y presente, residuos no objeto del servicio ordinario, será directamente responsable por los impactos negativos que estos ocasionen a la salud humana y al medio ambiente.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 1140 del 7 de Mayo de 2003			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 1140 DE 2003					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 1713 de 2002, en relación con el tema de las unidades de almacenamiento, y se dictan otras disposiciones.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Todas					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
1 Residuos	Se debe tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que permitan fácil limpieza, ventilación, que evite el acceso y la proliferación de insectos y roedores, adecuada accesibilidad y deberá contar con cajas de almacenamiento para realizar la adecuada presentación.	Jefe de Administración	Todas	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 321 del 17 de Febrero 1999		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 321 DE 1999					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se adopta el Plan nacional de contingencia contra derrames de hidrocarburos, derivados y sustancias nocivas.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican Todos Plan de Contingencia de Hidrocarburos	La empresa debe tener un plan de contingencia por el hecho de almacenar hidrocarburos.	Salud Ocupacional	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 1973 del 8 de Noviembre de 1995		
TITULO DE LA NORMA					
LEY 55 DE 1993					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se promulga el Convenio 170 sobre la Seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo, adoptado por la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo el 25 de junio de 1990.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican Todos Manejo de Productos Químicos	Necesidad de Aplicar todo lo necesario referente a seguridad con el manejo de productos químicos y contar con las hojas de seguridad del producto en el sitio de almacenamiento y de manipulación, en idioma español y debe ser conocido por quien lo manipula.	Salud Ocupacional	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

		INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.			
TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Decreto			Decreto 1609 del 31 de Julio de 2002		
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 1609 DE 2002					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamenta el manejo y transporte terrestre automotor de mercancías peligrosas por carretera.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
Control de Proveedores					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican Todos Transporte de Mercancías Peligrosas	Normas para el transporte de mercancía peligrosa por carretera, con el fin de minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente.	Gerente de Transporte Terrestre. Jefe de Administración	BOG	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Decreto		Decreto 4741 del 30 de Diciembre de 2005			
TITULO DE LA NORMA					
DECRETO 4741 DE 2005					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican Todas Residuos Peligrosos	Control sobre todos los aspectos relacionados con los residuos peligrosos durante todo el proceso que desarrolla DGF.	Jefes de IIS Salud Ocupacional Jefe de Administración	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA			NUMERO Y FECHA		
Ley			Ley 430 del 16 de Enero de 1998		
TITULO DE LA NORMA					
LEY 430 DE 1998					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por el cual se dictan normas prohibitivas en materia ambiental, referentes a los desechos peligrosos y se dictan otras disposiciones.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SURCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican Todas Residuos Peligrosos	Control sobre todos los aspectos relacionados con los residuos peligrosos durante todo el proceso que desarrolla DGF.	Jefes de ISS Salud Ocupacional Jefe de Administración	BOG-MDE	Enero 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Resolución		Resolución 01079 del 3 de Junio de 2004			
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 01079 ICA					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se reglamentan los procedimientos fitosanitarios aplicados al embalaje de madera utilizado en el comercio internacional.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SUCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican todos los Aspectos Relacionados con el Medio Ambiente.	Evitar la llegada a Colombia de Plagas que pueden ser introducidas con las importaciones de material vegetal o a través de las diferentes operaciones de los medios de transporte que llegan por puertos, aeropuertos y pasos fronterizos del país.	Jefes IIS Salud Ocupacional	BOG-MDE- Buenaventura- Santa Marta	Enero de 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Resolución		Resolución 003294 del 22 de Diciembre de 2004			
TITULO DE LA NORMA					
RESOLUCIÓN 003294 ICA					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Por la cual se modifica el artículo 12 de la Resolución 1079 del 3 de Junio de 2004					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SUCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican todos los Aspectos Relacionados con el Medio Ambiente.	Para la implementación y cumplimiento se coordinara con las autoridades e instituciones relacionadas con el comercio internacional hasta el 15 de septiembre de 2005. Evitar la llegada a Colombia de Plagas que pueden ser introducidas con las importaciones de material vegetal o a través de las diferentes operaciones de los medios de transporte que llegan por puertos, aeropuertos y pasos fronterizos del país.	Jefes IIS Salud Ocupacional	BOG-MDE- Buenaventura- Santa Marta	Enero de 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente



INTERPRETACIÓN DE NORMAS LEGALES Y OTROS REQUISITOS.

TIPO DE NORMA		NUMERO Y FECHA			
Cliente Castrol					
TITULO DE LA NORMA					
NORMAS HSSE (CASTROL)					
RESUMEN O SUMILLA DE LA NORMA					
Norma de Aplicación a todas aquellas organizaciones que trabajan para BP (Castrol), con relación a los requisitos mínimos que deben cumplir en Salud, Seguridad y Medio Ambiente.					
INSTALACIONES QUE APLICA					
IIS					
Art.	INTERPRETACIÓN DE LA NORMA	RESPONSABLE	SUCURSAL	EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO	
				FECHA	FECHA
Aplican todos los Aspectos Relacionados con el Medio Ambiente.	Unidad de transporte y vehículo de carga destinado al transporte de mercancías peligrosas. Respuesta ante emergencias. Identificación para el transporte de mercancías peligrosas de acuerdo a la normatividad Internacional de Organización de Naciones Unidas.	Jefes IIS Salud Ocupacional	BOG	Enero de 2007	

Nota: La evaluación de Cumplimiento de los requisitos legales se realizara semestralmente.

					
Sustancias Peligrosas más Comunes Manejadas por DGF (CO) IIS					
Nombre Apropriado	Clase División	Etiqueta de Riesgo	Norma que Aplica		
			Terrestre	Aérea	Marítima
Pintura (Incluye Pintura, Laca, Esmalte, Colorante, Goma Laca, Barniz, Betún, Apresto Líquido, Pulimentos y Base Líquida para Laca) Pinturas de Aluminio Líquidos Secantes para Pinturas. Alcoholes n.e.p (Alcoholes Butílicos) Extractos Saporíferos Líquidos Butirato de Etilo Etanol Extractos Aromáticos. Líquido Inflamable n.e.p	3	Líquido Inflamable	NTC 2801	Comité de Expertos en Mercancías Peligrosas de las Naciones Unidas. O.A.C.I (Organización de Aviación Civil Internacional) I.A.T.A (Asociación del Transporte Aéreo Internacional)	O.M.I (Organización Marítima Internacional)
Plaguicida Líquido, Tóxico, Inflamable, n.e.p (De punto de Inflamación de 23C o más) Furaldehidos Líquido Tóxico, Orgánico, n.e.p	6.1	Tóxico & Líquido Inflamable Tóxico	NTC 3969		
Líquido Corrosivo, ácido, orgánico, n.e.p Acumuladores Eléctricos de Electrolito Líquido Ácido. Ácido Sulfúrico con el 51% o menos de Ácido. Ácido Propiónico	8	Corrosivo	NTC 3971	Reglamentos Aeronáuticos de Colombia. Instrucciones Técnicas para el Transporte sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por vía Aérea (UAEAC OACI)	
Sustancia Peligrosa para el Medio Ambiente Sólida n.e.p Sustancia Peligrosa para el Medio Ambiente Líquida n.e.p Motores de Combustión Interna (Impulsados por Líquido Inflamable) 9L.	9	Misceláneas	NTC 3972		

NORMATIVIDAD NTC QUE APLICA DE ACUERDO A LA CLASE DE SUSTANCIA PELIGROSA PARA TRANSPORTE TERRESTRE	
CLASE	DESCRIPCIÓN
1	Corresponde a Explosivos, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3966 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
2	Corresponde a Gases Inflamables, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 2880 y la NTC 3853 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
3	Corresponde a Líquidos Inflamables cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 2801 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
4	Corresponde a Sólidos Inflamables; sustancias que presentan riesgo de combustión espontánea; sustancias que en contacto con el agua desprenden gases inflamables, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3967 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
5	Corresponde a Sustancias Comburentes y Peróxidos Orgánicos cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3968 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
6	Corresponde a Sustancias Tóxicas e Infecciosas cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3969 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
7	Corresponde a Materiales Radiactivos, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3970 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
8	Corresponde a Sustancias Corrosivas, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3971 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)
9	Corresponde a Sustancias Peligrosas Varias, cuya Norma Técnica Colombiana que la identifica y condiciona su uso y transporte es la NTC 3972 elaborada por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec)

ANEXO H
TABLA ASPECTOS AMBIENTALES
SIGNIFICATIVOS – CARGO RELACIONADO

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Adm.	Generación de Residuos de Equipos de Oficina Deteriorados.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Tonner de Impresión Deteriorado.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Cinta de Impresión Deteriorada.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Tonner de Fotocopiadora Deteriorada.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Útiles de Escritorio en Desuso.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Cafetera Deteriorada	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Baterías Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Equipos de Comunicación Deteriorados.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Fotorreceptor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	Generación de Residuos de Fusor Deteriorado (Fotocopiadora)	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Adm.	(A) Potencial Fuga de Refrigerantes	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	Personal Oficinas

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Adm.	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Personal Oficinas Jefe Salud Ocupacional.
Adm.	Generación de Residuos de Equipos de Aire Acondicionado en desuso.	Contaminación del Suelo.	Personal Oficinas
Transp.	Consumo de Combustible, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes	Agotamiento de Recursos Naturales	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	Generación de Residuos de Combustible, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes.	Contaminación del Suelo	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	Generación de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	Emisión de Gases de Combustión	Contaminación del Aire	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	Emisión de Ruido	Contaminación Sonora	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire y Suelo	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Transp.	(A) Potencial de Fuga de Combustibles, Lubricantes, Aceites, Refrigerantes.	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Jefe Administración y Compras Gerente Transporte Proveedor
Almac Registro	Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Administración
Almac Registro	Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Contaminación del Suelo	Personal Administración
Almac Registro	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Personal Administración Jefe Salud Ocupacional

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Almac.	Generación de Residuos de Equipos de oficina Deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Almacén
Almac.	Generación de Residuos Útiles de escritorio en Desuso	Contaminación del Suelo	Personal Almacén
Almac.	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Personal Almacén Jefe Salud Ocupacional
Limpieza	Generación de Residuos de Materiales de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Limpieza
Limpieza	Generación de Residuos de Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Limpieza
Limpieza	Generación de Residuos de Envases de Ambientadores	Contaminación del Suelo	Personal Limpieza
Limpieza	Generación de Residuos de Equipos de Limpieza Deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Limpieza
Limpieza	Efluentes de Agua con Detergentes y Agentes de Limpieza	Contaminación del Agua	Personal Limpieza
Limpieza	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales.	Personal Limpieza
Limpieza	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Y Suelo	Personal Limpieza Jefe Salud Ocupacional
Serv. Higiénicos	Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal Limpieza
Comedor	Generación de Residuos de Restos de Alimentos	Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras
Comedor	Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal Comedor
Comedor	Generación de Residuos de Implementos de Limpieza y Lavado deteriorados	Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras
Comedor	Generación de Residuos de Menaje Deteriorado	Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Comedor	Generación de Residuos de Envases de Alimentos (Aluminio, Plástico, Vidrio, Cartón, Icopor, etc.)	Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras
Comedor	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras Jefe Salud Ocupacional
Comedor	Emisión de Calor (Vapor)	Calentamiento Global	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras
Comedor	Equipo de Cocina en Desuso	Contaminación del Suelo	Personal Comedor Jefe de Administración y Compras
Equipos	Generación de Residuos de Montacargas Deteriorado.	Contaminación del Suelo	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Equipos	Consumo de Gas Licuado	Agotamiento de Recursos Naturales	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Equipos	Emisión de Gases de Combustión	Contaminación al Aire	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Equipos	Consumo de Combustible	Agotamiento de Recursos Naturales	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Equipos	Emisión de Ruido	Contaminación Sonora.	Jefes IIS Jefe Salud Ocupacional
Equipos	Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados.	Contaminación del Suelo	Personal IIS
Equipos	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Aire y Suelo	Jefes IIS Jefe Salud Ocupacional Personal IIS
Equipos	(A) Potencial Fuga de Combustibles, Aceites, Lubricantes.	Contaminación del Aire y Suelo	Jefes IIS Personal IIS
Equipos	(A) Potencial de Fuga de Refrigerantes	Agotamiento Capa de Ozono.	Jefes IIS Personal IIS

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Equipos	(A) Potencial de Fuga de Gas Licuado	Contaminación del Aire Contaminación del Suelo	Jefes IIS Personal IIS Jefe Salud Ocupacional
Equipos	Generación de Residuos de Gatos Mecánicos en Desuso.	Contaminación del Suelo	Personal IIS
Equipos	Generación de Residuos de Material de Manipuleo de Mercancía (Guantes, Tapabocas, Cascos, Arañas) en Desuso.	Contaminación del Suelo	Personal IIS
Equipos	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal IIS
Emb. Y Rotulado	Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada	Contaminación del Suelo. Contaminación del Agua Contaminación del Aire	Personal IIS
Emb. Y Rotulado	Generación de Residuos de Suncho en Desuso	Contaminación del Suelo.	Personal IIS
Emb. Y Rotulado	Generación de Residuos de Stickers Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Personal IIS
Emb. Y Rotulado	Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal IIS
Almac. IIS	Generación de Residuos de Mercancía Deteriorada	Contaminación del Suelo. Contaminación del Agua Contaminación del Aire	Personal IIS
Almac. IIS	Consumo de Energía Eléctrica	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal IIS
Almac. IIS	(A) Generación de Residuos de Madera Contaminada	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	Personal IIS
Almac. IIS	Generación de Residuos de Material de Embalaje en Desuso.	Contaminación del Suelo.	Personal IIS
Almac. IIS	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas.	Contaminación del Suelo.	Personal IIS

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Fumigación	Generación de Residuos de Envases de Insecticidas	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Fumigación	Generación de Residuos de Insecticidas en Desuso	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Fumigación	Generación de Residuos de Envases de raticidas	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Fumigación	Generación de Residuos de Raticidas en Desuso	Contaminación del Suelo Contaminación del Aire	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Fumigación	Generación de Residuos de Equipos de Fumigación Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Fumigación	Emisión de Fumigantes	Contaminación del Aire	Jefe IIS Jefe Salud Ocupacional
Mant. Equipos de Computo	Generación de Residuos de Equipos de Computo Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Gerente IS Jefe Administración Personal DGF
Mant. Equipos de Computo	Generación de Residuos de Repuestos y Partes Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Gerente IS Jefe Administración Personal DGF
Mant. Equipos de Computo	Consumo de Energía	Agotamiento de Recursos Naturales	Personal IS
Mant. Equipos de Computo	(A) Potencial de Incendio	Contaminación del Suelo. Contaminación del Aire	Personal IS Jefe Salud Ocupacional
Mant. Montacargas	Generación de Residuos de Repuestos Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Montacargas	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Montacargas	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	Contaminación del Suelo.	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Mant. Montacargas	Generación de Residuos de Aceite	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Montacargas	Consumo de Energía Eléctrica	<i>Agotamiento de Recursos Naturales</i>	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Estopa Contaminada	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Jabón	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefes IIS Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Filtros Deteriorados y contaminados con Aceite	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Gasolina	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Aceite	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Planta Elec.	Generación de Residuos de Líquido para Baterías	<i>Contaminación del Suelo</i> <i>Contaminación del Agua</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Motobomba	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Motobomba	Generación de Residuos de Estopa Contaminada	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Motobomba	Generación de Residuos de Jabón	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Motobomba	Generación de Residuos de Gasolina	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor

Área	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental	Cargo Relacionado
Mant. Aire Acond.	Generación de Residuos de Lanilla Contaminada	<i>Contaminación del Suelo.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Aire Acond.	Generación de Residuos de Agentes Químicos de Limpieza	<i>Contaminación del Agua.</i>	Jefe Administración y Compras Proveedor
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Pinturas y Solventes en Desuso	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Tuberías y Accesorios Deteriorados	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Techos de Icopor Deteriorados	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación Escombros	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Materiales Eléctricos Deteriorados	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Luminarias Deterioradas	<i>Contaminación del Suelo</i>	Personal Administración
Mant. Instalaciones	Generación de Residuos de Maleza de Jardinería	<i>Contaminación del Suelo</i>	Jardinero

ANEXO I

ACTUALIZACIÓN JOB DESCRIPTION
DGF (CO)

		
COMPETENCIAS AMBIENTALES		
Dirigido a:	Tema:	Propósito:
PERSONAL DGF		
Gerencias Recursos, Implementar	Sensibilización: "En Future" • Conceptos generales: medio ambiente, aspecto ambiental, impacto ambiental, aspectos. • Política QEHS • Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.	• Obtener el compromiso y la alineación con la política ambiental de la organización. • Generar conciencia sobre la importancia del cumplimiento, procedimientos generales del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.
Gerencias, Supervisores, coordinadores	Formación en requisitos del sistema de gestión ambiental: • Identificación de Aspectos Ambientales Significativos. • Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos • Controles Operacionales en DGF • Comunicaciones en lo referido a Ambiente	• Sensibilizar y entrenar en lo referido a la identificación de aspectos ambientales, evaluarlos y determinar los aspectos ambientales significativos. • Sensibilizar y entrenar en lo referido a normas legales ambientales y otros requisitos aplicables, a fin de que puedan considerarlos en el proceso de evaluación de aspectos ambientales. • Instruir acerca de cómo cumplir los requisitos, realizar los procedimientos, etc. del sistema de gestión ambiental. Comentar sobre el proceso de comunicaciones externas en lo referido a medio ambiente
Personal en General Aplicar	Sensibilización: "En Future" • Conceptos generales: medio ambiente, aspecto ambiental, impacto ambiental, aspectos. • Política QEHS • Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.	• Obtener el compromiso con la política, objetivos y las metas ambientales de la organización e impartir un sentimiento de responsabilidad individual.
	Formación sobre controles operacionales • Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding • Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia). • Funciones y responsabilidades.	• Difundir el conocimiento de los aspectos reales y potenciales relacionados o asociados con su trabajo y los beneficios ambientales de un mejor desempeño personal. • Difundir los procedimientos de control operacional y planes de emergencia, y la importancia de su cumplimiento a fin de alcanzar los objetivos y metas y de cumplir con la política ambiental. • Difundir las responsabilidades ambientales: importancia del logro de la conformidad con los requisitos del sistema de gestión ambiental; y las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

		
COMPETENCIAS AMBIENTALES		
Dirigido a:	Tema:	Propósito:
PERSONAL DGF		
Responsable de Comunicaciones Mantener	Formación en Comunicaciones Externas	Instruir acerca de cómo canalizar, documentar, responder las comunicaciones externas referentes a temas ambientales provenientes de: clientes, proveedores, contratistas, vecinos, organismos reguladores, entre otros.
Exportaciones Aéreas	Regulación de Mercancías Peligrosas IATA • Curso para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea de acuerdo a los requisitos IATA.	Está básicamente orientado a: • Aplicar correctamente las Instrucciones Técnicas para el transporte sin riesgo por vía aérea y comprender todos los aspectos legales y las responsabilidades de los agentes que participan en el transporte de mercancías peligrosas por vía aérea. • Describir los distintos tipos de embalajes, la documentación y las etiquetas / símbolos empleados en su manejo. • Verificar que todas las mercancías estén clasificadas, identificadas, embaladas, marcadas y etiquetadas apropiadamente. • Comprobar las incompatibilidades, restricciones y cuidados especiales de este tipo de mercancías aisladas o en grupos. • Describir las respuestas de emergencia en el caso de incidentes o accidentes donde concurren mercancías de este tipo durante el transporte. • Verificar que la Declaración del Expedidor de mercancías peligrosas haya sido correctamente completada por el expedidor. • Completar el conocimiento aéreo AWB de acuerdo a las normas aplicables sobre mercancías peligrosas de IATA. • Alertar acerca de las prohibiciones absolutas y las posibilidades de transporte inadvertido de mercancías peligrosas ocultas en equipajes y otros envíos de carga aérea. • Entregar a las líneas aéreas los envíos de mercancías peligrosas debidamente preparados para el transporte. • Dar indicaciones sobre la correcta manipulación y estiba.

		
COMPETENCIAS AMBIENTALES		
Dirigido a:	Tema:	Propósito:
PERSONAL DGF		
Supervisores : Almacén, Exportación aérea	Formación en Manejo de Productos Peligrosos (Almacenamiento, Transporte y Manipulación de Productos Peligrosos y Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas).	Entrenar acerca de los conceptos, tipos de productos peligrosos a fin de asegurar su manipulación segura. • Cómo manipular los productos peligrosos: Hojas de Seguridad (MSDS) del fabricante, Etiquetas • Identificación de Emergencias y Planes de Contingencia
Auditores Internos	Formación como Auditores Internos ISO 14001:2004	• Formar del equipo de auditores internos en base a los requisitos de la norma ISO 14001:2004.
Seguridad	Formación en Procedimientos de Emergencia • Uso de Extintores • Capacitación como miembro de la brigada de emergencia y evacuación	• Instruir acerca de cómo actuar en caso de emergencias que puedan tener algún impacto sobre el medio ambiente.

		COMPETENCIAS AMBIENTALES	
Dirigido a:		Tema:	Propósito:
PROVEEDORES DE SERVICIOS			
Seguridad	Sensibilización "En Future" • Política QEHS • Procedimientos de Emergencia en DGF • Controles Ambientales	Dar a conocer la iniciativa ambiental de DGF Colombia Instruir al personal de vigilancia acerca de cómo actuar en caso se presente una emergencia. Dar a conocer sus responsabilidades en los controles ambientales.	
Limpieza (de ser subcontratado)	Sensibilización "En Future" • Política QEHS • Controles Ambientales	Dar a conocer la iniciativa ambiental de DGF Colombia Instruir acerca del manejo de residuos.	
Transporte terrestre (local, nacional)	Sensibilización "En Future" Política QEHS Instrucciones de Trabajo de Manejo de Productos Peligrosos (Almacenamiento, Transporte y Manipulación de Productos Peligrosos y Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas).	Dar a conocer la iniciativa ambiental de DGF Colombia Dar a conocer los procedimientos / planes de contingencia relacionados al manejo de productos peligrosos.	
Subcontratistas del almacén IIS	Sensibilización "En Future" • Política QEHS • Instrucciones de Trabajo de Manejo de Productos Peligrosos (Almacenamiento, Transporte y Manipulación de Productos Peligrosos y Derrame de Materiales Peligrosos para Proveedores y Subcontratistas).	Dar a conocer la iniciativa ambiental de DGF Colombia Dar a conocer los procedimientos / planes de contingencia relacionados al manejo de productos peligrosos.	

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-IIS ZF/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE BODEGA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER

1. PROPOSITO DEL CARGO

Lograr la efectiva recepción, almacenamiento y entrega de mercancías y demás labores operativas relacionadas con las mismas, desarrollando estos procesos de acuerdo con las normas de seguridad establecidas por la compañía y cumpliendo con los estándares de calidad definidos por el cliente

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

RECEPCION

- Ubicar la carga correspondiente a cada distribuidor
- Recibir la carga verificando la calidad y cantidad de productos recibidos
- Ubicar la carga en las diferentes localizaciones asignadas al momento de la recepción
- Notificar inmediatamente al coordinador de las operaciones y al personal de la seguridad, o a la persona directamente responsable, la detección de cualquier anomalía evidente durante la recepción de los artículos, o en cualquier etapa del proceso.
- Mover físicamente los artículos según clasificación.
- Recibir y organizar los documentos respectivos.

INVENTARIOS

- Realizar los inventarios físicos según requisitos del cliente
- Realizar las reubicaciones de la carga de acuerdo con el movimiento que presente la bodega
- Generar reportes de movimiento de mercancía e informar a su jefe inmediato

DESPACHO:

- Alistar los pedidos para los diferentes distribuidores
- Coordinar la salida de mercancía en los transportadores autorizados
- Verificar la salida de mercancía contra ordenes de pedido
- Elaborar planilla de envío
- Relacionar entrega de Picking al auxiliar de inventarios y/o Piciz según sea el caso.
- Elaborar guía de salida
- Reimprimir Picking y asignar valor a los productos a despachar
- Verificar cantidad física entregada de acuerdo a factura, los códigos de las mercancías y el estado de las mismas.
- Prestar apoyo en la realización de cualquiera de las actividades mencionadas, tanto de despacho como de recepción.

OTROS:

- Entregar el reporte de la actividad diaria al coordinador de Bodega.
- Llevar control de novedades para productos con devolución
- Verificar físicamente productos con devolución.
- Separar y hacer entrega de documentos a encargados de PICIZ y facturación
- Generar e imprimir notas de embarque.
- Mantener en orden su área de trabajo, zonas de baños y vertieres.
- Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-IIS ZF/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE BODEGA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto: Local
- Línea de Reporte: Reporta al Líder de Operación
 - Contactos:
 - Internos: Auxiliar de Bodega, Montacarguista, auxiliar de Piciz, departamento de seguridad.
 - Externo: Facturación e inventarios del cliente.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS.

- Nivel Académico: Bachiller (Deseable). A partir del 01 de enero de 2007 mínimo tecnólogo o técnico.
- Experiencia: Experiencia en cargos similares de mínimo 6 meses, o entrenamiento dentro de la compañía de mínimo 1 año. (Aplicable a partir del 2007).
- Manejo de Office.
- Capacidad de análisis, organización.
- Buena presentación personal.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

Fecha:

(Empleado)

FILE: IIS - JD Auxiliar de Bodega (Ene 05-07)
REF: DGF/CO/UMAN 01 /FORM-01 V2.00

ESTE DOCUMENTO IMPRESO ES UNA COPIA NO CONTROLADA

© DGF USO INTERNO

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-IIS ZF/05
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE BODEGA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER
1. PROPOSITO DEL CARGO Soportar al jefe inmediato en la administración de la bodega, así como en la revisión y posterior elaboración de la facturación. De igual forma coordinar la recepción y el envío del producto según los procedimientos establecidos por DGF.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS. Organización/Estructura - Implementar y optimizar las mejoras continuas de los procesos estándares de negocio de acuerdo a los procesos corporativos definidos. - Generar junto con su jefe inmediato soluciones logísticas a los clientes potenciales y existentes. - Establecer con su jefe inmediato los recursos requeridos, equipo, transporte, para desarrollar los procesos de entrega y recepción de carga. Deberes funcionales - Organizar con efectividad el trabajo y tiempo del personal operativo - Supervisar las labores de ingreso, ubicación y egreso de carga en bodega - Contribuir con la optimización del espacio asignado en bodega - Cumplir con los requerimientos de la DIAN cuando haya lugar - Atender los requerimientos y consultas de los inspectores de aduana, así como el de los clientes. - Responsable por el manejo adecuado de las bodegas de la compañía destinadas al almacenamiento - Mantener actualizado y en permanente control el stock de inventarios - Mantener informado a su jefe inmediato sobre las novedades de la carga en bodega - Generar estadísticas de recibo y entrega de carga en bodegas - Mantener al día la información requerida ingreso y egreso de mercancía - Coordinar el ingreso de devoluciones de carga - Coordinar los ejecución de inventarios y conteos cíclicos - Supervisar las inspecciones físicas de la carga que realice las entidades competentes - Velar por la operatividad de la Bodega. Calidad y Procesos - Informar a sus superiores, personal y unidades funcionales relevantes, de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. - Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Calidad, Medio Ambiente y de Seguridad de DGF. - Conocer el manual de Calidad y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa. - Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras. - Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos de los cuales es partícipe. - En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma. - Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores. - Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal. - Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-IIS ZF/05
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE BODEGA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER
▪ Participar en las auditorias internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad. ▪ Contribuir con el cumplimiento de los procesos de seguridad de la compañía ▪ Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, velando por mejoramiento y actualización de los mismos ▪ Levantar, analizar y tomar acciones de mejora sobre los indicadores de cada Bodega. ▪ Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente			
3. NATURALEZA Y ALCANCE ▪ Contexto: Local ▪ Línea de Reporte: Reporta al Líder de Operación ▪ Personas a su cargo: Auxiliares de Bodega y Montacarguistas ▪ Contactos: - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos. - Externos: Se relaciona con clientes, transportistas y proveedores			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS. ▪ Nivel Académico: Técnico o Universitario en Ingeniería Industrial, Profesional en Comercio Exterior, Administración de Empresas , carreras afines o una experiencia equiparable de mínimo 2 años en cargos similares o en la compañía. ▪ Experiencia mínima de 2 años en cargos similares o ascenso dentro de la empresa. ▪ Habilidad para el manejo de personal, liderazgo y trabajo en equipo. ▪ Habilidad para mantener relaciones interpersonales. ▪ Capacidad para trabajar bajo presión. ▪ Iniciativa. ▪ Habilidad para la toma de decisiones. ▪ Capacidad analítica, juicio y solución de problemas. ▪ Orientado al servicio y al logro de resultados.			
5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO ▪ Inducción de la Compañía, Políticas y normas. ▪ Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado. ▪ Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo. ▪ Entrenamiento en las diferentes operaciones de Zona Franca y en los diferentes productos manejados. ▪ Conocimiento en los programas manejados en Zona Franca necesarios para la realización de sus actividades. ▪ Formación en requisitos del sistema de gestión ambiental: • Identificación de Aspectos Ambientales Significativos. • Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos • Comunicaciones en lo referido a Ambiente ▪ Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”: ▪ Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. ▪ Política QEHS			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-IIS ZF/05
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 3 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE BODEGA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER

- Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-IIS ZF/06
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	LIDER DE OPERACION	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER
1. PROPOSITO DEL CARGO Planear, organizar, dirigir y controlar la efectiva recepción, almacenamiento y entrega de las mercancías nacionalizadas y sin nacionalizar; así mismo es responsable del personal del área y demás labores administrativas, desarrollando estos procesos de acuerdo a los objetivos y políticas establecidas por la compañía y estándares de calidad			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS - Desarrollo organizativo - Evaluar y coordinar propuestas de mejoras de procesos. Finanzas - Participar en el proceso anual del presupuesto de IS en su unidad de negocio y en el monitoreo actual de los gastos. - Suministrar la información concerniente al presupuesto anual de su área. Velar por su cumplimiento - Revisar y aprobar las facturas de los proveedores Organización/Estructura - Definir, implementar y optimizar las mejoras continuas de los procesos estándares de negocio de acuerdo a los procesos corporativos definidos. - Generar junto con su jefe inmediato soluciones logísticas a los clientes potenciales y existentes. Deberes funcionales - Asegurar los procesos de planeación, programación y ejecución de las operaciones en las diferentes bodegas. - Simplificar los procesos y las operaciones mediante el análisis de valor agregado y desarrollo de sistemas. - Autorizar la ejecución de los ajustes de inventarios con sus respectivos soportes en el sistema LWMS e informar de los mismos a su jefe inmediato. - Apoyar el análisis y solución de los problemas de abastecimiento y servicio al cliente - Costear las operaciones de warehouse - Presentar los P&G por cliente, por bodega. - Elaborar las estadísticas de los KPI's, velar por su cumplimiento - Velar por la optimización del espacio asignado en bodega - Cumplir con los requerimientos de la DIAN (en caso de requerirlo) - Atender los requerimientos y consultas de los clientes - Mantener relaciones de colaboración entre clientes y proveedores - Mantener informado a su jefe inmediato sobre los resultados de su gestión - Informar a la DIAN las mercancías en estado de abandono(en caso de ser el depósito aduanero) Calidad y Procesos - Informar a sus superiores, personal y unidades funcionales relevantes, de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. - Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad de DGF. - Conocer el manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa. - Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras. - Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los cuales es partícipe.			

	JOB DESCRIPTION	CÓDIGO	DGF/CO/JD-IIS ZF/06
		VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS	FECHA:	5/Ene/2007
		PÁGINA:	2 de 3
POSITION TITLE	LIDER DE OPERACION	HEAD OF DEPARMENT	IIS MANGER

- En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma.
- Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores.
- Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal.
- Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo.
- Participar en las auditorias internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.
- Contribuir con el cumplimiento de los procesos de seguridad de la compañía
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, velando por mejoramiento y actualización de los mismos.
- Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente.
- Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto: Local
- Línea de reporte
 - Reporta al IIS Manager
 - Personas a su cargo: Coordinadores de operación, Auxiliares de inventarios y Auxiliares de Piciz.
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos.
 - Externos: Con clientes y proveedores.
- Toma de decisiones.
 - Se requiere que participe y consulte acerca de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad.
- Planificación y Organización
 - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa.
 - De impacto medio para la gestión de la Organización.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS.

