

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC OHSAS
18001:2007 EN LA EMPRESA POSTERS DIGITAL LTDA.**

**STEPHANY CAÑAS AFANADOR
LORENTS ALEJANDRA DIAZ MURCIA**



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2011

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO LOS
LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC OHSAS
18001:2007 EN LA EMPRESA POSTERS DIGITAL LTDA.**

**STEPHANY CAÑAS AFANADOR
LORENTS ALEJANDRA DIAZ MURCIA**

**Proyecto de grado para optar el título de
Ingeniera Industrial**

**Director
CESAR EDMUNDO VERA GARCÍA
Ingeniero Industrial**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2011

DEDICATORIA

*Hoy doy gracias a Dios, por ser la fortaleza de mi vida,
mi bastón en los momentos más difíciles
y por permitirme alcanzar mis metas.*

*A mis padres, Cecilia Murcia y Julito Díaz,
por formarme como persona,
por llevarme de la mano en el camino de la vida
y por entregarme el más grande tesoro,
su amor incondicional.*

*A Jair Díaz, por ser mi compañero inseparable,
por sus buenos consejos,
por estar a mi lado en el proceso de crecer, madurar,
amar, vivir, sonreír y soñar,
y por construir a mi lado este proyecto.*

*A Stefy,
porque empezó siendo una compañera de trabajo
y hoy, en la culminación del proyecto, es una gran amiga.*

*Y a mis amigos,
Diana, Heidy, Lilitiana, Yuly, Fredy, Mauricio y Emerson,
por compartir tan gratos momentos en este largo camino.*

LORENTS ALEJANDRA DÍAZ MURCIA

*A Dios, por ser el ser máspreciado que tengo
y por ser ese guía incondicional que
Ilumina mi camino día a día.*

*A Amelia y Wilson, por ser los mejores padres
y porque con su esfuerzo hicieron de mí,
el gran ser que hoy soy.*

*A Wilson y Vanessa, mis grandes hermanos,
por brindarme su apoyo y confianza
a lo largo de mi carrera.*

*A mi tía Yolanda, por ser mi segunda mamá, por su
constante preocupación y su gran interés
por hacer de mí una gran profesional.*

*A un ángel que cuida de mí cada día y que
estaría orgullosa de celebrar conmigo
nuestro gran triunfo, sólo a ti mi tía Pepita.*

*A dos personitas especiales,
Lorents, por ser una gran y excelente amiga y compañera de
proyecto, y a Juan porque con su amor y paciencia
ayudó a construir día a día mi gran sueño.*

Y a todos mis amigos por todos los momentos compartidos.

STEPHANJ CAÑAS AFANADOR

AGRADECIMIENTOS

Las autoras del proyecto expresan su agradecimiento a:

A la Universidad Industrial de Santander por los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional.

A la empresa POSTERS DIGITAL LTDA., por permitirnos como futuras Ingenieras Industriales, demostrar nuestros conocimientos y poder adquirir una gran experiencia por medio de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión.

A nuestro director de proyecto, el Ingeniero Cesar Vera por su orientación en el transcurso del presente proyecto.

Al Ingeniero Lenin Cortés, porque además de ser nuestro tutor guía en la empresa, nos formó como futuras Ingenieras Industriales.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	21
1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO	23
1.1 TÍTULO DEL PROYECTO	23
1.2 OBJETIVOS	23
1.2.1 Objetivo General	23
1.2.2 Objetivos específicos	23
1.3 ALCANCE	25
1.4 JUSTIFICACIÓN	26
2. MARCO TEÓRICO	27
2.1 NORMA ISO 9001	27
2.2 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001:2008.....	28
2.2.1 Beneficios desde el punto de vista Interno.....	28
2.2.2 Beneficios desde el punto de vista Externo	29
2.3 NORMA OHSAS 18001:2007	30
2.4 BENEFICIOS DE LA NORMA OHSAS 18001:2007	31
2.5 MARCO LEGAL	32
3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	33
3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA	33

3.2 RESEÑA HISTÓRICA.....	33
3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	35
3.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS	37
3.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO	39
4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA FRENTE A LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	41
4.1 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008.....	42
4.2 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS NORMA NTC OHSAS 18001:2007.....	43
4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	44
4.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	47
5 PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	48
5.1 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO.....	48
5.1.1 Diagnóstico.	49
5.1.2 Planificación.....	49
5.1.3 Sensibilización y capacitación.....	49
5.1.4 Documentación e implementación	49
5.1.5 Verificación auditorías.....	50
5.1.6 Plan de mejora.....	50
5.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	50
5.2.1 Comité del SIG.....	50

5.2.2 Representante de la dirección	51
5.2.3 Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO).....	51
5.3 ALCANCE DEL SIG	52
5.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA EL SIG	52
5.5 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	53
5.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	55
5.6.1 Misión.....	55
5.6.2 Visión	56
5.6.3 Valores Organizacionales	56
5.7 POLÍTICA DEL SIG	57
5.8 OBJETIVOS E INDICADORES DEL SIG	58
5.9 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIG	59
6.DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SIG	61
6.1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN	61
6.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN	62
6.2.1 Control de los documentos y registros.....	65
6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.....	66
6.3.1 Procedimiento para el control del producto no conforme.....	67
6.3.2 Procedimientos para la aplicación de acciones correctivas y preventivas	67
6.3.3 Procedimiento de Auditorías internas	68

6.3.4 Procedimiento para la Identificación de peligros, valoración y control de riesgos.....	69
6.3.5 Procedimiento para la identificación, acceso y evaluación del cumplimiento de Requisitos legales y otros.....	70
6.3.6 Procedimiento de comunicación, participación y consulta	71
6.3.7 Procedimiento para el control operacional.....	72
6.3.8 Programa de Salud ocupacional.....	73
6.3.8.1 Subprograma de medicina preventiva y del trabajo.....	73
6.3.8.2 Subprograma de higiene y seguridad industrial	74
6.3.9 Programa Plan de emergencias	74
6.3.10 Procedimiento de seguimiento y medición del SIG.....	76
6.3.11 Procedimiento de investigación de accidentes	77
6.3.12 Manual del Sistema Integrado de Gestión.....	79
6.4 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	79
6.4.1 Planeación de las capacitaciones	79
6.4.2 Ejecución de las capacitaciones.....	79
6.4.3 Evaluación de las Capacitaciones	80
6.5 IMPLEMENTACIÓN.....	81
7 EVALUACIÓN.....	85
7.1 AUDITORÍAS INTERNAS	85
7.1.1 Programa de auditorías internas.....	86
7.1.2 Planeación de las auditorías	86

7.1.3 Ejecución de las auditorías	87
7.1.4 Resultados y plan de acción de las auditorías	87
7.1.4.1 Primera auditoría interna.....	87
7.1.4.2 Segunda auditoría interna.....	89
7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	90
8 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	92
CONCLUSIONES	97
RECOMENDACIONES.....	99
APORTES COMO INGENIERO INDUSTRIAL	100
BIBLIOGRAFÍA.....	101

LISTA DE TABLAS

	pág.
Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento ISO 9001:2008.....	42
Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento OHSAS 18001:2007	43
Tabla 3. Cumplimiento con el Sistema Integrado de Gestión al inicio del proyecto.	44
Tabla 4. Cronograma de trabajo.	53
Tabla 5. Presupuesto de la implementación del sistema integrado	53
Tabla 6. Contenido de la documentación.....	63
Tabla 7. Abreviatura identificación tipo de proceso.....	64
Tabla 8. Abreviatura identificación tipo de documento.....	64
Tabla 9. Listado maestro de documentos	66
Tabla 10. Listado maestro de registros.....	66
Tabla 11. Medición de los indicadores.....	81
Tabla 12. No conformidades primera auditoría.	88
Tabla 13. No conformidades segunda auditoría	89
Tabla 14. Cumplimiento de objetivos	92
Tabla 15. Cumplimiento con el SIG al final de proyecto.	95

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Instalaciones POSTERS DIGITAL LTDA.....	33
Figura 2. Organigrama POSTERS DIGITAL LTDA.....	36
Figura 3. Cumplimiento requisitos ISO 9001:2008.....	43
Figura 4. Cumplimiento requisitos OHSAS 18001:2007	44
Figura 5. Cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.....	46
Figura 6. Metodología del proyecto.....	48
Figura 7. Mapa de procesos.	60
Figura 8: Estructura documental.	62
Figura 9. Encabezado para los Manuales, caracterización, procedimientos e instructivos	65
Figura 10. Encabezado para formatos.	65
Figura 11. Página Web Posters Digital Ltda.	71
Figura 12. Rutas de evacuación segundo piso.	75
Figura 13. Rutas de evacuación primer piso.....	76
Figura 14. Capacitaciones al personal Posters Digital Ltda.....	80
Figura 15. Grado de cumplimiento del SIG al inicio y al final del proyecto.	95

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Lista de chequeo	103
Anexo B. Indicadores de gestión	115
Anexo C. Matriz de peligros	118
Anexo D. Matriz de requisitos legales.....	127
Anexo E. Manual Integrado de Gestión	143
Anexo F. Programa de capacitación y/o entrenamiento	158
Anexo G. Socializaciones de SIG	162
Anexo H. Registro de asistencia.....	167
Anexo I. Encuesta de satisfacción a clientes	170
Anexo J. Programa de auditorías.....	171
Anexo K. Plan de auditorías.....	172
Anexo L. Primer informe de auditoría	174
Anexo M. Primer plan de acción	176
Anexo N. Segundo informe de auditoría	181
Anexo O. Segundo plan de acción.....	183

GLOSARIO

ACCIDENTE DE TRABAJO: todo suceso repentino que sobrevenga por causa de las exigencias laborales y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, invalidez o muerte.

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

AUDITORÍA: examen sistemático para determinar si las actividades y los resultados relacionados con ellas son conformes con las disposiciones planificadas. Así mismo, una auditoría busca determinar si dichas actividades se implementan efectivamente y si son aptas para cumplir la política y los objetivos de la organización.

ENFERMEDAD PROFESIONAL: todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada y directa de su labor o del medio en que se ha visto obligado a desarrollar la misma. Este diagnóstico debe ser determinado por el gobierno nacional.

MEJORAMIENTO CONTINUO: proceso para fortalecer al sistema de gestión en seguridad industrial y salud ocupacional, con el propósito de lograr un mejoramiento en el desempeño de S&SO en concordancia con la política de S&SO, que se aplique a la organización.

PREVENCIÓN: técnica de actuación sobre situaciones de peligro, con el fin de suprimirlas y evitar sus consecuencias perjudiciales.

RESUMEN

TÍTULO

IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BAJO EN LOS LINEAMIENTOS DE LAS NORMAS NTC ISO 9001:2008 Y NTC OHSAS 1801:2007 EN LA EMPRESA POSTERS DIGITAL LTDA.*

AUTORAS

STEPHANY CAÑAS AFANADOR
LORENTS ALEJANDRA DÍAZ MURCIA. **

PALABRAS CLAVES

NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007, Sistema Integrado de Gestión, Ciclo Deming, No conformidad, mejora continua.

DESCRIPCIÓN

Este proyecto de grado tiene como objetivo diseñar, planificar, documentar e implementar un sistema de gestión integrado bajo los lineamientos de las normas NTC- ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en la empresa POSTERS DIGITAL LTDA, de manera que permita a los integrantes de la organización conocer y trabajar enfocados a satisfacer las necesidades del cliente y a laborar en un ambiente que proporcione Seguridad y Salud Ocupacional.

La implementación del sistema integrado de gestión se realizó ejecutando las siguientes etapas: diagnóstico, planificación, documentación, implementación, sensibilización, capacitación y, por ultimo dos auditorías internas con sus respectivos planes de mejora siguiendo la metodología del ciclo Deming con el fin de promover un mejoramiento continuo en todos los procesos que se desarrollan en la empresa.

Como resultado de la implementación del sistema integrado de gestión la empresa logró ser más competitiva en el mercado ya que cumplió con requisitos exigidos por sus clientes y con los estipulados en las normas anteriormente nombradas, mejorando de esta manera la calidad de los productos y servicios ofrecidos y logró generar una cultura de prevención en cada uno de los trabajadores creando un ambiente de responsabilidad y mejoramiento de la salud individual y colectiva en las actividades que se ejecutan en la organización.

* Proyecto de grado bajo la modalidad de práctica empresarial

** Facultad de Ingenierías Físico- Mecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: Ingeniero. Cesar Edmundo Vera García.

ABSTRACT

TITLE

IMPLEMENTATION OF A INTEGRATED MEASURE SISTEM BASED ON THE STANDARD LINE NTC ISO 9001:2008 AND NTC OHSAS 1801:2007 ON THE COMPANY PEOSTERS DIGITAL LTDA.

AUTHORS

STEPHANY CAÑAS AFANADOR
LORENTS ALEJANDRA DÍAZ MURCIA. **

KEY WORDS

NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007, Integrated Management System, Deming Cycle, Non-Compliance, Continuous Improvement.

DESCRIPTION

This graduate project have like object to design to plan, to document and implement a integrated measure system based on the standard line NTC ISO 9001:2008 and OHSAS 18001:2007 on the company POSTERS DIGITAL LTDA, that way permit the organization member know, work to consider and to satisfy the client needs and to process in the environment that proportionate security and occupational health.

The implementation of the integrated measure system was realize: to execute the next stage: diagnostic to plan, to document, implementation, sensitization, enabling and for last two internal auditing with under respective methodology of the Deming cycle with the aim to promote a improvement continuous in all the process that developing on the company.

like the implementation integrated measure system result the company get be more competent in the merchandise already to carry out with the exact requisite by under client and with the postulate on the standards aforementioned, this way improvement the products quality and the offering service and get to generate a readiness culture in any one of the worker to create a environment of responsibility and improvement of a individual health and collect in the activity that organization execute.

* Degree Work

** Mechanic - Physics Engineering Faculty. Industrial Engineering School. Director: Engineer. Cesar Edmundo Vera García.

INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que en los últimos años los mercados son más globalizados y exigentes, es de vital importancia que las empresas garanticen la plena satisfacción de las necesidades de sus clientes mediante el cumplimiento de sus requisitos. Por esta razón es importante considerar al Sistema de Gestión como una estrategia orientada al ofrecimiento de productos y/o servicios de excelente calidad, entregando a sus clientes excelentes resultados de su operación, generando óptimas condiciones de trabajo, seguridad y bienestar que sus colaboradores requieren para la ejecución de sus actividades, velando de esta manera por el mantenimiento de un buen clima organizacional, adaptado a las actuales exigencias de competitividad y desarrollo del recurso humano.

El objetivo principal de la adopción y puesta en marcha de un sistema de gestión de calidad consiste en relacionarlo con los procesos y actividades ejecutadas en la organización, logrando que se convierta en una gran herramienta para el mejoramiento del flujo de información entre los diferentes procesos, cumpliendo con los requerimientos especificados por el cliente, obteniendo así mismo la plena satisfacción del mismo, y de esta manera conseguir las estrategias que permitan a la organización competir en aquellos mercados que se vuelven exigentes con el paso del tiempo.

Así mismo el sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional, se encarga de proporcionar a los directivos de la organización herramientas y estrategias que permitan aminorar los riesgos, enfermedades que sus empleados puedan adquirir producto de su trabajo.

En el presente proyecto se podrá encontrar todo el proceso de documentación, e implementación del sistema integrado de gestión, basados en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, especificando en cada uno de los capítulos, la metodología realizada para la obtención de los resultados, de esta manera se hace cumplimiento a los objetivos planteados para la ejecución de este proyecto.

1. ESPECIFICACIONES DEL PROYECTO

1.1 TÍTULO DEL PROYECTO

Implementación de un sistema integrado de gestión bajo en los lineamientos de las normas NTC ISO 9001:2008 y NTC OHSAS 18001:2007 en POSTERS DIGITAL LTDA.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Diseñar, planificar, documentar e implementar el sistema de gestión integrado bajo los lineamientos de las normas NTC- ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 en la empresa POSTERS DIGITAL LTDA.

1.2.2 Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico detallado en POSTERS DIGITAL LTDA. que permita conocer la situación en el cual se encuentra la empresa respecto al nivel de cumplimiento de los requerimientos establecidos por las normas NTC-ISO 9001: 2008 y OHSAS 18000: 2007.
- Diseñar e implementar el programa de capacitación y sensibilización que se llevará a cabo en las etapas necesarias para el desarrollo del proyecto, con el fin de socializar, crear y promover una cultura integral en todos los miembros de la organización.