- Nivel Académico: Profesional Universitario o estudiante de Ingeniería Industrial, Comercio Exterior, Administración de Empresas , carreras afines o su equivalencia en tiempo 2 años de experiencia en cargos similares o crecimiento dentro de la compañía.
- Experiencia mínima de 2 años en cargos similares.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidad para mantener relaciones interpersonales.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Liderazgo, iniciativa.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Facilidad de comunicación y negociación.
- Capacidad analítica, y de solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-IIS ZF/06
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA:	5/Ene/2007
			PÁGINA:	3 de 3
POSITION TITLE	LIDER DE OPERACION	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER	

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
 - Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
 - Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
 - Entrenamiento en las diferentes operaciones de Zona Franca y en los diferentes productos manejados.
 - Conocimiento en los programas manejados en Zona Franca necesarios para la realización de sus actividades.
 - Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
 - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
 - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos
 - Controles Operacionales en DGF
- Comunicaciones en lo referido a Ambiente.

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-IIS ZF/01
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE INVENTARIOS	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER

1. PROPOSITO DEL CARGO

Velar por el mantenimiento y actualización del sistema de inventarios en el cuál se basa la operación logística

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

- Ingreso de la mercancía en el sistema de inventarios que aplique.
- Archivo de la documentación que soporte el ingreso de las mercancías al sistema.
- Realizar y mantener actualizadas las transacciones que requiera los diferentes estatus de productos en el sistema.
- Elaborar e imprimir picking.
- Impresión de facturas y/o documento de soporte para despacho, en los casos requeridos.
- Información constante de los movimientos realizados al auxiliar de Piciz.
- Información constante de los movimientos realizados al homologado designado por el cliente.
- Archivo de todo lo relacionado con los despachos.
- Generación y control de los inventarios cíclicos correspondientes a cada operación.
- Organización de los inventarios a final del año (wall to wall).
- Levantar y publicar los indicadores de gestión correspondientes a sus actividades.
- Mantener en orden su área de trabajo, zona de baño y vertieres.
- Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto: Local
- Línea de Reporte: Reporta al Líder de Operación
- Contactos:
 - Internos: Auxiliar de Bodega, Montacarguista, auxiliar de Piciz, departamento de seguridad.
 - Externo: Facturación e inventarios del cliente.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS.

- Nivel Académico: Bachiller (Deseable). A partir del 01 de enero de 2007 mínimo tecnólogo o técnico.
- Experiencia: Experiencia en cargos similares de mínimo 6 meses, o entrenamiento dentro de la compañía de mínimo 1 año. (Aplicable a partir del 2007).
- Manejo de Office.
- Capacidad de análisis, organización.
- Buena presentación personal.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-IIS ZF/01
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA:	5/Ene/2007
			PÁGINA:	2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE INVENTARIOS	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER	

- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma: _____ Fecha: _____
 (Empleado)

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-IIS ZF/04
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE PICIZ	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER
1. PROPOSITO DEL CARGO Velar por el mantenimiento y actualización del sistema Piciz en el cuál se basa la operación logística.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS - Revisar y monitorear el estatus de nacionalización de la mercancía que llega a Zona Franca ya sea por documentos o por Siglo XXI para trámite en Piciz. - Ingreso de la mercancía en el sistema Piciz de acuerdo al Estatus encontrado. - Cambiar el estatus en Piciz cuando el cliente lo requiere en caso de ser nacionalizada la mercancía en Zona Franca. - Archivo de la documentación que soporte el ingreso de las mercancías al sistema. - Actualizar de acuerdo con la operación los saldos en Piciz. - Información constante de los movimientos realizados en Piciz al usuario operador, a través de los formularios o documentos que genera el sistema. - Archivo de todo lo relacionado con los movimientos de mercancía. - Organización de los inventarios a final del año aleatoriamente solicitados por el usuario operador. - Tener constante comunicación con el Implant del usuario operador. - Mantener en orden su área de trabajo, zona de baño y vestieres. - Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto: Local - Línea de Reporte: Reporta al Líder de Operación - Contactos: - Internos: Auxiliar de Bodega, Montacarguista, auxiliar de Piciz, departamento de seguridad. - Externo: Implant (Zona Franca), personal de la SIA y el cliente			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS. - Nivel Académico: Bachiller (Deseable). A partir del 01 de enero de 2007 mínimo tecnólogo o técnico. - Experiencia: Experiencia en cargos similares de mínimo 6 meses, o entrenamiento dentro de la compañía de mínimo 1 año. (Aplicable a partir del 2007). - Manejo de Office y manejo de Piciz. - Capacidad de análisis, organización. - Buena presentación personal.			
5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO - Inducción de la Compañía, Políticas y normas. - Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado. - Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo. - Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo. - Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future": - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. - Política QEHS - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-IIS ZF/04
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA:	5/Ene/2007
			PÁGINA:	2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE PICIZ	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER	

- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-IIS ZF/02
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA:	5/Ene/2007
			PÁGINA:	1 de 2
POSITION TITLE	MONTACARGUISTA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER	

1. PROPOSITO DEL CARGO

Lograr la efectiva recepción, almacenamiento y entrega de mercancías y demás labores operativas relacionadas con las mismas, desarrollando estos procesos de acuerdo con las normas de seguridad establecidas por la compañía y cumpliendo con los estándares de calidad definidos por el cliente

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

RECEPCION

- Ubicar la carga correspondiente a cada distribuidor, con el montacargas asignado.
- Recibir la carga verificando la calidad y cantidad de productos recibidos
- Ubicar la carga en las diferentes localizaciones asignadas al momento de la recepción
- Notificar inmediatamente al coordinador de las operaciones y al personal de la seguridad, o a la persona directamente responsable, la detección de cualquier anomalía evidente durante la recepción de los artículos, o en cualquier etapa del proceso.
- Mover físicamente los artículos según clasificación.
- Recibir y organizar los documentos respectivos, cuando el proceso lo requiera.

INVENTARIOS

- Realizar los inventarios físicos según requisitos del cliente
- Realizar las reubicaciones de la carga de acuerdo con el movimiento que presente la bodega
- Generar reportes de movimiento de mercancía e informar a su jefe inmediato

DESPACHO:

- Realizar el soporte en el alistamiento de pedidos.
- Relacionar entrega de picking al auxiliar de inventarios y/o Piciz según sea el caso.
- Verificar cantidad física entregada de acuerdo a factura, los códigos de las mercancías y el estado de las mismas.
- Prestar apoyo en la realización de cualquiera de las actividades mencionadas, tanto de despacho como de recepción.

OTROS:

- Llevar control de novedades para productos con devolución
- Mantener en orden su área de trabajo, zonas de baños y vestieres.
- Llevar el Check list para el mantenimiento preventivo y correctivo del equipo asignado.
- Cumplir con los lineamientos de Calidad y Medio Ambiente.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto: Local
- Línea de Reporte: Reporta al Coordinador de Bodega
- Contactos:
 - Internos: Auxiliar de Bodega, de Inventarios, Auxiliar de Piciz, Coordinador de Bodega
 - Externo:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-IIS ZF/02
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	SERVICIOS INTEGRALES INTERCONTINENTALES IIS		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	MONTACARGUISTA	HEAD OF DEPARTMENT	IIS MANGER

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIAS.

- Nivel Académico: Bachiller (Deseable) A partir del 01 de enero de 2007, Bachiller obligatorio
- Conocimientos en Manejo de Sustancias Peligrosas y Procedimientos ante situaciones de emergencia por posibles derrames de Sustancias.
- Experiencia: No requiere experiencia en el cargo.
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Dinámico, Proactivo, responsable y organizado.
- Buena presentación personal.

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el Montacargas asignado.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/02
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	JEFE DEL FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

1. PROPÓSITO DEL CARGO

Establecer las directrices para el control y seguimiento a la contabilidad del file con el propósito de garantizar la adecuada contabilización de ingresos y costos de cada file, con el fin que aseguren la razonabilidad del Gross Profit para cada producto y por Compañía a Nivel Nacional.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

Aplica para AFR-OFR-DOM-CDZ-IIS

- Asistir al Departamento Operativo en el proceso de análisis en los ingresos, Costos y GP de cada producto.
- Realizar seguimiento a la calidad del cierre de file y al cumplimiento de directrices corporativas para el cierre de files.
- Identificar variaciones inusuales en cada producto e informar antes del cierre a los departamentos operativos.
- Realizar seguimiento diario a los analistas del File Accounting sobre los reportes de Ingresos, costos y GP
- Calcular mensualmente Provisión y Diferido en DCM.
- Realizar soporte al Departamento de Controlling.
- Brindar soporte del sistema JBA y DCM a todas las Sucursales.
- Informar a al CFO de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad en temas de GP.
- Súper user de DCM

Reporte y análisis al Gerente Financiero y Administrativo :

- Files con perdida: GP negativo
- Files por encima o por debajo del % de GP presupuestado
- Avance de cumplimiento en la meta de cierre de files
- File con costos y cero ingresos: Files pendientes de facturar
- File con ingreso y cero costo: Costos sin registrar
- Files cero costos cero ingresos
- Validación del valor facturado: Que todos los ítem de las operaciones estén facturados correctamente
- Verificación de la adecuada causación de la totalidad de los costos de la operación.
- Provisión Recon JBA vs CREST
- Diferido Recon JBA vs CREST
- Reporte de estadísticas mensual para CREST
- Reporte de GP por producto mensual para CREST
- Análisis mensual de variaciones de Ingresos, Costos, GP y estadísticas para MMR por producto

Análisis de :

- Conciliación de JBA vs GL cuentas de ALOC (que afectan File)
- Reporte y Análisis de CTXCT Mensual
- Reporte de Customer Sales Files Clientes MNC/GCS mensual

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/02
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 3
POSITION TITLE	JEFE DEL FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
Calidad y Procesos - Informar a sus superiores, personal y unidades funcionales relevantes, de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. - Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad de DGF. - Conocer el manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa. - Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras. - Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos de los cuales es partícipe. - En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma. - Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores. - Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal. - Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo. - Participar en las auditorias internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente. - Mantener y archivar los registros que se definen en los documentos - Contribuir con el cumplimiento de los procesos de seguridad de la compañía - Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, velando por mejoramiento y actualización de los mismos. - Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente. - Cumplir y hacer cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
2 NATURALEZA Y ALCANCE ▪ Contexto - Nacional ▪ Línea de reporte - Reporta a la Gerencia Financiera y Administrativa. - Numero de Personas a su Cargo : 9 ▪ Contactos - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos. - Externos: proveedores de Costos. ▪ Toma de decisiones. - Se requiere que participe y consulte acerca de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. ▪ Planificación y Organización - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa. De impacto medio para la gestión de la Organización.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-FICO/02
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA:	5/Ene/2007
			PÁGINA:	3 de 3
POSITION TITLE	JEFE DEL FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico Profesional en Contaduría Pública o su equivalente en experiencia.
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- Manejo del Idioma Ingles : Deseable
- Capacidad Analítica, juicio y solución de problemas
- Manejo de micros (Office) y sistemas internos de control corporativo.
- Conocimientos Administrativos de Control e indicadores.
- Habilidad para el manejo de personal
- Habilidad para mantener relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar bajo presión, adaptación y trabajo en equipo
- Liderazgo, iniciativa.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Dinámico , proactivo, colaborador , responsable, comunicativo, organizado y metódico en el trabajo
- Facilidad de comunicación y negociación.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
 - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
 - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos
 - Controles Operacionales en DGF
 - Comunicaciones en lo referido a Ambiente.

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

Fecha:

(Empleado)

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
1. PROPÓSITO DEL CARGO Realizar seguimiento a la contabilidad del file garantizando la adecuada contabilización de ingresos y costos por cada file; con el fin que aseguren la razonabilidad del Gross Profit para cada producto Asigando.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS Aplica para AFR-OFR-DOM-CDZ-IIS - Realizar seguimiento a la calidad del cierre de file y al cumplimiento de directrices corporativas para cierre de files. - Identificar variaciones inusuales en cada producto e informar antes del cierre a los departamentos operativos - Realizar el análisis semanal de los files sin facturar - Realizar el soporte diario y el análisis semanal del Gross Profit a las Sucursales. - Informa al Jefe de la Contabilidad del File hechos importantes de su área de responsabilidad en temas del GP - Realizar apertura y cierre de files. - Brindar soporte del sistema JBA y DCM a todas las Sucursales. - Contabilización de Provisión y Diferido mensual - Apoyo a sucursales en el cierre mensual Reportes al Jefe del File Accounting : - Reporte y análisis de Files con perdida: GP negativo - Reporte y análisis de Files por encima o por debajo del % de GP presupuestado - Validación del valor facturado: Que todos los ítems de la operaciones estén facturados correctamente - Reporte y análisis de File con costos y cero ingresos: Files pendientes de facturar - Reporte y análisis de File con ingreso y cero costo: Costos sin registrar - Reporte de Files cero costos cero ingresos - Reportes semanal de Seguimiento y Control de Guías a Nivel Nacional - Conciliación de JBA vs GL cuentas de ALOC (que afectan File) - Reporte y Análisis de CTXCT Mensual - Reporte de Customer Sales Files Clientes MNC/GCS mensual - Conciliación Formularios CDZ - Conciliación Depósitos de Contenedor CDZ - Reporte de estadísticas mensual - Reporte de GP por producto mensual - Análisis mensual de variaciones de Ingresos, Costos, GP y estadísticas para MMR por producto. Calidad y Procesos - Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores. - Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal. - Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo. - Participar en las auditorias internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente. - Mantener y archivar los registros que se definen en los documentos.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

- Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente.
- Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - Nacional
- Línea de reporte
 - Reporta al Jefe de File Accounting.
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos.
- Planificación y Organización
 - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa.

De impacto medio para la gestión de la Organización.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Técnico en contabilidad o su equivalente en experiencia.
- Experiencia mínima de 1 años en cargos similares.
- Capacidad Analítica, juicio y solución de problemas
- Manejo de micros (Office) y sistemas internos de control corporativo.
- Habilidad para mantener relaciones interpersonales
- Capacidad para trabajar bajo presión, adaptación y trabajo en equipo
- Iniciativa.
- Dinámico , proactivo, colaborador , responsable, comunicativo, organizado y metódico en el trabajo
- Facilidad de comunicación y negociación.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
 - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
 - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos
 - Controles Operacionales en DGF
 - Comunicaciones en lo referido a Ambiente.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 5/Ene/2007
			PÁGINA: 3 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA FILE ACCOUNTING	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

Fecha:

(Empleado)

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/06
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	CONTADOR	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
1. PROPÓSITO DEL CARGO Responsible del manejo contable y tributario de las operaciones del grupo Global Forwarding, y que estas cumplan con los requerimientos normativos que rigen en Colombia.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS - Reporte mensual de Estados Financieros al CFO - Coordinar las auditorias externas e internas del grupo - Coordinar los informes y requerimientos que solicitan las entidades Gubernamentales. - Coordinar a todo el equipo de contabilidad, y velar que cumplan sus funciones de manera adecuada y correcta para que no se vea afectado ningún área a la cual se da soporte - Cumplir con las fechas establecidas para el cierre mensual, haciendo entrega de la información de manera oportuna a contraloría. - Coordinar la parte tributaria y fiscal del grupo Global Forwarding. - Atender a los entes externos en lo referente a las solicitudes del área contable y tributaria. - Cumplir y hacer cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Nacional - Línea de reporte - Reporta a la Gerencia Financiera y Administrativa. - Contactos - Internos: Todas las áreas. - Externos: Entes gubernamentales, entidades externas - Toma de decisiones. - Se requiere que posea habilidad y capacidad para la toma de decisiones.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Contador titulado - Experiencia : 5 años mínimo - Manejo del Idioma Ingles. - Habilidad para el manejo de personal y trabajo en equipo. - Habilidad para mantener relaciones interpersonales. - Capacidad para trabajar bajo presión. - Liderazgo, iniciativa. - Habilidad para la toma de decisiones. - Facilidad de comunicación y negociación. - Organizado y metódico en el trabajo. - Capacidad analítica, juicio y solución de problemas. - Orientado a la calidad de servicio y al logro.			
5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO. - Inducción de la Compañía, Políticas y normas. - Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado. - Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO: DGF/CO/JD-FICO/06
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	CONTADOR	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA

- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - **Funciones y responsabilidades**

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/11
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA DE CARTERA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFE DE CREDITO Y CARTERA

1. PROPÓSITO DEL CARGO

Garantizar y optimizar el recaudo de la cartera asignada, realizando la conciliación pertinente según sea el caso, orientada a resolver inconvenientes relacionados con soportes adicionales solicitados por el cliente externo para generar el pago.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

Generación de recaudo proyectado

- Revisar de acuerdo a los días de pago informados por los clientes y los vencimientos de la cartera respectiva, el recaudo proyectado con frecuencia diaria, a fin de incluir el mismo dentro del consolidado nacional.

Gestión de Cobro

- Considerando la generación de recaudo proyectado, realizar la labor de contacto telefónico, con el fin de confirmar al porcentaje máximo los pagos que se encuentran con posibilidad de programación dentro de la operación de recaudo.
- Programación y reporte de recaudo diario y comunicados a los clientes, al Área de Correspondencia
- De acuerdo a los perfiles de los clientes y los vencimientos de la cartera de los mismos, generar con frecuencia diaria la generación de comunicados y/o campañas extraordinarias según sea el caso para su entrega al Jefe de Cartera, en los tiempos establecidos.
- Construir con frecuencia semanal, para entrega en los tiempos establecidos, la identificación y actualización de los casos críticos de cobro y de los requerimientos pendientes del Área de Facturación, para validación en el Comité de Cartera con Gerencia Financiera.
- Informar al Jefe de Cartera con la inmediatez debida, de acuerdo al monitoreo y análisis de la cartera asignada, casos de especial seguimiento y análisis de seguridad.
- Solución de inconvenientes presentados dentro de la cartera asignada para obtener el recaudo oportuno, según sea el caso de clientes internos o externos.
- Conciliar la cuenta de acuerdo al vencimiento, con el fin de solucionar inconvenientes identificados que se encuentren afectando el pago corriente.
- Actualización de las bases de datos de los clientes asignados con el fin de mantener un gestor de cobro óptimo, que soporte a la vez un historial de recaudo para la toma de decisiones.
- Entrega de casos para cobro jurídico, con los soportes debidos, para validación en Comité de Cartera.
- Actualizar con la oportunidad debida el archivo individual de los clientes y brindar respuesta a los requerimientos efectuados por los mismos, de acuerdo a la carpeta de crédito y cartera existente.
- Revisar, de acuerdo al recaudo efectuado el día anterior, los pagos que no se recaudaron por parte del Área de Correspondencia y clasificarlo como novedad, a fin de reprogramarlo nuevamente con el cliente, e informar y relacionar las novedades diarias que se presenten.
- Informar al Jefe de Cartera con la inmediatez debida para validar la posibilidad de acuerdos de pago que se presenten.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/11
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA DE CARTERA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFE DE CREDITO Y CARTERA
Generación de Ajustes - Realizar la contabilización de los saldos a favor que se presenten, previo análisis de la cuenta del cliente, con el fin de efectuar y registrar en el Área de Contabilidad la devolución del mismo. - Efectuar los ajustes por mayor o menor valor consignado (que de acuerdo a la directriz existe autorización De registrar es decir hasta \$5.000, se considera, el nivel de autorización permitido para este cargo). Generación de reportes - Informe de Recaudo proyectado, de acuerdo a los vencimientos y cartera asignada. Diario - Requerimientos de Facturación Semanal - Casos Críticos. Semanal - Políticas de pago. Mensual Calidad y Procesos - Informar al Jefe de Cartera, hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. - Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos Sistema de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad de DGF. - Conocer el manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa. - Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras. - Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos de los cuales es participe. - En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma por medio del formato de Reporte de Irregularidad. - Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores. - Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal. - Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo. - Participar en las auditorías internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente. - Mantener y archivar los registros que se definen en los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente. - Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente - Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3.NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Bogota - Línea de reporte - Reporta al Jefe de Crédito y Cartera - Contactos - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos. - Externos: Con clientes			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/11
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 3 de 3
POSITION TITLE	ANALISTA DE CARTERA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFE DE CREDITO Y CARTERA
- Planificación y Organización - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades con base a las necesidades de la empresa. De impacto medio para la gestión de la Organización.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Profesional en Contaduría Pública, administración, Economista o carreras afines o su equivalencia en experiencia. - Experiencia mínima de 2 años. - Manejo del idioma Inglés (Deseable). - Habilidad para trabajo en equipo. - Habilidad para mantener relaciones interpersonales con las empresas clientes. - Capacidad para trabajar bajo presión. - Habilidad para la toma de decisiones, en conjunto con la Jefatura. - Facilidad de comunicación y negociación. - Organizado y metódico en el trabajo. - Capacidad analítica, juicio y solución de problemas. - Orientado a la calidad de servicio y al logro.			
5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO - Inducción de la Compañía, Políticas y normas. - Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado. - Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo. - Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future": - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. - Política QEHS - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente. - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos. - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos - Controles Operacionales en DGF - Comunicaciones en lo referido a Ambiente.			

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/05
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE IMPUESTOS	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR

1. PROPÓSITO DEL CARGO

Cumplir con las obligaciones fiscales tanto formales, como de cumplimiento, inherentes al desarrollo del objeto social de la empresa, así como sugerir aspectos de mejora en pro de los beneficios fiscales.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

Análisis de cifras

- Verificar los valores a ser reportados por cada una de las declaraciones tributarias
- Retroalimentar a la dirección, sobre incongruencia de cifras producto de errores en digitación o parametrizaciones del sistema.

Elaboración de declaraciones

- Con base en los cierres mensuales se procede a elaborar los formularios del ámbito nacional y por cada uno de los municipios donde se realizan operaciones, por las cuatro compañías del grupo, de acuerdo a la periodicidad de los tributos y dentro de las fechas establecidas.
- Producto de lo anterior se coordina con la revisoría fiscal la revisión de los formularios
- Transmisión electrónica de las declaraciones.
- Remisión de los formularios a los distintos municipios, para su presentación y pago

Atención de Requerimientos

- Se atienden todos los requerimientos de los organismos de control propios del área, dentro de los plazos establecidos, documentando y coordinando las respuestas correspondientes, para ser sometidas a la revisoría fiscal, cuando a ello hubiere lugar.
- Se atienden las visitas de los funcionarios de la DIAN, con los criterios de prudencia y oportunidad en los comentarios, tendiente a minimizar impactos que se puedan observar y presentar.
- Producto de lo anterior sugiere los correctivos para subsanar inconsistencias y minimizar riesgos.
- En desarrollo del ejercicio se atienden consultas propias de la operación, de cada una de las empresas, teniendo como preámbulo la normatividad nacional

Finanzas

- Informar a tesorería los montos a cancelar por cada una de las obligaciones, para que coordinen la consecución de los recursos financieros correspondientes.
- Mantener los libros oficiales al día, previa aprobación por parte de la dirección de las cifras del cierre.

Deberes funcionales

- Coordinar con la Revisoría Fiscal las visitas de certificación de operaciones de Mandato, tanto como la elaboración de certificaciones especiales para participación en licitaciones.

Calidad y Procesos

- Informar a sus superiores, personal y unidades funcionales relevantes, de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad.
- Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad de DGF.
- Conocer el manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa.
- Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/05
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE IMPUESTOS	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR

- Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos de los cuales es partícipe.
- En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma.
- Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores.
- Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal.
- Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo.
- Participar en las auditorías internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.
- Contribuir con el cumplimiento de los procesos de seguridad de la compañía
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, velando por mejoramiento y actualización de los mismos.
- Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente.
- Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - Nacional
- Línea de reporte
 - Reporta al Contador.
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos.
 - Externos: Con clientes y proveedores.
- Planificación y Organización
 - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Profesional Universitario en Contaduría Pública, preferiblemente con especialización en Impuestos.
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- Amplio conocimiento del Estatuto Tributario, código de comercio y Acuerdos municipales.
- Manejo de micros (Office) y sistemas internos de control corporativo.
- Conocimientos Administrativos de Control.
- Habilidad para mantener relaciones interpersonales con las empresas clientes.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Liderazgo, iniciativa.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-FICO/05
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	3 de 3
POSITION TITLE	COORDINADOR DE IMPUESTOS	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR	

- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
 - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
 - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos
 - Controles Operacionales en DGF
 - Comunicaciones en lo referido a Ambiente

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/08
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	ANALISTA DE CONTABILIDAD	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR
1. PROPÓSITO DEL CARGO Analizar el movimiento contable de las compañías del grupo con el fin de depurar las cuentas y disminuir el margen de error que se pueda presentar en la contabilidad; y efectuar conciliaciones de las cuentas de balance.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS - Realizar mensualmente las conciliaciones de las cuentas de inversiones, anticipos, activos fijos, diferidos, nomina, provisiones, patrimonio, ajustes por inflación, depreciaciones y amortizaciones. - Realizar el respectivo análisis de estas cuentas detallando el movimiento y los datos básicos con sus respectivos soportes. - Cumplir con las fechas establecidas para el cierre contable y revisar las cuentas de las compañías antes de que se realice el cierre con el fin de realizar los ajustes necesarios. - Realizar actividades adicionales requeridas. Como estados financieros intermedios, suministro de información contable específica, detalle de cuentas adicionales, informes especiales para el cierre contable y demás información solicitada. - Preparación de la información para la presentación de reportes e informes de manera veraz y confiable. - Soporte para las auditorias internas y externas suministrando la información y la documentación requerida por los auditores. - Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Nacional - Línea de reporte - Reporta al contador - Contactos - Internos: todas las áreas - Externos: Entidades de auditorias externas - Toma de decisiones. - Se requiere que participe, consulte y aporte hechos de importancia dentro del área involucrada. - Planificación y Organización - Organizar el proceso de trabajo y dar prioridad a las Empresas que manejan mayor volumen de información, seguido de las demás.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Contador titulado o su equivalente en experiencia. - Experiencia : 2 años mínimo - Habilidad para el manejo de personal y trabajo en equipo. - Habilidad para mantener relaciones interpersonales. - Capacidad para trabajar bajo presión. - Iniciativa. - Facilidad de comunicación y negociación. - Organizado y metódico en el trabajo. - Capacidad analítica, juicio y solución de problemas. - Orientado a la calidad de servicio y al logro.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/08
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	ANALISTA DE CONTABILIDAD	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR

Tener el desarrollo profesional para la realización de las funciones requeridas para el cargo de analista y el manejo de las cuentas en general con conocimientos en auditoria y control interno. Manejo de Excel, hojas de calculo y sistemas contables.
Capacidad de análisis y respuesta de manera oportuna y coherente.

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-FICO/10
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	1 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE DE BANCOS	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR	

1. PROPÓSITO DEL CARGO
Administrar la información sobre conciliaciones bancarias de todo el grupo, y la conciliación de las cajas.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS
Deberes funcionales

- Presentar de manera mensual al Contador, todo el tema relacionado con las conciliaciones bancarias.
- Tener toda la información bancaria y contable de manera mensual para los respectivos informes.
- Analizar y depurar cada una de las partidas que se reflejan en la conciliación mensualmente con base en soportes físicos, información contable y reportes bancarios.
- Participar, sugerir y suministrar información de cómo mejorar respecto a la información registrada.

Calidad y Procesos

- Informar al Contador, tesorería y cartera de hechos importantes dentro del área de finanzas.
- Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores.
- Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3.NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - Nacional
- Línea de reporte
 - Reporta al contador
- Contactos
 - Internos: Área de tesorería, cartera, contabilidad y archivo.
 - Externos: Bancos.
- Toma de decisiones.
 - Se requiere que participe, consulte y aporte hechos de importancia dentro del área involucrada.
- Planificación y Organización
 - Organizar el proceso de trabajo y dar prioridad a las Empresas que manejan mayor volumen de información, seguido de las demás.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Técnico en contabilidad o su equivalente en experiencia.
- Experiencia: 2 años en cargos similares.
- Manejo de micros (Office) y sistemas internos de control corporativo.
- Habilidad para el manejo de personal y trabajo en equipo.
- Habilidad para mantener relaciones interpersonales con las empresas clientes.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Iniciativa.
- Facilidad de comunicación.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/10
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE DE BANCOS	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/01
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE CONTABLE/FINANCIERO	HEAD OF DEPARTMENT	JEFE DE FACTURACIÓN
1. PROPÓSITO DEL CARGO Registrar, controlar y verificar el proceso de costos Intercompany, elaborar la facturación de Bodega Nacional y Depósito Aduanero			
2. RESPONSABILIDADES BÁSICAS - Recibir cobros del exterior (Hawbs) y Facturas del Exterior por parte de Operaciones (a nivel Nacional). - Revisión de la información en el sistema de las guías para poder trasladar costos. - Trasladar costos automático – modulo IC sistema JBA. - Contabilizar manualmente las Hawbs que no estén bien revisadas y las facturas que corresponden a carga seca, perecederos o las exportaciones. - Verificar la información de los costos Intercompany pendientes por registrar. - Solicitar reapertura de Guías cerradas para registra los costos pendientes. - Solicitar copias de facturas en casos especiales. - Facturación Depósito Aduanero (distribución) - Facturación Bodega Nacional (bodegajes, manejo, distribución). - Llamar a clientes para envío de Facturas. Calidad y Procesos - Asistir al super user del sistema JBA. - Asistir al área de Intercompany. - Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal. - Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo. - Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Nacional - Línea de reporte - Jefe de Intercompany y Jefe de Facturación. - Contactos - Internos: Con las áreas Operativas. - Externos: Con clientes. - Planificación y Organización - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa. De impacto medio para la gestión de la Organización.			
6. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Técnico en contabilidad o afines o su equivalencia en experiencia. - Experiencia mínima de 2 años en cargos similares. - Manejo del idioma Inglés: Deseable - Manejo de micros (Office). - Conocimientos Administrativos de Control. - Habilidad para el manejo de personal y trabajo en equipo. - Habilidad para mantener relaciones interpersonales con las empresas clientes. - Capacidad para trabajar bajo presión. - Iniciativa.			

		JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-FICO/01
				VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO			FECHA:	9/Ene/2007
				PÁGINA:	2 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE CONTABLE/FINANCIERO	HEAD OF DEPARTMENT	JEFE DE FACTURACIÓN		

- Facilidad de comunicación y negociación.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades.