- Identificar los procesos establecidos en la empresa y compilar la información necesaria para elaborar la documentación exigida por un Sistema de Gestión Integrado.
- Elaborar la documentación requerida por las normas NTC-ISO 9001: 2008 y OHSAS 18000: 2007, como manuales, instructivos, reglamentos, procedimientos, y demás formatos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Salud y Seguridad Industrial.
- Identificar e implementar los registros que sean necesarios según las normas, para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.
- Implementar el Sistema de Gestión Integrado en la empresa POSTERS DIGITAL LTDA., mediante la estandarización de procesos.
- Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema Integrado de Gestión, de manera que permitan evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Realizar dos auditorías internas para demostrar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión implementado, y de sus resultados identificar oportunidades de mejora
- Efectuar un diagnóstico final y hacer las recomendaciones a la empresa para continuar con el proceso de certificación.

1.3 ALCANCE

Éste proyecto de grado abarca el diseño, documentación e implementación del sistema integrado de gestión bajo los lineamientos de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, realizar las capacitaciones necesarias de sistemas que apoyen el proyecto, hasta la etapa de la segunda auditoría interna y sus correspondientes mejoras a los hallazgos encontrados en la misma dentro de la empresa.

1.4 JUSTIFICACIÓN

POSTERS DIGITAL LTDA, es una empresa que nace en la ciudad de Bucaramanga, Santander y día a día se consolida como una de las mejores empresas de publicidad en el oriente colombiano. Actualmente los clientes son cada vez más exigentes, y la competencia se vuelve cada vez más fuerte, es por esto que se busca mejorar la calidad de los productos ofrecidos, teniendo en cuenta las condiciones laborales de los empleados.

Hasta el momento POSTERS DIGITAL LTDA, se ha mantenido en este mercado tan competitivo y pensando en el futuro y con la firme motivación de alcanzar mercados internacionales, empieza la toma de conciencia sobre la importancia del mejoramiento continuo para el crecimiento sólido de la empresa.

Para poder lograr sus metas, POSTERS DIGITAL LTDA, decide implementar un sistema integrado de gestión en calidad, seguridad y salud ocupacional, basándose para ello en las normas técnicas colombianas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Actualmente son muy pocas las empresas del sector publicitario que cuentan con una certificación en dichas normas, y es por esto que el hecho de certificarse marca para POSTERS DIGITAL LTDA una ventaja competitiva con respecto a su competencia, aprovechando las directrices que proporciona esta implementación para mejorar e incrementar la productividad y competitividad logrando cada día mantenerse en este mercado competitivo.

2. MARCO TEÓRICO

Para la realización de este proyecto fue de vital importancia tener como referencia las normas técnicas colombianas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

2.1 NORMA ISO 9001

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica en los sistemas de gestión de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada dispone de un buen sistema de gestión de calidad.¹

La ISO 9001 es la norma para Sistemas de Gestión de la Calidad y se asemeja a otros sistemas de gestión. Estos otros sistemas basados en S&SO, medio ambiente, pueden ser integrados para conformar un sistema global de negocios. Los beneficios de este sistema incluyen muchos beneficios para la empresa, entre los cuales podemos destacar la reducción de costos, eficiencia mejorada e intereses alineados, con cada uno de estos sistemas implementados en una compañía es mucho más fácil implementar cualquiera de los otros, muchos documentos que se requieren para una norma diferente, se encuentran ya elaborados y el personal ya se encuentra acostumbrado con la realización de las auditorías llevadas a cabo para la ejecución de las normas anteriores. Utilizar múltiples normas no solamente mejora la eficiencia de la organización sino que también incrementa la integridad de las operaciones.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.

En la actualidad muchas empresas ofrecen una variedad de productos y servicios, pero sólo aquellas compañías que ofrecen los mejores productos son las que tienen éxito. Con la implementación de esta norma, una organización puede identificar la raíz del problema, y encontrar posteriormente la solución. Mejorando la eficacia en los procesos, se puede maximizar la ganancia de la compañía.

Debido a que muchas organizaciones implementan estas normas, en ellas se crea una cadena de suministros con integridad, fundamentada en la optimización de la misma.

No únicamente los negocios reconocen la importancia de la ISO 9001:2008 en sus empresas. Los clientes también se dan cuenta de la importancia de la calidad en los productos y/o servicios que consumen, y como el cliente es lo más importante para las compañías, es por esto que esta norma se enfoca en la satisfacción del cliente.

2.2 BENEFICIOS DE LA NORMA ISO 9001:2008²

A continuación se mencionan algunos de los beneficios obtenidos con la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en las empresas, estos beneficios serán nombrados desde dos puntos de vista: el Externo y el Interno.

2.2.1 Beneficios desde el punto de vista Interno

- Aumento de la productividad, por mejoras en los procesos internos, que surgen cuando todos los componentes de una empresa no sólo saben lo

² GONZÁLEZ, Hugo. Beneficios de implantar ISO 9001 [online]. Buenos Aires-Argentina [citado el 19 de Julio de 2009]. Disponible en internet: <http://www.calidad-gestion.com.ar/>.

que tienen que hacer sino que además se encuentran orientados a hacerlo hacia un mayor aprovechamiento económico.

- Mejoramiento de la organización interna, lograda a través de una comunicación más fluida, con responsabilidades y objetivos establecidos.
- Incremento de la rentabilidad, como consecuencia directa de disminuir los costos de producción de productos y servicios, a partir de menores costos por reprocesos, reclamos de clientes, o pérdidas de materiales, y de minimizar los tiempos de ciclos de trabajo, mediante el uso eficaz y eficiente de los recursos.
- Orientación hacia la mejora continua, que permite identificar nuevas oportunidades para mejorar los objetivos ya alcanzados.
- Mayor capacidad de respuesta y flexibilidad ante oportunidades cambiantes del mercado.
- Mejoramiento en la motivación y el trabajo en equipo del personal, que resultan los factores determinantes para un eficiente esfuerzo colectivo de la empresa, destinado a alcanzar las metas y objetivos de la organización.
- Mayor habilidad para crear valor, tanto para la empresa como para sus proveedores y socios estratégicos.

2.2.2 Beneficios desde el punto de vista Externo

- Mejoramiento de la imagen empresarial, proveniente de sumar al prestigio actual de la organización la consideración que proporciona demostrar que la satisfacción del cliente es la principal preocupación de la empresa.

- Refuerzo de la confianza entre los actuales y potenciales clientes, de acuerdo a la capacidad que tiene la empresa para suministrar en forma consistente los productos y/o servicios acordados.
- Apertura de nuevos mercados, en virtud de alcanzar las características requeridas por grandes clientes, que establecen como requisito en muchas ocasiones poseer un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 implantado y certificado.
- Mejoramiento de la posición competitiva, expresado en aumento de ingresos y de participación de mercado.
- Aumento de la fidelidad de clientes, a través de la reiteración de negocios y referencia o recomendación de la empresa.

2.3 NORMA OHSAS 18001:2007

OHSAS, es el acrónimo de Occupational Health and Safety Assessment Series.³

Es una norma internacional que establece un conjunto de requisitos relacionados con los sistemas de seguridad y salud ocupacional en el lugar de trabajo, el cual permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos laborales, el potencial de accidentes, además permite apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.

Esta norma puede ser implanta en cualquier empresa independientemente del tamaño y sector de actividad.

La norma evalúa el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional con relación a varias dimensiones y el alcance depende de la política de

³ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional: requisitos. NTC OHSAS 18001. Bogotá DC.: El instituto, 2007.

higiene y seguridad que posea la organización, además de las actividades que desarrolle y de las condiciones en las que opera.

La norma cuenta con directrices para su implementación y es aplicable en cualquier organización, actividad o segmento de mercado. OHSAS 18001 es compatible con las normas ISO 9001 e ISO 14001, a fin de ayudar a las empresas a cumplir eficazmente con sus obligaciones relativas a la seguridad y salud ocupacional.

La función primordial de la norma sobre Seguridad Industrial y Salud Ocupacional es orientar, mantener y mejorar el estilo de vida laboral, acorde con el marco legal y lo convenido colectivamente; considerando los riesgos que ponen en peligro la integridad de todos y cada uno de los colaboradores de la organización, al igual, que los factores que la protegen y los que le permiten un desarrollo verdaderamente humano tanto desde la perspectiva individual como organizacional y colectiva.

2.4 BENEFICIOS DE LA NORMA OHSAS 18001:2007⁴

A continuación se mencionan algunos de los beneficios obtenidos por medio de la implementación de un sistema de seguridad y salud ocupacional.

- Reducción potencial en el número de accidentes e incidentes en el sitio de trabajo.
- Reducción potencial de tiempos improductivos y costos asociados.
- Demostración frente a todas las partes interesadas del compromiso con la seguridad y salud ocupacional.
- Mayores posibilidades de conseguir nuevos clientes y nuevos negocios.
- Se obtiene mayor poder de negociación con las compañías de seguros.

⁴ Servicios de Gestión y Organización a Empresas, Grupo ACMS Consultores. OHSAS 18001. Disponible en internet: <http://www.certificacion-ohsas-18001.com/index.html>.

- Permite tener una posición privilegiada frente a la autoridad competente.
- Asegura credibilidad centrada en el control de la Seguridad y Salud Ocupacional.
- Respaldo de la gestión en S&SO.
- Es compatible con otros sistemas de gestión como ISO 9001 e ISO 14001.

2.5 MARCO LEGAL

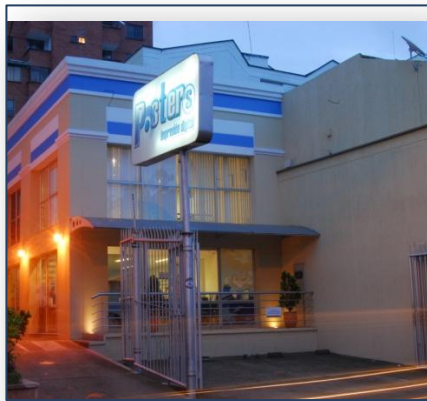
La salud ocupacional está enfocada a la protección de la salud de los empleados de una empresa, y a su vez es reconocida legalmente en el artículo 81 de la ley novena de 1979, en la cual señala a la salud como una condición indispensable para el desarrollo socioeconómico de un país.

Con el fin de cumplir con las nuevas exigencias que surgen a nivel laboral es importante considerar y describir algunas leyes que rigen en el campo de la salud ocupacional en Colombia.

3. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA

Figura 1. Instalaciones POSTERS DIGITAL LTDA.



Fuente: Empresa POSTERS DIGITAL LTDA.

- **RAZÓN SOCIAL:** POSTERS DIGITAL LTDA.
- **NIT:** 900 048 643 – 8
- **REPRESENTANTE LEGAL:** Arq. José Ferneit Quijano H.
- **DIRECCIÓN:** Calle 36 No. 28-53
- **TELÉFONO:** 645 4399 – 645 3399
- **CORREO:** contacto@postersdigital.net
- **PÁGINA WEB:** www.postersdigital.net

3.2 RESEÑA HISTÓRICA

Poster's Digital Ltda, fue creada desde noviembre de 2005 por los Arquitectos Jaime Sarmiento, William Celis y José Feirnet Quijano H. Desde sus inicios POSTERS DIGITAL LTDA. Contó con un personal reducido conformado por 5

personas.

El lugar donde se desarrollaba el proceso productivo constaba de una sola planta y el equipo empleado para la ejecución de las actividades de impresión no brindaba la calidad que proporcionan las máquinas y herramientas actuales. Un año después la empresa efectuó la compra de un equipo semi-industrial el cual ofrecía una resolución con calidad excepcional en comparación a la que se tenía inicialmente. Gracias a la adquisición de esta nueva máquina, la organización obtuvo una ventaja un poco más competitiva en el mercado, aunque los costos de mantenimiento y las tintas de impresión que se requerían resultaban más costosos. Con el tiempo la empresa adquirió un nuevo equipo el cual realizaba pequeñas impresiones lo que permitió atender un nuevo mercado con pequeñas demandas. Gracias a que se extendió el número de clientes POSTERS DIGITAL LTDA se vio en la necesidad de adquirir nuevas máquinas y equipos, entre ellos una plastificadora y un carro valla para cumplir con los requerimientos básicos que el cliente exigía.

Para noviembre de 2008 los volúmenes de producción se incrementaron y con ello los problemas presentados por los equipos. Para evitar los altos costos de mantenimiento, la empresa hizo efectiva la compra de una máquina llamada plotter la cual se caracteriza por trabajar con materiales rígidos y cuyas tintas presentan mayor resistencia al deterioro y por ende una menor contaminación. Con esto, la organización alcanzó un nivel de producción más industrial lo que se traduce en un aumento de capacidad productiva permitiendo atender a un mayor número de clientes. Como consecuencia de esto, la empresa se vio en la necesidad de adoptar nuevos procesos que mejorarán el trabajo, les permitiera aumentar el portafolio de productos y servicios ofreciendo productos con material POP e incrementando el personal con un grupo selecto de colaboradores capacitados para desempeñar funciones de responsabilidad dentro de los objetivos de la empresa, y estar en el "top of mind" del oriente colombiano y ser los líderes en el campo de la impresión.

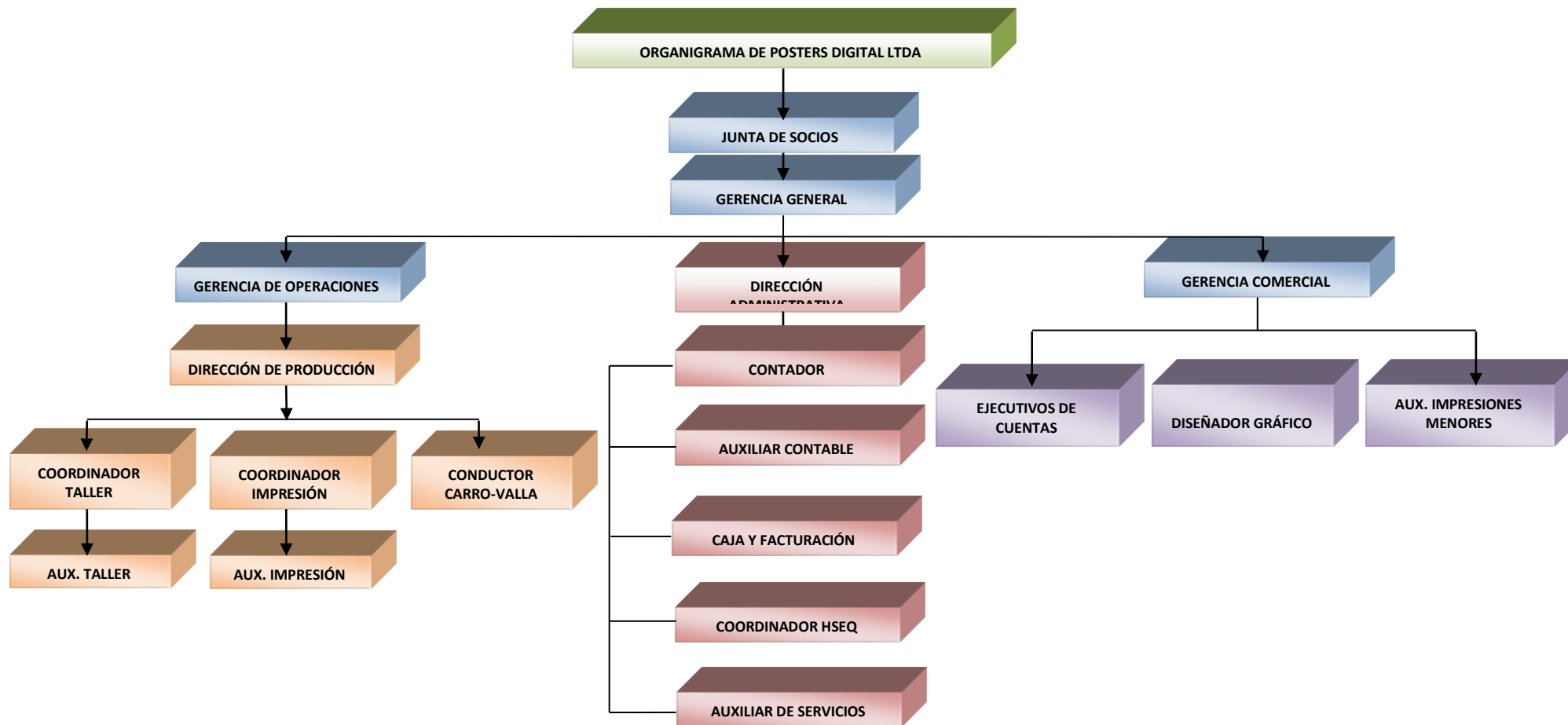
En la actualidad se sigue ampliando el portafolio de productos y servicios a través del renderizado en 3D, se incursiona en la fabricación y venta de diseños propios y se está generando la cultura de mejora continua.

3.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Para ejecutar las acciones exigidas por el proceso y actividad económica de la organización, la empresa cuenta con 15 empleados directos y 2 empleados indirectos. Los cargos anteriormente mencionados reciben las siguientes denominaciones y se ilustran en el siguiente organigrama:

- En el área administrativa: Gerencia General, gerencia comercial, administración, coordinador HSEQ, ejecutivas de cuentas, caja y facturación, contabilidad, auxiliar de contabilidad, mensajero.
- En el área operativa: Gerencia operativa, jefe de producción, coordinador de impresión, auxiliar de impresión, auxiliar de impresiones menores, coordinador taller, auxiliar de taller, diseñador gráfico, conductor.

Figura 2. Organigrama POSTERS DIGITAL LTDA.



Fuente. Gerente General POSTERS DIGITAL LTDA.

3.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Los Servicios que Poster's Digital Ltda, ofrece a sus clientes son los siguientes:

1. Servicios de Impresión Digital solvente para exteriores e interiores

- Gigantografía– Vallas.
- Pendones.
- Back lights – Habladores.
- Floorgraphics (avisos para piso).
- Afiches.
- Avisos luminosos.
- Adhesivos para carros – buses y camiones.
- Publicidad polarizada para vidrios de vitrinas y vehículos.
- Publicidad Móvil.
- Murales con iluminación.
- Publicidad para parqueaderos y paradas de buses.
- Lienzografía.
- Impresiones para escenografías.

2. Servicios de Impresión Digital acuosa para interiores

- Impresión fotográfica.
- Laminación.
- Impresión en papel Kimberly, bond, fotográfico adhesivo, etc.
- Impresión en vinilos.
- Afiches.

3. Diseño gráfico y publicitario

- Imagen Corporativa.
- Diseño de piezas publicitarias.
- Campañas publicitarias.
- Fotografía publicitaria.

- Restauración fotográfica.

4. Servicios de diseño para la Arquitectura y la Construcción

- Impresión de planos.
- Digitación en Autocad.
- Renders para la arquitectura.

5. Estructuras

- Avisos para publicidad.
- Cajas de luz.
- Habladores.
- Portapendones.
- Estructuras en madera, metálicas, en acrílico o Foam.

6. Sistemas de Exhibición portátiles

- Backwalls
- Mesas de atención
- Salas V.I.P.
- Vitrinas y puntos de venta
- Kits corporativos

7. Impresión industrial (en desarrollo) Impresión en:

- Vidrio
- Cartón, foam
- Cuero
- Madera. Etc

3.5 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PRODUCTIVO

El proceso inicia con el cliente, él llega a la empresa de tres formas diferentes las cuales son por llamada telefónica, visita directa a POSTERS DIGITAL LTDA o por visita del vendedor a las instalaciones del cliente. Si el cliente está interesado en adquirir el servicio que la empresa ofrece, el vendedor se asegura que se estén expresando de manera clara cada uno de los requisitos estipulados por el mismo y se procede a realizar una cotización, en la que se determina por parte del cliente la fecha de entrega y por parte de la empresa la forma de pago (50% de anticipo y 50 % contra-entrega); en caso contrario el proceso termina en este punto.

Una vez el cliente haya aceptado la cotización, se define si requiere del servicio de diseño gráfico o no, en el caso de que no se requiera de diseño, la orden de trabajo pasa directamente a producción, si el cliente solicita el servicio de diseño gráfico, el diseñador interactúa con el cliente y se establecen las especificaciones en cuanto a color, tamaño, diseño y demás consideraciones a tener en cuenta. Terminado el diseño, la orden de trabajo pasa al área de producción, donde el jefe de producción recibe la orden y solicita los materiales que se requieren para la producción del mismo (la compra de estos materiales se hace sobre pedido).

Antes de dar inicio al proceso productivo, en el área de impresión, el jefe de producción realiza una programación empírica para determinar el tiempo y los trabajadores que se requieren para ejecutar el trabajo, asignando a cada empleado sus respectivas funciones. Dicha programación se hace por día dependiendo de la complejidad que presente el trabajo a realizar; posteriormente el producto requiere de una fase de terminado que se lleva a cabo en el taller de producción, esta última fase requiere más tiempo ya que en algunas ocasiones el producto debe instalarse en lugares definidos por el cliente.

Cuando el producto está terminado, la empresa ha definido dos formas de entrega, la primera es que una vez terminado el trabajo, el producto se queda en las instalaciones de POSTERS DIGITAL para luego ser entregado por la cajera quien verifica el pago del producto, en este caso por política de la empresa se dan 15 días hábiles para que el cliente reclame el producto en óptimas condiciones, después de este tiempo no se responde por la calidad del mismo. La segunda consiste en que el trabajo solicitado debe instalarse para dar fin al proceso realizado por la empresa.

4. DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA FRENTE A LAS NORMAS ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007

El objetivo de realizar el diagnóstico es conocer la situación actual de Posters Digital Ltda., en lo referente al cumplimiento de los requisitos estipulados en las Normas Internacionales NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

Con el fin de conocer claramente la situación de la empresa en lo referente a estas normas, se aplicaron técnicas como observación, entrevistas a los trabajadores y revisión de la documentación, para posteriormente diligenciar una lista de chequeo que se encuentra en el anexo A.

Como se trata de la implementación de un Sistema Integrado de Gestión, se elaboró una sola lista de chequeo en la cual se encuentran contemplados los requisitos de las dos normas mencionadas anteriormente, divididos en capítulos y teniendo en cuenta la correspondencia entre la OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008. La calificación de los requisitos se hizo teniendo en cuenta NO conformidad, Conformidad y Oportunidades de mejora, para las cuales se consideró como No conformidad la ausencia de la implementación del requisito, la conformidad como la implementación y debida ejecución del requisito y por último la Oportunidad de mejora considerando los requisitos que están parcialmente implementados.

Con la elaboración de la lista de chequeo se obtuvieron los siguientes resultados:

4.1 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LA NORMA NTC ISO 9001:2008.

Tabla 1. Porcentaje de cumplimiento ISO 9001:2008

Numeral	Total de requisitos	No Conformidades		Conformidades		Oportunidades de Mejora	
		Número	%	Número	%	Número	%
4. Requisitos Generales	22	22	100%	0	0%	0	0%
5. Responsabilidad de la dirección	34	29	85%	0	0%	5	15%
6. Gestión de los recursos	13	6	46%	4	31%	3	23%
7. Realización del producto	73	59	81%	4	5%	10	14%
8. Medición , Análisis y Mejora	50	50	100%	0	0%	0	0%
Total	192	166	87%	8	4%	18	9%

Fuente. Autoras del proyecto.

Para tener una visión más clara del cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001: 2008 en la empresa Posters Digital Ltda., se presenta la siguiente gráfica:

Figura 3. Cumplimiento requisitos ISO 9001:2008



Fuente. Autoras del proyecto.

4.2 REVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS NORMA NTC OHSAS 18001:2007.

Para conocer el grado de cumplimiento de la norma NTC OHSAS 18001:2007 se dividió el numeral 4 en cuatro subcapítulos que reciben el nombre de Planear, Hacer, Verificar y Actuar.

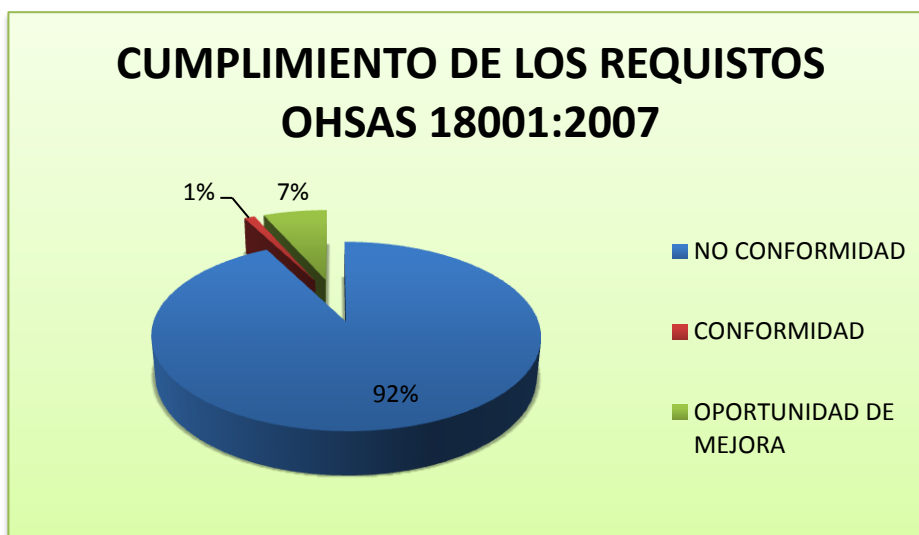
Tabla 2. Porcentaje de cumplimiento OHSAS 18001:2007.

Sub capítulos	Numeral	Total de requisitos	No Conformidades		Conformidades		Oportunidades de Mejora	
			Número	%	Número	%	Número	%
Planear	Del 4.1 al 4.3	15	14	93%	0	0%	1	7%
Hacer	4.4	29	25	86%	1	3%	3	10%
Verificar	4.5	35	33	94%	0	0%	2	6%
Actuar	4.6	13	13	100%	0	0%	0	0%
TOTAL		92	85	92%	1	1%	6	7%

Fuente. Autoras del proyecto.

Para evidenciar más claramente la situación de la empresa en lo referente al cumplimiento de la Norma NTC OHSAS 18001:2007, se muestra la siguiente gráfica.

Figura 4. Cumplimiento requisitos OHSAS 18001:2007



Fuente: Autoras del proyecto.

4.3 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3. Cumplimiento con el Sistema Integrado de Gestión al inicio del proyecto.

<i>Total de requisitos</i>	<i>No Conformidades</i>		<i>Conformidades</i>		<i>Oportunidades de Mejora</i>	
	<i>Número</i>	<i>%</i>	<i>Número</i>	<i>%</i>	<i>Número</i>	<i>%</i>
210	181	86%	9	4%	20	10%

Fuente. Autoras del proyecto.

De acuerdo a estos resultados se puede concluir que la empresa Posters Digital Ltda, manifiesta tener un enfoque de los requisitos contemplados en las

normas, pero no tiene identificado claramente la manera de implementarlos en la organización.

Es por esto que se evidencia un 86% de No conformidades con el Sistema Integrado de Gestión, cifra que se sustentan con la carencia de la política y objetivos integrados documentados y comunicados a la organización, no existe un control establecido para el manejo de documentos y registros, la revisión por la dirección no se efectúa correctamente ya que no se cuenta con la información de entrada pertinente para hacerle seguimiento al desempeño de los procesos de la empresa y en general al Sistema, no hay evidencia de la identificación de los requisitos legales y del Sistema Integrado que apliquen a la organización, los empleados de la organización no participan en la investigación e identificación de peligros, la organización no está preparada para reaccionar ante una situación de emergencia, no se controla el proceso de diseño y desarrollo al igual que el proceso de compras, producción y prestación del servicio y la calibración de los equipos, no se lleva a cabo un procedimiento para la medición, análisis y mejora del Sistema que permita darle un seguimiento e implementar acciones que permitan un funcionamiento eficaz de la organización.

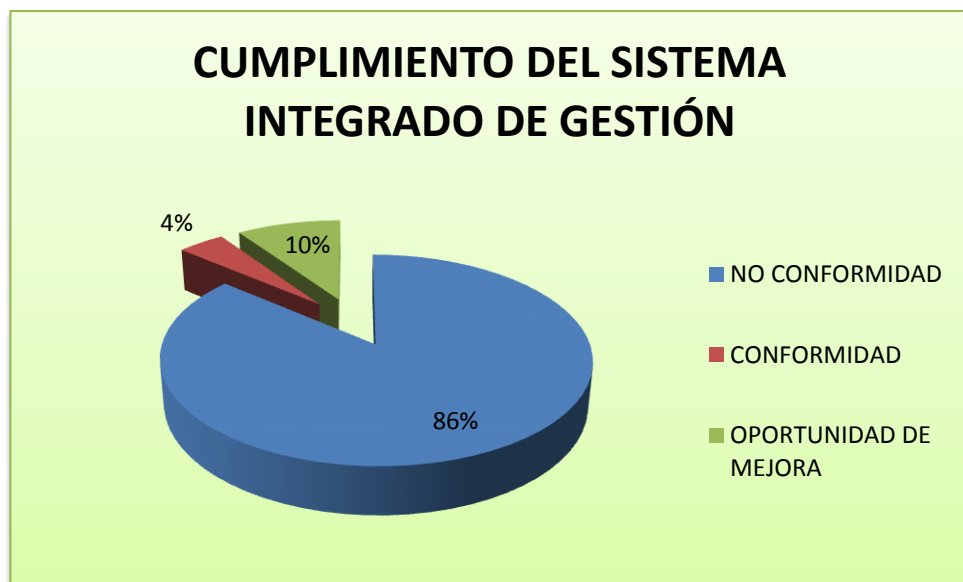
Al referirse a las “conformidades” del Sistema Integrado, con un porcentaje de cumplimiento de 9%, se sustenta, que la empresa siempre tiene en cuenta la mejora del producto en relación con los requisitos, también proporciona la infraestructura necesaria y adecuada para el funcionamiento del proceso productivo y determina los requerimientos especificados por el cliente

En cuanto a los requisitos calificados como “oportunidad de mejora” con un porcentaje del 10%, se puede mencionar que la empresa identifica las acciones correctivas y preventivas pero no las registra ni establece un plan para su tratamiento, también cuenta con un procedimiento para la identificación, valoración y determinación de controles para los diferentes riesgos, pero no es de común conocimiento en la empresa, la dirección comunica la importancia de cumplir con los requisitos legales, del cliente, de Seguridad y Salud que

apliquen a la organización, pero no se encuentran debidamente especificados, por lo cual los empleados de la organización desconocen muchos de ellos, la empresa enfoca sus esfuerzos a cumplir con los diferentes requerimientos del cliente pero se observan falencias al no llevar registros y efectuar revisiones que garanticen tales resultados, la dirección especifica funciones y responsabilidades para el personal pero ellos no las tienen claramente definidas, la empresa se esfuerza por mantener un ambiente adecuado, pero no ha implementado mediciones para conocer si realmente las actividades que se realizan están siendo las adecuadas, la empresa se esfuerza por mantener comunicación con los clientes, sin embargo, no es lo suficientemente eficaz y, por último, se cuenta con un formato para identificar la trazabilidad del producto pero los trabajadores no lo diligencian en su totalidad .

Para observar la situación con mayor claridad, la siguiente gráfica evidencia el estado de cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión bajo las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en la empresa Posters Digital Ltda.

Figura 5. Cumplimiento del Sistema Integrado de Gestión.



Fuente. Autoras del proyecto.

4.4 EXCLUSIONES DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

El Sistema Integrado de Gestión de POSTERS DIGITAL LTDA, excluye el requisito 7.5.2 de la norma NTC ISO 9001:2008 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, debido a que la organización verifica todos los productos y/o servicios antes de la entrega final al cliente.

5. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 METODOLOGÍA PARA EL DESARROLLO DEL PROYECTO

La metodología empleada para realizar este proyecto, estuvo basada mediante el ciclo Deming también denominado PHVA, que según sus siglas significan Planear-Hacer-Verificar-Actuar. Esta metodología fue utilizada con la intención de dividir cada una de las etapas realizadas en el proyecto, obteniendo como resultado una organización la cual tiene como único enfoque el mejoramiento continuo, el cumplimiento de los requerimientos del cliente y la preservación de la seguridad y salud ocupacional de los empleados.

Figura 6. Metodología del proyecto.



Fuente. Autoras del proyecto.

A continuación se describen las etapas para la implementación del SIG, mostrando la relación existente con el ciclo PHVA.

5.1.1 Diagnóstico. Con el objetivo de conocer la situación actual de la empresa, se inició con la realización de un diagnóstico inicial, para el cual se elaboraron listas de chequeo basados en los requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2008, la razón fundamental de la aplicación de estas listas fue verificar el grado de cumplimiento en cuanto a los requisitos.

El diagnóstico sirvió de apoyo a las diferentes etapas de implementación, permitiendo tener un amplio conocimiento sobre la situación actual, además de conocer las debilidades y fortalezas de la empresa con respecto al SIG.