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-FICO/07
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE TESORERÍA	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA	

1. PROPÓSITO DEL CARGO
 Registrar y actualizar las tasas de cambio manejadas por la Compañía, al igual que garantizar la efectiva realización de transferencias a proveedores o empleados.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS
Deberes funcionales

- Actualización de monedas en el sistema JBA en forma diaria y semanal.
- Preparación y registro en JBA de las cartas financieras que se realizan en Bogotá.
- Registro en JBA de las transferencias hechas por los clientes en el banco Citibank.
- Transmisión de pagos de nómina por transferencia.
- Transmisión de pago de Vuces, Tributos e Invimas.
- Transmisión de pagos de tributos de la SIA.
- Transmisión de pago por transferencia a proveedores.
- Inscripción de cuentas de nómina.
- Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - Nacional
- Línea de reporte
 - Reporta al Coordinador de Tesorería.
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos.
 - Externos: Con entidades financieras, clientes y proveedores.
- Planificación y Organización
 - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades en base a las necesidades de la empresa.
 - De impacto alto para la gestión de la Organización.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Estudios a nivel tecnólogo o su equivalente en experiencia.
- Experiencia mínima de 1 año en cargos similares.
- Manejo de Microsoft (Office).
- Experiencia en el manejo de relaciones con entidades financieras.
- Capacidad para solución de problemas que requieran cálculos y uso de operaciones matemáticas.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Liderazgo, iniciativa.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Facilidad de comunicación y negociación.
- Organizado y metódico en el trabajo.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/07
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE TESORERÍA	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA

▪ Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo. ▪ Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”: ▪ Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. ▪ Política QEHS ▪ Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente. ▪ Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente: ▪ Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding ▪ Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia). ▪ Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma: _____ Fecha: _____
(Empleado)

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/09
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE RECAUDOS	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA
1. PROPÓSITO DEL CARGO Garantizar el adecuado registro de los ingresos de efectivo a las compañías del Grupo DGF y el manejo adecuado de los soportes correspondientes.			
2. RESPONSABILIDADES BÁSICAS Recibos de Caja en Bogotá - Recepción y revisión de recibos de caja entregados por mensajeros, Depósito Aduanero y Swisstur. - Elaboración y registro de recibos de caja por todas las empresas del Grupo DGF. - Registro de las consignaciones que se realizan en Bogotá por todas las empresas del Grupo DGF. Recibos de Caja en Sucursales - Control y revisión de los recibos de caja efectuados por las sucursales en las compañías del Grupo DGF. - Registro en el sistema JBA de las consignaciones realizadas en las sucursales. Anticipos - Aplicación del número del File en los recibos de caja de la SIA. Verificación de información clientes y sucursales - Verificación de las consignaciones efectuadas por los clientes. - Elaboración cuadro de caja diario para todas las compañías del Grupo DGF. Responsabilidades funcionales - Manejo y envío al Archivo de los recibos de caja y consignaciones. - Registro en el sistema JBA de las transferencias efectuadas por los clientes en todas las sucursales - Elaboración del informe diario sobre Registro en JBA de recibos de Caja. - Elaboración de planillas y preparación de cheques para ser consignados. - Registro de ajuste de cartera vía mail a nivel nacional. - Atención al cliente interno y externo - Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Nacional - Línea de reporte - Reporta al Coordinador de Tesorería - Contactos - Internos: Se relaciona con los Departamentos de Cartera, Contabilidad, Recursos Humanos. - Externos: Con clientes y entidades financieras. - Planificación y Organización - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades para garantizar el mínimo impacto negativo en los procesos en los que participe. - De impacto alto para la gestión de la Organización.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Estudios a nivel técnico o su equivalente en experiencia. - Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. - Amplio conocimiento del sistema operativo JBA. - Manejo de Microsoft (Office).			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/09
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE RECAUDOS	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA

- Conocimientos y experiencia en gestión documental.
- Organizado y metódico en su trabajo.
- Habilidad para el trabajo en equipo.
- Habilidades para servicio al cliente.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Facilidad de comunicación.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/04
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE EGRESOS	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA
1. PROPÓSITO DEL CARGO Garantizar el adecuado registro de los egresos de dinero de las compañías del Grupo DGF y el manejo apropiado de los soportes correspondientes.			
2. RESPONSABILIDADES BÁSICAS Recepción de Documentación Área de Contabilidad - Recepción de las acusaciones de costos por Bogotá - Recepción de las causaciones de las Cuentas por Pagar del grupo DGF. Elaboración de cheques y transferencias - Elaboración de cheques del Grupo DGF, tanto diarios como de proveedores. - Elaboración de transferencias de las compañías DGF, tanto diarias como de proveedores. - Elaboración de cheques manuales diferentes al Banco de Crédito. - Búsqueda de firmas de autorización de cheques y cartas. Relación con las sucursales - Envío de cheques a las sucursales. Sistema JBA - Registro en el sistema JBA de pagos de Vuces, Tributos e Invimas. - Actualización de la cuenta 15 de redondeo en JBA. - Validación de los números de cheques en todas las compañías DGF. Control - Relación y envío de egresos y transferencias a Archivo. - Elaboración de reportes diarios sobre cheques girados en el día. Relación con empleados, proveedores y terceros - Entrega de cheques diarios y de proveedores. - Suministro de información a proveedores y terceros con respecto a cheques y transferencias. - Atención al cliente interno y externo. Otros - Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE - Contexto - Local - Línea de reporte - Reporta al Coordinador de Tesorería. - Contactos - Internos: Se relaciona con los Departamentos de Contabilidad, RRHH y con las sucursales. - Externos: Con proveedores y terceros. - Planificación y Organización De impacto alto para la gestión de la Organización.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. - Nivel Académico: Estudios a nivel tecnólogo o su equivalente en experiencia. - Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. - Manejo de Microsoft (Office). - Conocimientos en impuestos básicos. - Conocimientos para el manejo de información.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/04
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE EGRESOS	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA

- Conocimientos y experiencia en gestión documental.
- Organizado y metódico en su trabajo.
- Habilidad para el trabajo en equipo.
- Habilidades para servicio al cliente.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Facilidad de comunicación.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/12
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE REGISTRO DE EGRESOS SUCURSALES	HEAD OF DEPARTMENT	COORDINADOR DE TESORERÍA
1.PROPÓSITO DEL CARGO Garantizar el adecuado registro de los comprobantes de Egreso y cartas bancarias efectuadas por las sucursales, así como el manejo apropiado de los soportes correspondientes			
2.RESPONSABILIDADES BASICAS Control Documentos de Pago ▪ Control y registro en JBA de los comprobantes de egreso por las sucursales de Buenaventura, Cartagena y Barranquilla y Cúcuta. ▪ Control y registro en JBA de las cartas bancarias de las sucursales. ▪ Entrega al archivo de cartas bancarias y egresos de las sucursales. ▪ Elaboración de informe diario sobre registro en JBA de los comprobantes de egreso de las sucursales. ▪ Revisión de los soportes giros efectuados en las sucursales. Apoyo al Área ▪ Consultar los movimientos bancarios y reportarlos a Cartera y a las sucursales. ▪ Recepción y revisión de documentos para los pagos de Costos y Cuentas por Pagar del grupo GF. ▪ Registro en el sistema de los cheques devueltos y las re-consignaciones de los mismos. Relación con clientes ▪ Atención al cliente interno y externo. Otros ▪ Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3.NATURALEZA Y ALCANCE ▪ Contexto - Nacional ▪ Línea de reporte - Reporta al Coordinador de Tesorería ▪ Contactos - Internos: Se relaciona con los Departamentos de Cartera, Contabilidad, Recursos Humanos. - Externos: Con clientes y entidades financieras. ▪ Planificación y Organización - Debe realizar sus actividades y establecer prioridades para garantizar el mínimo impacto negativo en los procesos en los que participe. De impacto alto para la gestión de la Organización			
4.CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. ▪ Nivel Académico: Estudios a nivel técnico o su equivalente en experiencia. ▪ Experiencia mínima de 1 año en cargos similares. ▪ Manejo de Microsoft (Office). ▪ Conocimientos para el manejo de información. ▪ Conocimientos y experiencia en gestión documental. ▪ Organizado y metódico en su trabajo. ▪ Habilidad para el trabajo en equipo. ▪ Habilidad para mantener relaciones interpersonales con los clientes. ▪ Habilidades para servicio al cliente.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-FICO/12
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	FINANZAS Y CONTROL FICO		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	AUXILIAR DE REGISTRO DE EGRESOS SUCURSALES	HEAD OF DEPARTMENT	CONTADOR

- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Facilidad de comunicación.
- Capacidad analítica, juicio y solución de problemas.
- Orientado a la calidad de servicio y al logro.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente "En Future":
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-ADM/04
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	1 de 3
POSITION TITLE	JEFE DE ADMINISTRACION Y COMPRAS	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	

1. PROPÓSITO DEL CARGO

Planeación, dirección, coordinación y supervisión de las actividades relacionadas con la administración de los procesos de contratación de proveedores y mantenimiento de los recursos físicos de la compañía, y los requerimientos de compras de bienes y/o servicios, solicitadas por las demás dependencias.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

Administrativas

- Administrar los gastos comunes de la compañía y presentar informes de comportamiento de los mismos a la gerencia administrativa.
- Administrar los recursos físicos de la compañía y velar por el adecuado uso de los mismos.
- Administrar los activos fijos de la compañía de acuerdo con el procedimiento formalizado.
- Velar por el estricto cumplimiento de los procedimientos administrativos, tales como el procedimiento de correspondencia y archivo.
- Coordinar y dirigir las áreas de mantenimiento, mensajería, correspondencia, archivo y servicios generales de la compañía.
- Supervisión de caja menor.

Mantenimiento

- Coordinar y supervisar que las instalaciones físicas e infraestructura de la compañía permanezcan en buenas condiciones: Oficinas, cubículos, baños, áreas comunes.
- Negociar y contratar, los servicios de mantenimiento y calibración solicitados por IIS, en virtud al desarrollo de la operación: Montacargas, trilaterales, gatos hidráulicos, básculas, cuartos fríos, termocuplas, termo higrómetros.

Compras y administración de proveedores

- Centralizar los requerimientos de compras de las cuatro (4) unidades de negocio, de acuerdo con el procedimiento de compras formalizado.
- Administrar el outsorsing que se tiene contratado para desempeñar las funciones de archivo y servicios generales.
- Realizar las evaluaciones administrativas, Ambientales y económicas de los proveedores, de acuerdo con el formato formalizado en el procedimiento de compras.

Calidad y Procesos

- Informar a sus superiores, personal y unidades funcionales relevantes, de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad.
- Conocer, entender, cumplir y hacer cumplir las políticas, normas y procedimientos del Sistema de Calidad y Medio Ambiente y Seguridad de DGF.
- Conocer el manual de Gestión de Calidad y Medio Ambiente y cumplir con los procedimientos e instrucciones de trabajo que rigen los procesos en los cuales participa.
- Identificar y notificar oportunidades de mejora provenientes de dificultades presentadas en la ejecución de su trabajo, así como aportar ideas innovadoras.
- Participar y aportar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos de los cuales es partícipe.
- En caso de presentarse alguna irregularidad, notificar la misma.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-ADM/04
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	2 de 3
POSITION TITLE	JEFE DE ADMINISTRACION Y COMPRAS	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	

- Mantener en orden su lugar de trabajo y velar por el buen estado y mantenimiento de los equipos que le han sido asignados para el desarrollo de sus labores.
- Conocer la estructura del departamento en el cual desempeña sus labores y de la organización como tal.
- Conocer el alcance y naturaleza de su cargo y cumplir con las funciones establecidas en la descripción del mismo.
- Participar en las auditorias internas con el fin de demostrar su cumplimiento con lo establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente.
- Contribuir con el cumplimiento de los procesos de seguridad de la compañía
- Verificar el cumplimiento de los procedimientos establecidos, velando por mejoramiento y actualización de los mismos.
- Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente.
- Cumplir y hacer cumplir las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3.NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - Nacional
- Línea de reporte
 - Reporta a la Gerencia Financiera y Administrativa.
 - Número de Personas a su cargo: 3
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los Departamentos.
 - Externos: Proveedores.
- Toma de decisiones.
 - Se requiere que participe y consulte acerca de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad.
- Planificación y Organización

Debe realizar sus actividades dentro de los lineamientos establecidos por el grupo.

4.CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Profesional en Administración de Empresas, Finanzas, Contaduría Pública o carreras afines o su equivalente en experiencia.
- Experiencia mínima de 3 años en cargos similares.
- Manejo de Office y sistemas de administración y control.
- Conocimientos Administrativos de Control.
- Manejo del idioma Inglés (Deseable).
- Facilidad de comunicación y negociación.
- Óptimas relaciones interpersonales.
- Habilidad para el manejo de personal y trabajo en equipo.
- Capacidad para asignar eficazmente trabajos a otros.
- Administración del tiempo.
- Liderazgo, iniciativa.
- Capacidad analítica.
- Habilidad y criterio para resolver problemas y tomar decisiones.
- Habilidad y criterio para determinar prioridades.
- Capacidad para trabajar bajo presión.

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-ADM/04
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	3 de 3
POSITION TITLE	JEFE DE ADMINISTRACION Y COMPRAS	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA	

5.NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización y Entrenamiento Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
 - Identificación de Aspectos Ambientales Significativos.
 - Gestión de Normas Legales aplicables y otros requisitos
 - Controles Operacionales en DGF
 - Comunicaciones en lo referido a Ambiente.

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-ADM/02
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	HEAD OF DEPARTMENT	GERENCIA FINANCIERA Y ADMINISTRATIVA
1. PROPÓSITO DEL CARGO Apoyar a la jefatura administrativa, en la ejecución de las funciones inherentes de su cargo, tales como la administración y mantenimiento de los recursos físicos de la compañía, la administración de los requerimientos de compras de bienes y/o servicios solicitadas por las diferentes dependencias y la consecución y/o evaluación de proveedores.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS ○ Administración de activos fijos. ○ Conciliación de cierre mensual de los activos fijos versus la contabilidad. ○ Realización de informes de gastos comunes del grupo, tales como, Servicio de taxi, alimentación, papelería, aseo y cafetería. ○ Administración de la caja menor de Global Forwarding. ○ Consecución y evaluación de proveedores. ○ Revisión y costeo de facturas de proveedores. ○ Coordinación logística de eventos, respecto a la adecuación de los salones, ayudas audiovisuales, refrigerios y/o platos fuertes. ○ Contribuir con el control de los KPI's de Calidad y Medio Ambiente ○ Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE ▪ Contexto - Nacional ▪ Línea de reporte - Jefatura de administración y compras. ▪ Contactos - Internos: Se relaciona con todos los departamentos. - Externos: Proveedores. ▪ Toma de decisiones. - Se requiere que participe y consulte acerca de hechos importantes dentro de su área de responsabilidad. ▪ Planificación y Organización Debe realizar sus actividades dentro de los lineamientos establecidos por el grupo.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. ▪ Nivel Académico: Profesional en administración de empresas y/o carreras afines. O su equivalencia en experiencia. ▪ Experiencia mínima de un (1) año en cargos similares. ▪ Manejo de Office y sistemas de administración y control. ▪ Conocimientos Administrativos de Control. ▪ Manejo del idioma Inglés: No relevante. ▪ Facilidad de comunicación y negociación. ▪ Optimas relaciones interpersonales. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Administración del tiempo. ▪ Liderazgo, iniciativa. ▪ Capacidad analítica. ▪ Habilidad y criterio para resolver problemas. ▪ Capacidad para trabajar bajo presión. ▪ Organizado y metódico en el trabajo.			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO	DGF/CO/JD-ADM/02
			VERSIÓN:	2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA:	9/Ene/2007
			PÁGINA:	2 de 2
POSITION TITLE	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	HEAD OF DEPARTMENT	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:
 - Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos.
 - Política QEHS
 - Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.
- Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente:
 - Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding
 - **Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia).**
 - Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma:

(Empleado)

Fecha:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-ADM/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	CORRESPONDENCIA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPRAS

1. PROPÓSITO DEL CARGO

Tener una adecuada administración y control, para la recepción, clasificación, registro, distribución, seguimiento, conservación y consulta de la correspondencia.

2. RESPONSABILIDADES BASICAS

- Recibir la correspondencia externa.
- Clasificar la correspondencia de acuerdo con la unidad de negocio y el producto destinatario.
- Registrar la correspondencia a distribuir, dentro de los formatos formalizados en el procedimiento de correspondencia.
- Distribuir la correspondencia en los buzones asignados a cada producto, según la unidad de negocio.
- Cumplir y exigir el cumplimiento cabal del procedimiento de correspondencia formalizado.
- Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.

3. NATURALEZA Y ALCANCE

- Contexto
 - DLC – Bogotá
- Línea de reporte
 - Jefatura de administración y compras.
- Contactos
 - Internos: Se relaciona con todos los departamentos.
 - Externos: Clientes y/o proveedores.
- Planificación y Organización

Debe realizar sus actividades dentro de los lineamientos establecidos por el grupo.

4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA.

- Nivel Académico: Estudios relacionados con técnicas de archivo y/o manejo de información, o su equivalencia en tiempo de experiencia.
- Experiencia mínima de seis (6) meses en cargos similares.
- Manejo de Office.
- Manejo del idioma Inglés: Deseable.
- Facilidad de comunicación.
- Optimas relaciones interpersonales.
- Iniciativa propia.
- Trabajo en equipo.
- Administración del tiempo.
- Organizado y metódico en el trabajo.

5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO

- Inducción de la Compañía, Políticas y normas.
- Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado.
- Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo.
- Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo.
- Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-ADM/03
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	CORRESPONDENCIA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPRAS

▪ Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. ▪ Política QEHS ▪ Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente. ▪ Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente: ▪ Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding ▪ Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia). ▪ Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma: _____ Fecha: _____
(Empleado)

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-ADM/01
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 1 de 2
POSITION TITLE	RECEPCIONISTA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPRAS
1. PROPÓSITO DEL CARGO Atender los clientes externos de DGF en sus requerimientos telefónicos y/o solicitud de información, así como a los clientes internos en sus necesidades de comunicación nacional y/o internacional, bajo previa autorización de su jefatura y/o gerencia de producto.			
2. RESPONSABILIDADES BASICAS ○ Atender oportunamente las llamadas de los clientes y transferirlas al personal solicitado. ○ Brindar información cuando se requiera al personal externo que ingresa a las oficinas. ○ Recibir de las diferentes dependencias, la correspondencia que debe ser enviada al exterior. ○ Relacionar dicha correspondencia y elaborar la guía. ○ Costear las facturas de los correspondientes envíos. ○ Solicitar los vales a la empresa de radio taxi. ○ Suministrar los vales de radio taxi a las diferentes unidades de negocio en Bogotá. ○ Cumplir con las normas de Calidad/ Medio Ambiente y Seguridad establecidas por la empresa dentro del marco de la Norma ISO 9000, ISO 14001, BASC y otras que incorporen al sistema de gestión.			
3. NATURALEZA Y ALCANCE ▪ Contexto - DLC – Bogotá ▪ Línea de reporte - Jefatura de administración y compras. ▪ Contactos - Internos: Se relaciona con todos los departamentos. - Externos: Cliente y/o proveedores. ▪ Planificación y Organización Debe realizar sus actividades dentro de los lineamientos establecidos por el grupo.			
4. CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y EXPERIENCIA. ▪ Nivel Académico: Técnica en secretariado, o su equivalencia en tiempo de experiencia. ▪ Experiencia mínima de seis (6) meses en cargos similares. ▪ Manejo de Office. ▪ Manejo del idioma Inglés: Deseable ▪ Facilidad de comunicación. ▪ Optimas relaciones interpersonales. ▪ Iniciativa propia. ▪ Trabajo en equipo. ▪ Administración del tiempo. ▪ Organizado y metódico en el trabajo.			
5. NECESIDADES DE ENTRENAMIENTO ▪ Inducción de la Compañía, Políticas y normas. ▪ Conocimiento de los Procesos y Procedimientos generales y específicos de Calidad acordes con la operación para lo cual será asignado. ▪ Entrenamiento en el uso de la herramienta a su cargo. ▪ Entrenamiento en Salud Ocupacional y Seguridad Industrial acorde con las funciones inherentes al cargo. ▪ Sensibilización Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente “En Future”:			

	JOB DESCRIPTION		CÓDIGO DGF/CO/JD-ADM/01
			VERSIÓN: 2.00
DEPARTMENT	ADMINISTRACIÓN		FECHA: 9/Ene/2007
			PÁGINA: 2 de 2
POSITION TITLE	RECEPCIONISTA	HEAD OF DEPARTMENT	JEFATURA DE ADMINISTRACIÓN Y COMPRAS

▪ Conceptos generales: Medio ambiente, Aspecto ambiental, Impacto ambiental, Aspectos. ▪ Política QEHS ▪ Requisitos del Sistema de Gestión de Medio Ambiente. ▪ Formación sobre controles operacionales Medio Ambiente: ▪ Aspectos ambientales significativos de DHL Global Forwarding ▪ Procedimientos y Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente (Controles Operacionales y Planes de Emergencia). ▪ Funciones y responsabilidades

He leído y discutido esta descripción de cargo con mi supervisor inmediato. Entiendo los deberes y responsabilidades de mi cargo y estoy de acuerdo en mantener mi desempeño a la altura de los estándares requeridos.

DHL Global Forwarding Colombia se reserva el derecho de cambiar o modificar los deberes del cargo en cualquier momento. La descripción de cargo anterior no es completamente limitante. Las necesidades y requisitos pueden variar entre lugares y de acuerdo a las necesidades comerciales

Firma: _____ Fecha: _____
(Empleado)

ANEXO J

FORMATO
EVALUACION DE PROVEEDORES DHL
GLOBAL FORWARDING

EVALUACION DE PROVEEDORES DHL GLOBAL FORWARDING



EVALUACION DE PROVEEDORES DHL GLOBAL FORWARDING												
NOMBRE DEL PROVEEDOR			SERV. O PRODUCTO DEL PROVEEDOR		PERIODO EVALUADO			AREA EVALUADORA			FECHA	
					C			D=C*B		E=A*B	F=SUMA DE D*A SUMA DE E	
A		B			ESCALA					PONDERACION		PUNTAJE TOTAL POR ASPECTO (SOBRE 100 PUNTOS)
PUNTOS/100	ASPECTO	VR. CRITERIO	CRITERIO	PARAMETRO	0	1	2	3	4	PUNTAJE REAL	PUNTAJE MAXIMO	
30	ESTRATEGICO	6	Sistema de Gestión de la Calidad	0. Sin implementar 1. Iniciando Implementación 2. Avanzada Implementación 3. Implementado 100% 4. Implementado y Certificado								
		10	Disponibilidad (tiempo de respuesta para suministro de productos o servicios)	0. 100% de compras tardío 1. 80% de compras tardío 2. 50% de compras tardío 3. 25% de compras tardío 4. Siempre Oportuno								
		8	Reconocimiento de la Marca de productos o servicios	0. Ninguno 1. Local 2. Regional 3. Nacional 4. Internacional								
		6	Presencia en el mercado de competidores para los mismos productos o servicios	0. Alta competencia 1. Media Competencia 2. Baja competencia 3. Muy baja competencia 4. Nula existencia de competencia								

30	TECNICO	8	Calidad del producto y/o del desempeño dando soporte técnico.	0. Nula 1. Deficiente 2. Aceptable 3. Sobresaliente 4. Excelente								
		6	Certificación especial para realizar servicios o suministrar productos	0. No tiene certificación 4. Esta certificado								
		8	Conocimiento técnico y de aplicación del producto	0. Nulo 1. Deficiente 2. Aceptable 3. Sobresaliente 4. Excelente								
		8	Servicio y asesoría post-venta	0. Nulo 1. Deficiente 2. Aceptable 3. Sobresaliente 4. Excelente								
20	COMERCIAL	3	Precios con relación al promedio del mercado	0. El más alto 1. Alto pero negociable 2. Está en el promedio 3. En el promedio y negociable 4. Es razonable								
		7	Atención al cliente, oportunidad en el tiempo de respuesta a solicitudes de información, atención a quejas y emisión de cotizaciones.	0. Siempre tardío 1. Algunas Ocasiones tardío 2. Pocas Ocasiones tardío 3. Generalmente Oportuno 4. Siempre es Oportuno								
		7	Garantías (términos o cumplimiento) revisión con respecto a lo ofrecido en el mercado.	0. Nula 1. Por debajo del promedio 2. Está en el promedio 3. Acorde a necesidades 4. Superior al promedio o total								
		3	Condiciones de pago.	0. Pago total anticipado 1. Pago anticipado y contraentrega 2. Pago contado 100% contraentrega 3. Crédito a 30 días 4 Crédito mayor a 30 días								

20	AMBIENTAL	6	Sistema de Gestión Ambiental	0. Sin implementar 1. Iniciando Implementación 2. Avanzada Implementación 3. Implementado 100% 4. Implementado y Certificado								
		7	Programas de Mantenimiento Preventivo	0. Sin implementar 1. Correctivo 2. Iniciando Implementación 3. Avanzada Implementación 4. Implementado								
		7	Programas de Contingencia ante eventualidades	0. Sin Implementar 4. Implementado								
		Puntaje Total										0

CALIFICACION DE PROVEEDORES

Calific.	Rango de Puntaje	Proveedor catalogado como...
A	Mayor 90	Excelente
B	Entre 75 y 89	Bueno
C	Entre 60 y 74	Regular - Condicionado
D	Menor a 59	Deficiente - Descontinuado

Nombres y firmas

Responsable Evaluación

Área Evaluadora

Nota: Proveedores con calificación C o D favor registrar a continuación la acción correctiva diseñada para el mejoramiento y devolver firmado este documento vía fax o dirigido al área de Compras Técnicas.

--	--

Firma y Sello del Proveedor:

ANEXO K
FOLLETO A PROVEEDORES

¡EL FUTURO DE NUESTRO PLANETA, RESPONSABILIDAD DE TODOS!



DHL GLOBAL FORWARDING (CO), consciente de su gran responsabilidad con la problemática Medio Ambiental por la que actualmente atraviesa el mundo, ha decidido iniciar una serie de acciones encaminadas al mejoramiento de su operación, con miras a la protección del medio ambiente.

La certificación ISO 14001:2004, representa solo el primer paso que evidencia nuestro gran compromiso con el Medio Ambiente y la Sociedad en General.

- Estamos logrando instalaciones más limpias.
- Estamos aplicando procesos más comprometidos con el desarrollo sostenible y la comunidad.
- Estamos pensando en el futuro de nuestro planeta.

- Estamos pensando en ofrecerle a nuestros clientes un servicio más eficaz y eficiente, controlando al máximo todos los efectos negativos al medio ambiente producto de nuestra operación.
- Estamos mejorando el ambiente laboral, realizando actividades en las que se involucre todo el personal de nuestra compañía, entienda la problemática ambiental y haga parte del cambio dentro y fuera de la misma.
- Estamos en capacidad de actuar de la mejor manera ante posibles eventualidades que se presenten en nuestra operación y que puedan afectar al medio ambiente.
- Estamos creando conciencia Ambiental.

AHORA SOLO FALTAS TU!

Tu compromiso con el Medio Ambiente es de gran importancia para el desarrollo de nuestra operación.

Para nosotros es muy importante:

- Que tus procesos sean amigables con el medio ambiente.
- Que controles todos aquellos factores de tu operación que afecten al Medio Ambiente y evidencies este control.
- Que apliques mantenimiento preventivo como herramienta de calidad dentro de tus procesos.
- Que tengas programas de contingencia ante posibles eventualidades que se presenten en tu operación y que puedan afectar al Medio Ambiente.

- Que estés convencido de la importancia de mantener tus espacios limpios y ordenados. Es hora de tomar conciencia, y entender que el futuro de nuestro planeta está en nuestras manos.



Estamos aportando al Medio Ambiente y el desarrollo de nuestro planeta..... ahora necesitamos de tu compromiso!

RECOMENDACIONES

- Si eres Proveedor de Transporte Terrestre, te recomendamos tramitar ante los entes avalados por el Ministerio del Medio Ambiente el certificado de Emisión de Gases.
- Te recomendamos revisar constantemente la vigencia de tu certificado de gases y en caso de necesitarse renovarlo.
- Si eres proveedor de Transporte Terrestre te recomendamos contar con los implementos necesarios exigidos por el ministerio de transporte.

- Si eres proveedor de Transporte de mercancías peligrosas te recomendamos cumplir con la normatividad legal exigida para el transporte de este tipo de mercancías.
- Si eres proveedor de Transporte te recomendamos establecer planes de contingencia ante posibles eventualidades durante el transito de la carga.
- Si eres proveedor de Transporte te recomendamos revisar constantemente que los extintores sean adecuados para el tipo de carga y que la fecha de expiración este vigente.
- Si eres proveedor de materiales e insumos para la operación de DHL GLOBAL FORWARDING (CO), te recomendamos que los elementos que los conforman sean de preferencia reciclables o amigables al medio ambiente.
- Para cualquier tipo de proveedor les recomendamos establecer programas de manejo de residuos.
- Para cualquier tipo de Proveedor les recomendamos evitar al máximo la contaminación al medio ambiente de todo tipo.
- Para cualquier tipo de proveedor les recomendamos pensar establecer un Sistema de Gestión Ambiental.

PARA QUE TENGAS EN CUENTA

Contaminación significa todo cambio indeseable en algunas características del ambiente que afecta negativamente a todos los seres vivos.

Existen tres tipos de contaminación:

- **Contaminación al Agua:** Evita verter a los desagües cualquier tipo de sustancia que afecte al medio ambiente.
- **Contaminación al Suelo:** Evita incorporar al suelo de materias extrañas, como basura, desechos tóxicos, productos químicos, y desechos industriales. La contaminación del suelo produce un desequilibrio físico, químico y biológico que afecta negativamente las plantas, animales y humanos.
- **Contaminación del Aire:** Evita emitir a la atmósfera humos o gases dañinos que afectan el normal desarrollo de plantas, animales y afectan negativamente la salud de los humanos.

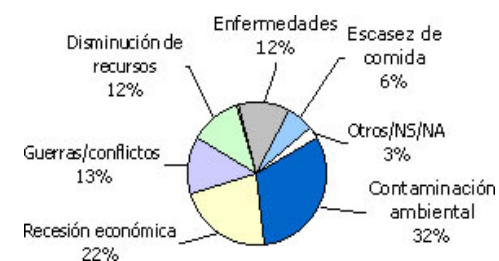
Es importante establecer programas de manejo de residuos o programas de reciclaje en donde separes lo que no se necesita y le des el mayor provecho posible a lo que se puede reutilizar o transformar.



“En el mundo la contaminación ambiental es observada como una gran amenaza para las futuras generaciones”.

La amenaza más grande para las futuras generaciones

”Promedio de 20 países entrevistados”



“Tomado del centro nacional de Consultoría”

**EL MEDIO AMBIENTE NECESITA DE TU APOORTE.
AYUDANOS A PRESERVARLO**

DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA



Bogotá , 25 de Enero del 2007,

Señores:

{nombre del proveedor}.....

{dirección del proveedor}.....

Presente.-

Referencia: Política de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad de DHL Global Forwarding

Como parte de nuestro compromiso continuo en la Satisfacción Total del Cliente, DHL Global Forwarding ha decidido desarrollar el Sistema de Gestión Ambiental (ISO 14001:2004) en su oficina de Bogotá D.C y sus Sucursales en Cali, Medellín, Pereira, Cartagena, Buenaventura, Barranquilla y Cúcuta.

Deseamos que Usted, nuestro prestigioso proveedor, conozca nuestra iniciativa y la preocupación que tenemos con respecto al medio ambiente. Por ello le adjuntamos nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad, la cual representa el compromiso de la Gerencia para incorporar a nuestro sistema de gestión los requisitos de la norma ISO 14001:2004 "Sistema de Gestión Ambiental" así como también el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales vigentes aplicables a este fin.

Nos gustaría con ello reforzar nuestro compromiso con los aspectos del ambiente así como también le agradecemos su soporte para la creación de un mejor Ambiente para nuestro Futuro.

Quedamos a su disposición para aclarar cualquier consulta que puedan tener al respecto,

Cordiales Saludos,

Edna Lucia Bernal A.
Quality Specialist CO
DHL GLOBAL FORWARDING

ANEXO L
PRESENTACIÓN CONCIENTIZACIÓN
AMBIENTAL
DGF (CO)

PRIMERA PRESENTACIÓN

Enviada a todo el Personal de la Compañía el 8 de Septiembre de 2006

Consumo de Energía Eléctrica

Utilizamos la energía eléctrica para todas las actividades que realizamos, por ejemplo al utilizar una computadora, para encender un bombillo, ventilador, encender la TV, equipo de aire acondicionado, etc.

Sabías que!

La energía eléctrica que consumimos se genera por acción hidráulica o térmica, por lo que indirectamente afectamos al medio ambiente al hacer un uso inadecuado o innecesario.

- ⊗ *La generación hidráulica genera cambios en los cuerpos de agua pues se desvían los ríos o se consume agua de las lagunas, y*
- ⊗ *La generación térmica produce gases de combustión por la quema de combustibles como diesel o gas, que contaminan nuestro aire.*

Que cosas podemos hacer?

- ☺ *Encender únicamente los equipos que vayamos a utilizar.*
- ☺ *Coordinar la reparación de equipos que notemos que se recalientan o que funcionan mal. Recuerda que se puede generar un incendio.*
- ☺ *Apagar los equipos una vez que dejemos de usarlos o terminemos nuestra jornada.*
- ☺ *En las compras, debemos preferir equipos que consuman menor cantidad de energía.*
- ☺ *Mantengamos limpias las ventanas para aprovechar la iluminación natural y evitemos encender luces adicionales.*
- ☺ *Pintar de colores claros para reflejar la luz.*

Qué otra cosa se te ocurre?



En



cuidamos el consumo de energía eléctrica



SEGUNDA PRESENTACION

Enviada a todo el Personal de la Compañía el 8 de Octubre de 2006

Sabías que para producir una tonelada de papel utilizamos:

Cantidad necesaria	Papel calidad superior	Papel calidad ordinaria	Papel reciclado
ARBOLES	 5,3 Has.	 3,8 Has.	No es necesaria la utilización de árboles
AGUA	 440 m ³ .	 280 m ³ .	 1,8 m ³ .
ENERGIA	 7600 kwh.	 4750 kwh.	 2750 kwh.