5.1.2 Planificación. En esta fase del proceso de implementación del SIG, se elaboró la Política del sistema, los objetivos derivados de la directriz de la política y los indicadores de gestión para cada proceso de la empresa.

5.1.3 Sensibilización y capacitación. En esta nueva etapa, fue necesario brindar la capacitación al personal de la empresa relacionándolos con los temas de calidad y seguridad y salud ocupacional, dándoles a conocer la importancia que tiene implementar un sistema integrado de gestión en las organizaciones y las responsabilidades que cada uno de ellos tiene en los diferentes procesos.

5.1.4 Documentación e implementación. En esta etapa se elaboraron los documentos relacionados con el sistema integrado de gestión, contemplando los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, además de los documentos que la organización requería para la operación eficaz de sus procesos.

En el proceso de implementación se realizó la socialización respectiva con cada uno de los empleados, dándoles a conocer no sólo sus funciones dentro de la empresa sino los formatos que debía diligenciar durante el desarrollo de sus actividades.

5.1.5 Verificación auditorías. En esta etapa se evaluó el SIG y se verificó el cumplimiento de los requisitos estipulados en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, mediante la realización de dos auditorías internas las cuales determinaron no sólo las fortalezas y debilidades con las que actualmente cuenta la organización sino los hallazgos encontrados dentro de la misma.

5.1.6 Plan de mejora. En esta etapa, se tomaron los hallazgos encontrados en las auditorías internas y se procedió a tomar las acciones respectivas para eliminar las causas de las no conformidades detectadas, realizando el respectivo plan de acción con el fin de lograr un mejoramiento continuo en el sistema integrado de gestión.

5.2 CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

5.2.1 Comité del SIG. Con el fin de cumplir con algunos de los requerimientos estipulados en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, en cuanto a la definición, ejecución y seguimiento de las actividades, se conformó el comité del SIG conformado por el Gerente General, Director Administrativo, Coordinador HSEQ. La creación de este comité se hizo con el fin de asignar responsabilidades relacionadas con el área a la que pertenecen dentro de la empresa y atender las solicitudes e inquietudes con respecto a los diferentes procesos del sistema, además de brindar la aprobación a los documentos y registros que contempla la implementación de esta norma.

Se estableció que las autoras del proyecto se reunirían con el comité periódicamente asignando responsabilidades, brindando asesoría y

seguimiento en cada una de las etapas de ejecución del proyecto. De la misma manera se estipularon reuniones con los cinco líderes de cada proceso para atender las inquietudes, evaluar el desempeño, verificar el diligenciamiento de los formatos y programar jornadas de capacitación con el fin de sensibilizar al personal sobre los beneficios de trabajar con calidad preservando la seguridad y salud ocupacional de cada uno de ellos.

5.2.2 Representante de la dirección. En relación con el numeral 5.5.2 de la norma ISO 9001:2008 y el numeral 4.4.1 de la norma OHSAS 18001:2007, se establece que la alta dirección de la empresa debe designar a un Representante de la Dirección. El Gerente General de POSTERS DIGITAL LTDA, designó como Representante al Coordinador HSEQ, quien es la persona más idónea para asumir esta responsabilidad. Sus funciones son independientes a las que actualmente desempeña en la empresa. Entre las responsabilidades más importantes se encuentran las siguientes:

- Asegurar que sea establecido, implementado y mantenido el sistema integrado de gestión de acuerdo con lo establecido en las normas.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema integrado de gestión, presentando informes para su posterior revisión y usado como base para la mejora continua del sistema.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Se estableció que la entrega de los informes por parte del Representante a la gerencia se hará en las fechas y plazos establecidos por la empresa.

5.2.3 Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO). Por el número de empleados con el que actualmente cuenta la empresa y para dar cumplimiento con la resolución 2013 de 1986, en POSTERS DIGITAL LTDA, se conformó el

COPASO, cuyo presidente es el Gerente Comercial el Arquitecto William Celis, elegido por el representante legal de la empresa, además se designó a su secretario, el coordinador de impresión Jhon A. Pedraza, el cual fue elegido por los demás trabajadores de la organización. El COPASO se reúne cuatro horas al mes, una hora por semana, tratando temas relacionados con la protección y el mantenimiento de la salud física, mental y social de los trabajadores en sus puestos de trabajo además de proporcionar condiciones seguras e higiénicas con el fin de evitar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Las reuniones se evidencian en las respectivas actas emitidas en cada reunión.

5.3 ALCANCE DEL SIG

El alcance del Sistema Integrado de Gestión tiene como propósito fundamental propiciar un ambiente seguro para todos sus empleados en el desarrollo de sus actividades y asegurar la calidad en el diseño, fabricación, comercialización de imágenes gráficas y comunicación publicitaria.

5.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO PARA EL SIG

Para dar cumplimiento a las actividades que hacen parte en cada una de las etapas del proceso, se elaboró un cronograma donde se planifica semana a semana y mes a mes las actividades a realizar. Sin embargo, en la programación se modificó la fecha de realización de la primera auditoría interna debido a que para esa semana ingresó a la organización personal nuevo y por lo tanto no estaban capacitados para enfrentar la primera auditoría. Por esta razón fue necesario capacitar y asesorar a los nuevos empleados de la empresa en lo relacionado con el proceso de implementación de estas normas.

Tabla 4. Cronograma de trabajo.

ETAPAS	CRONOGRAMA DE TRABAJO																															
	DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
SEMANAS	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
DIAGNÓSTICO	■	■				■	■	■																								
PLANIFICACIÓN									■	■	■	■																				
DOCUMENTACIÓN													■	■	■	■	■	■	■	■												
IMPLEMENTACIÓN																	■	■	■	■	■	■	■	■								
EVALUACIÓN																									■	■	■	■				
SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
I AUDITORIA INTERNA																																
PLANES DE MEJORA																																
II AUDITORIA INTERNA																													■	■		
PLANES DE MEJORA																																

Fuente. Autoras del proyecto.

5.5 PRESUPUESTO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La siguiente tabla muestra el valor presupuestado para los ocho meses que duró la implementación del proyecto en la empresa Posters Digital Ltda.

Tabla 5. Presupuesto de la implementación del sistema integrado.

RECURSOS NECESARIOS	CONCEPTO	PRESUPUESTO	EXPLICACIÓN
Humanos.	Coordinador HSEQ	\$ 7 200 000	El coordinador HSEQ laboró en la empresa hasta el mes de mayo.
	Auditor interno	\$ 5 000 000	Incluye las asesorías a las practicantes y las auditorías internas.
Físicos	Bienes de oficina.	\$ 1 200 000	Compra de, escritorio y sillas de oficina.
	Papelería	\$ 1 000 000	El termino papelería incluye folders, A-Z, copias, impresiones, entre otros.
	Adecuamiento de archivadores.	\$ 850 000	

Tecnológicos	Internet	\$ 720 000	
	Equipos de computo	\$ 1 480 000	
Higiene y seguridad industrial.	Elementos de protección personal	\$ 2 283 000	Elementos de protección personal de alturas, emisión de gases y otras actividades
	Mediciones ambientales	\$ 480 000	Medición relaciona con la emisión de gases.
	Mantenimiento locativo	\$ 2 320 000	Incluye adecuamiento del piso del área de impresión, mantenimiento de instalaciones eléctricas, pintura, entre otras.
	Mantenimiento de equipos y maquinaria	\$ 1 000 000	
	Calibración de equipos de medición.	\$ 570 000	Incluye calibración del flexómetro y manómetro.
Medicina preventiva y del trabajo	Exámenes de ingreso	\$ 210 000	
	Exámenes periódicos	\$ 45 000	La empresa cuenta con tres empleados a término fijo.
	Exámenes de retiro	\$ 60 000	
Plan de contingencia	Botiquines médicos	\$ 100 000	
	Capacitación y entrenamiento de empleados	\$ 1 574 000	El valor asignado hace referencia al pago de ARP y parafiscales correspondientes al SENA ya que estas es la entidad que se utiliza habitualmente para efectuar las capacitaciones.
Auditoría Externa	Auditoria de Seguimiento	\$ 6 264 000	Valor de las auditorias pagadas al ICONTEC.
	Sub Total	\$ 32 356 000	
	Gastos Imprevistos(5% Total)	\$ 1 617 800	
	TOTAL	\$ 33 973 800	

Fuente. Autoras del proyecto.

Teniendo en cuenta que la empresa estaba comprometida con el sistema y decidida a certificarse, se asignaron recursos suficientes para implementar y mantener el sistema integrado de gestión.

5.6 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Se inició con la creación del plan estratégico de la organización comprendido por la Misión, Visión, Valores Organizacionales, Política y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión. El plan estratégico fue dado a conocer en primera instancia a la junta directiva para su posterior aprobación y luego se publicó y divulgó a los demás empleados de la empresa

5.6.1 MISIÓN



MISIÓN

POSTERS DIGITAL LTDA, es una empresa líder en el área de comunicación publicitaria en el mercado del oriente Colombiano. Ofrece una gran variedad de productos para la publicidad exterior e interior, arquitectura, diseño gráfico y estructuras publicitarias, también brinda la oportunidad a sus clientes de elaborar sus propios diseños garantizando calidad y buen precio, todo esto, gracias a que contamos con los mejores equipos para impresión digital del país en materiales flexibles y rígidos y otra serie de equipos que hacen de POSTERS DIGITAL LTDA, la mejor solución a sus necesidades de comunicación publicitaria.

POSTERS DIGITAL LTDA, cuenta con un equipo humano altamente calificado cuyo objetivo es proporcionar un excelente y rápido servicio a nuestros clientes.



5.6.2 VISIÓN

VISIÓN



En el 2015, **POSTERS DIGITAL LTDA**, se consolidará como una empresa líder en el Oriente Colombiano con reconocimiento nacional, donde la eficiencia en el proceso productivo, la tecnología y la calidad de servicio se conjuguen para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra empresa estará a la vanguardia de las innovaciones y desarrollo de nuevos productos y servicios complementarios; contaremos con un equipo humano calificado que garantice la efectividad de los productos y servicios ofrecidos. Ampliaremos nuestra cobertura para llegar fácilmente a los clientes ubicando nuestros productos a nivel Nacional e Internacional, iniciando por Centro América y el Caribe, de esta forma nuestra imagen corporativa será reconocida fácilmente por el público y nos convertiremos en la primera opción cuando se piense en servicios de publicidad e impresión gráfica.

5.6.3 VALORES ORGANIZACIONALES

- *Responsabilidad*, refiriéndonos a la obligación moral de realizar cada día el mejor esfuerzo para conseguir nuestros objetivos empresariales.
- Trabajamos con *Integridad*, asumiendo las consecuencias del desarrollo de nuestras actividades cuidando su impacto en la sociedad y en la organización.
- Tenemos *Credibilidad*, ya que somos una empresa que orienta su gestión en el respeto de los derechos nuestros clientes y colaboradores.

- Rechazamos la *Corrupción*, ya que la gestión se maneja de manera clara y transparente, demostrando compromiso con la verdad.
- *Aprendizaje en equipo*, ya que se cuenta con espacios organizacionales para crearlo y generarlo.
- Conocemos la razón de ser de nuestra empresa, por esta razón se concentran esfuerzos para lograr la *Satisfacción de nuestros clientes* tanto internos como externos.

5.7 POLÍTICA DEL SIG

Se elaboró la Política del SIG, con base en lo estipulado en el requisito 5.3 de la norma ISO 9001:2008 y el requisito 4.2 de la norma OHSAS 18001:2007. Esta Política fue dada a conocer a la Junta Directiva de la empresa y al comité del SIG, los cuales brindaron no sólo la aprobación respectiva sino su compromiso por mantener el sistema integrado, mejorando continuamente la eficacia de sus procesos y las condiciones de seguridad y salud ocupacional de sus empleados mediante la asignación de recursos. Posteriormente la política fue dada a conocer a los empleados de la organización cumpliendo a su vez con los requisitos contemplados en las normas. La política mostrada a la Junta Directiva, al Comité del SIG y demás empleados de la empresa fue la siguiente:

POSTERS DIGITAL LTDA, es una empresa dedicada a la prestación de servicios publicitarios enfocados en la imagen gráfica. Nuestra Política Integral de Gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros clientes mediante la generación de un ambiente sano y seguro de nuestros trabajadores y partes interesadas, cumpliendo los requisitos, leyes y normatividad vigente que regulen el desarrollo de nuestra actividad. Es por esto que **POSTERS DIGITAL LTDA**, se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante la asignación de recursos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad y Salud ocupacional, así mismo a prevenir las lesiones y enfermedades, producto de los riesgos Químicos, Ergonómicos y Locativos de mayor impacto u otros que puedan afectar la salud de nuestros trabajadores.

5.8 OBJETIVOS E INDICADORES DEL SIG

Medir el cumplimiento de la Política de una organización, es una necesidad urgente ya que es de vital importancia tener un conocimiento amplio acerca de su funcionamiento como empresa, además de contar con información confiable y precisa, que garantice una buena toma de decisiones, generando grandes beneficios para la organización. Lo anterior se logra mediante la aplicación de herramientas de seguimiento y control como lo son los objetivos y los indicadores de gestión; los objetivos enuncian los resultados que se desean alcanzar para cumplir con las directrices estipuladas en la Política; los indicadores permiten medir el rendimiento y el desempeño de la organización, proporcionando medidas reales de cumplimiento de los objetivos.

Los objetivos fueron creados a partir de las directrices de la Política del SIG. En el anexo B se muestran los objetivos e Indicadores de gestión, los cuales fueron aprobados en primera instancia por la Gerencia General, luego por el Comité del SIG, y los Líderes de cada proceso.

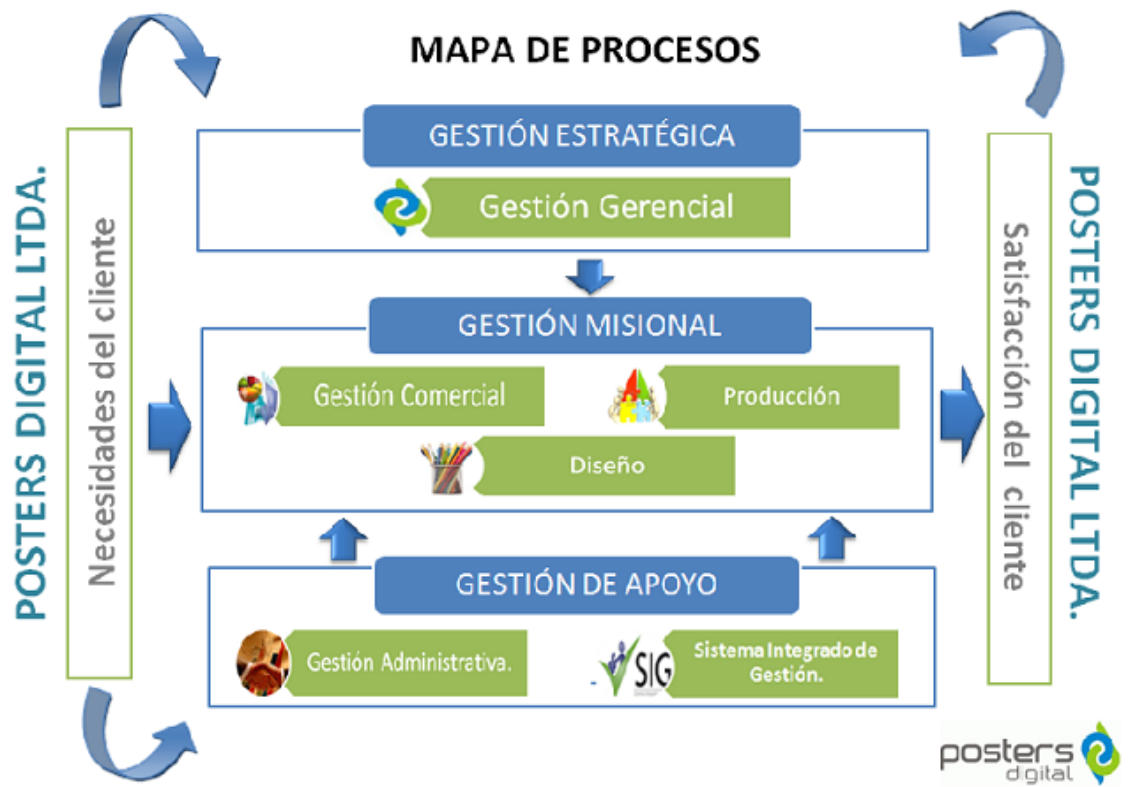
5.9 DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS DEL SIG

Adoptar un enfoque basado en procesos en una organización, aumenta no sólo la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos sino que permite realizar una mejora continua en los diferentes procesos de una empresa. La característica principal de la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, es promover un enfoque basado en procesos. Una ventaja del enfoque basado en procesos es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales dentro del sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.⁵

En POSTERS DIGITAL LTDA, se identificaron los procesos necesarios para el SIG. Las autoras del proyecto elaboraron el mapa de procesos teniendo en cuenta los diferentes cargos y actividades desempeñadas por cada uno de los empleados.