- *Reciclar 100 kilogramos de papel salva la vida de 7 árboles.*
- *Reciclar una tonelada de papel permite ahorrar 20,000 litros de agua.*
- *Un mismo papel se puede reciclar de 6 a 15 veces.*
- *Existe papel reciclado y ecológico para todos los usos.*
- *El papel reciclado puede ser tan duradero y resistente como el papel elaborado a partir de pasta de madera.*
- *El papel reciclado es perfecto desde el punto de vista higiénico y de la salud.*
- *La blancura del papel no es sinónimo de calidad.*

Piensa en el medio ambiente antes de imprimir

En



cuidamos el medio ambiente

TERCERA PRESENTACION

Enviada a todo el Personal de la Compañía el 4 de Enero de 2007

En DHL cuidamos el Medio Ambiente



¿Sabias que en DHL estamos enfocando todos nuestros esfuerzos hacia el mejoramiento del Medio Ambiente en todas nuestras actividades?

¡AHORA NECESITAMOS DE TU COMPROMISO!

En DHL cuidamos el Medio Ambiente

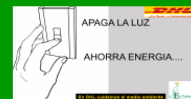


RECICLA



- Reutiliza las Hojas que solo están impresas por una cara.
- Deposita los residuos en el lugar adecuado.
- Apoya la campaña de Reciclaje de la Compañía.

AHORRA ENERGIA



- Apaga la luz cuando salgas del baño.
- Apaga cualquier elemento que represente consumo de energía eléctrica cuando termines tu labor diaria (computador, impresora, fotocopidora, bombillo, sumadora, etc.)

AHORRA AGUA



- No utilices más Agua de la que necesitas, recuerda que en ciertas regiones, debido a la fuerte contaminación de las fuentes, resulta cada vez mas difícil y caro la potabilización del agua.

*Siguiendo estos sencillos consejos
contribuiras a mantener un mundo
mejor!*

Gracias por tu Compromiso.

ANEXO M
LISTAS DE VERIFICACIÓN DE ASISTENCIA Y
PRESENTACIONES
DE CAPACITACIONES
DGF (CO)

Análisis de Aspectos Ambientales DHL GLOBAL FORWARDING

NTC ISO 14001:2004

Análisis de Aspectos Ambientales DGF CO

ASPECTO AMBIENTAL

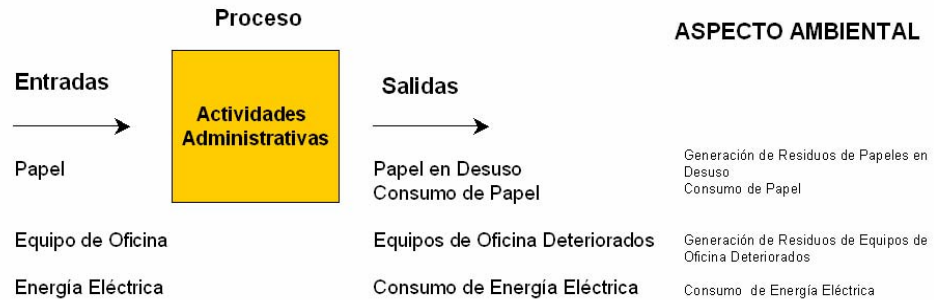
- Elemento de las Actividades, Productos o Servicios de una Organización que puede Interactuar con el Medio Ambiente.

Definición de los Parámetros para la Identificación de Aspectos Ambientales:

1. Definición de los Límites del Sistema
2. Nivel de Detalle para el Análisis.

Identificación de los Aspectos Ambientales

1. ANÁLISIS DE ENTRADAS Y SALIDAS



CRITERIOS PARA LA EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

1. Magnitud del Impacto Ambiental Originado.
2. Afectación Legal.
3. Riesgo Ambiental.
4. Imagen.
5. Costo.

EVALUACION DE ASPECTOS AMBIENTALES

Criterio de Evaluación: Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Puntaje
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma lenta por el ambiente o el RRNN utilizado no es renovable.	A
El Aspecto Ambiental es asimilado en forma rápida por el ambiente (biodegradable) o el RRNN utilizado es renovable.	B

Criterio de Evaluación: Afectación Legal	Puntaje
El Aspecto Ambiental está legislado o es un requisito exigido por la corporación o los clientes mediante un Límite Máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control.	A
El Aspecto Ambiental no está legislado o estando legislado no se establece un límite máximo Permisible o un método o restricción de uso o procedimiento de control.	B

EVALUACION DE ASPECTOS AMBIENTALES

Criterio de Evaluación: Riesgo Ambiental	Puntaje
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto global.	A
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto local.	M
El Aspecto Ambiental genera o podría generar un impacto interno que afecte las instalaciones.	B

Criterio de Evaluación: Imagen	Puntaje
El Aspecto Ambiental es percibido por las partes interesadas interno / externo como peligroso. La percepción se manifiesta por la recepción de quejas, comunicaciones o consultas respecto al Aspecto Ambiental evaluado.	A
El Aspecto Ambiental no es percibido por las partes interesadas como peligroso.	B

EVALUACION DE ASPECTOS AMBIENTALES

Criterio de Evaluación: Costo	Puntaje
El Aspecto Ambiental genera o incrementa los costos de operación.	A
El Aspecto Ambiental no genera incremento de los costos de operación por estar controlado, existe un control del Aspecto Ambiental que no requiere un costo adicional o inversión, esta considerado como rutinario o normal.	M
El Aspecto Ambiental no genera incremento de los costos de operación.	B

IDENTIFICACION DE ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

Magnitud del Impacto Ambiental Originado	Afectación Legal	Riesgo Ambiental	Imagen	Costo	Significativo
A	B	A / M / B	A / B	A / M / B	SI
A / B	A	A / M / B	A / B	A / M / B	SI
A / B	B	A	A / B	A / M / B	SI
A / B	B	A / M / B	A	A / M / B	SI
A / B	B	A / M / B	A / B	A	SI
B	B	M / B	M / B	M / B	NO

[illegible]



 (CULTURA AMBIENTAL)

LISTADO DE ASISTENCIA

Número de la capacitación: Sensibilización Medio Ambiente: Aspectos Ambientales Significativos

Número del Capacitador	DHS, Global / C	Elina Lucía Rangel	Ciudad	Región
Fecha: _____ Duración capacitación (Días/horas) _____ Una hora				

Favor retomar este registro al coordinador de la capacitación

Nombre	Cargo
Rafael Andres Ruiz C	Gerente General
Jose Mira	Asesor
Irma Julia Pavez	Ases Ejecut
Glennia Paola Prado	Asesora de RRHH
Isabel Castano	Ases. Legal
Mariana Viquez	Asesora de RRHH
Glennia Viquez	Asesora de RRHH
Maggli Gil Tasso	Asesora de RRHH
Isabel Zamora	Asesora de RRHH
Luis Fernando Lara C	Asesora de RRHH
Andrés Ramírez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH
Yancy Caro Estrella	Asesora de RRHH
Jose Luis Celis	Asesora de RRHH
Carlos A. Dominguez B	Asesora de RRHH
Isabel Ines Leon Lara	Asesora de RRHH
Raul Hernandez	Asesora de RRHH
Isabel C. Lopez Ortiz	Asesora de RRHH
Isabel C. Viquez	Asesora de RRHH
Alfonso Villaverde	Asesora de RRHH

LISTADO DE ASISTENCIA

Nombre de la capacitación: Sensibilización Medio Ambiente - Aspectos Ambientales Significativos

Nombre del Capacitador: DHI Global - Erika Lucía Benal Cuetzi - Bogotá

Fecha: _____ Duración capacitación (Días/Horas) Una hora

Favor retornar este registro al coordinador de la capacitación

Nombre	Firma	Cargo
Hectorio Quijano	[Firma]	Motociclista
Gabriel Galvis	[Firma]	Administrador
Luis Eduardo Valencia	[Firma]	Aux. Tercero
Silvestre Valencia	[Firma]	Aux. Balaga
Eduardo Acuña	[Firma]	OPESAL
Nelson Jaramila	[Firma]	Aux. Herreria
Carla Lopera B.	[Firma]	Aux. Distrito
Alonso Jaramila	[Firma]	Aux. Páez
Edwin Alfonso Peña	[Firma]	Aux. Bogotá
Robert Garmy Chao	[Firma]	Distribuidor
Santiago Flores H.	[Firma]	Pasajero Alumno
Mauricio Pinzon G.	[Firma]	O Distribuidor
Héctor Ruiz García	[Firma]	CPM Bogotá
Luis Carlos Soto	[Firma]	O Central
Jorge Luis Jimenez I.	[Firma]	Aux. Transportes
LUSETA CASILLAS G.	[Firma]	Aux. Abn.
Carlos Molina	[Firma]	Empleado
Luis Felipe Noya	[Firma]	Asesor
Luis Alberto Aguilar	[Firma]	Responsable
Jorge Castillo	[Firma]	Distribuidor
Rafael Sierra	[Firma]	Aux. Bogotá
JOSEFINA NAHO	[Firma]	Aux. Distribución
LUIS ELIEZER	[Firma]	Operario de MT.
Vladimir Lopez F.	[Firma]	Aux. Distribución
Andrés Valero D.	[Firma]	Aux. Distribución
Nazario de Gomez	[Firma]	Aux. Distribución

[illegible]

ANEXO N
FOLLETO ASPECTOS AMBIENTALES A
CONTRATISTAS

DHL GLOBAL FORWARDING Y EL DEPARTAMENTO DE CALIDAD TE DAN LA BIENVENIDA Y TE INVITAN A SER PARTE ACTIVA DEL DESARROLLO DE NUESTROS PROCESOS EN PRO DE LA BÚSQUEDA DE LA MEJORA CONTINUA REFLEJADA EN LA EXCELENTE CALIDAD DEL SERVICIO QUE PRESTAMOS A TODOS NUESTROS CLIENTES.

DHL Global Forwarding CO cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad bajo la ISO 9001 de 2000; que busca la satisfacción de los clientes a través de los Procesos y la ISO 14001 de 2004, que busca la Optimización de los Procesos en pro del Cuidado del Medio Ambiente.

De esta manera te hacemos partícipes de este proceso y te invitamos a que conozcas los principales Aspectos Ambientales Identificados en la Compañía.

Generación de Residuos de:

- Equipos de Oficina Deteriorados.
- Toner y Repuestos de Impresora y Fotocopiadora Deteriorados.
- Cinta de Impresión Deteriorada.
- Útiles de Escritorio en Desuso.
- Luminarias Deterioradas.
- Equipos de Comunicación y Baterías Deterioradas.
- Equipos de Aire Acondicionado Deteriorado.

- Combustible, Lubricantes, Aceite y Refrigerantes.
- Repuestos Deteriorados.
- Materiales, Detergentes y Agentes de Limpieza Deteriorados.
- Envases de Ambientadores.
- Equipos de limpieza Deteriorados.
- Alimentos.
- Montacargas Deteriorado.
- Mercancía Deteriorada.
- Material de Embalaje Deteriorado o en Desuso.
- Implementos para Mantenimientos Contaminados Deteriorados.

Potencial Fuga de:

- Refrigerantes.
- Combustibles, Lubricantes, Aceites.

Consumo de:

- Combustibles, Lubricantes, Aceites.
- Refrigerantes.
- Energía Eléctrica.

Emisión de:

- Ruido.
- Gases de Combustión.
- Calor.

Potencial de Incendio.

Todos los Aspectos Ambientales identificados en la Operación de Nuestra Compañía se encuentran controlados a través de acciones como:

- Programa Manejo de Residuos al cual te invitamos a hacer parte activa.
- Procedimiento de Mantenimiento en la Compañía.
- Auditorías Internas.
- Programas en Pro de la Reducción del Consumo Desmesurado de Nuestros Principales Recursos: Energía, Aire, Papel.
- Manejo de KPIS.

De esta manera te invitamos a hacer parte activa en el Desarrollo de los programas que buscan reducir los Aspectos y Mitigar los Impactos Ambientales de Nuestra Compañía..

Recuerde:

- Arrojar los residuos en el lugar indicado.
- Ahorrar Energía.
- Ahorrar Agua.
- Utilizar solo el papel que necesita.

Con estos simples consejos lograremos un ambiente mejor de trabajo para todos y contribuiremos a la mejora ambiental para el mundo.

DHL Global Forwarding

Política de Calidad, Medio Ambiente, Salud y Seguridad

Siendo la Primera elección como proveedor de servicios logísticos líder a nivel mundial, DHL Global Forwarding considera como deber balancear la satisfacción de las necesidades de sus clientes con el mejor uso de los recursos naturales, creando valor hacia nuestros clientes y accionistas.

Demostremos nuestro total compromiso con los principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad a través del **QUEST**:

Quantifying:

Cuantificando los indicadores de rendimiento en todas las funciones involucradas.

Uphold:

Manteniendo y cumpliendo con todas las leyes, regulaciones y requerimientos de nuestro sistema de gestión.

Excellence:

Demostrando Excelencia en todo lo que hacemos, mejorando continuamente las operaciones de nuestro negocio y sistema de gestión.

Sustainable:

Mediante el desarrollo sostenible y prevención de la contaminación.

Training:

Entrenando y desarrollando a nuestro personal; asegurando la integridad física y salud de nuestros empleados y en su lugar de trabajo.

Nuestro compromiso hacia estos principios provee el marco para el establecimiento y revisión de los objetivos establecidos a nivel global, regional y de país. Así también, extendemos nuestros principios de Calidad, medio Ambiente, Salud y Seguridad hacia nuestros subcontratistas y proveedores, monitoreando y evaluando regularmente su cumplimiento.

Bracknell, United Kingdom
Diciembre 12, 2006

Chris Fahy
CEO DHL Global Forwarding

**Recuerda Visitar la Pagina de Intranet de la
Compañía:**

<http://bogco4/Intranet/>

Allí encontrara todo lo relacionado con los diferentes procesos que se llevan a cabo en la compañía.



Gracias por tu Colaboración.



ANEXO O

FORMATO CONTROL DE RESIDUOS



FORMATO DE CONTROL DE RESIDUOS RECICLABLES DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA

Nombre del Comprador _____

Fecha _____

TIPO DE MATERIAL

		Peso(Kg)	Vlr/Kg	Valor Total
Papel	☐	_____	_____	_____
Cartón	☐	_____	_____	_____
Plástico	☐	_____	_____	_____

Otros ☐

_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____
_____	_____	_____	_____

PESO TOTAL (Kg) _____ **VALOR TOTAL** _____

Firma y Sello del Proveedor

Firma y Sello DHL Global Forwarding CO

ANEXO P
ENCUESTA DE MANEJO DE RESIDUOS Y
PERCEPCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE EN DHL
GLOBAL FORWARDING COLOMBIA



ENCUESTA DE MANEJO DE RESIDUOS
Y PERCEPCION DEL MEDIO AMBIENTE
EN DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA



Tus respuestas son de Gran Ayuda para Nosotros, Agradecemos tu Tiempo

Área a la que pertenece:

MNC.

Marcar una sola opción con X

1. Consideras que tu área de trabajo durante el tiempo en que la compañía está operando se encuentra limpia y ordenada:

- ☐ Siempre
☒ Algunas veces
☐ Nunca

2. Crees que el desorden en tu área se debe a:

- ☐ Falta de un programa de orden en la compañía
☒ Falta de conciencia en el personal
☐ Falta de infraestructura (archivadores, botes de basura, etc)

3. En tu área se ha desarrollado algún iniciativa de orden y aseo?

- ☐ Si
☒ No

En caso afirmativo, di qué tipo de actividades desarrollan en el área:

4. Conoces las diferencia entre artículos reciclables y no reciclables

- ☒ Si
☐ No

5. Con referencia al cuidado del Medio Ambiente, Marca 1 al recurso que consideras impacta más y 5 al que impacta en menor grado.

- ☒ 4 Consumibles (vasos desechables, icopor, etc)
☒ 3 Energía Eléctrica
☒ 1 Agua
☒ 5 Accesorios de impresora, fotocopidora (toner, cintas, etc)
☒ 2 Papel

6. Crees que reducir los residuos sólidos significa que:

- ☐ Arrojar menos residuos a la basura
☒ Reutilizar ciertos residuos
☐ Comprar artículos con menos empaques
☐ Ninguna de las anteriores

7. Estarías dispuesto a integrar el equipo de personas voluntarias líderes en el manejo y cuidado del medio ambiente nuestra compañía?

- ☒ Si
☐ No

En caso afirmativo, dínos tu nombre y cargo:

Monica Tobies Key Account Executive

8. Qué ideas nos podrías dar para mejorar nuestro medio ambiente?:

Tener en cafetería contenedores especiales para reciclar.
Campañas de concientización del personal

ANEXO Q
INVENTARIO DE RESIDUOS

INVENTARION DE RESIDUO

Nombre del Residuo	Material(es)	Clasificación			Área en la que se Genera	Cantidad
		R	P	O		
Bolsas	Plástico	X			Oficinas	2000u / año
Papel Blanco	Papel	X			Oficinas	240 Kg / año
Papel de Color	Papel	X			Oficinas	220 Kg / año
Sobres de Manila	Papel	X			Oficinas	30 Kg / año
Sobres DHL Express	Cartulina	X			Oficinas	25 Kg / año
Carpetas	Cartulina	X			Oficinas	25 Kg / año
Archivadores	Cartón	X			Oficinas	10 Kg / año
Calendarios	Cartulina	X			Oficinas	15 Kg / año
Residuos de Oficina	Comida. Bolsas de alimento, Útiles de escritorio deteriorados Vasos para el café. Lapiceros, Marcadores, etc.			X	Oficinas	1200 Kg / año
Cartuchos de Impresora Usados	Pasta		X		Oficinas	7 U / mes
Cinta de Impresión Gastada	Tela		X		Oficinas	20 U / mes
Tonner de Fotocopiadora Gastado	Pasta		X		Oficinas	7 U / mes
Fusor Deteriorado	Pasta		X		Oficinas	4 U / año
Fotorreceptor deteriorado	Pasta		X		Oficinas	6 U / año
Tubo de Cinta Adhesiva	Cartón, Pasta	X			Oficinas	350 U / año
Partes de Computadores	Diversos Materiales			X	Oficinas	
Bombillos	Vidrio			X	Oficinas	15 U / mes
Fluorescentes	Vidrio		X		Oficinas	15 U / mes
Residuos de Comida	Orgánico			X	Comedor	50 Kg / mes
Residuos de Mesas y Sillas	Pasta	X			Comedor	
Bandejas Metálicas	Metal	X			Comedor	
Tapas	Metal	X			Comedor	
Botellas	Vidrio	X			Comedor	25 U / mes
Bombillos	Vidrio			X	Comedor	20 U /año

Nombre del Residuo	Material(es)	Clasificación			Área en la que se Genera	Cantidad
		R	P	O		
Botellas	Plástico	X			Comedor	25 U / mes
Latas	Metal	X			Comedor	8 U / mes
Papel de Aluminio	Aluminio			X	Comedor	
Servilletas	Papel			X	Comedor	10 Kg / mes
Envases de Insumos de Limpieza	Metal		X		Limpieza	5 U / mes
Equipos de Limpieza Deteriorados	Tela, Madera, Metal.			X	Limpieza	
Recipientes para Aseo	Plástico	X			Limpieza	8 U / año
Papel Contaminado				X	Limpieza	30 Kg / mes
Residuos Metálicos	Metal	X			Bodegas	50 Kg / mes
Strech	Plástico	X			Bodegas	3500 Mtrs / mes
Cartón	Cartón	X			Bodegas	1360 Kg / año
Residuos de Estibas	Madera			X	Bodegas	50 Kg / mes
Madera de Embalaje	Madera			X	Bodegas	150 Kg / mes
Rollo de Strech	Cartón	X			Bodega	100 Rollos / mes
Mercancía Deteriorada	Ordinarios			X	Bodegas	200 Kg / mes
Residuos de Suncho	Pasta	X			Bodegas	100 Mtrs / mes
Residuos de Sticker de Reconocimiento	Papel Adhesivo			X	Bodegas	100 U / mes
Residuos de Precintos	Pasta, Metal, Vidrio	X			Bodegas	400 U / mes
Sellos	Papel Adhesivo			X	Bodegas	200 U / mes
Sellos	Pasta	X			Bodegas	400 U / mes
Sustancias Peligrosas	Residuos Sustancias Peligrosas		X		Bodegas	
Residuos de Cinta Pegante	Adhesivos			X	Bodegas	300 U / mes
Tubo de Cartón de Cintas Adhesivas	Cartón	X			Bodegas	30 U / mes
Útiles de Escritorio (Lapiceros, Marcadores, Lápices, etc)	Pasta, Madera, Metal			X	Bodegas Actividades Administrativas	100 Kg / año
Residuos de Baterías Avantel			X		Bodegas	
Madera Contaminada	Madera		X		Bodegas	8 Kg / mes
Bombillos	Vidrio			X	Bodegas	15 U / mes

Nombre del Residuo	Material(es)	Clasificación			Área en la que se Genera	Cantidad
		R	P	O		
Fluorescentes	Vidrio		X		Bodegas	15 U / mes
Estopa Contaminada	Estopa contaminada de Grasa, Aceite, Gasolina, Material Particulado, etc.		X		Mantenimiento	15 Kg / año
Lanilla contaminada	Tela contaminada con, Grasa Aceite, Gasolina, Material Particulado, etc.		X		Mantenimiento	12 Kg / año
ACPM Residual	ACPM contaminado.		X		Mantenimiento	4 Gal / año
Grasa Residual	Grasa Contaminada		X		Mantenimiento	1 Kg / año
Aceite de Engranaje Residual	Aceite contaminado de Grasa		X		Mantenimiento	4 Gal / año
Recipiente contaminado para ubicar las partes	Plástico Contaminado		X		Mantenimiento	6 Mtrs / año
Recipiente Grasa Lubricante	Plástico Contaminado		X		Mantenimiento	2 U / año
Recipiente ACPM	Plástico Contaminado		X		Mantenimiento	3 U / año
Residuos de Pintura y Solventes			X		Mantenimiento	
Residuos de Icopor Techo	Icopor			X	Mantenimiento	
Residuos Materiales Eléctricos	Varios			X	Mantenimiento	
Escombros	Varios			X	Mantenimiento	
Maleza de Jardinería	Maleza			X	Mantenimiento	

ANEXO R
MATRIZ PARA LA GESTION INTEGRAL DE
RESIDUOS

MATRIZ PARA LA GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS DHL GLOBAL FORWARDING CO

DGF/CO/PR/ENV/FORM 02

Residuo	Segregación en la Fuente				Recolección y Transporte Interno		Disposición Interna	Disposición Final
	Frecuencia	Responsable	Color Recipiente	Ubicación	Frecuencia	Responsable	Ubicación	Responsable Gestión Externa
Bolsas	Diaria	Personal DGF	Gris	1-27; 29-33	Diaria	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Papel Blanco	Diaria	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Diaria	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Papel de Color	Diaria	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Diaria	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Sobres de Manila	Diaria	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Diaria	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Sobres DHL Express	Sobres Deteriorados	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-32	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Carpetas	Diaria	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Archivadores	Al Deteriorarse	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Calendarios	Al Terminar Año	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21;24-27; 29-33	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Residuos de Oficina	Al Deteriorarse	Personal DGF	Verde	1-8; 10-19; 21;25-27; 29-33	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos.	ATESA
Cartuchos de Impresora Usados	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Rojo	2, 3, 7,8, 11, 13, 17, 18, 21, 26, 29, 31; 33	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Cuarto Residuos	ATESA
Cinta de Impresión Gastada	Al Agotarse	Personal DGF	Rojo	1, 2, 11, 12, 26, 27, 29, 31.	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Tonner de Fotocopiadora Gastado	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Rojo	2, 3, 7, 8, 11, 13, 29, 31.	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Cuarto Residuos	ATESA
Fusor Deteriorado	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Rojo	2, 3, 7, 8, 11, 13, 29, 31.	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Cuarto Residuos	ATESA
Fotorreceptor deteriorado	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Rojo	2, 3, 7, 8, 11, 13, 29, 31.	Al Agotarse	Personal Xerox Administración	Cuarto Residuos	ATESA
Tubo de Cinta Adhesiva	Al Agotarse	Personal DGF	Gris	1-8; 10-19; 21, 26, 27, 29-33.	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA

Residuo	Segregación en la Fuente				Recolección y Transporte Interno		Disposición Interna	Disposición Final
	Frecuencia	Responsable	Color Recipiente	Ubicación	Frecuencia	Responsable	Ubicación	Responsable Gestión Externa
Partes de Computadores	Al Deteriorarse	Personal IS	Verde	6	Al Deteriorarse	Personal IS Administración	Cuarto Residuos	ATESA
Bombillos Oficinas	Al Fundirse	Personal Admón.	Verde	1-33.	Al Fundirse	Personal Admón.	Cuarto Residuos.	ATESA
Fluorescentes Oficinas	Al Fundirse	Personal Admón.	Rojo	1-6; 10-15; 18; 19; 21.	Al Fundirse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos de Comida	Diaria	Personal Comedor	Verde	1-21; 24; 26-32.	Diaria	Personal Comedor	Cuarto Residuos	PROVEEDOR
Residuos de Mesas y Sillas	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Gris	20	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto de Residuos	Reciclaje ATESA
Bandejas Metálicas	Al Deteriorarse	Personal Comedor	Gris	20	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Tapas	Diario	Personal Comedor	Verde	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Botellas	Diario	Personal Comedor	Gris	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Bombillos Comedor	Al Fundirse	Personal Admón.	Verde	20	Al Fundirse	Personal Admón.	Cuarto Residuos.	ATESA
Botellas	Diario	Personal Comedor	Gris	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Latas	Diario	Personal Comedor	Gris	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Papel de Aluminio	Diario	Personal Comedor	Verde	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Servilletas	Diario	Personal Comedor	Verde	20	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Envases de Insumos de Limpieza	Al Agotarse	Personal Limpieza	Rojo	9	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA

Residuo	Segregación en la Fuente				Recolección y Transporte Interno		Disposición Interna	Disposición Final
	Frecuencia	Responsable	Color Recipiente	Ubicación	Frecuencia	Responsable	Ubicación	Responsable Gestión Externa
Equipos de Limpieza Deteriorados	Al Deteriorarse	Personal Limpieza	Verde	9	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Recipientes para Aseo	Al Deteriorarse	Personal Limpieza	Gris	9	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Papel Contaminado	Diario	Personal Limpieza	Verde	28	Al Agotarse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos Metálicos	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Strech	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	PROVEEDOR RECICLAJE
Cartón	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	PROVEEDOR RECICLAJE
Residuos de Estibas	Diario	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Madera de Embalaje	Diario	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Rollo de Strech	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Mercancía Deteriorada	Al Deteriorase	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Cliente
Residuos de Suncho	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Residuos de Sticker de Reconocimiento	Diario	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos de Precintos	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Sellos Adhesivo	Diario	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Sellos Pasta	Diario	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA

Residuo	Segregación en la Fuente				Recolección y Transporte Interno		Disposición Interna	Disposición Final
	Frecuencia	Responsable	Color Recipiente	Ubicación	Frecuencia	Responsable	Ubicación	Responsable Gestión Externa
Sustancias Peligrosas	Accidente	Personal Entrenado.	Rojo	26, 27, 30, 32.	Accidente	Personal Entrenado	Cuarto Residuos	Cliente
Residuos de Cinta Pegante	Diario	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Tubo de Cartón de Cintas Adhesivas	Al Agotarse	Personal IIS	Gris	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	Reciclaje ATESA
Útiles de Escritorio (Lapiceros, Marcadores, Lápices, etc)	Al Deteriorarse	Personal IIS	Verde	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos de Baterías Avantel	Al Deteriorarse	Personal DGF, IIS	Rojo	15	Al Deteriorarse	Personal Admón.	Administración	PROVEEDOR CERTIFICADO
Madera Contaminada	Diario	Personal IIS	Rojo	26, 27, 30, 32.	Diario	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Bombillos IIS	Al Fundirse	Personal Admón.	Verde	26, 27, 29-32..	Al Fundirse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Fluorescentes IIS	Al Fundirse	Personal Admón.	Rojo	26, 27, 29-32.	Al Fundirse	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Estopa Contaminada	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Lanilla contaminada	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
ACPM Residual	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Grasa Residual	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA

Residuo	Segregación en la Fuente				Recolección y Transporte Interno		Disposición Interna	Disposición Final
	Frecuencia	Responsable	Color Recipiente	Ubicación	Frecuencia	Responsable	Ubicación	Responsable Gestión Externa
Aceite de Engranaje Residual	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Recipiente contaminado para ubicar las partes	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Recipiente Grasa Lubricante	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Recipiente ACPM	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	22, 23.	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos de Pintura y Solventes	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Rojo	1-32	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos de Icopor Techo	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Verde	1-6; 10-14; 16; 18; 19; 21; 26-33	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Residuos Materiales Eléctricos	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Verde	1-32	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Cuarto Residuos	ATESA
Escombros	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Verde	1-32	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Área	ATESA
Maleza de Jardinería	En los Mantenimientos	Personal Admón.	Verde	24	En los Mantenimientos.	Personal Admón.	Área	ATESA

Numeración	Area	Recipiente			
		Azul	Gris	Verde	Rojo
1	AFRI	-----	1M	1P	-----
2	PERECEDEROS – OFRI	1G	1M	1M	-----
3	CUSTOMER 1 – OFRE – VENTAS – OTM	1G	1M	1M	-----
4	COSTUMER 2 – VENTAS MNC	-----	1M	1M	-----
5	CALL CENTER	-----	1P	1P	-----
6	IT	-----	1M	1G	-----
7	GERENCIAS	1G	1M	1M	-----
8	CONTRALORÍA – BPO – RECLAMOS	1G	1M	1M	-----
9	COCINA	-----	-----	1M	1M
10	ARCHIVO	-----	1G	1P	-----
11	SIA	1G	2M	2G	-----
12	CONTABILIDAD	-----	1M	1M	-----
13	CPM – RH	1G	1M	1P	-----
14	RECEPCIÓN	-----	-----	1M	-----
15	ADMINISTRACION	-----	1M	1M	1M
16	MENSAJERIA	-----	1M	1M	-----
17	CARTERA	1M	1M	1P	-----
18	LIBERACIONES	1M	1P	1P	-----
19	TESORERIA	-----	1P	1P	-----
20	COMEDOR	-----	1M	1G	-----
21	AGENCIA DE VIAJES	1M	1P	1P	-----
22	PLANTA ELECTRICA	-----	-----	1P	1M
23	MOTOBOMBAS	-----	-----	1P	1M
24	AFUERAS	-----	-----	3M	-----
25	CUARTO DE ASEO	1G	1G	1G	1G
26	BODEGA NACIONAL	1G	3G	3G	1G
27	DEPOSITO ADUANERO	-----	5G	3G	1G

Numeración	Área	Recipiente			
		Azul	Gris	Verde	Rojo
28	BAÑOS	-----	-----	1/Baño	-----
29	ZONA FRANCA PLC ADMINISTRACION	1G	1M	1M	-----
30	BODEGA ZONA FRANCA PLC	-----	5G	3G	1G
31	ZONA FRANCA TTLC ADMINISTRACION	1G	1M	1M	-----
32	BODEGA ZONA FRANCA TTLC	-----	5G	3G	1G
33	BANCO	1P	1P	1P	-----
TOTALES	GRANDES (G)	10	20	17	5
	MEDIANOS (M)	3	17	15	4
	PEQUEÑOS (P)	1	5	11	0
		14	42	43	9

ANEXO S
PLAN DE CONTROL DE RESIDUOS
PELIGROSOS (RESPEL) Y SUSTANCIAS
AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO

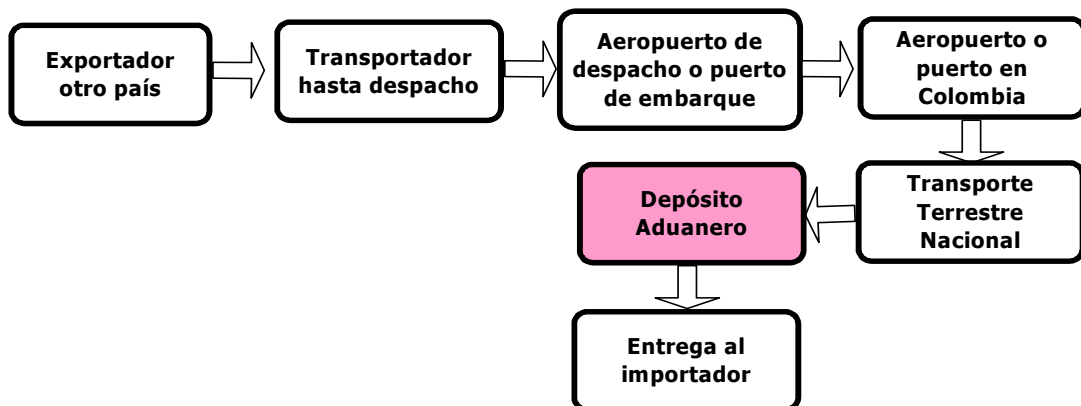
DHL Global Forwarding

PLAN DE CONTROL DE RESIDUOS PELIGROSOS (RESPEL) Y SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO.

JUSTIFICACIÓN

DHL Global Forwarding como organización que dentro de sus actividades incluye el almacenamiento de sustancias químicas peligrosas con potencialidad de convertirse en desechos o residuos peligrosos y sustancias agotadoras de la capa de ozono, debe ajustarse a una gestión adecuada para este tipo de materiales, que atienda a los principios de desarrollo sostenible y al mejoramiento de la calidad de vida de los seres humanos.

Aunque en las operaciones normales este depósito genera una cantidad mínima de desechos peligrosos, las leyes colombianas (Ej. Decreto 1609/03 y Decreto 4741/ 05.), lo incluyen como generador en cuanto a la responsabilidad por manejo de sustancias agotadoras de la capa de ozono, embalajes y residuos de sustancias peligrosas que puedan originarse de sus actividades como parte de la cadena de importación, de la cual cada uno de sus actores tiene responsabilidades ambientales.



Con base en el decreto 4741 de 2005, la DIAN por intermedio del programa “Control residuos o desechos peligrosos, arribo, transporte, almacenamiento, transformación, elaboración y disposición final”, ha solicitado a los depósitos aduaneros la presentación de un Plan de Gestión Integral de Residuos o desechos peligrosos y sustancias agotadoras de la capa de ozono.

Dentro de las sustancias agotadoras de la capa de ozono, se encuentran compuestos derivados halogenados de hidrocarburos, en estado gaseoso, que se utilizan como refrigerantes, espumantes, propelentes en aerosoles, disolventes, plaguicidas gaseosos y gases para extintores. Estos compuestos son

químicamente estables y sus emisiones a la atmósfera destruyen la capa de ozono o la alteran significativamente, en este grupo se encuentran:

- CFC's: Clorofluocarbono-11, Clorofluocarbono-12, Clorofluocarbono-113, Clorofluocarbono-114, Clorofluocarbono-115,
- Halones: Halon-1211, Halon-130, Halon-2402.
- Tetracloruro de Carbono, Metil Cloroformo, Hidrobromofluorocarbono, Metil Bromuro
- HCFC's: Hidroclorofluorocarbono-22, Hidroclorofluorocarbono-123, Hidroclorofluorocarbono-141, Hidroclorofluorocarbono-142.

Dentro de los principios que rigen los decretos mencionados, algunos relacionados con los depósitos y que están contemplados dentro del Plan de Control de Residuos Peligrosos (Respel) y Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono se encuentran:

- Gestión Integral.
- Ciclo de vida.
- Responsabilidad integral del generador.
- Precaución.
- Planificación.
- Gradualidad.
- Comunicación del riesgo.

Por otro lado, y como ha sucedido en ocasiones anteriores, existe la voluntad por parte de DHL Global Forwarding para acatar los requerimientos hechos por las autoridades regulatorias existentes.

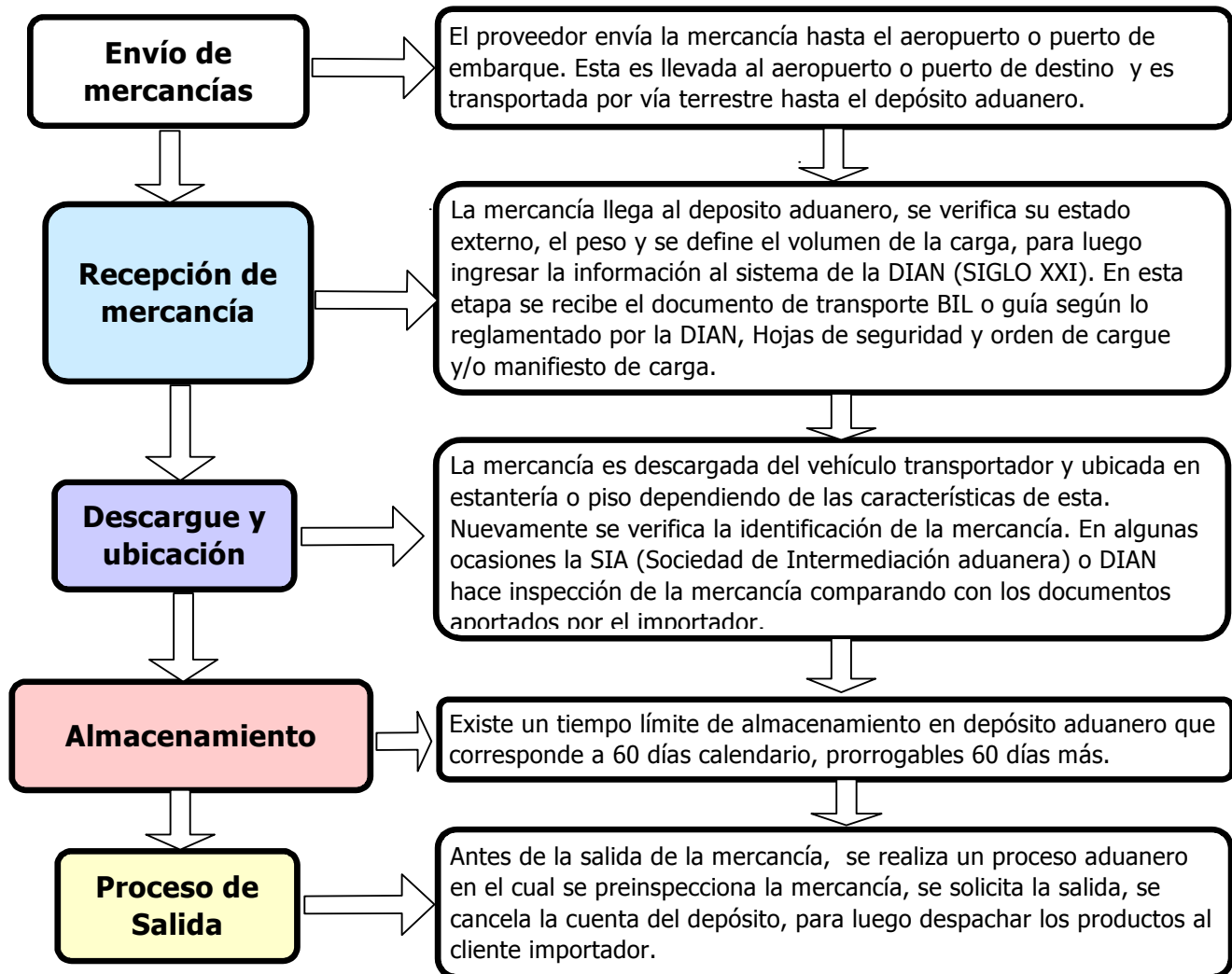
1. INTRODUCCIÓN

DHL Global Forwarding esta encargado de recibir, ubicar en bodega, transportar internamente y despachar productos, entre estos, sustancias catalogadas por autoridades nacionales y organismos internacionales como peligrosas, que luego serán dispuestas en un sitio de almacenamiento interno o serán enviadas al destino final.

Las sustancias peligrosas pueden estar en cualquiera de los estados de la materia (sólido, líquido y gaseoso), estas por sus características corrosivas, inflamables, reactivas, tóxicas o infecciosas, explosivas, radioactivas pueden causar riesgo o daño a la salud humana y al medio ambiente.

Tenido en cuenta lo anterior, el plan estará enfocado hacia los programas y actividades relacionadas con el manejo de sustancias peligrosas y sustancias agotadoras de la capa de ozono; además de incluir medidas para prevenir la generación de residuos peligrosos y si es el caso incluir medidas para su tratamiento.

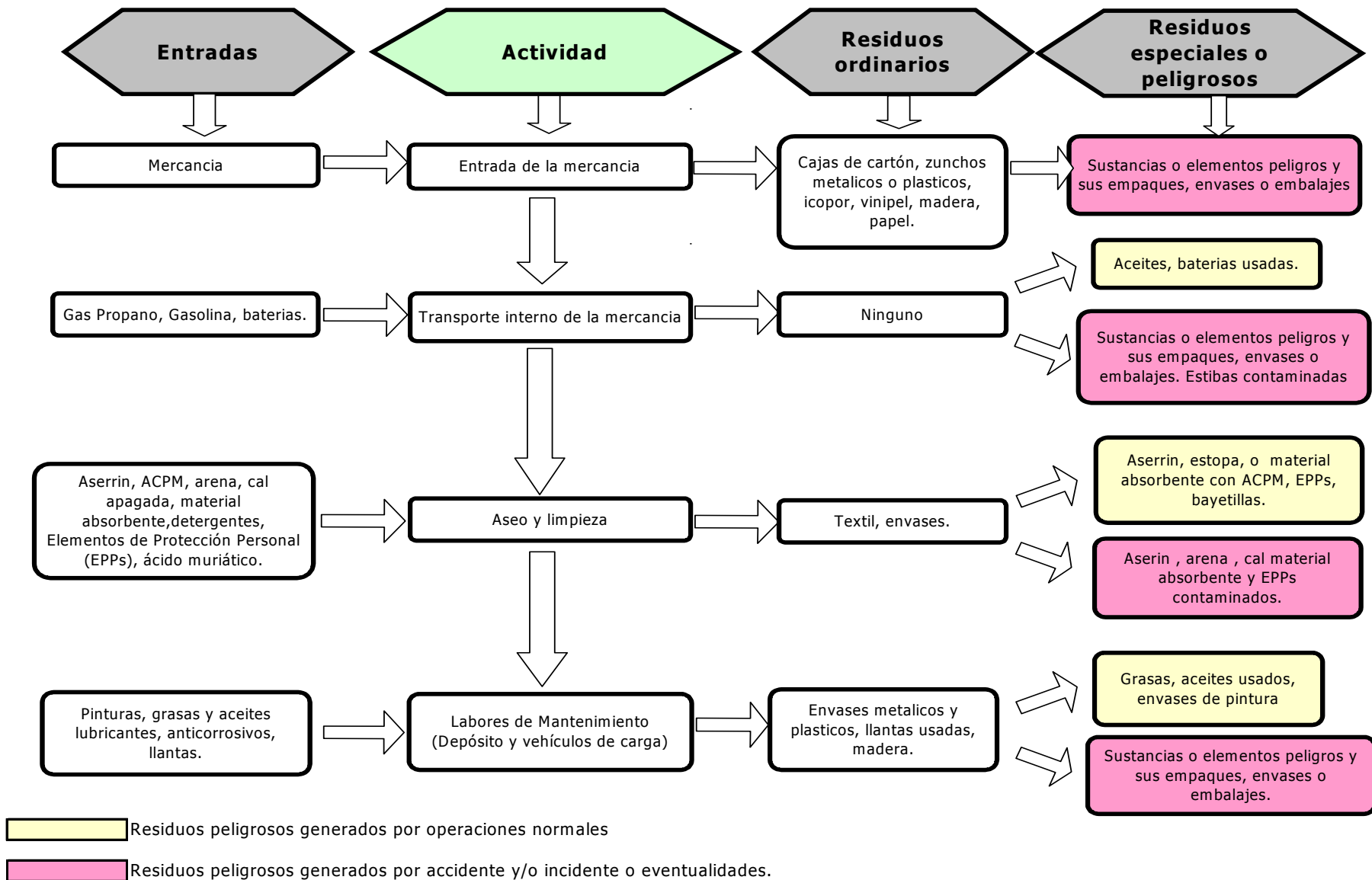
En general la operación del depósito aduanero de DHL Global Forwarding se realiza de acuerdo al siguiente diagrama:



Por otro lado, el presente Plan contempla las dos vías de generación de residuos o desechos peligrosos en un depósito aduanero, que en este caso son:

- Actividades de operación normal del depósito.
- Eventualidades, incidentes o accidentes ocurridos con las mercancías almacenadas.

Las vías y los residuos generados se pueden ver en el siguiente diagrama:



2. DIAGNOSTICO

DHL Global Forwarding, es un depósito público habilitado, encargado del almacenamiento de mercancías. Este depósito esta ubicado en un sitio de fácil acceso para el transporte y situaciones de emergencia. Las salidas de emergencia son distintas a las puertas principales de ingreso de las mercancías, estas se encuentran señalizadas. Las instalaciones son antisísmicas en caso de temblor.

Dentro de la mercancía que es recibida, se encuentran sustancias químicas peligrosas inflamables, comburentes, tóxicas e infecciosas, corrosivas y varios. La bodega cuenta con un área exclusiva para almacenar únicamente sustancias peligrosas, de esta manera se pretende agrupar las sustancias químicas de acuerdo a los riesgos comunes.

La mercancía peligrosa llega a las instalaciones marcada y rotulada, se cuenta con las hojas de seguridad de los productos químicos peligrosos. El área de oficinas esta alejada de las sustancias peligrosas almacenadas y cuenta con suficiente espacio en caso de evacuación. Por otro lado, esta bodega posee cuarto frío para almacenar cierto tipo de mercancías que lo requiere y opera con el gas refrigerante R22.

En cuanto a la instalación física del depósito, este no tiene fuentes de agua potable, ni drenajes cerca a la zona de almacenamiento de mercancía peligrosa, lo cual disminuye el riesgo de contaminación de agua de acueducto y alcantarillado. El piso es impermeable, antideslizante, libre de grietas y resistente a las sustancias y/o residuos peligrosos que se puedan generar. El techo de la bodega y su soporte es de un material resistente al fuego, evita la entrada de agua lluvia y permite la salida de humo y calor en caso de un incendio. El depósito cuenta con una adecuada ventilación natural, así mismo, cuenta con detectores y alarmas de humo, extintores portátiles, pararrayos y mensualmente se fumiga para controlar los roedores.

Para el caso en el cual llegaran a generar residuos por derrames de sustancias peligrosas, DHL Global Forwarding cuenta con un equipo para recoger las sustancias derramadas y algunos elementos de protección personal. Estos residuos son recogidos y entregados al cliente, para que este los disponga adecuadamente.

En este depósito se maneja Sphag Sorb, un material absorbente biodegradable para limpiar el piso y confinar los derrames. Los aceites usados de los montacargas son cambiados en otro lugar que no pertenece a la empresa, por esto no se generan este tipo de residuos. Las estibas contaminadas se destruyen y son dispuestas en la basura. Por lo anterior existe un espacio determinado para almacenar los residuos peligrosos generados, pero estos no son marcados ni

rotulados para la disposición final, solamente se informa verbalmente al funcionario de la empresa de aseo.

Actualmente la empresa cuenta con un programa de riesgos profesionales y salud ocupacional, además se cuenta con un registro de entrega y cambio de elementos de protección personal. Las capacitaciones que se han realizado cubren la prevención y minimización de impactos al medio ambiente por manejo de derrames, manejo de sustancias químicas peligrosas y manejo de las hojas de seguridad.

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS CAUSADOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN NORMAL

ACTIVIDAD	ASPECTO	IMPACTO GENERADO POR OPERACIÓN NORMAL	CERTEZA	TIPO	TIEMPO EN APARECER	MAGNITUD	IMPORTANCIA	REVERSIBILIDAD	DURACIÓN	PONDERACIÓN DE FACTORES	MEDIDA
ENTRADA DE LA MERCANCÍA	Descargue, verificación, peso y ubicación de la mercancía	Generación de residuos sólidos (Cajas de cartón, zunchos metálicos o plásticos, icopor, vinipel, madera, papel)	C	Pr	C	1	1	1	1	3	Reciclaje
		Emisiones atmosféricas	C	Sc	C	1	2	2	1	5	Mecanismos de ventilación
		Ruido	C	Sc	C	1	2	2	1	5	EPP's para los operarios
		Riesgos a la salud humana por manejo de cargas	I	Pr	M	1	2	1	1	4	Aplicación programa de salud ocupacional
TRANSPORTE INTERNO	Uso de combustible (ACPM, gasolina, gas)	Emisiones atmosféricas	D	Pr	C	1	1	2	1	4	Control de mantenimiento de montacargas
	Uso de Aceites	Generación de residuos peligrosos (Aceites Usados)	C	Pr	C	1	1	1	1	3	Entrega a empresas autorizadas por el DAMA
	Operación	Ruido	D	Pr	C	1	1	2	1	4	EPP's para los operarios
ASEO Y LIMPIEZA	Uso de material biodegradable	Generación de residuos orgánicos	C	Pr	C	1	1	1	1	3	Tratamiento adecuado
	Uso de estopas, bayetillas y EPPs	Generación de residuos sólidos	C	Pr	C	1	1	1	1	3	Reciclaje y Tratamiento adecuado
LABORES DE MANTENIMIENTO (Deposito y vehículos de carga)	Control de roedores	Emisiones atmosféricas	D	Sc	C	1	1	2	1	4	Tratamiento adecuado
		Riesgos a la salud	I	Sc	C	1	1	1	1	3	Aplicación programa de salud ocupacional
	Uso de pinturas y disolventes	Generación de residuos peligrosos (envases y empaques)	D	Pr	C	1	1	2	1	4	Entrega a empresas autorizadas por el DAMA
	Uso de grasas y aceites lubricantes	Generación de residuos peligrosos (envases y empaques)	I	Sc	C	0	0	0	0	0	El mantenimiento de los montacargas es realizado por el contratista
	Uso de baterías	Generación de residuos peligrosos (baterías usadas)	I	Sc	C	0	0	0	0	0	El mantenimiento de los montacargas es realizado por el contratista
	Uso de llantas	Generación de residuos sólidos (llantas usadas)	D	Pr	C	1	1	2	1	4	Entrega a empresas autorizadas por el DAMA
	Uso de gas R 22	Generación de gases agotadores de la capa de ozono	D	Pr	M	2	1	2	4	8	Mantenimiento adecuado a los cuartos fríos

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES CAUSADOS POR ACCIDENTES DURANTE LA OPERACIÓN NORMAL

ACCIDENTE	IMPACTO POTENCIAL GENERADO POR INCIDENTES O ACCIDENTES	AGUA	AIRE	SUELO	TRABAJADORES	CERTEZA	TIPO	TIEMPO EN APARECER	MEDIDA PREVENTIVA EXISTENTE
Derrame	Generación de residuos peligrosos (envases, empaques, embalajes y EPP's contaminados)			X		I	Sc	L	- En el programa de salud ocupacional y panorama de riesgos se contempla el manejo de sustancias peligrosas, manejo de derrames y hojas de seguridad. - No existen fuentes de agua potable ni drenajes cerca a la zona de almacenamiento. - El depósito cuenta con ventilación adecuada. - Se fumiga la bodega periódicamente y se cuenta con trampas para roedores. - Uso de equipo para recoger derrames y uso de EPPs. - Se cuenta con extintores portátiles, pararrayos y detectores de humo. - El suelo es impermeable y resistente.
	Generación de vertimientos	X		X	X	I	Sc	L	
	Malos olores		X		X	I	Sc	L	
	Presencia de plagas e insectos		X		X	I	Sc	L	
Incendio y/o Explosión	Generación de escombros			X		I	Sc	L	
	Generación de residuos peligrosos			X		I	Sc	L	
	Emisiones atmosféricas		X		X	I	Sc	L	
	Malos olores		X		X	I	Sc	L	
Temblor	Generación de escombros			X	X	I	Sc	L	
	Generación de residuos peligrosos			X	X	I	Sc	L	

Valoración de impactos ambientales

De acuerdo con las diferentes actividades que se desarrollan dentro del depósito, se identificaron los impactos ambientales en cada una de sus fases:

1. Entrada y salida de la mercancía
2. Transporte interno
3. Aseo y limpieza
4. Labores de mantenimiento (Depósito y vehículos de carga)

Se tuvieron en cuenta impactos asociados a:

1. Generación de residuos.
2. Contaminación del recurso hídrico.
3. Emisiones Atmosféricas.
4. Consumo de combustibles, aceites, pinturas, disolventes, grasas y lubricantes, gases refrigerantes.

Además, se incluyeron los accidentes y/o incidentes que podrían ocurrir durante la operación normal de los depósitos y los impactos asociados a:

1. Derrames
2. Incendio y/o explosión
3. Temblor

Para cada actividad e impacto se evaluaron los 7 criterios relacionados a continuación:

- | | | |
|-------------------|-------------|-----------------------|
| 1. Magnitud | 4. Duración | 7. Tiempo en aparecer |
| 2. Importancia | 5. Certeza | |
| 3. Reversibilidad | 6. Tipo | |

La valoración de los criterios se presenta a continuación:

- La **Certeza** del impacto puede ser:

(C) cierto, impacto ocurrirá con una probabilidad >75 %.

(D) probable, impacto ocurrirá con una probabilidad entre 50 y 75 %.

(I) improbable, se requiere de estudios específicos para evaluar la certeza del impacto.

- Para **Tipo** se han utilizado las siguientes ponderaciones:

(Pr) primario, el impacto es consecuencia directa de la construcción del proyecto, de su operación.

(Sc) secundario, el impacto es consecuencia indirecta de la construcción u operación del proyecto.

(Ac) acumulativo, impactos individuales repetitivos dan lugar a otros de mayor impacto.

- Para **Tiempo en Aparecer** se han utilizado las siguientes ponderaciones:

(C) corto plazo, aparece inmediatamente o dentro de los seis meses posteriores a la construcción.

(M) mediano plazo, aparece entre 6 meses y cinco años después de la construcción.

(L) largo plazo, se manifiesta 5 o más años después de la construcción.

- **Magnitud** (Intensidad y Área):

(1) baja intensidad, el área afectada es inferior a 1 ha o no afecta significativamente la línea base

(2) moderada intensidad, el área afectada comprende entre 1 y 10 ha pero puede ser atenuada hasta niveles insignificantes

(3) alta intensidad, el área afectada por el impacto es mayor de 10 hectáreas.

- **Importancia:**

(0) sin importancia

(1) menor importancia

(2) moderada importancia

(3) importante.

- **Reversibilidad:**

(1) reversible

(2) no reversible.

- **Duración:**

(1) corto plazo, si el impacto permanece menos de 1 año

(2) mediano plazo, si el impacto permanece entre 1 y 10 años

(4) largo plazo, si el impacto permanece por más de 10 años.

La ultima columna de la matriz corresponde a la **ponderación de los factores**, en esta operación se ha considerado que la **Magnitud e Importancia** son factores principales, por lo que se multiplican estos factores. Para los criterios de

Reversibilidad y Duración, se utiliza la técnica de sumarlos al producto anterior por su menor significación relativa. Así, por ejemplo, en la matriz utilizada el valor máximo de un impacto sería igual a $3 \times 3 + 2 + 4 = 15$, tal como se detalla en la tabla 1.

Procedimiento de ponderación de los criterios de evaluación							
CRITERIOS DE EVALUACION DE IMPACTOS							
Magnitud	Importancia	Certeza	Tipo	Reversibilidad	Duración	Tiempo en aparecer	Ponderación
3	3	C	Ac	2	4	C	15
$3 \times 3 + 2 + 4 = 15$							

Los criterios de **Certeza**, **Tipo** y **Tiempo en Aparecer** son representados por letras, ya que se estima que constituyen datos de utilidad en la aplicación de medidas y planes de manejo pero no representan una clara naturaleza cuantificable.

Cuantificación de impactos:

COMPATIBLE	El impacto se encuentra entre 1 y 6 puntos, es un impacto controlado, de normal ocurrencia.
MODERADO	El impacto se encuentra entre 7 y 9 puntos, son impactos controlados.
SEVERO	La calificación se encuentra entre 10 y 12 puntos, impactos ambientales con acciones de mitigación.
CRITICO	El impacto se encuentra entre 13 y 14 puntos, incumplimientos legales, agotamiento excesivo de los recursos naturales.

3. IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS

En este capítulo se incluyen alternativas de manejo para los residuos generados tanto por operaciones normales como por posibles accidentes. Se presentan alternativas para:

- Prevención de generación de residuos peligrosos durante el almacenamiento.
- Minimización de generación de residuos peligrosos.
- Presentación y almacenamiento temporal de residuos peligrosos.
- Tratamiento en caso de ser posible y disposición final.

3.1 Prevención de generación de residuos peligrosos durante el almacenamiento.

Las sustancias peligrosas que se reciban y almacenen en el depósito, deben manejarse de acuerdo con las instrucciones contempladas en la hoja de seguridad de cada producto. Estas hojas deben ser enviadas al depósito junto con la mercancía por el proveedor y el transportador. Se plantea como alternativa solicitarla al proveedor para ser recibida vía e-mail así tenerla disponible cuando llegue la mercancía, o bajarla de Internet en las siguientes páginas:

- www.fichasdeseguridad.com
- www.forpas.us.es/uma/
- www.mtas.es/insht
- www.cdc.gov/niosh/ipcs/icstart.html
- www.ilpi.com/msds/index.html
- <http://152.121.22/hg/g-m/mor/articles/CHRIS.htm>

En la ficha u hoja de seguridad se encuentra entre otros, la siguiente información:

- Identificación de la sustancia (No CAS, UN).
- Información sobre componentes.
- Identificación de peligros.
- Primeros auxilios.
- Medidas en caso de incendio.
- Medidas en caso de vertido o derrame.
- Instrucciones de manipulación y/o almacenamiento.
- Exposición.
- Equipos de protección personal (EPPs).
- Propiedades fisicoquímicas.
- Estabilidad y reactividad.
- Información toxicológica- toxicidad.
- Información ecológica y/o ambiental.
- Eliminación de residuos peligrosos.
- Transporte de mercancías peligrosas.
- Información reglamentaria (frases R y S)
- Otra información.

Estas hojas serán archivadas y la carpeta deberá estar en todo momento disponible y de fácil acceso para los trabajadores de la bodega, con el fin de tomar todas las medidas necesarias para manipular las sustancias

peligrosas, evitar accidentes y reaccionar frente a un derrame u otra eventualidad.

Las sustancias químicas peligrosas serán ubicadas en la(s) zona(s) de almacenamiento de acuerdo con su compatibilidad, minimizando los riesgos de incendio, explosión o contaminación. En el anexo A se presenta la tabla de incompatibilidad entre las sustancias peligrosas.

Por otro lado, serán señalizadas el área de almacenamiento y estanterías donde se ubican las sustancias peligrosas. De esta manera se advertirá a los trabajadores y a los visitantes la presencia de un riesgo, previniendo accidentes que afecten a la salud humana y el medio ambiente.

Se señalará con pictogramas de las diferentes clases de sustancias peligrosas y sus divisiones en caso de ser necesario. Estos serán elaborados en placas que se puedan adherir por medio de un imán a la estantería metálica para ser colocadas en la estantería donde se ubique la mercancía.

La clasificación de las sustancias peligrosas con sus correspondientes pictogramas se puede ver en los anexos B, C y D.

Otra alternativa para la prevención de generación de residuos tiene que ver con el mantenimiento de maquinaria y equipos que operan en el depósito. Como se expuso en el diagnóstico, DHL Global forwarding tiene un contratista que realiza el mantenimiento de los montacargas y por lo tanto no genera residuos en esta labor.

Por otro lado, se hace mantenimiento periódico al cuarto frío revisando que no existan escapes de gas refrigerante. En adelante se verificara que el funcionario de la empresa que realiza el mantenimiento, este debidamente carnetizado por el SENA y la Unidad Técnica de Ozono (UTO) del MAVDT.

3.2 Minimización de generación de residuos peligrosos

Dentro de las actividades de operación normal del depósito se generan residuos peligrosos. Se usan pinturas, disolventes, baterías, grasas y lubricantes; además, por un mal mantenimiento del cuarto frío se pueden generar sustancias agotadoras de la capa de ozono.

En caso de presentarse un derrame durante la operación de almacenamiento de las sustancias químicas, se pueden generar residuos peligrosos como EPPs, envases, empaques, embalajes, bayetillas y estopas contaminados.

Por lo anterior, se presentan alternativas para reducir la cantidad de residuos peligrosos generados dentro de la bodega:

- Para minimizar los residuos generados por pinturas y solventes, se evaluará la posibilidad de reemplazar los solventes clorados por productos no clorados.
- Se usarán baterías de vida mas larga, cuando estas se agoten se recargaran y no serán desechadas.
- En caso de presentarse un derrame la sustancia será recogida con material absorbente biodegradable (Ej., Sphag Sorb, cal apagada, aserrín o arena).
- Se verificará que los empleados de la empresa contratista encargada del mantenimiento de los cuartos fríos cumplan con los requisitos de la Unidad Técnica de Ozono del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial.

3.3 Presentación y almacenamiento temporal de residuos peligrosos

Todos los residuos peligrosos serán ubicados en un lugar específico dentro de la bodega. Este sitio estará cubierto y aislado de la zona de almacenamiento de mercancía. Para su entrega será empacado y rotulado de la siguiente manera:

Tipo de Residuo (envase, estiba, EPPs, otros):
Característica (Inflamable, corrosivo, radiactivo, toxico, infeccioso, explosivo, otros) :
Fecha:
Destino:

3.4 Tratamiento en caso de ser posible y disposición final.

Actualmente, existen empresas con licencia ambiental, encargadas del transporte y/o tratamiento de los residuos peligrosos generados. Los procesos de tratamiento incluyen incineración, desactivación con autoclave de calor húmedo, despiece y transformación en caso de algunos. Los residuos a tratar están clasificados según la Asociación Nacional de Protección contra Incendios U.S.A. (NFPA siglas en ingles) (Ver anexo I). En los anexos F, G y H se presenta un listado de las empresas autorizadas por el DAMA, para transporte y disposición final de residuos peligrosos. Las condiciones y costos varían de acuerdo con cada empresa, en un rango de \$ 3000 a \$ 6000 /kilo.

DHL Global Forwarding exigirá certificaciones de entrega de residuos a las empresas contratadas para el transporte y/o disposición final de las mismas.

4. DESCRIPCIÓN DE PROGRAMAS

Teniendo en cuenta que DHL Global Forwarding está encargado de almacenar temporalmente mercancía de terceros y no es generador directo, los programas a implementar deben estar enfocados principalmente hacia la prevención y minimización de generación de residuos o desechos peligrosos y sustancias agotadoras de la capa de ozono.

Los programas a ejecutar con base en el diagnóstico inicial son:

- Divulgación del plan (internamente y externamente). El contenido de este plan será divulgado tanto interna como externamente a las partes interesadas, mediante comunicaciones escritas, carteleras, talleres de capacitación y sensibilización, perifoneo u otra metodología apropiada según condiciones.
- Información actualizada a los trabajadores sobre los peligros de las sustancias y residuos peligrosos que se manipulan en la bodega, lo mismo que instrucción a los mismos sobre la forma de acceder y usar la información que aparece en las etiquetas y en las hojas de seguridad.
- Realización de talleres de sensibilización y jornadas de capacitación que promuevan la minimización de la producción de residuos y las actividades de separación en la fuente, reuso y reciclaje de residuos como:
 - Operación segura del almacenamiento: procedimientos para recibo, ubicación, señalización, clasificación (pictogramas) e incompatibilidad de sustancias peligrosas.
 - Manejo de hojas de seguridad y fichas técnicas de las sustancias peligrosas recibidas en depósito.
 - Manejo de emergencias: procedimientos seguro para el manejo de residuos peligrosos, uso de EPPs, uso de elementos para recolección de derrames.
 - Separación en la fuente: se incluirán los residuos sólidos convencionales y los residuos peligrosos.
 - Condiciones seguras de almacenamiento de residuos peligrosos.

Se llevarán registros de estas capacitaciones que incluirán lista de asistentes, temas tratados, fecha, duración de la capacitación y firma del capacitador.

5. DETERMINACIÓN DE OBJETIVOS, METAS, CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, PRESUPUESTO Y RESPONSABLES.