⁵ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: enfoque basado en procesos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.

Figura 7. Mapa de procesos.



Fuente. Autoras del proyecto.

6 DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Este capítulo describe el diseño de la documentación y las actividades que se ejecutaron para la implementación del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la realización de capacitaciones y sensibilizaciones brindadas al personal de Posters Digital Ltda. Estas actividades se ejecutaron con el fin de concientizar al personal de la empresa sobre la importancia de satisfacer las necesidades del cliente y de laborar en un ambiente que proporcione Seguridad y Salud Ocupacional.

6.1 PLANIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Con los resultados del diagnóstico inicial se evidenció la falta de procedimientos documentados para estandarizar los procesos ejecutados en la empresa, por esta razón, las autoras del proyecto elaboraron la documentación y registros exigidos por las normas NTC ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y la requerida por la empresa para garantizar la efectividad en las actividades desarrolladas.

Conociendo la situación de la organización, antes de implementar cualquier Sistema de Gestión, es necesario elaborar una serie de documentos que permitan determinar de manera clara los procedimientos vitales para la realización de los procesos y que además, permita registrar evidencia de las actividades llevadas a cabo para la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y en general de toda la organización.

Es por esto, que el diseño de la documentación se elaboró teniendo como principal objetivo, garantizar la adecuación, evidencia y eficacia de los procedimientos necesarios para llevar a cabo un desempeño eficiente de los procesos ejecutados en la organización y a sí mismo, cumplir con los requisitos

legales aplicables a la empresa y los exigidos por las Normas Internacionales NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

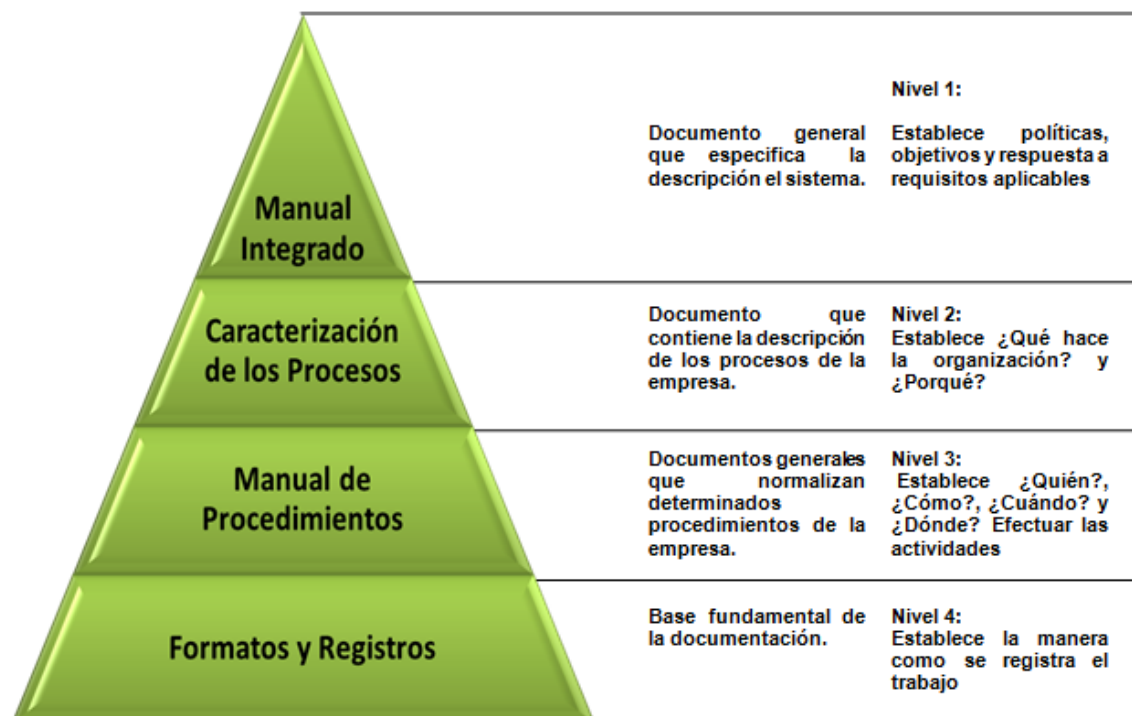
6.2 ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN

Con el fin de establecer una estructura para los documentos elaborados en la empresa, se realizó un “Instructivo para la documentación”, el cual define las especificaciones que se deben considerar a la hora de documentar los procesos que se desarrollan en la organización.

Para explicar este instructivo de forma más detallada, se presenta la siguiente figura que relaciona los tipos de documentos en Posters Digital Ltda., así como los parámetros que se deben considerar para la elaboración de los mismos, identificando elementos para su aplicación, presentación y contenido.

Los tipos de documentos utilizados en la entidad son los siguientes:

Figura 8: Estructura documental.



Fuente: Autoras del proyecto.

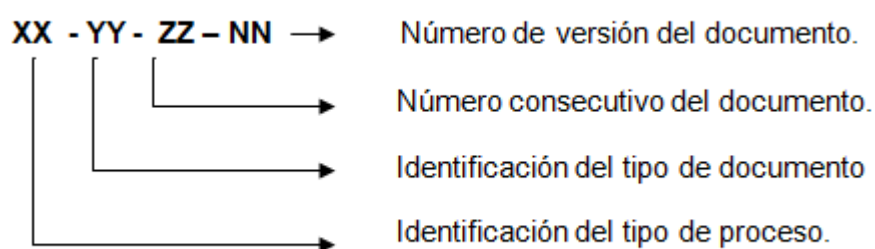
Para realizar el cuerpo de los documentos se tendrá en cuenta:

Tabla 6. Contenido de la documentación.

Parámetros Para la elaboración	Manual	Caracterización	Procedimientos	Instructivo	Formato
Hoja de Portada	X		X	X	
Encabezado	X	X	X	X	X
Objetivo	X	X	X	X	
Alcance	X	X	X	X	
Documento de Referencia	X	X	X	X	
Definiciones	X	X	X	X	
Autoridad/Responsabilidad	X	X	X	X	
Instrucciones			X	X	
Parámetros de Seguimiento /Medición		X			
Descripción de Recursos		X		X	
Procesos Soporte		X		X	
Requisitos aplicables		X			
Pie de pagina	X		X	X	
Anexos			X Cuando se requiera.	X Cuando se requiera.	

Fuente: Autoras del proyecto.

La codificación de los documentos requeridos por la empresa Posters Digital Ltda. se describe con un código alfanumérico definido por:



En cuanto a la identificación del tipo de proceso y el tipo de documento se encuentra consignada en las siguientes tablas:

Tabla 7. Abreviatura identificación tipo de proceso.

Identificación del tipo de Proceso	
GG	Gerencia General.
SIG	Sistema Integrado de Gestión.
GC	Gerencia Comercial.
PR	Producción.
DI	Diseño.
GA	Gestión Administrativa.

Fuente. Autoras del proyecto.

Tabla 8. Abreviatura identificación tipo de documento.

Identificación del tipo de Documento	
MA	Manual
PR	Procedimiento
FO	Formato
IT	Instructivo
RIT	Reglamento Interno de Trabajo
PSO	Programa de Salud Ocupacional
RHSI	Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial

Fuente. Autoras del proyecto.

Para la identificación de la documentación elaborada en la empresa, se establecieron los siguientes encabezados:

Figura 9. Encabezado para los Manuales, caracterización, procedimientos e Instructivos.

	POSTERS DIGITAL LTDA.	CÓDIGO:
COPIA	NOMBRE DEL DOCUMENTO	FECHA:

Fuente. Autoras del proyecto.

Figura 10. Encabezado para formatos.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO:
---	-----------------------------	---------

Fuente. Autoras del proyecto.

6.2.1 Control de los documentos y registros. Para garantizar una adecuada gestión en el tratamiento de la documentación, Posters Digital Ltda. se guía por un procedimiento que recibe el nombre de “control de documentos y registros” donde se define los pasos a seguir para la aprobación, revisión, actualización, identificación de cambios, estados de versión, versiones actualizadas en los puntos de uso, prevención de uso de documentos obsoletos y tener un correcto almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los documentos y registros generados por la organización dando cumplimiento a los requisitos 4.2.3 y 4.2.4 de la ISO 9001:2008 y 4.4.5 y 4.5.4 de la norma OHSAS 18001:2007.

Para llevar a cabo una adecuada gestión de este procedimiento, se definieron los siguientes formatos de los cuales se presenta el encabezado:

Tabla 9. Listado maestro de documentos

TIPO DEL DOCUMENTO		NOMBRE DEL DOCUMENTO	CÓDIGO	MEDIO			DISTRIBUCIÓN	FECHA	RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN
INTERNO	EXTERNO			MAGNÉTICO	IMPRESO	OTROS			

Fuente. Autoras del proyecto.

Como se puede observar, el listado maestro de documentos incluye tanto los documentos internos como externos.

Tabla 10. Listado maestro de registros.

NOMBRE DEL REGISTRO	CÓDIGO	MEDIO		UBICACIÓN	RESPONSABLE DEL MANEJO.	TIEMPO DE AMACENAMIENTO ARCHIVO		DISPOSICIÓN FINAL
		MAGNÉTICO	IMPRESO			INACTIVO	ACTIVO	

Fuente. Autoras del proyecto.

6.3 DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN.

La documentación elaborada para el Sistema Integrado de Gestión aplica a todos los procesos ejecutados en Posters Digital Ltda., con el propósito de estandarizar las actividades desarrolladas y establecer la mejora continua para laborar bajo estándares de calidad, seguridad y salud ocupacional.

Los documentos implementados para garantizar el excelente funcionamiento de la empresa son los exigidos en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 y los demás requeridos por los procesos para el buen funcionamiento de ellos.

A continuación se detalla el contenido de los procedimientos exigidos por la norma para la implementación del Sistema Integrado de Gestión:

6.3.1 Procedimiento para el control del producto no conforme. Este procedimiento se elaboró con el fin de evitar el uso y definir los pasos que se deben tener en cuenta para controlar el producto no conforme que se evidencie en Posters Digital Ltda., y se aplica a los procesos que estén relacionados con la realización del producto. Con este procedimiento se da cumplimiento al requisito 8.3 de la norma ISO 9001:2008.

El documento en primer lugar consiste en identificar el producto no conforme durante el desarrollo de las actividades para prevenir su uso o entrega no intencionada. En segundo lugar se procede a analizar los efectos posibles y tomar las acciones más adecuadas para su solución y así evitar que se vuelvan a presentar No conformidades. El tercer paso a seguir consiste en elaborar un reporte de no conformidad y se identifica el producto no conforme con una etiqueta de color rojo, posteriormente se envía al área de producto No conforme que dispuso la empresa y se procede a definir el tratamiento que se le va a dar al producto. El tratamiento aplicado puede ser por concesión, reclasificación, reparación, reproceso o desecho; independientemente del trato que se le dé al producto no conforme se debe realizar una verificación para asegurar su conformidad de acuerdo a los requisitos.

6.3.2 Procedimientos para la aplicación de acciones correctivas y preventivas. El objetivo de estos procedimientos es establecer la forma como Posters Digital Ltda., aplica acciones correctivas y preventivas para eliminar las causas de las No Conformidades reales y potenciales relacionadas con la Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional de las actividades y procesos de la empresa y comprobar que las acciones tomadas han sido eficaces.

Con estos procedimientos se da cumplimiento a los numerales 8.5.2 y 8.5.3 de la norma ISO 9001:2008 y 4.5.3.2 de la OHSAS 18001:2007. La descripción de los procedimientos consiste en identificar las No Conformidades reales y potenciales del resultado de auditorías internas, tratamiento de productos No Conformes, análisis de quejas de clientes, incidentes, inspecciones de

seguridad, entre otros; posteriormente se analiza el origen de las causas y el efecto que produce o produciría la No Conformidad, para luego decidir qué acciones correctivas y/o preventivas se van a implementar. A las acciones tomadas se les debe hacer seguimiento para verificar su eficacia en la eliminación de No conformidades y se prepara un informe con el fin de registrar y comunicar los resultados de estas acciones a la organización para tenerlas en cuenta en la revisión del sistema por parte de la gerencia.

6.3.3 Procedimiento de Auditorías internas. Este procedimiento describe la metodología para la planeación, ejecución y verificación de las auditorías internas del Sistema Integrado de Gestión de Posters Digital Ltda. y aplica para todas las auditorías internas realizadas en la empresa, dando cumplimiento a los numerales 8.2.2 y 4.5.5 de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

En este procedimiento se establecen los procesos a auditar teniendo en cuenta el estado, la importancia, los resultados de auditorías previas, el alcance y metodología, planificación del programa de auditorías y valoración del riesgo. Además de esto, se define el equipo auditor teniendo en cuenta que la auditoría debe ser independiente, esto se refiere a que el líder del proceso no puede auditar el proceso que maneja; posteriormente se lleva a cabo una reunión de apertura con el propósito de proporcionar un breve resumen de los métodos y procedimientos que van a ser usados para la realización de la auditoría, se hace un estudio de los objetivos planteados y se analizan observando si son alcanzables o no, de esta manera se documenta en una lista de chequeo para mantener evidencias. Al finalizar la auditoría se prepara un informe de auditoría bajo la dirección del auditor líder, quien es responsable por su precisión e integridad.

Con este informe, el auditado es el responsable de determinar e iniciar la acción correctiva y/o preventiva necesaria para eliminar las No Conformidad o

para corregir las causas de las mismas. Por último se realiza el seguimiento a las acciones correctivas implementadas.

6.3.4 Procedimiento para la Identificación de peligros, valoración y control de riesgos. Con el fin de dar cumplimiento al requisito 4.3.1 de la norma OHSAS 18001:2007 se elaboró un procedimiento que consiste en definir la metodología a seguir para la identificación de peligros, valoración y control de los riesgos presentados en el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

La metodología definida para llevar a cabo este procedimiento inicia mediante la observación e inspección en S&SO en cada uno de los puestos de trabajo, también se interactúa con los trabajadores que ejecutan la actividad para indagar la manera como se llevan a cabo estas tareas, posteriormente, se identifican los peligros teniendo en cuenta si la actividad es operativa o administrativa, rutinaria o no rutinaria, se incluye toda actividad que se ejecute en la empresa o en nombre de ella, que esté bajo su responsabilidad y que pueda generar un riesgo para la salud de los empleados directos, indirectos, contratistas, subcontratistas y visitantes; también se tiene en cuenta los peligros presentes fuera y en las cercanías del lugar de trabajo, los creados por el comportamiento, aptitudes del personal, por los cambios de la organización ya sean estos en el diseño de las áreas de trabajo, procesos, instalaciones, modificaciones del sistema, por las condiciones de manipulación y uso de equipos, maquinas, herramientas, materias primas, insumos, infraestructura y cualquier obligación legal aplicable.

Posteriormente, la identificación de los peligros se documenta en la “Matriz de riesgos” donde se valoran los riesgos o el impacto a través de unas variables que reciben el nombre de Nivel de deficiencia, Nivel de exposición, Nivel de probabilidad, Nivel de consecuencia, Nivel de riesgo e Interpretación del nivel de riesgo dando como resultado la aceptación o no del riesgo, una vez definido esto, se procede a establecer unas medidas de control o intervención con el fin

de disminuir la probabilidad de ocurrencia de una accidente de trabajo y/o enfermedad profesional.

Por último se presenta un informe a la gerencia y al comité paritario de salud ocupacional sobre los resultados obtenidos de la Matriz de riesgos para implementar las medidas de control, hacerle seguimiento a la implementación, evaluar la eficacia de los controles establecidos y reevaluar el nivel del riesgo.

Para la elaboración de la matriz de riesgo, se siguió la Guía para la identificación de los peligros y la valoración de riesgos en seguridad y salud ocupacional, GTC 45 versión 2010.

Al finalizar este procedimiento se obtiene como resultado la “Matriz de peligros” que se presenta en el anexo C.