Con base en la información recopilada en el diagnóstico y el análisis de la matriz de impactos se plantean los siguientes objetivos:

- Prevenir o Minimizar el impacto adverso al ambiente causado por la generación de residuos o desechos peligrosos y sustancias agotadoras de la capa de ozono, dando cumplimiento a las disposiciones legales existentes.
- Identificar productos potenciales y/o susceptibles de convertirse en desechos peligrosos y su manejo específico.
- Fortalecer aspectos de gestión ambiental al interior de DHL Global Forwarding.
- Conformidad con las exigencias de algunos clientes en materia ambiental.
- Mejora de la imagen empresarial ante partes interesadas, comunidad, autoridad ambiental, clientes, proveedores y accionistas.
- Mejora continua del desempeño ambiental.
- Aumento del aprovechamiento racional de los residuos generados.

Para cada uno de estos objetivos se trazarán metas cuantificables, asignando presupuesto, responsable y tiempo a alcanzar según los planes y expectativas de DHL Global Forwarding, para lo cual se utilizará el siguiente formato:

Actividad	Responsable	Presupuesto	Tiempo inicial	Tiempo final

Para la evaluación del cumplimiento de objetivos y metas, lo mismo que como herramienta de seguimiento y control se implementarán indicadores de gestión y desempeño ambiental relacionados. Para el presente Plan de Control de Residuos Peligrosos (Respel) y Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono, se implementarán los siguientes:

- Número de objetivos y metas alcanzadas por año.
- Número de empleados que participan en los programas de sensibilización y capacitación relacionados con el Plan de control de Respel vs. Total de empleados de la empresa por año.
- Cantidad de residuos peligrosos generados por año (Volumen o peso), producidos en actividades de operación normal.
- Cantidad de residuos peligrosos generados por año (Volumen o peso), producidos por accidentes o incidentes durante la operación normal.
- Cantidad de residuos peligrosos entregados para transporte y/o disposición final por año.
- Cantidad de residuos peligrosos v.s cantidad de residuos aprovechables entregados para transporte y/o disposición final por año.
- Número de accidentes ambientales causados durante la operación normal por año.
- Número de incidentes ambientales causados durante la operación normal por año.
- Número de accidentes ambientales causados por situaciones de emergencia durante la operación normal por año.
- Número de incidentes ambientales causados por situaciones de emergencia durante la operación normal por año.
- Número de accidentes laborales causados durante operaciones con sustancias peligrosas por año.

6. PLAN DE CONTINGENCIA.

Existe en DHL Global Forwarding un programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial, que se ha encargado de evaluar los riesgos potenciales propios de la actividad. Es así como se tienen procedimientos documentados para las siguientes situaciones con las medidas para antes, durante y después del evento (amenaza posible, descripción, consecuencias, medida de control).

Eventos posibles que se encuentran contemplados en el Programa de Salud Ocupacional y Seguridad industrial de DHL Global Forwarding:

- **Incendio y/o explosión**
- **Accidentes con montacargas**
- **Riesgos ergonómicos por manipulación de carga**
- **Movimientos sísmicos**

Existe además un plan de actividades formativas, un plan operativo de control para cada evento, organización de brigadas y grupos de apoyo, un comité de emergencias y simulacros periódicos. Las medidas preventivas

existentes se encuentran enumeradas en la matriz de impactos ambientales en el capítulo DIAGNOSTICO del presente Plan.

Sin embargo y de acuerdo con la matriz de impactos ambientales elaborada, se incluirá dentro del programa de Salud Ocupacional y Seguridad Industrial el evento “derrame o fuga de sustancias químicas peligrosas o sustancias agotadoras de la capa de ozono” con el correspondiente control de riesgo químico para los trabajadores dentro de la bodega.

En caso de derrames o fugas de las sustancias químicas peligrosas, se contará con las hojas de seguridad en un lugar accesible a los trabajadores de las bodega.

Los siguientes elementos estarán dispuestos para atender los derrames o fugas:

- Elementos de protección personal (EPPs)
- Tambores vacíos de un tamaño adecuado o bolsas resistentes a las sustancias químicas.
- Rótulos autoadhesivos para marcar los tambores o bolsas
- Material absorbente
- Soluciones con detergentes
- Escobas, palas plásticas, embudos, etc.

Existen en el mercado equipos especiales para el manejo de derrames como se muestra en el anexo J. Estos elementos serán revisados constantemente y mantenidos en condiciones adecuadas para su uso eventual.

Plan de acción en caso de un derrame:

1. Identificación de la sustancias y evaluación del incidente:
 - Localización del origen del derrame o fuga.
 - Evaluación del área afectada.
 - Cumplimiento de instrucciones contenidas en la hoja de seguridad del producto.
 - Identificación de riesgos sobre trabajadores, equipos y materiales.
 - Corregir el origen del derrame o fuga (tapar el orificio, voltear la caneca o bulto).
2. Notificación a la gerencia
3. Seguridad en el área
 - Información a los trabajadores sobre el derrame y sus posibles consecuencias.
 - Ventilación en el área.

- Confinamiento del área contaminada.
 - Verificación de fuentes de ignición cerca al área
 - Ubicación cercana de un medio de extinción de incendio
4. Controlar y detener el derrame
 - Utilizar elementos de protección necesarios.
 - Contener con barreras o materiales absorbentes, como esponjas, cordones absorbentes.
 - Evitar contaminación al medio ambiente, sellando sifones cercanos u otro medio de contaminación.
 5. Limpiar la zona contaminada
 - En caso de ácidos y bases, neutralizar la sustancia como lo indique la hoja de seguridad.
 - Recuperar la sustancia química derramada.
 - Limpiar la zona contaminada según indicaciones de la hoja de seguridad, de acuerdo con las características de la sustancia derramada.
 - Rotular los recipiente o bolsas que contienen la sustancias derramada y los elementos utilizados para su recolección y limpieza.
 - Los productos recogidos se tratarán como un residuo peligroso.
 6. Descontaminar los equipos y el personal
 - Habilitar una zona para descontaminación
 - Lavar los equipos y ropa utilizada

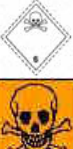
Para prevenir el escape de sustancias agotadoras de la capa de ozono presentes en los gases refrigerantes de los cuartos fríos se hará un control más estricto sobre el mantenimiento de estos:

- **Los funcionarios que realicen las labores de mantenimiento de los cuartos fríos por parte de la empresa contratista de estos servicios estén carnetizados y autorizados por la Unidad técnica de Ozono el MAVDT.**
- **Se elaborará un plan para la revisión periódica de los siguientes indicadores de funcionamiento de los equipos, a saber:**
 - Que las temperaturas en los cuartos fríos se mantengan dentro de los rangos establecidos
 - Que las presiones del gas refrigerante en el lado de alta en el compresor y en el de baja en el evaporador, se mantengan dentro de los rangos establecidos

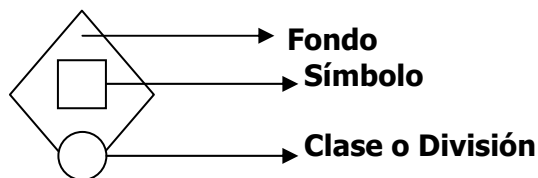
- Que NO se presenten vibraciones en tuberías y capilares de conducción del gas refrigerante
 - Que NO se presenten fugas de aceite en el motocompresor
 - Que NO se presenten fugas de gas refrigerante
 - Que el nivel de aceite en el motocompresor se encuentre dentro del límite recomendado
- Se llevará un registro mensual de los volúmenes de gas refrigerante consumido por recarga en cada uno de los equipos instalados.

ANEXOS

Anexo A. Cuadro de incompatibilidad de las sustancias peligrosas

	 Inflamable	 Explosivo	 Toxico	 Comburente	 Irritante	 Corrosivo
 Inflamable	+	--	--	--	+	--
 Explosivo	--	+	--	--	--	--
 Toxico	--	--	+	--	+	--
 Comburente	--	--	-	+	0	--
 Irritante	+	--	+	0	+	--
 Corrosivo	+	--	+	0	+	+

Anexo B. Clasificación y Pictogramas de sustancias peligrosas según Naciones Unidas



Clase 1- EXPLOSIVOS



Clase 1: Explosivos (fondo naranja) Son sustancias sólidas o líquidas, o mezclas de ellas, que por sí mismas son capaces de reaccionar químicamente produciendo gases a tales temperaturas, presiones y velocidades que pueden ocasionar daños graves en los alrededores. También incluye objetos que contienen sustancias explosivas y existen 6 subclases o Divisiones de acuerdo con la forma como pueden explotar.



División 1.1: Explosión de toda masa. Riesgo de explosión en masa, es decir, involucran casi toda la carga al explotar e impactan el entorno con la onda generada.



División 1.2: Riesgo de proyección, es decir, emite partículas hacia todas las direcciones cuando explota.



División 1.3: Riesgo de incendio y pequeñas explosiones, que puede estar acompañado de proyección de partículas y/o de una pequeña onda expansiva. El efecto puede ser sucesivo (explosiones repetidas).

División 1.4: Leve riesgo en caso de ignición. La explosión por lo general no se extiende más allá del recipiente o bulto.

División 1.5: Bajo riesgo de explosión, pero son altamente insensibles. Es decir, que en condiciones normales de transporte tienen muy baja probabilidad de detonar.

División 1.6: Objetos insensibles que contienen sustancias detonantes sin riesgo de explosión en masa, y con muy baja probabilidad de propagación.

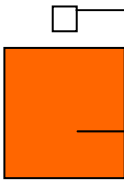
Ejemplos de sustancias o artículos explosivos son: la dinamita, proyectiles, cohetes, TNT, Pólvora negra, Nitroglicerina, Nitrato de pentaeritritol.

Clase 2-GASES	
 División 2.1	Clase 2. Gases. Son sustancias que se encuentran totalmente en estado gaseoso a 20°C y una presión estándar de 101.3 Kpa. Existen gases: COMPRESIDOS, que se encuentran totalmente en estado gaseoso al ser empacados o envasados para el transporte, a 20°C. Ej. aire comprimido LICUADOS, que se encuentran parcialmente en estado líquido al ser empacados o envasados para el transporte a 20°C. Ej. GLP CRIOGÉNICOS, que se encuentran parcialmente en estado líquido al ser empacados o envasados para el transporte a muy bajas temperaturas. Ej. Nitrógeno criogénico EN SOLUCIÓN, que se encuentran disueltos en un líquido al ser empacados o envasados para el transporte. Ej. Acetileno (en acetona) Con respecto al tipo de riesgo que ofrecen, los gases se dividen en: División 2.1: Gases Inflamables, pueden incendiarse fácilmente en el aire cuando se mezclan en proporciones inferiores o iguales al 13% en volumen. Ej. Gas Propano, Aerosoles. División 2.2: Gases No-inflamables, no tóxicos; Pueden ser asfixiantes simples u oxidantes. Ej. Nitrógeno, Oxígeno. División 2.3: Gases Tóxicos; ocasionan peligros para la salud, son tóxicos y/o corrosivos. Ej. Cloro, Amoníaco.
 División 2.2	
 División 2.3	
Clase 3- LÍQUIDOS INFLAMABLES.	
	Clase 3. Líquidos Inflamables. Son líquidos o mezclas de ellos, que pueden contener sólidos en suspensión o solución, y que liberan vapores inflamables por debajo de 60°C (punto de inflamación). Por lo general son sustancias que se transportan a temperaturas superiores a su punto de inflamación, o que siendo explosivas se estabilizan diluyéndolas o suspendiéndolas en agua o en otro líquido. Ej. Gasolina, benceno y nitroglicerina en alcohol. División 3.1: Líquidos con punto de inflamación menor a -18°C. División 3.2: Líquidos con punto de inflamación mayor a -18°C y menor a 23°C. División 3.3: Líquidos con punto de inflamación mayor a 23°C y menor a 61°C.
Clase 4- SÓLIDOS INFLAMABLES, SUSTANCIAS ESPONTANEAMENTE COMBUSTIBLES Y SUSTANCIAS QUE DESPENDEN GASES INFLAMABLES AL CONTACTO CON EL AGUA	
 División 4.1	Son sólidos o sustancias que por su inestabilidad térmica, o alta reactividad, ofrecen peligro de incendio. Constituyen tres divisiones: División 4.1: Sólidos Inflamables, sustancias autorreactivas o explosivos sólidos insensibilizados. Son aquellos que bajo condiciones de transporte entran fácilmente en combustión o pueden contribuir al fuego por fricción. Ej. Fósforo, Azocompuestos, Nitroalmidón humidificado.

 División 4.2  División 4.3	División 4.2: Sustancias espontáneamente combustibles. Son aquellos que se calientan espontáneamente al contacto con el aire bajo condiciones normales, sin aporte de energía. Incluyen las pirofóricas que pueden entrar en combustión rápidamente. Ej. Carbón activado, Sulfuro de potasio, Hidrosulfito de sodio. División 4.3: Sustancias que emiten gases inflamables al contacto con el agua. Son aquellos que reaccionan violentamente con el agua o que emiten gases que se pueden inflamar en cantidades peligrosas cuando entran en contacto con ella. Ej. Metales alcalinos como sodio, potasio, carburo de calcio (desprende acetileno).
Clase 5- SUSTANCIAS COMBURENTES Y PERÓXIDOS ORGÁNICOS.	
 División 5.1  División 5.2	División 5.1: Sustancias comburentes: generalmente contienen o liberan oxígeno y causan la combustión de otros materiales o contribuyen a ella. Ej. Agua oxigenada (peróxido de hidrógeno); Nitrato de potasio. División 5.2: Peróxidos orgánicos. Sustancias de naturaleza orgánica que contienen estructuras bivalentes -O-O-, que generalmente son inestables y pueden favorecer una descomposición explosiva, quemarse rápidamente, ser sensibles al impacto o la fricción o ser altamente reactivas con otras sustancias. Ej. Peróxido de benzoílo, Metiletilcetona peróxido. Muchas sustancias comburentes pueden requerir también la etiqueta de "Corrosivo" o "Explosivo", expresando su riesgo secundario.
Clase 6. SUSTANCIAS TÓXICAS E INFECCIOSAS	
 División 6.1  División 6.2	El riesgo de estas sustancias se relaciona directamente con los efectos adversos que generan en la salud humana. Para clasificarlas se requiere conocer datos como la DL50 oral y dérmica, así como la CL50 inhalatoria. (Fondo Blanco). Existen dos divisiones: División 6.1: Sustancias Tóxicas. Son líquidos o sólidos que pueden ocasionar daños graves a la salud o la muerte al ser ingeridos, inhalados o entrar en contacto con la piel. Ej. Cianuros, Sales de metales pesados, plaguicidas. División 6.2: Sustancias infecciosas. Son aquellas que contienen microorganismos reconocidos como patógenos (bacterias, hongos, parásitos, virus e incluso híbridos o mutantes) que pueden ocasionar una enfermedad por infección a los animales o a las personas. Ej. Ántrax, VIH, E. Coli, micobacteria tuberculosa.

Clase 7. MATERIAL RADIOACTIVOS	
 Radiactivos fusionables	Son materiales que contienen radionúclidos y su peligrosidad depende de la cantidad de radiación que genere así como la clase de descomposición atómica que sufra. La contaminación por radioactividad empieza a ser considerada a partir de 0.4 Bq/cm² para emisores beta y gama, o 0.04 Bq/cm² para emisores alfa. Ej. Uranio, Torio 232, Yodo 125, Carbono 14. (amarillo y blanco). Radiactivos Fisionables: el Uranio 233, Uranio 235, Plutonio 239, Plutonio 241 o cualquier combinación de estos radionucleidos.
Clase 8. SUSTANCIAS CORROSIVAS	
	Corrosiva es cualquier sustancia que por su acción química, puede causar daño severo o destrucción a toda superficie con la que entre en contacto incluyendo la piel, los tejidos, metales, textiles, etc. Causa entonces quemaduras graves y se aplica tanto a líquidos o sólidos que tocan las superficies, como a gases y vapores que en cantidad suficiente provocan fuertes irritaciones de las mucosas. Ej. Ácidos y cáusticos. (blanco y negro)
Clase 9. SUSTANCIAS Y ARTÍCULOS PELIGROSOS VARIOS	
	Sustancias no cubiertas dentro de las otras clases pero que ofrecen riesgo, incluyendo por ejemplo, material modificado genéticamente, sustancias que se transportan a temperatura elevada y sustancias peligrosas para el ambiente, no aplicables a otras clases. (Blanco y negro). Aquellas sustancias contaminantes ambientales que no puedan ser clasificadas en otras clases, pertenecen a la Clase 9. Ejemplos: Baterías de Litio, Bifenilos Policlorados (PBC's)

Anexo C. Otros pictogramas

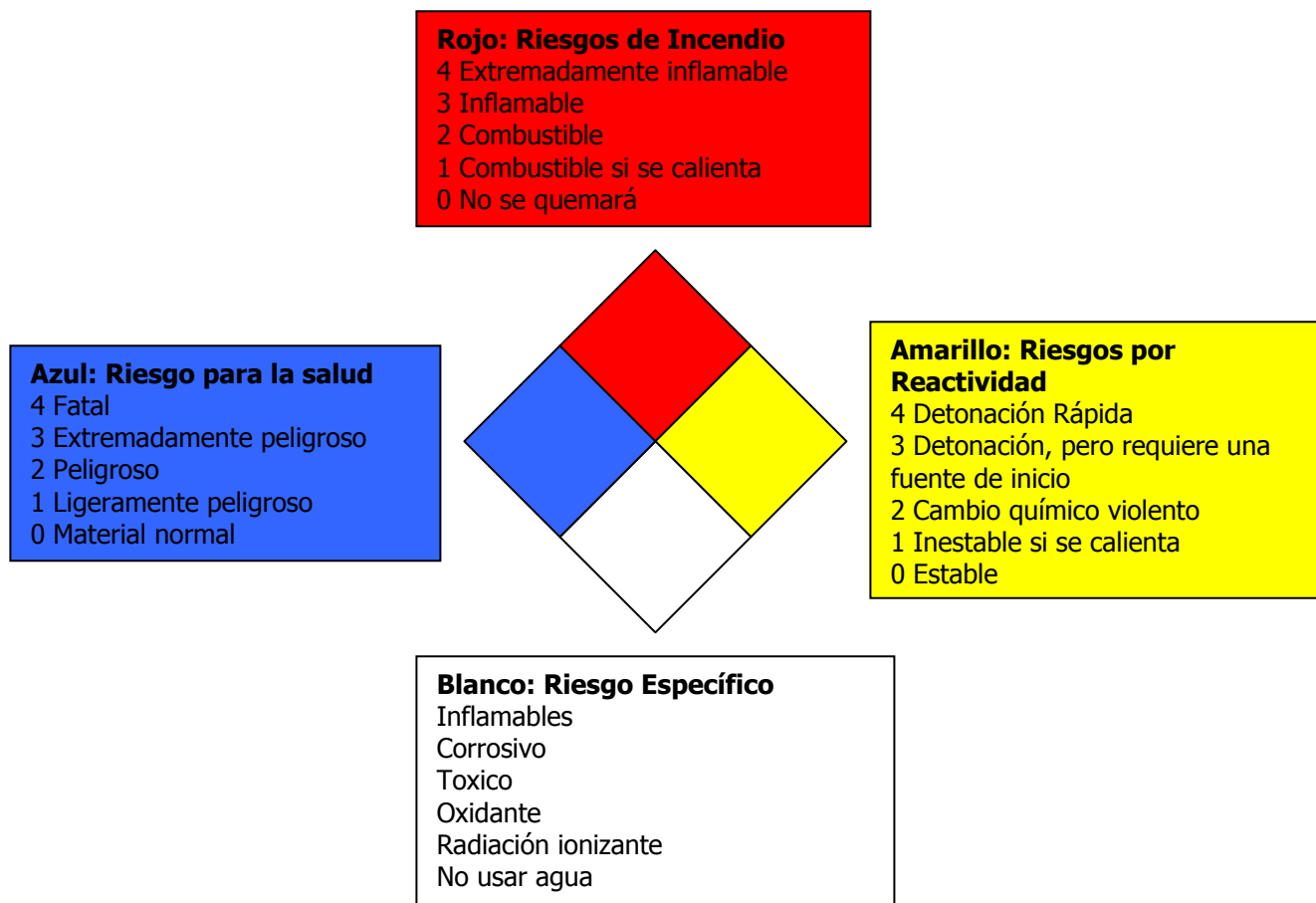
	Identificación de peligro (Propiedad) Medidas Preventivas (Frase R) y descripción del riesgo (Frase S) (Ver Anexo B) Pictograma
Propiedades Físico químicas	
	Explosivos Las sustancias y preparados sólidos, líquidos, pastosos o gelatinosos que, incluso en ausencia de oxígeno del aire, puedan reaccionar de forma exotérmica con rápida formación de gases y que, en determinadas condiciones de ensayo, detonan, deflagran rápidamente o, bajo el efecto del calor, en caso de confinamiento parcial, explotan.
	Comburentes Las sustancias y preparados que, en contacto con otras sustancias, en especial con sustancias inflamables, produzcan una reacción fuertemente exotérmica.
	Extremadamente inflamables Las sustancias y preparados líquidos que tengan un punto de ignición extremadamente bajo y un punto de ebullición bajo, y las sustancias y preparados gaseosos que, a temperatura y presión normales, sean inflamables con el aire.
	Fácilmente inflamables Las sustancias y preparados: — Que puedan calentarse e inflamarse en el aire a temperatura ambiente sin aporte de energía. o — Los sólidos que puedan inflamarse fácilmente tras un breve contacto con una fuente de inflamación y que sigan quemándose o consumiéndose una vez retirada dicha fuente, o — Los líquidos cuyo punto de ignición sea muy bajo, o — Que, en contacto con agua o con aire húmedo, desprendan gases extremadamente inflamables en cantidades peligrosas.
	Inflamables Las sustancias y preparados líquidos cuyo punto de ignición sea bajo.
Propiedades toxicológicas	
T+	Muy tóxicos Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea en muy pequeña cantidad puedan provocar efectos agudos o

	crónicos e incluso la muerte.
T 	Tóxicos Las sustancias y preparados que, por inhalación ingestión o penetración cutánea en pequeñas cantidades puedan provocar efectos agudos o crónicos e incluso la muerte.
Xn 	Nocivos Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea puedan provocar efectos agudos o crónicos e incluso la muerte.
C 	Corrosivos Las sustancias y preparados que, en contacto con tejidos vivos puedan ejercer una acción destructiva de los mismos.
Xi 	Irritantes Las sustancias y preparados no corrosivos que, en contacto breve, prolongado o repetido con la piel o las mucosas puedan provocar una reacción inflamatoria.
Xn R42 Por inhalación  Xi R43 Por contacto cutáneo 	Sensibilizantes Las sustancias y preparados que, por inhalación o penetración cutánea, puedan ocasionar una reacción de hipersensibilidad, de forma que una exposición posterior a esa sustancia o preparado dé lugar a efectos negativos característicos.
Efectos específicos sobre la salud	
T R45 R49 	Carcinogénicos Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea, puedan producir cáncer o aumentar su frecuencia.

Xn R40 	
T R46  Xn R68 	Mutagénicos Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea, puedan producir alteraciones genéticas hereditarias o aumentar su frecuencia.
T R60 R61  Xn R62 R63 	Tóxicos para la reproducción Las sustancias y preparados que, por inhalación, ingestión o penetración cutánea, puedan producir efectos negativos no hereditarios en la descendencia, o aumentar la frecuencia de éstos, o afectar de forma negativa a la función o a la capacidad reproductora.
	Sustancias Peligrosas para el medio ambiente. Este rótulo fue adoptado para todas las sustancias, mezclas o soluciones, sólidas o líquidas, de cualquier clase, que contaminan el medio acuático.
	Cilindros o envases que contienen oxígeno, muy peligroso si entra en contacto con grasas o combustibles.
	Producto peligroso por ser oxidante fuerte, esto implica que en contacto con sustancias reductoras o combustibles produce reacciones violentas o fuego.
	Sustancia orgánica peróxido inestable que puede entrar en combustible.

	El Cloro es un gas muy tóxico. Se está indicando que lo rotulado con este pictograma lo contiene en alguna forma, y lo hace peligroso.
	Producto combustible.
	Lo rotulado tiene sustancias que en contacto con humedad, producen reacciones exotérmicas y fuego.
	Sustancia Citostática: Que inhibe el desarrollo y multiplicación de las células; se utiliza generalmente en el tratamiento de tumores.

Anexo D. Sistema de identificación de peligros norma N.F.P.A. (Asociación Nacional de Protección contra el fuego U.S.A.) 704 m



Nº de Rango	Riesgos para la salud	Riesgos de Incendio	Riesgos por Reactividad
4	Materiales que con pequeñas exposiciones pueden causar severos daños o la muerte. Obligatorio el uso de trajes de protección de máximo nivel. Ej: Bromo, Parathion, etc.	Materiales que con condiciones normales de temperatura y presión se evaporan rápidamente, se mezclan fácilmente en el aire y arden completamente. Ej: Propano, Acetileno, etc.	Materiales que por si solos en condiciones de temperatura y presión son capaces de detonar y explotar. Ej: Peróxido de Benzoilo, ácido Picrico, etc.
3	Materiales que pueden causar graves heridas, requiere el empleo de trajes de protección de máximo nivel. Ej: Anilinas,	Sustancias sólidas y líquidas que pueden arder a temperatura ambiente. Ej: fósforo, sodio metálico, etc.	Materiales que de por si son capaces de detonar o explotar, pero requieren de una fuente que las potencie, una energía de calentamiento

	Ácido sulfúrico, etc.		o que reaccionen explosivamente al contacto con el aire. Ej: diborano, óxido de etileno.
2	Materiales que ante una exposición intensa o continúa pueden causar incapacidad temporal pero no crónica. Requieren el empleo de protección respiratoria. Ej: Piridina, estireno, etc.	Materiales que se les debe calentar o exponer a altas temperaturas para que puedan arder. Ej: Kerosene, gas oil, etc.	Materiales que de por si son inestables y sufren cambios químicos violentos, pero sin detonar. Pueden reaccionar en forma violenta con el agua y en casos generar explosiones. Ej: 2-nitropropadeno.
1	Materiales que al entrar en contacto con la piel o el tejido humano causan irritación, o pequeñas lesiones superficiales. Ej: acetona, metanol, etc.	Materiales que deben ser precalentados para entrar en combustión. Ej: fósforo rojo, petróleo, etc.	Materiales que de por si, son normalmente estables, pero que se vuelven inestables a temperaturas y presiones elevadas, o que pueden reaccionar con el agua, liberando energía. Ej: éter etílico, éter sulfúrico, etc.
0	Material que ante una exposición no presentan riesgos para la salud.	Materiales que no arden.	Materiales que de por si son normalmente estables, incluso en presencia de fuego y no reaccionan con el agua.

Méndez Daniel. Control de emergencias con materiales peligrosos. Buenos Aires, Noviembre, 2003.

Anexo E. Frases R y S

Frases R – Riesgos específicos (Medidas preventivas)

R1 Explosivo en estado seco
R2 Riesgo de explosión por choque, fricción, fuego u otras fuentes de ignición.
R3 Alto riesgo de explosión por choque, fricción, fuego u otras fuentes de ignición.
R4 Forma compuestos metálicos explosivos muy sensibles.
R5 Peligro de explosión en caso de calentamiento.
R6 Peligro de explosión en contacto o sin contacto con el aire.
R7 Puede provocar incendios.
R8 Peligro de fuego en contacto con materias combustibles.
R9 Peligro de explosión al mezclar con materias combustibles.
R10 Inflamable.
R11 Fácilmente inflamable.
R12 Extremadamente inflamable.
R14 Reacciona violentamente con el agua.
R15 Reacciona con el agua liberando gases extremadamente inflamables.
R16 Puede explosionar en mezcla con sustancias comburentes.
R17 Se inflama espontáneamente en contacto con el aire.
R18 Al usarlo pueden formarse mezclas aire-vapor explosivas y/o inflamables.
R19 Puede formar peróxidos explosivos.
R20 Nocivo por inhalación.
R21 Nocivo en contacto con la piel.
R22 Nocivo por ingestión.
R23 Tóxico por inhalación.
R24 Tóxico en contacto con la piel.
R25 Tóxico por ingestión.
R26 Muy tóxico por inhalación.
R27 Muy tóxico en contacto con la piel.
R28 Muy tóxico por ingestión.
R29 En contacto con agua libera gases tóxicos.
R30 Puede inflamarse fácilmente al usarlo.
R31 En contacto con ácidos libera gases tóxicos.
R32 En contacto con ácidos libera gases muy tóxicos.
R33 Peligro de efectos acumulativos.
R34 Provoca quemaduras.
R35 Provoca quemaduras graves.
R36 Irrita los ojos
R37 Irrita las vías respiratorias
R38 Irrita la piel
R39 Peligro de efectos irreversibles muy graves
R40 Posibilidad de efectos irreversibles
R41 Riesgo de lesiones oculares graves.

R42 Posibilidad de sensibilización por inhalación.
R43 Posibilidad de sensibilización en contacto con la piel.
R44 Riesgo de explosión al calentarlo en ambiente confinado.
R45 Puede causar cáncer.
R46 Puede causar alteraciones genéticas hereditarias.
R48 Riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada.
R49 Puede causar cáncer por inhalación.
R50 Muy tóxico para los organismos acuáticos.
R51 Tóxico para los organismos acuáticos.
R52 Nocivo para los organismos acuáticos.
R53 Puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente acuático.
R54 Tóxico para la flora.
R55 Tóxico para la fauna.
R56 Tóxico para los organismos del suelo.
R57 Tóxico para las abejas.
R58 Puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente.
R59 Peligroso para la capa de ozono.
R60 Puede perjudicar la fertilidad.
R61 Riesgo durante el embarazo de efectos adversos para el feto.
R62 Posible riesgo de perjudicar la fertilidad.
R63 Posible riesgo durante el embarazo de efectos adversos para el feto.
R64 Puede perjudicar a los niños alimentados con leche materna
R 65 Nocivo: Si se ingiere puede causar daño pulmonar.
R 66 La exposición repetida puede provocar sequedad o formación de grietas en la piel.
R 67 La inhalación de vapores puede provocar somnolencia y vértigo
R 68 Posibilidad de efectos irreversibles.

Combinación de frases R

R14/15 Reacciona violentamente con el agua, liberando gases extremadamente inflamables.
R15/29 En contacto con el agua, libera gases tóxicos y extremadamente inflamables.
R20/21 Nocivo por inhalación y en contacto con la piel.
R20/22 Nocivo por inhalación y por ingestión.
R20/21/22 Nocivo por inhalación, por ingestión y en contacto con la piel.
R21/22 Nocivo en contacto con la piel y por ingestión.
R23/24 Tóxico por inhalación y en contacto con la piel.
R23/25 Tóxico por inhalación y por ingestión.
R23/24/25 Tóxico por inhalación, por ingestión y en contacto con la piel.
R24/25 Tóxico en contacto con la piel y por ingestión.
R26/27 Muy tóxico por inhalación y en contacto con la piel.
R26/28 Muy tóxico por inhalación y por ingestión.
R26/27/28 Muy tóxico por inhalación, por ingestión y en con-tacto con la piel.
R27/28 Muy tóxico en contacto con la piel y por ingestión.

R36/37 Irrita los ojos y las vías respiratorias.
R36/38 Irrita los ojos y la piel.
R36/37/38 Irrita los ojos, la piel y las vías respiratorias.
R37/38 Irrita las vías respiratorias y la piel.
R39/23 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación.
R39/24 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por contacto con la piel.
R39/25 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por ingestión.
R39/23/24 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación y contacto con la piel.
R39/23/25 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación e ingestión.
R39/24/25 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por contacto con la piel e ingestión.
R39/23/24/25 Tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación, contacto con la piel e ingestión.
R39/26 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación.
R39/27 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por contacto con la piel.
R39/28 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por ingestión.
R39/26/27 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación y contacto con la piel.
R39/26/28 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación e ingestión.
R39/27/28 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por contacto con la piel e ingestión.
R39/26/27/28 Muy tóxico: peligro de efectos irreversibles muy graves por inhalación, contacto con la piel e ingestión.
R40/20 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación.
R40/21 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles en contacto con la piel.
R40/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por ingestión.
R40/20/21 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación y contacto con la piel.
R40/20/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación e ingestión.
R40/21/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles en contacto con la piel e ingestión.
R40/20/21/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación, contacto con la piel e ingestión.
R42/43 Posibilidad de sensibilización por inhalación y en contacto con la piel.
R48/20 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación.
R48/21 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por contacto con la piel.
R48/22 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por ingestión.
R48/20/21 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación y contacto con la piel.

R48/20/22 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación e ingestión.
R48/21/22 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por contacto con la piel e ingestión.
R48/20/21/22 Nocivo: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación, contacto con la piel e ingestión.
R48/23 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación.
R48/24 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por contacto con la piel.
R48/25 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por ingestión.
R48/23/24 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación y contacto con la piel.
R48/23/25 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación e ingestión.
R48/24/25 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por contacto con la piel e ingestión.
R48/23/24/25 Tóxico: riesgo de efectos graves para la salud en caso de exposición prolongada por inhalación, contacto con la piel e ingestión.
R50/53 Muy tóxico para los organismos acuáticos, puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente acuático.
R51/53 Tóxico para los organismos acuáticos, puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente acuático.
R52/53 Nocivo para los organismos acuáticos, puede provocar a largo plazo efectos negativos en el medio ambiente acuático.
R68/20 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación.
R68/21 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles en contacto con la piel.
R68/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por ingestión.
R68/20/21 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación y contacto con la piel.
R68/20/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación e ingestión.
R68/21/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles en contacto con la piel e ingestión.
R68/20/21/22 Nocivo: posibilidad de efectos irreversibles por inhalación, contacto con la piel e ingestión.

Frases S – Consejos de prudencia (Descripción Del Riesgo)

S1 Consérvese bajo llave.
S2 Manténgase fuera del alcance de los niños.
S3 Consérvese en lugar fresco
S4 Manténgase lejos de locales habitados.
S5 Consérvese en... (Líquido apropiado a especificar por el fabricante).

S6 Consérvese en... (Gas inerte a especificar por el fabricante).
S7 Manténgase el recipiente bien cerrado.
S8 Manténgase el recipiente en lugar seco.
S9 Consérvese el recipiente en lugar bien ventilado.
S12 No cerrar el recipiente herméticamente
S13 Manténgase lejos de alimentos, bebidas y piensos.
S14 Consérvese lejos de ... (materiales incompatibles a especificar por el fabricante)
S15 Conservar alejado del calor.
S16 Conservar alejado de toda llama o fuente de chispas- No fumar.
S17 Manténgase lejos de materiales combustibles.
S18 Manipúlese y ábrase el recipiente con prudencia.
S20 No comer ni beber durante su utilización.
S21 No fumar durante su utilización.
S22 No respirar el polvo.
S23 No respirar los gases, humos, vapores y/o aerosoles [denominación(es) adecuada(s) a especificar por el fabricante].
S24 Evítese el contacto con la piel.
S25 Evítese el contacto con los ojos.
S26 En caso de contacto con los ojos, lávense inmediata y abundantemente con agua y acúdase a un médico.
S27 Quítese inmediatamente la ropa manchada o salpicada.
S28 En caso de contacto con la piel, lávese inmediata y abundantemente con ...(productos a especificar por el fabricante).
S29 No tirar los residuos por el desagüe.
S30 No echar jamás agua a este producto.
S33 Evítese la acumulación de cargas electrostáticas.
S35 Elimínense los residuos de producto y sus recipientes con
S36 Úsese indumentaria protectora adecuada.
S37 Úsense guantes adecuados.
S38 En caso de ventilación insuficiente, úsese equipo respiratorio adecuado.
S39 Úsese protección para los ojos y/o la cara.
S40 Para limpiar el suelo y los objetos contaminados por este producto, úsese ... (a especificar por el fabricante).
S41 En caso de incendio y/o de explosión, no respire los humos.
S42 Durante las fumigaciones y/o pulverizaciones, úsese equipo respiratorio adecuado [denominación(es) adecuada(s) a especificar por el fabricante].
S43 En caso de incendio, utilizar... (Los medios de extinción los debe especificar el fabricante). (Si el agua aumenta el riesgo, se deberá añadir: "No usar nunca agua").
S45 En caso de accidente o malestar, acúdase inmediatamente al médico (si es posible, muéstrole la etiqueta).
S46 En caso de ingestión, acúdase inmediatamente al médico y muéstrole la etiqueta o el envase.
S47 Consérvese a temperatura no superior a...°C (a especificar por el fabricante).
S48 Consérvese húmedo con... (Medio apropiado a especificar por el fabricante).
S49 Consérvese únicamente en el recipiente de origen.

S50 No mezclar con... (a especificar por el fabricante).
S51 Úsese únicamente en lugares bien ventilados.
S52 No usar sobre grandes superficies en locales habitados.
S53 Evítese la exposición - recábense instrucciones especiales antes del uso.
S56 Elimínense esta sustancia y su recipiente en un punto de recogida pública de residuos especiales o peligrosos.
S57 Utilícese un envase de seguridad adecuado para evitar la contaminación del medio ambiente.
S59 Remitirse al fabricante o proveedor para obtener información sobre su recuperación y/o reciclado.
S60 Elimínense el producto y su recipiente como residuos peligrosos.
S61 Evítese su liberación al medio ambiente. Recábense instrucciones específicas de la ficha de datos de seguridad.
S62 En caso de ingestión no provocar el vómito: acúdase inmediatamente al médico y muéstrela la etiqueta o el envase.
S63 En caso de accidente por inhalación, alejar a la víctima fuera de la zona contaminada y mantenerla en reposo.
S64 En caso de ingestión, lavar la boca con agua (solo si la persona esta consciente).

Combinación de frases S

S1/2 Consérvese bajo llave y manténgase fuera del alcance de los niños.
S3/7 Consérvese el recipiente bien cerrado y en lugar fresco.
S3/9/14 Consérvese en lugar fresco y bien ventilado y lejos de ... (materiales incompatibles, a especificar por el fabricante)
S3/9/14/49 Consérvese únicamente en el recipiente de origen, en lugar fresco y bien ventilado y lejos de... (materiales incompatibles, a especificar por el fabricante).
S3/9/49 Consérvese únicamente en el recipiente de origen, en lugar fresco y bien ventilado.
S3/14 Consérvese en lugar fresco y lejos de... (Materiales incompatibles, a especificar por el fabricante).
S7/8 Manténgase el recipiente bien cerrado y en lugar seco.
S7/9 Manténgase el recipiente bien cerrado y en lugar bien ventilado.
S7/47 Manténgase el recipiente bien cerrado y consérvese a una temperatura no superior a...°C (a especificar por el fabricante).
S20/21 No comer, ni beber, ni fumar durante su utilización.
S24/25 Evítese el contacto con los ojos y la piel.
S27/28 Después del contacto con la piel, quítese inmediatamente toda la ropa manchada o salpicada y lávese inmediata y abundantemente con ... (productos a especificar por el fabricante).
S29/35 No tirar los residuos por el desagüe; elimínense los residuos de producto y sus recipientes con todas las precauciones posibles.
S29/56 No tirar los residuos por el desagüe, elimínese esta sustancia y su recipiente en un punto de recogida pública de residuos especiales o peligrosos.

S36/37	Úsense indumentaria y guantes de protección adecuados.
S36/37/39	Úsense indumentaria y guantes adecuados y protección para los ojos y/o la cara.
S36/39	Úsense indumentaria adecuada y protección para los ojos y/o la cara.
S37/39	Úsense guantes adecuados y protección para los ojos y/o la cara.
S47/49	Consérvese únicamente en el recipiente de origen y a temperatura

Anexo F. Empresas con licencia ambiental para el manejo de residuos peligrosos en Bogotá

Empresa	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXPEDIENTE Y RESOLUCIÓN	TRATAMIENTO	TIPO DE RESIDUOS AUTORIZADOS	OBSERVACIONES
Ambiente Limpio S.A. (ORLANDO PÉREZ)	Transversal 93 Nº 66 – 41	4343728 4344409 3479155	402/00 LA 433 de marzo 30 del 2001 y 316 del 2001	Incineración	Residuos industriales (líquidos y sólidos) y hospitalarios (patógenos). Autorizados: Tipo 0,1,2,3,4,5 y 6 de la clasificación NFPA	Tiene medida preventiva de suspensión de actividades impuesta desde el 04 de octubre de 2004 (Resoluciones 101 y 1252 de 2004). Sin embargo puede prestar el servicio a través de la incineración con terceros debidamente licenciados. La empresa está operando desde abril del 2002.
ECOCAPITAL S.A. E.S.P. (ORLANDO PINILLOS)	Diagonal 16 A No. 123 – 52 Oficinas: Av. Américas No. 32 – 40	3685090	DM 07-05-154 Resolución 2517 de octubre 03 de 2005	Incineración y desactivación con autoclave de calor húmedo	Residuos infecciosos hospitalarios Autorizados: Tipo 4 de la clasificación NFPA	La Resolución de Licencia fue notificada el 18 de octubre de 2005.
ECOENTORNO LTDA. (JUAN CARLOS SIERRA)	Carrera 106 A No 154 A-85	6926604 6926605	403/00 LA 1125 de septiembre 06 del 2002	Incineración	Residuos industriales, hospitalarios o domésticos (sólidos, líquidos y pastosos). Autorizados: Tipo 0,1,2,3,4,5 y 6 de la clasificación NFPA	Tiene medida preventiva de suspensión de actividades impuesta desde el 14 de septiembre. Sin embargo puede prestar el servicio a través de la incineración con terceros debidamente licenciados La empresa está operando desde diciembre de 2002.
ELINTE S.A. (ANDRÉS ORJUELA)	Calle 8 Nº 33 – 11	2374126 5657991	11/99 LA 1492 de julio 14 del 2000	Incineración	Residuos altamente combustibles y combustibles de origen doméstico y comercial; aceites usados. Autorizados: Tipo 0,1,2 y 3 de la clasificación NFPA	La medida preventiva fue levantada el 09 de junio de 2005. No está permitida la incineración de residuos patológicos u oncológicos, residuos industriales sólidos o líquidos provenientes de la industria química. Puede prestar el servicio de manejo de residuos tipo 4, 5 y 6 a través terceros debidamente licenciados.

Empresa	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXPEDIENTE Y RESOLUCIÓN	TRATAMIENTO	TIPO DE RESIDUOS AUTORIZADOS	OBSERVACIONES
LITO LTDA.	Calle 12 B No. 36-81	4057373	655/03 LA Resolución 056/04	Almacenamiento	Manejo de PCB's y de bombillas de Mercurio y Sodio.	La empresa esta operando a partir de enero de 2004. Se dedica al almacenamiento temporal previa exportación o tratamiento.
GAIA VITARE LTDA. (IVÁN RICARDO GÓMEZ)	Carrera 123 No. 15-35/45 Bodega 5 Caminos de Salazar	4216592 4216593	DM0703 741 Resolución 1634/04	Despiece y almacenamiento	Manejo de residuos electrónicos, eléctricos y de telecomunicaciones	La resolución de licencia fue notificada el 03 de diciembre de 2004. La empresa se dedica al manejo de residuos de computadores y electrónicos principalmente.
PRESERVACIÓN AMBIENTAL (GUILLERMO CÁRDENAS)	Carrera 42 N° 10 A-26	2683060 2683032	122/95 CAR LA CAR 1718/95 DAMA 054/02 y 1157	Incineración	La empresa no cuenta con Licencia ambiental desde septiembre de 2003	La empresa ya no está operando en Bogotá.

Fecha de actualización: Octubre 26 de 2005

Anexo G. Movilizadores de aceites usados autorizados por el DAMA

Nombre	No. de registro	No. de oficio y fecha	No. de resolución Licencia ambiental	Dirección	Teléfono	No. de expediente
PETROCOMBUSTIBLES LTDA	002	RAD. 34200 del 21/11/03	-	Cra. 66 A N° 3 - 98	2617372	048/04
ECOLCIN – GUSTAVO ARÉVALO MORALES	003	RAD. 34216 del 21/11/03	344 del 28/02/01	KR. 43 N° 11 - 27	3689066	333/01 – LA
JESÚS YAGUARA GUEVARA	004	RAD. 36610 del 15/12/03	-	Cra. 81 F N° 13F-32	4244251	049/04
EDUARDO HINCAPIÉ GIRALDO	005	RAD. 38203 del 29/12/03	060 del 07/02/02	Cra. 19C N° 68 – 63 sur	7151658	2113/00 –LA
UNIVERSAL DE REPRESENTACIONES ELIO FABIO HERNANDEZ	006	RAD. 38205 del 29/12/03	1998 del 08/09/00	Cra. 29 N° 10 - 03	2864482	1496/00 - LA
DOMÍNGUEZ SANCHEZ ANTIGUO	007	RAD. 38204 del 29/12/03	2570 del 16/11/00	Diag. 150 N° 31 – 56	5265080	1745/00 - LA
INREPE LTDA	008	RAD. 38206 del 29/12/03	-	Calle 137A N° 57 - 32	2965355	050/04
R & B LTDA.	009	RAD. 1189 del 19/01/04	-	Calle 36 N° 78 A - 65	2957879 2636134	-
LAHCORP S.A.	010	RAD. 38206 del 29/12/04	2890 del 29/12/00	Calle 59 A Bis A sur N° 81D - 45 Bosa	7750882 7751200	2349/00 - LA
LER PREVENCIÓN	011	RAD. 38206 del 29/12/04	2814 del 22/12/00	Calle 102 N° 53 - 83	2536832	2423/00 - LA
YESID GOMEZ FRANCO	012	RAD. 6431 del 16/03/04	2410 del 25/10/00	Av. 42 N° 16 B - 23	3403083 3403071	1877/00 - LA
USAR	013	RAD. 19995 del 24/09/04	-	Cra. 19 N° 141 - 47 Int. 1 Apto. 404	6266650	-
VILMA ZAMBRANO – SERVIMAEX	014	RAD. 17262 del 31/08/04	-	Av. El Dorado N° 102 - 96 Entrada 1 Int. 7B	4814697	-
JORGE ANTONIO TUTA SUAREZ	015	RAD. 17260 del 31/08/04	-	Cra. 20 C N° 64 - 87 sur	7184663	-
CICLICOS D.C	016	016 RAD. 17261 del 31/08/04	-	CL. 59 sur N° 22 G	76 7313485	-
JOSE ECHEVERRY	017	RAD. 9983 del 27/04/05	-	Cra. 4 Este N° 30 – 77	7213970	-

CONTRERAS				Soacha - C/marca		
INVERCOM LTDA.	018	RAD. 10218 del 29/04/05	-	Cl. 21-Cra. 5 esquina Espinal - Tolima	2480406	-
ORLANDO BAYONA Y/O OSCAR ORTIZ	019	RAD. 14403 del 22/06/05	-	Transv. 19 A N° 107- 07	2152406	-
TOP OIL LTDA.	020	RAD. 21320 del 14/09/05	-	Carrera 48 N° 129 - 22	2268465	-
RECOLECTOIL	021	RAD. 24387 del 24/10/05	-	Carrera 47 A N° 7 - 36/26	2602730	-

Anexo H. Procesadores y/o transformadores de aceite usado autorizados por el DAMA.

Empresa	Resolución	Dirección	Teléfono
Proptelma	Resolución DAMA 1127/04	CL. 14 N° 33 - 45	2475782
Ecolcin	Resolución DAMA 1316/05	KR. 43 N° 11 - 27	3689066
Lahcorp S.A.	Resolución CAR 1134/00 y 1507/00	Calle 59 A Bis A sur N° 81 D - 45 Bosa	7750882 - 7751200

Anexo I. Clasificación de residuos de acuerdo con la Asociación Nacional de Protección contra Incendios U.S.A. (NPFA)

<i>DESEC HO</i>	ORIGEN Y TIPOLOGÍA
TIPO 0	1. Aceites y lodos aceitosos provenientes de la limpieza de tanques o equipo de transporte: aceites lubricantes, aceites hidráulicos, grasas, lodos sedimentados de gasolina. Aceites combustibles, materias aceitosas, kerosene, diesel, aceites de procesos industriales (de la industria metálica), otros productos aceitosos. 2. Aceites residuales de mantenimiento o reparación de equipo mecánico, hidráulico, automotores, etc.: aceites lubricantes, aceites hidráulicos, grasas. 3. Aceites residuales provenientes del procesamiento de metales: aceites de procesos, aceites térmicos, aceites de trefilado (conteniendo partículas de metales). 4. Aceites residuales emulsificados: aceites de lubricación y enfriamiento para procesos metal mecánicos de perforación, fresado, pulido, laminación, etc., grasas emulsionadas con Kerosene provenientes de baños de desengrase, otros aceites emulsificados de baños de tratamientos metálicos, aceites provenientes del tratamiento de emulsiones residuales. 5. Aceites de aislamiento: aceites de transformadores o condensadores (excepto PCBs), aceites para calentamiento. 6. Otros aceites residuales peligrosos: aceites y lodos aceitosos provenientes de separadores API, aceites y grasas de desengrase, suelos y arenas aceitosas. 7. Papel mezclado, cartón, barredura de piso de lugares comerciales e industriales, revestimientos de papel laminado, cartones tratados, fragmentos de caucho. 8. Residuos plásticos, hule, látex.
TIPO 1	Papel mezclado (15 %), cartón (17 %), madera mezclada (10 %), trapos (5 %), barrido de oficinas (10 %), residuos de frutas (13 %), residuos de carne (8 %), alimentos mezclados (10 %), plásticos mezclados (12 %).
TIPO 2	Papel mezclado (5 %), cartón (3 %), madera mezclada (5 %), trapos (3 %), barrido de oficinas (3 %), residuos de frutas (35 %), residuos de carne (7 %), alimentos mezclados (24 %), plásticos mezclados (15 %).
TIPO 3	Papel mezclado (2 %), cartón (2 %), madera mezclada (1 %), trapos (2 %), barrido de oficinas (3 %), residuos de frutas (80 %), residuos de carne (5 %), alimentos mezclados (5 %).
TIPO 4	Patológicos (2 %), biomédicos (2 %), cortopunzantes (1 %), reciclables (2 %), biodegradables (3 %). Desechos de secciones infectocontagiosas, quirófanos y otros servicios hospitalarios especiales.
Tipo 5	1. Solventes residuales: solventes para pintura, pegamentos, lacas, aceites, grasas, plásticos, etc.; solventes para limpieza o desengrase, por ejemplo de textiles, equipos de mezcla, componentes eléctricos, etc.; solventes usados para extracción y

	otros procesos industriales en la industria química y farmacéutica; solventes o filtros conteniendo solventes provenientes de sistemas de tratamiento de aire para ventilación o aguas residuales; solventes y lodos provenientes de sistemas de limpieza en seco en tintorerías; residuos de procesos de destilación. 2. Residuos de pinturas: residuos líquidos o sólidos en polvo de pinturas o lacas para pinturas; residuos sólidos o semisólidos de pintura no endurecidos; desechos de pintura o laca que contienen solventes o trazas de metales como Antimonio, Cadmio, Cobalto, Cromo, Mercurio, Manganeseo, Estaño, Teluro o Zinc; residuos o lodos de pintura o lacas, sólidos o semisólidos; pigmentos; agua residual y lodos provenientes de sistemas neumáticos de pintura. 3. Residuos de pegamentos: adhesivos y pegamentos líquidos; adhesivos y pegamentos con solventes; adhesivos y pegamentos no endurecidos. 4. Residuos de cianuros: baños de cianuro gastados de tratamientos superficiales metálicos; sales de templado con cianuros; baños de procesos fotográficos que contienen cianuros; residuos sólidos y lodos contaminados con cianuros; aceites de templado de metales con cianuros; materiales de empaque, tanques, barriles contaminados con cianuros; agua de depuradores contaminados con cianuros. 5. Residuos de laboratorio: residuos líquidos o sólidos o productos químicos con: solventes, ácidos o bases, cianuros, otros compuestos ecotóxicos, productos inflamables o corrosivos; residuos orgánicos provenientes de laboratorios de síntesis; residuos generados en sitios de investigación; desarrollo o educación. 6. Grasas y ceras residuales. 7. Aguas contaminadas con productos químicos peligrosos. 8. Residuos ácidos o alcalinos: aguas residuales de baños o enjuagues de limpieza y gravado; ácidos o bases de procesos de producción; lodos o aguas residuales de depuradores de gases; ácidos o bases residuales provenientes del almacenamiento o transporte de estos productos; residuos provenientes de tratamientos superficiales metálicos o manufactura de circuitos eléctricos; baños electrolíticos; baños de fosfatizado; soluciones de gravado; aguas de enjuague; lodos (hidróxidos metálicos) del tratamiento de aguas residuales de baños y enjuagues; sales sólidas; residuos sólidos de una columna de intercambio iónico y aguas residuales de este proceso; residuos de depuración de gases de combustión en procesos industriales; polvo o ceniza volátil; líquidos de regeneración en columnas de intercambio iónico y residuos de columna; residuos de procesos de enriquecimiento o purificación en la industria química; hollín.
TIPO 6	1. Residuos de pesticidas: pesticidas prohibidos; pesticidas fuera de especificaciones (fuera de regulaciones); material de empaque, barriles, tanques, etc., contaminados por pesticidas; residuos de producción, formulación, empaque o distribución de pesticidas; lodos de sedimentación provenientes de la limpieza de equipos de producción de pesticidas; agentes preservantes de madera como productos de base metálica, creosotes y otros. 2. Residuos farmacéuticos: residuos de filtración; lodos de tratamientos de aguas residuales; residuos de síntesis de colorantes; residuos de aminas; residuos de alquitrán en tolueno; lodo de destilación de etanol; lodo de recuperación de solventes; resinas y endurecedores; lodo de acetato de celulosa; polvo del sistema de filtración de aire; restos de muestras

	de productos; principios activos y excipientes de complementos alimenticios, antiparasitarios, analgésicos, anestésicos, antiácidos, antialérgicos y antihistamínicos, antianémicos, antiasmáticos, antibacterianos, antimicrobianos, antivirales, antibióticos, anticonceptivos, antidepresivos, antiinflamatorios, antipiréticos, broncodilatadores, dermatológicos, diuréticos, edulcorantes, soluciones y preparaciones de electrolitos, gammaglobulinas, hormonales, levaduras y restauradores de flora, mucolíticos, oftalmológicos, parasitosis, relajantes musculares, vacunas, vitaminas, etc.; empaques contaminados con productos farmacéuticos. 3. Residuos fenólicos. 4. Residuos orgánicos que contienen halógenos, azufre o compuestos de nitrógeno. 5. Suelos y arenas contaminados (se incluyen sedimentos de ríos o lagos): suelos; suelos contaminados con solventes; suelos contaminados con metales pesados; suelos contaminados por otros residuos peligrosos ecotóxicos. 6. Residuos con otros compuestos: productos químicos sólidos y líquidos (ácidos orgánicos, alcoholes, aldehídos, cetonas, aminas, amidas, éteres, esteres, etc.); lodos provenientes del tratamiento de aguas residuales; material de empaque, barriles y tanques contaminados. 7. Constituyentes Peligrosos contenidos en los desechos según la RCRA (The Resource Conservation and Recovery Act) Parte 261. (Anexo No. 4 del Estudio de Impacto Ambiental).
--	--

Anexo J. Algunos ejemplos de equipos para manejo de derrames

Carro de emergencia	Contenedor de emergencia
 Incluye rollo absorbente, barreras, cojines, guantes y gafas.	 Contienen una combinación de hojas y rollos absorbentes, cojines, guantes y gafas.
Bidón de emergencia	Bolsa de emergencia
 Incluye hojas absorbentes, barreras, cojines, bolsas para recoger el absorbente utilizado, guantes y gafas protectoras.	 Incluye hojas absorbentes, barreras y guantes.

ANEXO T
RESULTADOS AUDITORIA INTERNA Y
ACCIONES CORRECTIVAS
DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA

[illegible]

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: BOG09/2007

Departamento: Administración (Comedores, Mantenimiento y Compras)

[illegible]

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: BOG10/2007

Fecha: 04/04/2007

Página: 1 de 1

DGF/AMLA/RCI/FORM-04 v.rev4,00

Departamento: Transporte

[illegible]

	Reporte de Auditoria Interna	Reporte No:	BOG11/2007
	DIVISION:	DHL GLOBAL FORWARDING	Fecha:
		Página:	1 de 1

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Ines Ortiz	DGF/AMLA/RCI/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004	
Pais / Branch	Bogotá, Colombia	
Areas / Ubicaciones a auditadas:	Ventas	

Propósito de la Auditoría:

Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ area auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Control de Documentos	ISO 14001:2004	4.4.5
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría:
No se evidenció que el personal conociera la política ambiental, no existe evidencia de la eficacia de las actividades de capacitación.
Se evidenció el compromiso del personal hacia la colaboración con los diferentes programas Medio Ambientales establecidos y con las actividades.
Se evidenció el compromiso en la identificación de Aspectos Ambientales.

Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo

[illegible]

 DIVISION:	Reporte de Auditoria Interna DHL GLOBAL FORWARDING		Reporte No:	BOG07/2007
			Fecha:	02/04/2007
				Página:

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Cristina Cuestas	DGF/AML/RC/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004	
País / Branch	Bogotá, Colombia	
Áreas / Ubicaciones a auditadas:	Operaciones (AFR; OFR, CDZ)	
Propósito de la Auditoría: Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría X Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado X Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda X		

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Control de Documentos	ISO 14001:2004	4.4.5
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría: El personal de operaciones ha sido capacitado pero no existe evidencia de la eficacia de dichas capacitaciones; se presenta el problema del calor y parte de los empleados no tiene conocimiento de la existencia de la política ambiental de la compañía. Sin embargo se evidencia el compromiso por parte de las Jefaturas al trabajar de la mano con el departamento de calidad en el proceso de identificación de aspectos ambientales y la colaboración en el programa de manejo adecuado de residuos. Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo
--

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: BOG07/2007

Fecha:	02/04/2007
--------	------------

Página: 1 de 1

DIVISION:

DHL GLOBAL FORWARDING

DGF/AMLA/RCV/FORM-04 v.rev4,00

Departamento: Operaciones (AFR; OFR, CDZ)

[illegible]

 GLOBAL FORWARDING DIVISION:	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No: BOG08/2007						
	DHL GLOBAL FORWARDING		Fecha: 03/04/2007						
			Página: 1 de 1						
Nombre del Auditor(es): Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Oscar Reyes		DGF/AMLA/RC/FORM-01 v.rev 4,00							
Norma (s) Auditada: ISO 14001:2004									
País / Branch: Bogotá, Colombia									
Áreas / Ubicaciones a auditadas: Jefatura Aseguramiento de Calidad									
Propósito de la Auditoría: <table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td>Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> <tr> <td>Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda</td> <td style="text-align: center;">X</td> </tr> </table>				Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X	Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X	Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X								
Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X								
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X								
Procesos auditados:		Norma	Requisito (s)						
Proceso/ Procedimiento									
Requisitos Legales y Otros Requisitos		ISO 14001:2004	4.3.2						
Monitoreo y Cumplimiento con la Legislación y otras Regulaciones		ISO 14001:2004	4.5.1						
Comunicaciones Externas, Atención de Quejas y Reclamos Ambientales		ISO 14001:2004	4.4.3						
Acciones Correctivas y Preventivas a partir de Quejas y No Conformidades respecto a Requisitos Legales y Otros Requisitos		ISO 14001:2004	4.5.3						
Objetivos y Metas Ambientales		ISO 14001:2004	4.4.3						
Monitoreo y Medición a Objetivos y Metas y a Desempeño Ambiental		ISO 14001:2004	4.5.1						
Revisión por la Gerencia		ISO 14001:2004	4.6						
Control Operacional		ISO 14001:2004	4.4.6						
No Conformidades Ambientales y Acciones Correctivas y Preventivas		ISO 14001:2004	4.5.3						
Documentación		ISO 14001:2004	4.4.4						
Control de Documentos		ISO 14001:2004	4.4.5						
Control de Registros		ISO 14001:2004	4.5.4						
Auditoría Interna		ISO 14001:2004	4.5.5						
Recursos, Funciones, Responsabilidad y Autoridad		ISO 14001:2004	4.4.1						
Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría: Se puede observar que las responsabilidades directas de la Jefatura de Calidad en la Compañía se están llevando a cabo de manera adecuada. Los Requisitos Legales y Otros Requisitos se encuentran perfectamente identificados y se evalúa su vigencia en los periodos establecidos, los procedimientos ambientales se adecuan perfectamente a la documentación exigida por la norma, los objetivos y metas se encuentran completamente identificados y el control operacional se está implementando de acuerdo a lo previamente establecido. Los registros ambientales están plenamente identificados y ubicados. Las comunicaciones están controladas y son eficientes. Las Auditorías se encuentran programas y los auditores capacitados de la mejor manera para responder en las diferentes sucursales.									
Esta Auditoría se realiza por Técnica de Muestreo									

[illegible]

	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No:	BOG 06/07
			Fecha:	02/04/2007
	DIVISION:	DHL GLOBAL FORWARDING		Página:

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Ricardo Medina		DGF/AMLA/RCI/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004		
Pais / Branch	Bogotá, Colombia		
Areas / Ubicaciones a auditadas:	Almacenes IIS (PLC, TTLC, B.N, D.A)		

Propósito de la Auditoría:

Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ area auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Control de Documentos	ISO 14001:2004	4.4.5
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría:

Se pudo observar que en los almacenes se tiene poco conocimiento sobre la Política de Calidad de la Compañía y a pesar que los Aspectos Ambientales se encuentran perfectamente identificados, hizo falta reconocer el hecho de que la mercancía deteriorada puede representar según sus componentes, un residuo peligroso al cual se le debe dar trato especial; se reconoce el calor y el ruido como un problema que experimentan los operarios en su sitio de trabajo.
Se evidenció el trabajo de los programas de emergencia de la compañía. (Simulacros)

Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: BOG 06/07

Fecha: 02/04/2007

Página: 1 de 1

DIVISION: DHL GLOBAL FORWARDING

DGF/AMLA/RCV/FORM-04 v.rev4,00

Departamento: Almacenes IIS (PLC, TTLC, B.N, D.A)

[illegible]

	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No:	CLO01/2007
			Fecha:	09/04/2007
	DIVISION:	DHL GLOBAL FORWARDING		Página:

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Martha Liliana Abello	DGF/AMLA/RCI/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004	
Pais / Branch	Cali, Colombia	
Áreas / Ubicaciones a auditadas:	Operaciones (AFR; OFR, CDZ) - Ventas	

Propósito de la Auditoría:	
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría: El personal se encuentra altamente comprometido con el Medio Ambiente. Los programas ya se están implementando con éxito (Manejo de Residuos). Los simulacros se están llevando a cabo las fechas establecidas y las brigadas de emergencia se encuentran altamente capacitadas. Los registros se llevan de la manera adecuada y con el control requerido. Los Aspectos Ambientales fueron identificados por parte de las jefaturas quienes a su vez se los hicieron llegar a todos los empleados para que estos conocieran el proceso que se estaba llevando a cabo y como podían involucrarse. Las capacitaciones fueron desarrolladas por parte de la jefatura de calidad desde BOG. No se evidenció que el personal conociera la Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente.
--

Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo
--

[illegible]

 DIVISION:	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No:	MDE01/2007
			Fecha:	04/04/2007
	DHL GLOBAL FORWARDING		Página:	1 de 1

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: José Carmona León	DGF/AMLA/RC/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004	
País / Branch	Medellín, Colombia	
Áreas / Ubicaciones a auditadas:	Operaciones (AFR; OFR, CDZ) - Ventas - IIS	

Propósito de la Auditoría:

Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ área auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría:

Se evidencia el compromiso del personal hacia la parte Medio Ambiental.
 Los empleados no tienen conocimiento sobre los Aspectos Ambientales que a esta región compete.
 Los empleados no tienen conocimiento sobre la Política integrada de gestión de calidad y medio ambiente.
 Los programas como el programa de manejo de residuos fué implementado con éxito y el personal lo acogió de la mejor manera.
 Los registros son controlados en Bogotá.
 Los empleados sienten que las capacitaciones a nivel ambiental han sido productivas.
 Los simulacros demuestran el compromiso de la compañía con su personal y el medio ambiente ante posibles accidentes y emergencias de carácter ambiental.
 Las observaciones anteriores aplican para los cuatro departamentos auditados en esta sucursal.