6.3.5 Procedimiento para la identificación, acceso y evaluación del cumplimiento de Requisitos legales y otros. Dando cumplimiento al numeral 4.3.2 de la norma OHSAS 18001:2007 se elaboró este procedimiento cuyo propósito es definir la metodología para la continua identificación, acceso, actualización, comunicación y verificación de cumplimiento de los requisitos legales y de otra índole que la organización suscriba en lo relacionado a Seguridad y Salud Ocupacional y otros.

La metodología consiste en actualizar y/o identificar los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba revisando mensualmente los diferentes requisitos legislativos en seguridad y salud ocupacional consultando páginas Web como www.icontec.gov.co, www.minproteccionsocial.gov.co, www.legislacionyjurisprudencia.com, www.belisariovelasquez.com, y otras páginas que su contenido aplique a la empresa; también se revisan las disposiciones legales y reglamentarias establecidas con el cliente.

Una vez la empresa se halla documentado de los requisitos legales y otros que aplican a la organización, se da a conocer tal información por medio de conferencias, comunicados y otras herramientas para aplicarlos y revisar

semestralmente o a través de auditorías internas el cumplimiento de requisitos legales. En caso de incumplimiento se debe informar a la gerencia y tomar acciones correctivas y/o preventivas.

La matriz de requisitos legales y otros aplicables a la organización se presenta en el anexo D.

6.3.6 Procedimiento de comunicación, participación y consulta. Para dar a cumplimiento al numeral 4.4.2 y 4.4.3 de la OHSAS 18001:2007 y 5.5.3 de la ISO 9001.2008 se elaboró un procedimiento para la comunicación, participación y consulta cuyo principal propósito consiste en proporcionar una comunicación efectiva, garantizando la información de aspectos relevantes sobre el Sistema Integrado de Gestión a todos los colaboradores de Posters Digital Ltda. y las partes interesadas, permitiendo la retroalimentación adecuada para la mejora continua de todos los procesos.

La empresa Posters utiliza como medio de comunicación y difusión la página web www.postersdigital.net y a través de ella los correos electrónicos al email: contacto@postersdigital.net.

Figura 11. Página Web Posters Digital Ltda.



Fuente. Empresa Posters Digital Ltda.

Por medio de la página web también se difunde el plan estratégico de la organización, publicando la misión, visión, política del Sistema Integrado de Gestión y demás información de interés para contratistas, visitantes y partes interesadas.

Para la comunicación externa Posters Digital la realiza, cuando se requiera a través de oficios numerados; la numeración de dichos documentos se controla en cada dependencia.

A los empleados de la organización se les hace partícipes y se les comunica los objetivos del Sistema Integrado de Gestión y la exposición a riesgos en el trabajo, para que se genere en ellos toma de conciencia sobre: las consecuencias de S&SO reales y potenciales de sus actividades laborales, su comportamiento y los beneficios de seguridad y salud ocupacional obtenidos por un mejor desempeño laboral; también se les informa sobre los aspectos significativos de seguridad y salud ocupacional: sus funciones y responsabilidades, la importancia de lograr conformidad con la política y procedimientos de S&SO, y con los requisitos del SIG, incluido el plan de emergencias.

En caso de que se efectúen cambios en el Sistema se consulta y comunica al personal para que estén informados acerca de los acuerdos de participación. Por último se actualizan y se mantiene disponible la información relacionada con el Sistema Integrado de Gestión y se resuelven consultas que en materia de Calidad, Seguridad y Salud realizan los colaboradores o partes interesadas.

6.3.7 Procedimiento para el control operacional. El procedimiento de control operacional se evidencia en la “Matriz de peligros”, así como se describió en el “Procedimiento para la identificación, acceso y evaluación del cumplimiento de Requisitos legales y otros”, y en el anexo C.

Con este procedimiento se da cumplimiento al requisito 4.4.6 de la Norma OHSAS 18001:2007.

6.3.8 Programa de Salud ocupacional. Con el fin de cumplir con una de las responsabilidades básicas de Posters Digital Ltda. y de implementar actividades orientadas a prevenir los ATEP se elaboró el programa de Salud Ocupacional para realizar un diagnóstico, planeación, organización, ejecución y evaluación de actividades tendientes a mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrolladas en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.⁶

El programa de salud ocupacional contiene la política del sistema integrado de gestión, los objetivos generales, la estructura de Posters Digital incluyendo generalidades, organización del trabajo, organigrama de la empresa, organización del trabajo, entre otra información que se contempla en la norma GTC 34.

El programa de Salud ocupacional consta de 2 subprogramas que reciben el nombre de medicina preventiva y del trabajo y, subprograma de higiene y seguridad industrial.

6.3.8.1 Subprograma de medicina preventiva y del trabajo. El subprograma se basa en promover y mantener la salud del trabajador en la empresa a todo nivel, previniendo cualquier riesgo que pueda afectar su salud. Para esto, se tiene en cuenta los riesgos potencialmente lesivos a los que está expuesto el empleado por acción u ocasión del trabajo y vela por mantener el más alto nivel de bienestar físico, mental y social del trabajador en todas las tareas que realiza en la organización.

Para lograr esto, la organización realiza capacitaciones, investigaciones de accidentes e incidentes, inspecciones de seguridad, realiza los exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro, además se implementaron hojas de seguridad para la identificación de la composición de productos y materias primas con el fin de dar a conocer las medidas de

⁶ GUÍA DE LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL. GTC 34, versión 1997.

prevención en su manejo y se dotó a la empresa con un botiquín para atender rápidamente un accidente o incidente que ocurra dentro de las instalaciones.

6.3.8.2 Subprograma de higiene y seguridad industrial. El subprograma de higiene y seguridad industrial comprende actividades encaminadas a garantizar un ambiente de trabajo sano, para esto, se encarga de identificar, evaluar y controlar los factores de riesgo presentes de la empresa causantes de accidentes e incidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En la elaboración del subprograma se elaboró la matriz de peligros (Anexo C), efectuando una valoración cuantitativa y cualitativa de los riesgos y se implementaron medidas de control, también se realizaron inspecciones de seguridad, se revisaron las especificaciones técnicas de los equipos y materiales, se estableció la compra y reposición de elementos de protección personal, se fijó un plan para el mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones, se desarrolló el plan de emergencia, entre otras actividades.

6.3.9 Programa Plan de emergencias. El objetivo del programa consiste en proporcionar a los empleados y partes interesadas de Posters Digital los elementos y acciones adecuadas que les permitan responder con eficacia en la prevención y atención de emergencias, y así, disminuir las consecuencias negativas generadas por dichas situaciones. Con este procedimiento se da cumplimiento al requisito 4.4.7 de la Norma OHSAS 18001:2007.

El Plan de emergencias contiene las características de la empresa en cuanto a sus instalaciones teniendo en cuenta vías de entrada y salida, escaleras, abastecimiento de agua, suministros de energía, equipos contra incendios, seguridad física, entre otros. También define las responsabilidades e instrucciones para antes, durante y después de determinada emergencia para

el personal que hace parte del comité de emergencias, de los coordinadores de evacuación y brigada de emergencias.

En este procedimiento también se realiza un análisis de amenazas y determinación de vulnerabilidad. Abordando el tema de amenazas, se identificaron especialmente las de origen natural, como movimientos sísmicos y terremotos; amenazas de origen tecnológico como incendios, explosiones, entre otros y, por último amenazas de origen social como robos y atentados. En cuanto a la determinación de vulnerabilidad, se tuvieron en cuenta las personas en temas relacionados con la organización, capacitación y dotación; recursos materiales como, edificaciones, maquinaria y equipos y, por último, los sistemas y procesos.

Del anterior análisis se define el nivel de riesgo y se determinan acciones para tratar de controlar la situación y en caso de presentarse, estar en condiciones de enfrentarlo, para esto, también se definieron las rutas de evacuación que se describen en las siguientes imágenes con las flechas verdes:

Figura 12. Rutas de evacuación segundo piso.



Fuente. Autoras del proyecto.

Figura 13. Rutas de evacuación primer piso.



Fuente. Autoras del proyecto.

Se sugiere que la periodicidad de la revisión de éste plan de evacuación sea semestral, involucrando en lo posible a todos los trabajadores. Después de cada revisión se evaluarán los resultados mediante la ejecución de simulacros determinando los aspectos a mejorar, creando los compromisos a cumplir a corto plazo y definir responsables para los mismos.

6.3.10 Procedimiento de seguimiento y medición del Sistema Integrado de Gestión. Este procedimiento da cumplimiento a los numerales 4.5.1 y 8.1 de las Normas OHSAS 18001:2007 e ISO 9001:2008 respectivamente. Su propósito principal consiste en establecer directrices para realizar en forma periódica las labores de monitoreo, medición y seguimiento del desempeño del Sistema Integrado de Gestión y aplica a todos los procesos y actividades que se desarrollan en la empresa y que puedan representar riesgos para la seguridad y salud ocupacional de los colaboradores y partes interesadas que prestan sus servicios a Posters, los cuales se evidencian en la Matriz de Peligros.

El procedimiento contiene la verificación y reporte de la ejecución de los controles operacionales definidos para cada proceso en la Matriz de peligros. En los reportes se evidencian también las actividades de seguimiento y medición con sus respectivos registros, que respalden los controles operacionales ejecutados, también, teniendo en cuenta los objetivos del sistema integrado y el programa de salud ocupacional, se le hace seguimiento para verificar su cumplimiento, luego se procede a analizar los resultados obtenidos teniendo en cuenta los requisitos legales.

En caso de que se presente incumplimiento con el programa de Salud Ocupacional, con los controles definidos para cada proceso y/o con los objetivos del Sistema Integrado de Gestión, se deben establecer acciones correctivas, si no se presenta incumplimiento, es necesario establecer acciones preventivas de manera que permita la mejora continua de Posters Digital Ltda. Por último en cada revisión de seguimiento y medición que se le realice al sistema, se establece la eficacia de las acciones tomadas.

También vale la pena mencionar que la empresa contrató las mediciones con personas naturales o jurídicas que garantizaron la calibración de los equipos, según el tipo de medición que se realizó. Para ello se mantuvieron registros de los certificados o resultados de la calibración y verificación de los equipos de medición utilizados, los cuales fueron entregados por las personas o entidades encargadas de realizar las mediciones.

6.3.11 Procedimiento de investigación de accidentes. El propósito de este procedimiento es establecer obligaciones y requisitos mínimos para realizar la investigación de accidentes, con el fin de identificar las causas, hechos y situaciones que los han generado, e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia. Con este procedimiento se da cumplimiento al numeral 4.5.3.1 de la norma OHSAS 18001:2007.

El procedimiento inicia cuando se presenta un accidente/incidente de trabajo, éste se debe reportar inmediatamente al jefe de área o a un compañero cuando el trabajador tenga comprometido su estado de salud. La persona informada debe reportarlo inmediatamente al coordinador HSEQ, quien con la brigada de primeros auxilios debe determinar si la lesión es grave. En caso de lesión grave, la brigada procederá a estabilizar al trabajador, mientras el Coordinador HSEQ llama a la ambulancia, para el traslado del trabajador al centro asistencial. Posteriormente se procede a diligenciar el Reporte de accidente de trabajo y enviarlo al centro asistencial, el formato de accidente de trabajo se debe llevar a la ARP en las primeras 48 horas hábiles después del accidente y se entrega una copia al comité paritario para que proceda a iniciar la investigación. Los integrantes de este comité proceden a realizar una visita al área de trabajo donde ocurrió el accidente/incidente y se efectúan entrevistas a los trabajadores con el fin de obtener más información para determinar las deficiencias de S&SO u otros factores que podrían ser causantes de que ocurran incidentes o que el accidente tenga un grado de peligrosidad más alto. Luego se evalúa la necesidad de adoptar acciones correctivas en el área donde ocurrió el accidente /incidente con el objetivo que no vuelvan a ocurrir, inmediatamente se implementan y se le hacen seguimiento para verificar la efectividad de las medidas tomadas.

La Empresa deberá llevar los archivos de las investigaciones adelantadas y pruebas de los correctivos implementados, los cuales deberán estar a disposición del Ministerio de Protección Social cuando esta entidad los requiera.

Además de los procedimientos mencionados anteriormente, también se documentaron la política y objetivos del Sistema que se encuentran en el “Manual del Sistema Integrado de Gestión” y diferentes procedimientos y registros necesarios para el funcionamiento de la organización.

6.3.12 Manual del Sistema Integrado de Gestión. El manual del sistema integrado de gestión de Posters Digital Ltda., contiene el alcance del Sistema, incluyendo los detalles y la justificación de las exclusiones de los requisitos exigidos por las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, como se puede ver en el numeral 4.4 del presente libro. También se hace referencia a los procedimientos documentados establecidos por el sistema integrado e incluye una descripción de la interacción de los procesos que se ejecutan en la organización.

Además de lo nombrado anteriormente, el manual también incluye la descripción del direccionamiento estratégico de la empresa, la política y los objetivos del Sistema. El manual integrado se encuentra en el anexo E.

6.4 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

6.4.1 Planeación de las capacitaciones. Con los resultados del diagnóstico inicial se evidenció que el personal de Posters Digital Ltda. no es consciente de la importancia de satisfacer las necesidades del cliente, de laborar en un ambiente que proporcione Seguridad y Salud Ocupacional y, teniendo en cuenta que la sensibilización del personal es una etapa crucial en la implementación del Sistema integrado de gestión ya que depende en gran proporción el éxito o fracaso del sistema, las autoras del proyecto elaboraron un programa de capacitación y/o entrenamiento donde se encuentran especificados los temas, las fechas, el objetivo principal y el responsable de las actividades que se desarrollaron. El programa de capacitación y entrenamiento se encuentra en el anexo F.

6.4.2 Ejecución de las capacitaciones. Las capacitaciones realizadas en la empresa se dividieron en dos partes, las primeras sesiones se realizaron involucrando a todo el personal de la empresa. Los temas consistían en el

conocimiento de los requerimientos de la norma, la divulgación del plan estratégico, entre otros. En las segundas sesiones se dividió al personal por procesos y se abordaron temas relacionados con sus funciones y responsabilidades, por ejemplo se difundió el manual de funciones, se orientó al personal en cuanto al uso de los elementos de protección personal, entre otras actividades mencionadas en el programa de capacitación y entrenamiento. En el anexo G, se muestra parte del material utilizado para la realización de las capacitaciones.

Figura 14. Capacitaciones al personal Posters Digital Ltda.



Fuente. Autoras del proyecto

6.4.3 Evaluación de las Capacitaciones. Con el fin de conocer la eficacia de las capacitaciones brindadas al personal de Posters Digital Ltda. se elaboró un

formato donde se deja evidencia de la asistencia a las conferencias, del método de evaluación empleado, de las personas que aprobaron y reprobaron la capacitación y por último, se establecieron las acciones a seguir con el propósito de mejorar continuamente la sensibilización y el compromiso del personal en cuanto al cumplimiento del Sistema Integrado Gestión. La evidencia de este formato se encuentra en el anexo H.

6.5 Implementación.

Para evaluar la implementación del sistema se tuvieron en cuenta los indicadores de gestión fijados para cada una de las directrices de la política del Sistema Integrado de Gestión y del cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 11. Medición de los indicadores.

INDICADOR	METODOLOGÍA	PROCESO	META	RESULTADO
Nivel de Cumplimiento Entregas a Clientes.	(Total de pedidos entregados a tiempo)/(Total pedidos entregados) * 100	PRODUCCIÓN	≥ 95%	97%
Nivel de Satisfacción	(Clientes con puntuación mayor o igual a 4 en la encuesta de satisfacción)/(Total clientes atendidos) *100	GESTIÓN COMERCIAL	≥ 95%	97%
Nivel de Cumplimiento de Programas de Gestión.	(N° actividades ejecutadas)/(N° actividades programadas) *100	SIG	≥ 85%	95%
Nivel de Cumplimiento de Requisitos Legales.	N° requisitos legales y otros cumplidos)/(N° requisitos legales y otros identificados) *100	SIG	100%	95%
Nivel de Verificación y Validación de Diseños.	(N° diseños verificados y/o validados)/(N° total de diseños) *100	DISEÑO	≥ 95%	99%

Nivel de Cumplimiento de los Productos y/o Servicios Solicitados.	(N° de productos y/o servicios conformes a los solicitados)/(N° total de productos y/o servicios adquiridos) *100	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	≥ 90%	97%
Nivel de Cumplimiento Presupuesto Asignado.	(\$ Presupuesto ejecutado)/(Presupuesto Programado) *100	GESTIÓN GERENCIAL	≥ 80%	90%
Nivel de Cumplimiento Implementación Sistema de Gestión.	(N° actividades ejecutadas)/(N° actividades programadas) *100	SIG	≥ 80%	100%
Nivel de Incidentes en la Organización	(N° incidentes último periodo – N° incidentes primer periodo)/(N° incidentes primer periodo) *100	SIG	5%	1%

Fuente. Autoras del proyecto.

Según la información presentada en la tabla anterior, no se muestra con resultados la situación inicial de la empresa debido a que no se tenían establecidos mecanismos de medición que permitieran conocer de manera verídica como se encontraba la organización en cuanto a las anteriores directrices; los problemas se percibían de manera empírica y por quejas persistentes de los clientes tanto internos como externos.

Con la implementación de la política integrada y con el establecimiento de los indicadores de gestión se pudo observar que se alcanzaron las metas propuestas y se evidencia la eficacia de las acciones implementadas en los procesos que se ejecutan en la empresa Posters Digital Ltda.

En cuanto a los resultados obtenidos, se puede decir que en la directriz Nivel de Cumplimiento Entregas a Clientes, no se alcanzó el 100% debido a las fallas técnicas constantes que estaba presentando una de las máquinas impresoras,

para esto, la empresa destinó presupuesto para la adquisición de una nueva máquina que llegará a la empresa a finales del mes de agosto.

En cuanto al indicador establecido para gestión comercial, se elaboró una encuesta de satisfacción que se encuentra en el anexo I, aplicada a los clientes externos donde se asigna una calificación de 1 a 5, indicando que a un mayor puntaje existe un grado más alto de satisfacción del cliente; con el análisis de causas se estableció que el indicador no alcanzó el cumplimiento del 100% debido al retraso de entregas a clientes y a la asesoría por parte de los ejecutivos de cuenta.

El indicador de gestión estipulado para Nivel de Verificación y Validación de Diseños, se elaboró con el fin de evitar entregar y/o continuar con el proceso productivo cuando el diseño no cumple con las características de entrada definidas por el cliente y sin la debida aprobación del mismo para garantizar la calidad en el producto terminado, el indicador registró un nivel de incumplimiento del 1%, porcentaje que se justifica con el cambio de diseñador de la empresa que al inicio del trabajo en Posters Digital Ltda., no diligenció la totalidad de los diseños en el formato implementado para medir tal actividad.

Se fijó un indicador para medir el proceso gestión administrativa, el cual es el encargado de efectuar las compras y recibe el nombre de Nivel de Cumplimiento de los Productos y/o Servicios Solicitados, para este indicador, se alcanzó un cumplimiento del 97 %, donde el 3% restante deja en evidencia que no se realizó a todos los productos y servicios adquiridos por la empresa un control de calidad para verificar su cumplimiento con los requisitos exigidos por la empresa.

En cuanto a los requisitos legales, se presentó un 5% de incumplimiento y, según el análisis de causas, se presentó por desconocimiento de la totalidad de requisitos legales con los que debe cumplir la empresa.

Para los programas de gestión se cumplió con el 95% ya que algunas actividades fijadas en los diferentes programas no se ejecutaron, por ejemplo, no se publicó en cartelera el empleado del mes con el fin de mejorar el clima laboral, entre otras.

El porcentaje de accidentes registrados en la organización asciende al 1%, indicando que fueron efectivos los controles que se tomaron para mitigar la probabilidad de ocurrencia de los riesgos contemplados en la matriz de peligros que se encuentra en el anexo D.

Teniendo en cuenta que la asignación de recursos para el sistema integrado de gestión es un punto de vital importancia para la implementación y mantenimiento del sistema, se determinó un indicador para el proceso de gestión gerencial, el cual consiste en medir el nivel de cumplimiento del presupuesto asignado. La medición registró incumplimiento del 10%, resultado que se debe a que no se ha cumplido el tiempo fijado para el consumo total del presupuesto y a que no se han implementado completamente todas las actividades en el mismo, por ejemplo, no se ha llevado a cabo la auditoría de certificación del sistema Integrado de Gestión. Por último, el nivel de cumplimiento de la empresa para con los requisitos contemplados en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 se encuentran explicados de una manera más detallada en el capítulo 8 del presente libro.

7 EVALUACIÓN

Con el fin de conocer el cumplimiento de los requisitos en la empresa Posters Digital Ltda., en cuanto a las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, se realizaron dos auditorías internas cuyo objetivo principal consistió en determinar si el Sistema Integrado de Gestión era conforme con los requisitos de la calidad, seguridad y salud ocupacional, los establecidos por la organización y si estos se han implementado y se mantienen de manera eficaz.

7.1 AUDITORÍAS INTERNAS

Para llevar a cabo las auditorías internas del sistema integrado de gestión, una de las autoras del proyecto asumió el cargo de Coordinador HSEQ ya que contaba con los requisitos de educación estipulados en el manual de funciones, pero en la ejecución de las auditorías las dos practicantes fueron entrevistadas ya que ellas estaban a cargo de la implementación del Sistema; este hecho se dio debido a que el coordinador HSEQ que se encontraba al inicio del proyecto, terminó el contrato y era necesario delegar a una persona que se encargue de la implementación del sistema.

Además de delegar al representante de la dirección, se tuvo en cuenta al realizar las auditorías, que las etapas debían ser sistemáticas, documentadas e independientes, por esta razón, se determinó que la metodología a seguir es el ciclo PHVA, en cuanto a que se busca la mejora continua del sistema Integrado de Gestión; en el informe de auditorías se obtiene la evidencia y criterios de la misma, ya que se documentan las fortalezas, oportunidades de mejora, hallazgos y conclusiones; por último, la empresa contrató a una persona externa a la organización para la ejecución de las auditorías internas,

garantizando objetividad e independencia, ya que ningún líder del proceso auditó su propio proceso.

7.1.1 Programa de auditorías internas. Para la elaboración del programa de auditorías se tuvo en cuenta realizar mínimo una auditoría en el año al Sistema, pero teniendo en cuenta que esta etapa consiste en la implementación del sistema integrado de gestión, se planearon desarrollar dos auditorías internas antes de la certificación, las cuales se programaron para el mes de mayo la primera y para el mes de junio la segunda auditoría, ambas auditorías se realizaron a todos los procesos que se ejecutan en la empresa, incluyendo los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, los cuales se auditaron en cada proceso definiendo para cada proceso a auditar, el alcance con respecto a los requisitos estipulados en las normas para el mismo.

El programa de auditorías elaborado para la empresa, se encuentra en el anexo J.

7.1.2 Planeación de las auditorías. Para la elaboración del plan de auditorías, se tuvo en cuenta la realización de un objetivo, el cual estaba descrito en el requisito 8.2.2 de la norma ISO 9001:2008 y 4.5.5 de la OHSAS 18001:2007, además se contempló los criterios y alcance que iba a tener la auditoría. En esta planeación el auditor líder, además de reunirse con los líderes de cada proceso para realizar su presentación, programó las auditorías a realizar durante los días previstos, teniendo en cuenta comenzar con el proceso misional, ya que éste se considera más importante por intervenir de manera directa con la realización del producto. El plan de auditorías se realizó teniendo en cuenta la primera y segunda auditoría, además de incluir la auditoría de certificación. El plan de encuentra descrito en el anexo K.

7.1.3 Ejecución de las auditorías. Las auditorías fueron realizadas en las fechas especificadas según el plan de auditorías, y las reuniones de apertura se hicieron los días 11 de Mayo y 22 de Junio respectivamente. Para ejecutar las auditorías, el auditor interno, el Ingeniero Industrial Lenin Cortés, elaboró listas de chequeo SIG-FO-05-01, las cuales contenían preguntas abiertas relacionadas con los requisitos de las normas ISO 9001.2008 y OHSAS 18001:2007, para cada proceso a auditar, de tal manera que el auditado se pudiera expresar libremente a las preguntas formuladas y de esta manera confirmar no sólo la información suministrada previamente por la empresa sino el cumplimiento de las actividades descritas en cada procedimiento.

7.1.4 Resultados y plan de acción de las auditorías. En esta atapa del proceso de auditoría, el auditor interno mostró los hallazgos encontrados en cada una de las auditorías realizadas a la empresa con su respectivo plan de acción, con el fin de eliminar las causas que detectaron las no conformidades encontradas.

7.1.4.1 Primera auditoría interna. La primera auditoría se llevó a cabo los día 11, 12 y 13 de Mayo. El auditor interno de la organización, enfocó su primera auditoría con base en la revisión de los documentos, procedimientos, instructivos, divulgación de la política del SIG, programación de las capacitaciones con su nivel de ejecución, todo esto evidenciado en los registros del sistema.

La primera auditoría tuvo como resultado 11 hallazgos, de los cuales 9 de ellos fueron no conformidades y los dos restantes considerados como observaciones. De los resultados de esta primera auditoría se realizó la siguiente tabla que contiene un resumen de las no conformidades, incluyendo los requisitos contemplados en las normas. El informe de la primera auditoría se muestra en el anexo L.

Tabla 12. No conformidades primera auditoría.

NUMERAL	HALLAZGO	NC/O
6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)	No se evidencia la competencia requerida del personal que realiza instalaciones del producto terminado.	NC
6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)	No se evidencia algunos registros de educación de los empleados de la empresa.	O
6.3 ISO (9001)	No se evidencian los registros del programa de mantenimiento preventivo para el carro-valla.	NC
7.2.1 ISO (9001)	Existe comunicación con los clientes para revisar los pedidos, más no existe un servicio postventa.	NC
7.5.3 ISO (9001)	No se evidencia el total diligenciamiento de la orden de trabajo desconociendo así su trazabilidad.	NC
8.5.2 ISO (9001) 8.5.3 ISO (9001) 4.5.3.2 OHSAS (18001)	La organización es débil en el levantamiento de acciones correctivas y preventivas.	O
7.6 ISO (9001)	No se evidencia la calibración del Flexometro y manómetro.	NC
8.2.4 ISO (9001)	No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que autorizan la entrega del informe final al cliente.	NC
4.1, 4.2.3 (ISO 9001) 4.5.1 (OHSAS 18001)	No se evidencia el procedimiento seguimiento y medición del desempeño.	NC
4.4.7 (OHSAS 18001)	No se realizó el simulacro de evacuación que permita planificar la respuesta ante una situación de emergencia.	NC
5.2, 7.2.1 (ISO 9001) 4.3.2 (OHSAS 18001)	No se evidencia el total cumplimiento de los requisitos legales.	O

Fuente. Autoras del proyecto.

El plan de acción que se elaboró para eliminar los hallazgos encontrados en esta primera auditoría, se encuentra en el anexo M.

7.1.4.2 Segunda auditoría interna. La segunda auditoría se llevó a cabo los días 22, 23 y 24 de Junio. El auditor interno verificó el cumplimiento del plan de acción elaborado para los hallazgos de la primera auditoría, midiendo de esta manera la implementación del SIG. En esta segunda auditoría nuevamente se evaluaron todos los procesos del sistema, comenzando con los procesos que tuvieron más no conformidades, pero teniendo prioridad los procesos misionales. Como resultado de esta segunda auditoría se evidenciaron tres no conformidades descritas en la siguiente tabla. El número de no conformidades se redujo ya que la empresa decidió certificarse en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, por medio de un ente certificador y era indispensable cumplir al 100% el plan de acción elaborado por el auditor interno. El informe de la segunda auditoría se encuentra en el anexo N.

Tabla 13. No conformidades segunda auditoría.

NUMERAL	HALLAZGO	NC/O
8.2.4 (ISO 9001)	No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que autorizan la entrega del informe final al cliente.	NC
4.5.1 (OHSAS 18001) 4.1, 4.2.3 (ISO 9001)	No se evidencia los registros que constaten la aplicación del procedimiento seguimiento y medición, estipulado por la organización para el seguimiento y medición del desempeño.	NC
6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)	No se evidencia los certificados de formación del personal que realiza trabajos en altura.	NC

Fuente. Autoras del proyecto.

A partir de la segunda auditoría se elabora el plan de acción con el propósito de eliminar las causas de las no conformidades detectadas. El segundo plan de acción se evidencia en el anexo O.

En el cierre de la segunda auditoría se destacó que la estructura documental que posee la organización para su sistema de gestión de Calidad y S&SO, asegura el mantenimiento efectivo del sistema, además de que los planes de acción establecidos para el cumplimiento de los requisitos legales, permite una evaluación eficaz del cumplimiento legal por parte de la organización.

Como oportunidades de mejora, es necesario fortalecer el procedimiento de identificación de peligros, en lo referente a la identificación de actos inseguros, no solo teniendo como premisa la no utilización de E.P.P, sino otros comportamientos humanos que se puedan presentar en las actividades desarrolladas, además de documentar la medición y seguimiento que la organización ejecuta para su desempeño en S&SO, en el procedimiento determinado para ello.

Como conclusión, se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad se ha implementado de forma satisfactoria y se mantiene de manera eficaz.

7.2 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Dando cumplimiento a los numerales 5.6 y 4.6 de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, respectivamente, se realizó una revisión por la dirección donde los elementos de entrada que se tuvieron en cuenta fueron los resultados de las auditorías previas, retroalimentación del cliente, el desempeño de los procesos, el cumplimiento de los procedimientos y programas implementados en la organización, la conformidad del producto, el seguimiento a las acciones correctivas y preventivas, las recomendaciones

para la mejora, los cambios en la empresa que pueden afectar el desempeño del sistema, las situaciones de investigación de accidentes y el cumplimiento de los requisitos legales.

Teniendo en cuenta los elementos de entrada anteriormente mencionados, el resultado de la revisión por la dirección obtuvo los siguientes resultados:

- La política y los objetivos del sistema integrado de gestión se han difundido y se le hace seguimiento al cumplimiento de los objetivos.
- Se disminuyó en gran proporción el número de quejas y reclamos presentados por los clientes externos.
- Se debe implementar un plan de acción para que la empresa cumpla con la totalidad de los requisitos legales que le competen.
- Se debe hacer mayor seguimiento en cuanto al cumplimiento de los programas y procedimientos implementados en la organización.
- Se evidencia la necesidad de capacitar a los empleados en cuanto a la realización del trabajo, con el fin de disminuir la probabilidad de accidentes de trabajo.
- Es importante hacer levantamiento de acciones correctivas y preventivas, con el fin de tener un mejoramiento continuo en el desempeño del sistema Integrado de gestión.

Después de esta revisión por la dirección se planeó realizar este tipo de actividades dos veces en el año, planeando la segunda revisión en el mes de noviembre.

8 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

A continuación, se evidencia el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio de este proyecto.

Tabla 14. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO ESPECÍFICO	¿CÓMO SE CUMPLIÓ?	EVIDENCIA
Realizar un diagnóstico detallado en POSTERS DIGITAL LTDA, que permita conocer la situación en la cual se encuentra la empresa respecto al nivel de cumplimiento de los requerimientos establecidos por las normas NTC-ISO 9001:2008 y OHSAS 18000:2007.	El diagnóstico en la empresa se realizó, por medio de listas de chequeo, las cuales describían los requisitos contenidos en las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.	Capítulo 4, pág. 37-42. Anexo A. Lista de chequeo.
Diseñar e implementar el programa de capacitación y sensibilización que se llevará a cabo en las etapas necesarias para el desarrollo del proyecto, con el fin de socializar, crear y promover una cultura integral en todos los miembros de la organización.	Se ejecutaron una serie de capacitaciones dirigidas a todo el personal de la empresa, con el ánimo de dar a conocer la importancia y los beneficios de los sistemas de gestión de calidad y seguridad y salud ocupacional.	Capítulo 6. Numeral 6.4, pág. 73-75. Anexo F. Programa de capacitación y/o entrenamiento.
Identificar los procesos establecidos en la empresa y compilar la información necesaria para elaborar la documentación exigida por un Sistema de Gestión Integrado.	Se elaboró el mapa de procesos de la empresa.	Capítulo 5. Numeral 5.8, pág. 53-54. Anexo E. Manual integrado de gestión.