Esta Auditoría se realiza por Técnica de Muestreo

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: PEI01/2007

Fecha: 03/04/2007

Página: 1 de 1

DIVISION: DHL GLOBAL FORWARDING

DGF/AMLA/RCV/FORM-04 v.rev4,00

Departamento: Operaciones (AFR; OFR, CDZ) - Ventas

[illegible]

		Reporte de Auditoria Interna		Reporte No: CUC01/2007
DIVISION:		DHL GLOBAL FORWARDING		Fecha: 04/04/2007
				Página: 1 de 1
Nombre del Auditor(es):		Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Maria Luisa Obando K		
Norma (s) Auditada:		ISO 14001:2004		
Pais / Branch		Cucuta, Colombia		
Areas / Ubicaciones a auditadas:		CDZ		
Propósito de la Auditoria:				
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría		X		
Confirmar que la organización/ area auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado		X		
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda		X		
Procesos auditados:				
Proceso/ Procedimiento		Norma		Requisito (s)
Política Ambiental		ISO 14001:2004		4.2
Identificación de Aspectos Ambientales		ISO 14001:2004		4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia		ISO 14001:2004		4.4.2
Comunicación		ISO 14001:2004		4.4.3
Preparación y Respuesta ante Emergencias		ISO 14001:2004		4.4.7
Control de Registros		ISO 14001:2004		4.5.4
Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoria:				
El proceso de Aduanas en Cucuta se lleva en perfecto orden y a pesar de la gran cantidad de papel que estos generan como residuo; está controlado su disposición de la manera adecuada. (Programa manejo de residuos)				
No se evidencia por parte del personal que exista conocimiento de la política integrada de calidad y medio ambiente.				
Se evidencia el compromiso con el medio ambiente, las capacitaciones fuerón impartidas de manera adecuada a la totalidad del personal.				
Se evidencia la realización de la tarea de identificación de aspectos ambientales y la implementación del grupo de responsables provenientes de las encuestas de percepción del medio ambiente.				
Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo				

[illegible]

	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No:	BAQ01/2007
			Fecha:	03/04/2007
	DIVISION:	DHL GLOBAL FORWARDING		Página:

Nombre del Auditor(es):	Auditor Lider: Edna Lucia Bernal Auditores: Alin Pasion		DGF/AMLA/RCI/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004		
Pais / Branch	Barranquilla, Colombia		
Areas / Ubicaciones a auditadas:	Operaciones (AFR; OFR, CDZ) - Ventas		

Propósito de la Auditoría:

Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ area auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría:

El personal tiene conocimiento sobre los aspectos ambientales y su forma de identificarlos y evaluarlos.
El personal conoce el programa de manejo de residuos y lo implementa (Todavía tiene algunas fallas).
Las capacitaciones fueron recibidas por mail, telefono pero se puede evidenciar que los empleados tienen conocimiento sobre temas ambientales que le compete a la compañía (Esto se evidencia a traves de una evaluación que se le hizo a parte del personal y se dejo como parte del registro del SGA)
La totalidad del personal asegura no tener conocimiento sobre la Política Integrada de Calidad y Medio Ambiente.
Los procedimientos establecidos para el medio ambiente se encuentran identificados por parte de los empleados.

Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo

[illegible]

[illegible]

REPORTE DE AUDITORIA INTERNA

Reporte No: BAQ01/2007

Fecha: 03/04/2007

Página: 1 de 1

DIVISION: DHL GLOBAL FORWARDING

DGF/AMLA/RCI/FORM -04 v.rev4,00

Departamento: Operaciones (AFR; OFR, CDZ) - Ventas

[illegible]

	Reporte de Auditoria Interna		Reporte No:	BUN01/2007
			Fecha:	04/04/2007
	DIVISION:	DHL GLOBAL FORWARDING		Página:

Nombre del Auditor(es):	Auditor Líder: Edna Lucia Bernal Auditores: Faber Hurtado G		DGF/AMLA/RCI/FORM-01 v.rev 4,00
Norma (s) Auditada:	ISO 14001:2004		
Pais / Branch	Buenaventura, Colombia		
Areas / Ubicaciones a auditadas:	CDZ - OFR		

Propósito de la Auditoría:

Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados cumplen con los requisitos de la norma de auditoría	X
Confirmar que la organización/ area auditada ha implementado en forma efectiva el sistema de gestión/ procesos planeado	X
Confirmar que el sistema de gestión/ procesos auditados es capaz de lograr los objetivos de las políticas de la organización que corresponda	X

Procesos auditados:	Norma	Requisito (s)
Proceso/ Procedimiento		
Política Ambiental	ISO 14001:2004	4.2
Identificación de Aspectos Ambientales	ISO 14001:2004	4.3.1
Competencia, Formación y Toma de Conciencia	ISO 14001:2004	4.4.2
Comunicación	ISO 14001:2004	4.4.3
Preparación y Respuesta ante Emergencias	ISO 14001:2004	4.4.7
Control de Registros	ISO 14001:2004	4.5.4

Conclusiones/ Resultados generales de la Auditoría:

Se evidenció que el personal se encuentra comprometido con el medio ambiente a través de la implementación del programa de manejo de residuos en las oficinas.

Se evidencia la identificación de Aspectos Ambientales por parte del personal y su total entendimiento (Se realizó una evaluación en donde se identificarón Aspectos Ambientales y se dejó registro).

La Política ambiental no es conocida por todo el personal (Se propone capacitar al personal sobre el manejo de la intranet)

Está Auditoria se realiza por Técnica de Muestreo

[illegible]

		REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS DGF/AMLA/RCI/FORM-05 v.rev 4,00	
Numeral: 4.2	Política Ambiental	No conformidad Mayor	
DESCRIPCIÓN: Se encontró que en las áreas de Administración (Asistente), Transporte (Auxiliar de Transporte), Operaciones (Facturación, Customer), Ventas (Ejecutivo) y Deposito Aduanero (Jefatura del Deposito) La política integrada de gestión de calidad y medio ambiente no ha sido divulgada de manera adecuada y a la totalidad del personal. Cuando se les pregunto por la política integrada de gestión se encontró que no la conocían.			
CAUSA: La falta de interes por parte del personal y el poco conocimiento sobre los sistemas de información de la compañía.			
ACCIÓN CORRECTIVA: Durante los días 9 al 15 de Abril de 2007 se envió por mail la Política de Calidad a todo el personal de la compañía con el fin de que todos la conocieran. Cada uno de los mail incluía un punto de la política: Quantifying: Cuantificando los indicadores de desempeño en todas las funciones involucradas. Uphold: Manteniendo y cumpliendo con todas las leyes, regulaciones y requerimientos de nuestros sistemas de gestión. Excellence: Excelencia en todo lo que hacemos, mejorando continuamente las operaciones de nuestro negocio y sistemas de gestión. Sustainable: Mediante el desarrollo sostenible y prevención de la contaminación. Training: Entrenando y desarrollando a todo nuestro personal; asegurando la integridad física y la salud de nuestros empleados y sus lugares de trabajo. Con una breve explicación del mismo. Esta labor la llevo a cabo el asistente de presidencia con la ayuda del Representante de Q&E.			
OBSERVACIONES: El estudiante en práctica propuso esta vía como alternativa más adecuada para enviar este tipo de información a todo el personal de la empresa. Por otro lado se repartieron varios afiches con la Política de calidad y se ubicaron en lugares estratégicos.			
RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente.			

 GLOBAL FORWARDING		REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS DGF/AMLA/RCI/FORM-05 v.rev 4,00	
Numeral: 4.4.2		Competencia, Formación y Toma de Conciencia.	
		No conformidad Menor	
DESCRIPCIÓN: Se encontró que en las áreas de Administración (El asistente de Administración), Transporte (Auxiliar de Transporte), Operaciones (Facturación AFR, Asistente OFR, Customer CDZ), Ventas (Comerciales) y Deposito Aduanero (Auxiliar) no se tenía conocimientos mínimos sobre una de las tematicas implementadas en los procesos de capacitación (Identificación de Aspectos Ambientales) (Se pudo comprobar que el grupo de personas estuvo presente en las mismas). Por tanto no se evidencia la existencia de la evaluación de la eficacia de las actividades de capacitación.			
CAUSAS: La falta de exámenes de conocimiento al personal posteriores a las actividades de capacitación.			
ACCIÓN CORRECTIVA: Se hizo una revisión de los Aspectos Ambientales Significativos por cargo; se envió a cada persona involucrada vía mail; las presentaciones utilizadas en la capacitaciones y se les pregunto si tenían alguna duda o comentario sobre los conceptos, programas, ejemplos, etc; allí incluidos. Posteriormente, algunos de ellos fueron visitados en sus lugares de trabajo y se dejo registro en el formato DGF/AMLA/ENV-01/FORM-08 de asistencia a capacitaciones. Se optó por empezar a manejar exámenes posteriores a las capacitaciones.			
OBSERVACIONES: El estudiante en práctica desarrollo las visitas a los empleados implicados y les hizo una serie de preguntas enfocadas a descubrir si tenían conocimiento sobre las capacitaciones. Posteriormente tomo el registro de las firmas que validan las visitas.			
RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente			



REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS

DGF/AML/RCI/FORM-05 v.rev 4,00

Numeral:4.3.1

Aspectos Ambientales

No conformidad Menor

DESCRIPCIÓN:

Se encontró que en el Deposito Aduanero (Jefatura de Bodega) La identificación y formulación de los Aspectos Ambientales tal como los Residuos Peligrosos provenientes de la Mercancía Deteriorada no se tenia contemplada.

CAUSAS:

El aspecto ambiental fue formulado a nivel general (no se tuvo presente el hecho de que la mercancía puede ser de carácter peligroso)

ACCIÓN CORRECTIVA:

Teniendo en cuenta los formatos Relacionados con la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales DGF/AML/ENV-01/FORM-01, DGF/AML/ENV-01/FORM-02, DGF/AML/ENV-01/FORM-03, DGF/AML/ENV-01/FORM-04 se incluyó esta Salida, el Aspecto Ambiental y el Impacto Ambiental Relacionado.

Se incluyó en el programa de manejo de residuos DGF/AML/ENV-05.

Se revisó que estuviera determinado en el plan de emergencias y sus procesos asociados. DGF/CO/ENV-06

OBSERVACIONES:

A través de charlas con el personal de Bodegas se pudo determinar que se presenta de manera regular residuos peligrosos provenientes del deterioro de la mercancía; este se residuo se incluyó en el programa de manejo de residuos DGF/AML/ENV-05 y se revisó que estuviera determinado en el plan de emergencias y sus procesos asociados.DGF/CO/ENV-06

Por otro lado se ncluyó en los formatos de Inventario de Aspectos Ambientales DGF/AML/ENV-01/FORM-02 y Evaluación de Aspectos Ambientales DGF/AML/ENV-01/FORM-04.

RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente; Jefatura IIS.

		REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS DGF/AMLA/RCI/FORM-05 v.rev 4,00	
Numeral: 4.4.3	Comunicación	No conformidad menor	
DESCRIPCIÓN: Se encontró que la Jefatura de Calidad y Medio Ambiente de la Compañía no posee mecanismos que garanticen la efectividad de atención de quejas y reclamos ambientales.			
CAUSAS: La falta de compromiso de las directivas para implemetar mecanismos que permitan que la compañía tenga pleno conocimiento sobre las quejas y los reclamos ambientales a nivel externo.			
ACCIÓN CORRECTIVA: La Capacitación por parte de la Jefatura de Calidad los días 25 y 26 de Abril al personal sobre el manejo adecuado del AMLA CARE y la posibilidad de establecer quejas ambientales; por otro lado se abrió en Bogotá un buzón de sugerencias que funciona todo el día para los clientes. Y la página de Internet para recibir quejas y sugerencias.			
OBSERVACIONES: El personal de sistemas está planteando la posibilidad de implementar un mail que sirva como canal de comunicación de quejas ambientales; se planea tenerlo implementado para el mes de Junio del presente año. Así mismo aprovechar este espacio para enviar información a los clientes internos y externos.			
RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente y Gerencia IS			

	REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS DGF/AMLA/RCI/FORM-05 v.rev 4,00	
Numeral: 4.3.1	Aspectos Ambientales	No conformidad menor
DESCRIPCIÓN: Se encontró que la Jefatura de Calidad y Medio Ambiente de la Compañía no posee mecanismos que garanticen la efectividad del control a los Aspectos Ambientales significativos en la compañía.		
CAUSAS: Falta de participación de los empleados en la identificación y falta de motivación.		
ACCIÓN CORRECTIVA: La compañía implemento el formato DGF/AMLA/ENV-01/FORM-10 al cual puede tener acceso cualquier persona de la compañía en la oficina de calidad y en el cual se pueden ingresar Aspectos Ambientales identificados en cualquiera de las áreas. La Jefatura de Calidad los evaluará y los anexara al inventario, colgandolos finalmente en la página de intranet de la compañía.		
OBSERVACIONES: El diseño del formato fue propuesto por el estudiante en práctica; es un diseño simple que el empleado puede entender con facilidad y puede dejar sus observaciones que para el SGA son importantes.		
RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente		

		REPORTE NO CONFORMIDADES ACCIONES CORRECTIVAS DGF/AMLA/RCI/FORM-05 v.rev 4,00	
Numeral: 4.3.1		Aspectos Ambientales	No conformidad menor
DESCRIPCIÓN: Se encontró que en las áreas de Ventas, Operaciones (OFR, AFR, CDZ) y Zona Franca gran parte del personal no tiene conocimiento sobre los Aspectos Ambientales en su lugar de trabajo en la Ciudad de Medellín. (Esta observación se obtiene como resultado de un muestreo entre los empleados)			
CAUSAS: La falta de interes por parte del personal y no han sido publicados para conocimiento de la totalidad del personal.			
ACCIÓN CORRECTIVA: La Jefatura de Calidad está colgando en la Página de Intranet de la Compañía los Aspectos Ambientales Relacionados con cada una de las áreas y las Sucursales con el fin de que todo los empleados tengan acceso al mismo.			
OBSERVACIONES: El personal de IS hizo todo el montaje necesario para implementar el espacio para colgar los Aspectos Ambientales en la Página de Intranet de la compañía.			
RESPONSABLE: Jefatura de Calidad y Medio Ambiente, Gerencia IS (Soporte Técnico).			

ANEXO U
FORMATO ASPECTOS AMBIENTALES
DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA



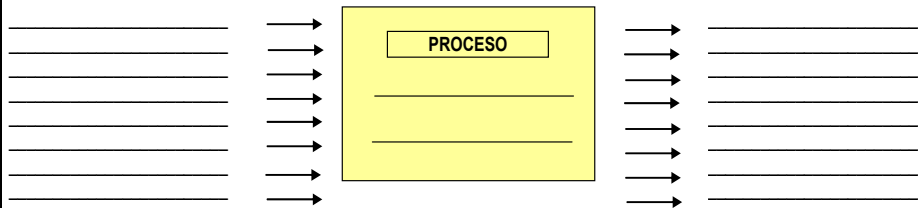
**FORMATO ASPECTOS AMBIENTALES
DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA**

DGF/AMLA/ENV-01/FORM-10

Fecha _____
Área: _____

ENTRADA

SALIDA



ASPECTO AMBIENTAL

IMPACTO AMBIENTAL

Quality Specialist

ANEXO V
RESULTADO ENCUESTA DIAGNOSTICO
POSTERIOR A LA IMPLEMENTACION DEL SGA
EN DHL GLOBAL FORWARDING ÁREA DE
CALIDAD DE LA COMPAÑÍA

ENCUESTA PARA DETERMINAR EL DIAGNOSTICO INICIAL DE LA COMPAÑIA CON RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL BAJO LA NTC ISO 14001:2004 PARA DHL GLOBAL FORWARDING COLOMBIA

Marque con un X la respuesta que considere conveniente de acuerdo a las preguntas expuestas.

Elaborada por: Edna Lucía Bernal Ariza

Fecha: 30 Julio / 2007

GENERAL

¿La organización ha establecido un sistema de control ambiental (EMS) que cumple con los requerimientos de la Norma?

- ☒ Plenamente establecido y puesto en Práctica
- ☐ Establecido y algunos requerimientos puestos en práctica
- ☐ No establecido o puesto en Práctica

PLANIFICACIÓN

POLITICA AMBIENTAL

1. ¿Sabe ud si la compañía cuenta con Política Ambiental y si está ha sido definida por la alta gerencia de la organización?

- ☒ Si
- ☐ No

2. ¿La política ambiental es apropiada y considera la naturaleza, la escala y los impactos ambientales de las actividades, productos y servicios de la organización?

- ☒ Totalmente Apropiada
- ☐ Parcialmente Apropiada
- ☐ No apropiada

3. ¿La política ambiental incluye un compromiso por la mejora continua?

- ☒ Si, totalmente.
- ☐ Compromiso para que una mejora constante en la política pudiera mejorarse.
- ☐ No hay compromiso con la mejora constante

4. ¿La política ambiental incluye un compromiso para prevenir la contaminación?

- ☒ Si, totalmente.
- ☐ El compromiso para la prevención de la contaminación en la política podría mejorarse.
- ☐ No existe compromiso de la prevención de la contaminación.

5. ¿La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con la legislación y reglamentos ambientales aplicables?

- ☐ Si.
- ☒ Si, pero el compromiso podría mejorarse.
- ☐ No.

6. ¿La política ambiental incluye el compromiso de cumplir con los requerimientos suscritos por la organización?

☒ Sí.

☐ Sí, pero el compromiso podría mejorarse.

☐ No.

7. ¿La política ambiental proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y metas ambientales?

☒ Sí.

☐ Sí, pero el compromiso podría mejorarse.

☐ No.

8. ¿La política ambiental está documentada y está puesta en práctica?

☐ Ambos.

☒ En algunos aspectos.

☐ Ninguno.

9. ¿La política ambiental se mantiene y comunica a todos los empleados?

☒ Ambos.

☐ En algunos aspectos.

☐ Ninguno.

10. ¿La política ambiental está disponible para el público?

☐ Sí.

☒ No.

ADVERTIDOS AMBIENTALES

1. ¿Existe un procedimiento establecido y mantenido para identificar los aspectos ambientales de la organización con el fin de determinar cuáles aspectos tienen un impacto significativo en el medio ambiente?

☒ El procedimiento existe.

☐ El procedimiento podría mejorarse.

☐ El procedimiento no existe.

2. ¿Los aspectos significativos son considerados al establecer objetivos ambientales?

☒ Oí, todos.

☐ Algunos.

☐ No, Ninguno.

☒ Sí.

☐ Algunos aspectos.

☐ Ninguno.

4. ¿La información relativa a aspectos ambientales se mantiene al día?

☒ Sí.

☐ No.

5. ¿En la organización se encuentran identificados los impactos ambientales en las actividades y servicios?

☒ Sí.

☐ Algunos aspectos.

☐ Ninguno.

6. ¿En la organización se cuenta con un sistema de valoración de aspectos e impactos ambientales significativos?

☒ Sí.

☐ No.

REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

1. ¿Se ha establecido un procedimiento para identificar y tener un acceso a requerimientos legales y otros a los cuales la organización suscribe, que son directamente aplicables a los impactos ambientales. El procedimiento está al día y se mantiene?

☒ Sí, existe un procedimiento y está actualizado.

☐ Existe un procedimiento pero necesita ser actualizado.

☐ No, el procedimiento no existe.

OBJETIVOS Y METAS

1. ¿Se han establecido objetivos y metas en cada una de las funciones y niveles de importancia dentro de la organización?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente, en algunas funciones y niveles pero no en todas.

☐ No.

2. ¿Requerimientos legales y otros de importancia fueron considerados al establecer objetivos y metas ambientales?

☒ Sí, plenamente.

☐ No.

3. ¿Aspectos ambientales significativos fueron considerados al establecer objetivos y metas?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Las opciones tecnológicas, y los requerimientos financieros operacionales y de negocios se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas?

☐ Si, plenamente.

☒ Parcialmente.

☐ No.

5. ¿Los puntos de vista de los partes interesadas se tomaron en cuenta al establecer objetivos y metas?

☐ Si, plenamente.

☒ Parcialmente.

☐ No.

6. ¿Los objetivos y metas son consistentes con la política ambiental?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

7. ¿Los objetivos y metas son consistentes con el compromiso de prevenir la contaminación?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

PROGRAMAS DE CONTROL AMBIENTAL

1. ¿Existe un programa de control ambiental establecido para alcanzar objetivos y metas ambientales?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿El programa de control ambiental incluye una designación de responsabilidad para alcanzar objetivos y metas en cada función y nivel de importancia de la organización?

☒ Si.

☐ Algunas responsabilidades no designadas.

☐ No.

3. ¿El programa de administración incluye los medios y el marco de tiempo en el cual los objetivos y metas deberán alcanzarse?

☒ Si.

☐ Algunos marcos de tiempos no incluidos.

☐ No.

4. ¿El programa de control ambiental se aplica a nuevos desarrollos, actividades nuevas o modificadas, productos y servicios, conforme sea apropiado?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

RECURSOS, FUNCIONES, RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

1. ¿Las funciones, responsabilidad y autoridades están definidas, documentados y comunicados?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿Los recursos esenciales para la puesta en práctica y el control del EMS han sido proporcionados, incluyendo recursos humanos y habilidades especializadas, tecnología y recursos financieros?

☐ Sí, plenamente.

☒ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿La alta gerencia ha designado un representante (s) de la gerencia con funciones, responsabilidades y autoridad definido para establecer, poner en práctica y mantener el SCSA?

☒ Sí, plenamente.

☐ Algunos representantes no designados.

☐ Algunas funciones, responsabilidades y autoridades no definidas.

☐ No.

4. ¿Esos representantes reportan a la alta gerencia el desempeño del sistema de administración ambiental para la revisión general y como base para una mejora continua?

☒ Sí, sobre una base programada.

☐ En ocasiones, pero no sobre una base programada.

☐ No.

COMPETENCIA, FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

1. ¿Las necesidades de capacitación han sido identificadas y el personal apropiado ha recibido la capacitación necesaria?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de la importancia de la conformidad de la política ambiental y sus procedimientos y por los requerimientos del EMS?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se los da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos están establecidos y se les da mantenimiento para que el empleado esté consciente de impactos significativos, reales o potenciales, de sus actividades de trabajo y los impactos ambientales del desempeño del personal mejorado?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se los da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento para que los empleados estén conscientes de sus papeles y responsabilidades para alcanzar la conformidad con la política ambiental y con los requerimientos del EMS, incluyendo la preparación y respuesta a requerimientos de emergencia?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

5. ¿Los procedimientos están establecidos para hacer conscientes a los empleados de las consecuencias potenciales del incumplimiento de los procedimientos de operación?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

6. ¿El personal que desarrolla tareas que pueden causar impactos ambientales significativos tienen la capacidad para desempeñar sus deberes basados en educación, capacitación y experiencia?

☒ Si, plenamente competentes.

☐ Parcialmente competentes.

☐ No.

7. ¿El entrenamiento o formación esta documentado y se le hace seguimiento?

☒ Si, plenamente.

☐ No.

COMUNICACIÓN

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la comunicación interna acerca de los aspectos ambientales importantes y el SGA?

☒ Si, los procedimientos han sido establecidos y se los da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

2. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para recibir, documentar y responder a comunicaciones importantes de partes interesadas externas en su relación con aspectos ambientales importantes y el SGA?

☒ Sí, los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

3. ¿Los medios para comunicar información al exterior acerca de aspectos ambientales importantes se han considerado y documentado?

☒ Sí, los procedimientos han sido establecidos y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorar.

☐ No.

DOCUMENTACIÓN

1. ¿Se ha establecido y se mantiene información que describe los elementos clave del SGA?

☐ Sí, plenamente.

☒ Parcialmente.

☐ No.

2. ¿Se ha establecido y se mantiene información que proporciona dirección a la documentación relativa?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente competentes.

☐ No.

CONTROL DE DOCUMENTOS

1. ¿Los procedimientos para controlar todos los documentos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles?

☒ Sí, los procedimientos se han establecido, se les da mantenimiento y están fácilmente disponibles.

☐ Los procedimientos se han establecido pero no están fácilmente disponibles.

☐ Los procedimientos podrían ser mejorados.

☐ Los procedimientos no se han establecido.

2. ¿Estos procedimientos son estudiados con periodicidad, revisados si es necesario y aprobados por el personal autorizado?

☒ Si, los procedimientos son analizados y revisados con periodicidad.

☐ Los procedimientos son analizados y revisados pero sin un programa específico.

☐ No, los procedimientos no son revisados.

3. ¿Las versiones actuales de documentos importantes están disponibles y en su debida ubicación para el funcionamiento efectivo del SGA?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Los documentos obsoletos se han retirado con prontitud de todas las áreas que utilizan estos documentos?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

5. ¿Los documentos obsoletos retenidos para propósitos legales, o de conservación de conocimientos se han marcado debidamente?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

6. ¿Los documentos son legibles, están fechados y son fácilmente identificables?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

7. ¿Existen procedimientos y responsabilidades establecidas y mantenidas para crear y modificar documentos pertinentes?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían ser mejorados.

☐ No.

CONTROL OPERACIONAL

1. ¿Las operaciones y actividades que están asociadas con impactos ambientales importantes y que caen dentro del ámbito de la política ambiental y sus objetivos y metas, han sido identificadas?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

2. ¿Los procedimientos relativos a estas actividades se han establecido y se les da mantenimiento para cubrir situaciones que en su ausencia, podrían conducir a desviaciones de la política ambiental y a los objetivos y metas?

☒ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos estipulan criterios de operación?

☒ Sí.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos relacionados con los aspectos ambientales significativos de bienes y servicios de proveedores y contratistas, se han establecido y se les da mantenimiento?

☒ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

5. ¿Los procedimientos y requerimientos importantes se comunican a proveedores y contratistas?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

1. ¿Los procedimientos que identifican el potencial, y la respuesta a accidentes y situaciones de emergencia se han establecido y se les da mantenimiento?

☒ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

2. ¿Los procedimientos se refieren a la prevención y mitigación de impactos ambientales que pueden asociarse con cualquier accidente o situación de emergencia?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han estudiado y revisado conforme sea necesario, pero en particular después de la ocurrencia de accidentes o situaciones de emergencia?

☒ Sí.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos de preparación y respuesta a emergencias se han aprobado periódicamente cuando es práctico?

☒ Si.

☐ No.

VERIFICACIÓN

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN
EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

1. ¿Existen procedimientos establecidos y se les da mantenimiento para monitorear y medir sobre las bases regulares las características clave de las operaciones y las actividades que pueden tener impacto significativo en el medio ambiente?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

2. ¿El monitoreo y la medición incluye información de registro para rastrear el desempeño, controles de operaciones relevantes y conformidad con objetivos y metas?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿El equipo de monitoreo es calibrado y mantenido y se lleva un registro del proceso de calibración se conserva por procedimiento?

☒ Si.

☐ No.

4. ¿Se ha establecido y se mantiene y se mantiene un procedimiento para evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación y reglamentos ambientales relevantes?

☒ Sí, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No.

NO CONFORMIDAD, ACCIÓN CORRECTIVA Y ACCIÓN PREVENTIVA

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para el manejo y la investigación de inconformidades, para tomar acciones que mitiguen los impactos causados por la inconformidad y para iniciar acción correctiva y preventiva?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿La responsabilidad y la autoridad para esas mismas tareas están definidas?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

3. ¿Cualquier acción correctiva o preventiva es apropiada para la magnitud de impacto ambiental actual o potencial que hay, o podría ocurrir de la inconformidad?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

4. ¿Los procedimientos se modifican para reflejar acciones correctivas y preventivas?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No.

En las auditorías de carácter interno se tiene como fin, determinar inconformidades, y aplicar acciones correctivas y preventivas todo con el fin de mejorar los procedimientos como preparación para las auditorías de certificación.

5. ¿Se han establecido procedimientos que definan requisitos que permitan revisar la eficacia de las acciones correctivas y preventivas?

☒ Si, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

CONTROL DE REGISTROS

1. ¿Se han establecido y se da mantenimiento a procedimientos para la identificación, mantenimiento y disposición de registros ambientales?

☒ Si, los procedimientos se han establecido y se les da mantenimiento.

☐ Los procedimientos podrían mejorarse.

☐ No

2. ¿Los registros Ambientales incluyen registros de capacitación, registros de resultados y registros de revisiones gerenciales?

☒ Si.

☐ No

3. ¿Los registros ambientales son legibles, identificables y rastreables a la actividad, producto o servicio involucrado?

☒ Si.

☐ No

4. ¿Los registros ambientales son fácilmente obtenibles y están protegidos de daños, deterioro o pérdida?

☒ Sí

☐ No

5. ¿La historia de retención de los registros está documentada?

☒ Sí

☐ No

6. ¿Los registros demuestran cumplimiento con la norma?

☒ Sí

☐ No

AUDITORIA INTERNA

1. ¿Se ha establecido y se mantiene un programa y procedimientos para auditorías SGA periódicas?

☒ Sí, se han establecido y se mantiene un programa y sus procedimientos.

☐ El programa y sus procedimientos podrían mejorarse.

☐ No se ha establecido un programa y procedimientos.

2. ¿Las auditorías determinan si el SGA se conforma o no a los requerimientos internos para administración ambiental, incluyendo conformidad con los requerimientos de la norma?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

3. ¿Las auditorías determinan si el SGA ha sido puesto en práctica y se le mantiene debidamente o no?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

4. ¿Los resultados de auditorías son presentados a la dirección para su revisión?

☒ Sí.

☐ No

5. ¿Los procedimientos de auditoría cubren el ámbito de la auditoría, frecuencia y metodología, y responsables y requerimientos para realizar auditorías y reportar resultados?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

1. ¿La alta dirección revisa periódicamente el SGA para asegurar su carácter apropiado y efectividad?

☐ Sí, sobre una base programada.

☒ En ocasiones, pero no sobre bases regulares.

☐ No

2. ¿La información necesaria se recolecta y proporciona para permitir que la dirección desarrolle la evaluación?

☒ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☐ No

3. ¿La dirección evalúa la necesidad de cambios en la Política ambiental, sus objetivos y en el EMS, como se indica en los resultados de la auditoría EMS, cambiando las circunstancias y el compromiso hacia una mejora constante?

☐ Sí, plenamente.

☐ Parcialmente.

☒ No

ANEXO W
CARTA SOPORTE IMPLEMENTACIÓN DE
PROGRAMA DE MANEJO DE RESIDUOS Y
PROGRAMA MANEJO DE SUSTANCIAS
PELIGROSAS

Bogotá, Julio 30 de 2007

Señores,

CALIFICADORES PROYECTO DE GRADO
Escuela de Estudios Industriales y Empresariales
Universidad Industrial de Santander

Por medio de la presente informamos que Oscar Mauricio Reyes Restrepo, estudiante de Ingeniería Industrial de la Universidad Industrial de Santander, Diseñó e Implementó un Programa de Manejo de Residuos y Sustancias Peligrosas para DHL Global Forwarding, el cual fue transmitido a todas las sucursales a través de los diferentes Auditores Internos.

Nota: Los Programas anteriormente mencionados están sujetos a cambios por la Regional o la Jefatura de Calidad y Medio Ambiente de la Compañía.

Agradezco su atención,



EDNA LUCIA BERNAL ARIZA
Quality Specialist CO
DHL Global Forwarding Colombia

ANEXO X
CARTA SGS AUDITORIA EXTERNA AL SGA



A QUIEN CORRESPONDA

SGS Colombia S.A. con la presente hace constar que hemos recibido de la empresa **DHL DANZAS AIR & OCEAN**, la aceptación de nuestra propuesta técnica y económica, mediante la firma de los documentos, conforme con los términos y condiciones del negocio y los códigos de práctica de SGS Colombia S.A., para certificar su sistema de gestión ambiental bajo los parámetros establecidos por la norma NTC ISO 14001:2004; por lo cual damos por configurado un convenio comercial para certificación.

La actividad inicial programada corresponde a la Auditoria de Certificación (Fase 2) a desarrollarse en los próximos tres (3) meses del presente año.

La presente se expide a solicitud de **DHL DANZAS AIR & OCEAN**, a los cuatro (04) días del mes de mayo de 2007.

MAURICIO BAENA
PRODUCT MANAGER
SYSTEMS & SERVICES CERTIFICATION
SGS COLOMBIA S.A.



Registrado en el
Registro de
Industria y Comercio
Bogotá No. 30788