<p>Elaborar la documentación requerida por las normas NTC-ISO 9001: 2008 y OHSAS 18000: 2007, como manuales, instructivos, reglamentos, procedimientos, y demás formatos necesarios para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, Salud y Seguridad Industrial.</p>	<p>Se elaboró la documentación requerida según las normas, incluyendo los 6 procedimientos y 21 registros obligatorios que contempla la norma ISO 9001:2008 y los 15 procedimientos e instructivos definidos en la norma OHSAS 18001:2007, y demás documentos que la organización consideraba necesario para la operación eficaz de sus procesos.</p>	<p>Capítulo 6, pág. 55-77. Anexo E. Manual integrado de gestión.</p>
<p>Identificar e implementar los registros que sean necesarios según las normas, para suministrar evidencia de la efectividad del funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión.</p>	<p>Se realizaron e implementaron los registros obligatorios de las dos normas y se capacitó posteriormente al personal de cada proceso en cuanto a los registros que debían diligenciar para el mantenimiento del sistema integrado de gestión.</p>	<p>Capítulo 6. Numeral 6.4.2, pág. 73-74. Numeral 6.5, pág. 75-78. ANEXO E. Programa de capacitación y/o entrenamiento.</p>
<p>Implementar el Sistema de Gestión Integrado en la empresa POSTERS DIGITAL LTDA., mediante la estandarización de procesos.</p>	<p>Se evidencia en la caracterización de los procesos.</p>	<p>Capítulo 5. Numeral 5.8, pág. 53-54. Anexo E. Manual integrado de gestión.</p>

<p>Diseñar e implementar indicadores oportunos para los procesos del Sistema Integrado de Gestión, de manera que permitan evaluar y controlar el cumplimiento de los objetivos propuestos.</p>	<p>Se elaboraron indicadores de gestión, con el fin de controlar el funcionamiento y la eficacia de cada proceso.</p>	<p>Capítulo 5. Numeral 5.7, pág. 52-53. Anexo B. Indicadores de gestión.</p>
<p>Realizar dos auditorías internas para demostrar la efectividad del Sistema Integrado de Gestión implementado, y de sus resultados identificar oportunidades de mejora</p>	<p>Se elaboraron las dos auditorías internas para el sistema integrado de gestión y sus respectivos planes de mejora.</p>	<p>Capítulo 7. Numeral 7,1.4.1, pág. 81. Numeral 7.1.4.2, pág. 82. Anexo L. Primer Informe de auditoría. Anexo M. Primer plan de acción. Anexo N. Segundo informe de auditoría. Anexo O. Segundo plan de acción.</p>
<p>Efectuar un diagnóstico final y hacer las recomendaciones a la empresa para continuar con el proceso de certificación.</p>	<p>Se realizó un diagnóstico final, utilizando listas de chequeo, con el fin de verificar el cumplimiento de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en la empresa POSTERS DIGITAL LTDA.</p>	<p>Capítulo 8, pág. 86-89.</p>

Fuente. Autoras del proyecto.

Para evidenciar el cumplimiento de la empresa en lo referente al sistema integrado de gestión, se diligenció nuevamente la lista de chequeo presentada en el anexo A para efectuar la revisión de la conformidad con los requisitos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 y se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 15. Cumplimiento con el Sistema Integrado de Gestión al final de proyecto.

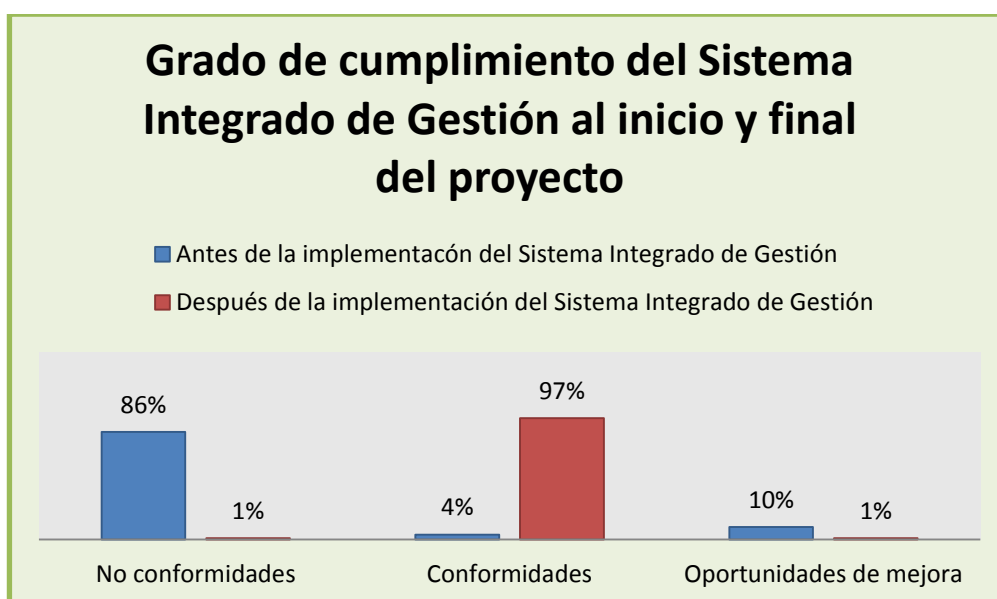
Total de requisitos	No Conformidades		Conformidades		Oportunidades de Mejora	
	Número	%	Número	%	Número	%
210	3	1%	204	97%	3	1%

Fuente. Autoras del proyecto.

En cuanto a las no conformidades y oportunidades de mejora registradas, se elaboró un plan de acción el cual se evidencia en el anexo O, donde se especifican las actividades planteadas para la eliminación de las mismas y así seguir trabajando en la mejora continua del Sistema integrado de gestión, con el fin de obtener la certificación en el mes de agosto del presente año.

Para obtener una mayor visualización del estado actual de la empresa con respecto a los requisitos de las normas, se presenta la siguiente gráfica que compara la situación al inicio y al final del proyecto:

Figura 15. Grado de cumplimiento del sistema Integrado de gestión al inicio y al final del proyecto.



Fuente. Autoras del proyecto

Con el fin de cumplir con el 100% de la implementación de sistema integrado de gestión, se establecieron planes de acción que se encuentran detallados en el anexo O.

CONCLUSIONES

- El diagnóstico del Sistema Integrado de Gestión bajo los lineamientos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en POSTERS DIGITAL LTDA., evidenció para las dos normas que el porcentaje de cumplimiento inicial con el sistema fue del 4% y 1% respectivamente. Los resultados iniciales fueron muy bajos, evidenciando a simple vista el estado inicial de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requisitos.
- Para la realización de la planeación estratégica, es de vital importancia la socialización con la alta dirección, ya que es indispensable el compromiso de la gerencia, mediante la asignación de recursos para la implementación del sistema, además de ratificar su compromiso en la política integrada cumpliendo con los requisitos legales y proporcionando un ambiente sano y seguro para todos los empleados de la empresa.
- Con los programas de capacitación y sensibilización elaborados y desarrollados en la empresa, se obtuvo del personal una nueva actitud orientada hacia la mejora continua en sus diferentes procesos, de esta manera los empleados se preocuparon por obtener la lealtad de sus clientes, mediante la elaboración de productos de excelente calidad; todo esto contribuyó a que el personal se involucrara con el sistema.
- Los indicadores obtenidos a partir de las directrices de la política del SIG, constituyeron un medio para evaluar de manera periódica no sólo el desempeño en cada proceso sino la eficacia de las acciones tomadas para la implementación del SIG.

- La documentación elaborada para cada uno de los procesos de la empresa, fueron los más adecuados, ya que se ajustaron a las normas de calidad, y seguridad y salud ocupacional y a las actividades diarias de la organización, permitiendo estandarizar los procesos convirtiéndose en la clave de éxito para la implementación del SIG.
- Se evidenció la importancia de la identificación de peligros, ya que permitió a la empresa tomar medidas de control para mitigar los impactos generados y crear una cultura de prevención y protección a la salud humana.
- Con la realización de las auditorías, se evidenció el estado actual del sistema integrado de gestión el cual fue la base para detectar las falencias, realizar la revisión por la dirección y, poder determinar los planes de acciones a ejecutar para el funcionamiento eficaz del sistema enfocado hacia la mejora continua.
- La realización de este proyecto, significó una experiencia enriquecedora para las autoras, ya que se pudieron plasmar los conocimientos adquiridos no sólo en nuestra formación profesional sino en la formación adquirida durante los meses en los que se implementó el SIG en la organización.

RECOMENDACIONES

- Para el mantenimiento del sistema integrado de gestión es de vital importancia que la empresa asigne a un responsable que cuente con la educación, las competencias y tenga la suficiente autoridad y responsabilidad para asegurarse que el sistema se mantenga y se implemente satisfactoriamente ya que actualmente una de las practicantes asume este cargo.
- Es importante asignar recursos para el cumplimiento de las directrices de la política del SIG y para aumentar la formación del personal de la empresa, especialmente de aquellos empleados que intervienen de manera directa con la realización del producto.
- Desarrollar mecanismos para que todo el personal de la empresa participe activamente en la identificación de oportunidades de mejora y en el levantamiento de acciones correctivas y/o preventivas, reportándolos a la gerencia, al coordinador HSEQ y a los líderes de cada proceso cuando sea necesario y así, mejorar continuamente el SIG.
- Se debe continuar con el proceso de capacitación y sensibilización al personal, con el fin de mantener en la organización la cultura de trabajo con calidad, autocuidado, previniendo accidentes y así, ir en pro de la mejora continua.
- Al ingresar nuevo personal y al hacer cambios en la organización se recomienda realizar una inducción donde se le divulgue el contenido de los procedimientos y demás formatos que apliquen al cargo, además de actualizar el sistema integrando y/o modificando documentos que se generen, basando en las leyes que rigen el sector publicitario y la normatividad colombiana.

APORTES COMO INGENIERO INDUSTRIAL

Teniendo en cuenta los beneficios obtenidos con la implementación de un Sistema integrado de Gestión en las empresas, el aporte como ingenieras industriales en Posters Digital Ltda., consistió en la contribución al cumplimiento del direccionamiento estratégico, ya que se aumentó la competitividad de la empresa al ofrecer a los clientes reales y potenciales un sello de garantía en el que se certificaba el proceso de implementación de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, dando credibilidad a los procesos y productos ofrecidos.

Otro aspecto fundamental en el que se contribuyó con las acciones implementadas fue la disminución de reprocesos al implementar mecanismos que permitieran desde el diseño hasta la entrega del producto terminado hacer inspecciones que constataran el cumplimiento con las especificaciones del cliente.

También, se redujo la posibilidad de contraer grandes sanciones, al dar a conocer al personal de la organización los requisitos legales aplicables y su cumplimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: requisitos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.
- GONZÁLEZ, Hugo. Beneficios de implantar ISO 9001 [online]. Buenos Aires-Argentina [citado el 19 de Julio de 2009]. Disponible en internet: <http://www.calidad-gestion.com.ar/>.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de seguridad y salud ocupacional: requisitos. NTC OHSAS 18001. Bogotá DC.: El instituto, 2007.
- Servicios de Gestión y Organización a Empresas, Grupo ACMS Consultores. OHSAS 18001. Disponible en internet: <http://www.certificacion-ohsas-18001.com/index.html>.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de gestión de la calidad: enfoque basado en procesos. NTC ISO 9001. Bogotá DC.: El instituto, 2008.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional. GTC 45. Bogotá DC.: El instituto, 2010.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía estructura básica del programa de salud ocupacional. GTC 34, Bogotá DC. El instituto, 1997.
- Página Web: <http://www.belisario.com.co/>

ANEXOS

Anexo A. Lista de chequeo

NO CONFORMIDAD	CONFORMIDAD	OPORTUNIDAD DE MEJORA

4. SISTEMA DE GESTIÓN				
ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	NC	C	OM
4.1	REQUISITOS GENERALES			
	La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema Integrado de Gestión que comprende las Normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de estas Normas Internacionales.			
	Se encuentran definidos los procesos de la organización.			
	Se ha determinado la secuencia e interacción de estos procesos.			
	Se determinan los criterios para asegurarse del funcionamiento eficaz y el control de los procesos.			
	Se controlan los procesos que se contratan externamente y que afectan la conformidad del producto con los requisitos.			
4.2	REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN			
4.2.1	Generalidades			
	La organización debe documentar la política y objetivos Integrados de Gestión que relacione las Normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.			
	Descripción del alcance del Sistema Integrado de Gestión.			
	Se cuenta con un manual de la calidad.			
	Existe descripción de los principales elementos del Sistema, su interacción y referencia de los documentos relacionados.			
	Se cuenta con la documentación exigida por las Normas ISO 9001: 2008 y OHSAS 18001:2007.			
4.2.2	Manual de Calidad			
	El manual de calidad tiene definido el alcance y exclusiones de los Sistemas a implementar.			
	Se cuenta con los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión o referencia a los mismos.			
	Existe una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión.			
4.2.3	Control de documentos			
	Se aprueban los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.			
	Se revisan y actualizan los documentos cuando sea necesario y se aprueban nuevamente.			
	Se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.			
	Se asegura que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.			

	Se asegura que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.			
	Los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del Sistema de Gestión Integrado, se identifican y se controla su distribución.			
	Se previene el uso no intencionado de documentos obsoletos, y se aplica una identificación adecuada en el caso de se mantengan por cualquier razón.			
4.2.4	Control de Registros			
	La organización cuenta con un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.			
	Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.			
4.3	PLANIFICACIÓN NTC OHSAS 18001:2007			
4.3.1	Identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de los controles			
	Se cuenta con un procedimiento para la identificar los peligros, valorar los riesgos y determinar los controles necesarios.			
4.3.2	Requisitos legales y otros			
	La organización establece, implementa y mantiene procedimientos para la identificación y acceso a los requisitos legales y de S y SO que sean aplicables.			
	Se conoce la información pertinente sobre estos requisitos y se comunica a los trabajadores y partes interesadas.			
4.3.3	Objetivos y programas			
	Los objetivos y programas de S y SO se encuentran contemplados en el numeral 5.4.1 y 5.4.2 de la Norma NTC ISO 9001:2008.			
4.4	IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN NTC OHSAS 18001:2007			
4.4.1	Recursos, roles, responsabilidad, reporte de acciones y autoridad.			
	Se sustenta en el numeral 5.5.1, 5.5.2 y 6.1 de la Norma NTC ISO 9001:2008.			
4.4.2	Competencia, formación y toma de conciencia.			
	Se encuentra en los numerales 6.2.1 y 6.2.2 de la Norma NTC ISO 9001:2008.			
4.4.3	Comunicación, participación y consulta			
	Los trabajadores participan de manera apropiada en la identificación de peligros, valoración de riesgos y determinación de controles.			
	Existe participación apropiada en la investigación de incidentes.			
	La organización se asegura que las partes interesadas externas sean consultadas acerca de asuntos relativos a S y SO, cuando sea apropiado.			
4.4.4	Documentación			
	Se encuentra en el numeral 4.2.1 de la Norma NTC ISO 9001:2008.			
4.4.5	Control de documentos			
	Se encuentra contenido en el numeral 4.2.3 de la Norma NTC ISO 9001:2008.			
4.4.6	Control operacional			

	La organización debe determinar aquellas operaciones y actividades asociadas con los peligros identificados.			
	La organización cuenta con una matriz de peligros.			
4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias			
	La organización cuenta con un procedimiento para identificar el potencial de situaciones de emergencia.			
	Existe un plan para responder a tales situaciones de emergencia.			
4.5	VERIFICACIÓN NTC OHSAS 18001:2007			
4.5.1	Medición y seguimiento del desempeño			
	Existen medidas proactivas del desempeño con las que se haga el seguimiento del Sistema de Gestión de S y SO.			
	Existen medidas reactivas del desempeño para el seguimiento de enfermedades e incidentes.			
	<i>Los demás requisitos se encuentran contemplados en el numeral 7.6 y 8.1 de la Norma NTC ISO 9001:2008.</i>			
4.5.2	Evaluación de la conformidad			
	La organización debe evaluar la conformidad con los requisitos legales aplicables.			
4.5.3	Investigación de incidentes. No conformidades y acciones correctivas y preventivas			
	La organización determina las falencias de S y SO y otros factores que podrían ser causantes o contribuir a que ocurran accidentes.			
	Se identifica la necesidad de acción correctiva y oportunidades de mejora.			
	<i>Las acciones correctivas y preventivas se encuentran contenidas en los numerales 8.5.2 y 8.5.3 de la Norma NTC ISO 9001:2008.</i>			
4.5.4	Control de registros			
	<i>Se encuentra contemplado en el numeral 4.2.4 de la Norma NTC ISO 9001:2008.</i>			
4.5.5	Auditoría interna			
	<i>Se encuentra contenido en el numeral 8.2.2 de la Norma NTC ISO 9001:2008.</i>			
4.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN OHSAS 18001:2007			
	<i>Se encuentra contenido en el numeral 5.6 e la Norma NTC ISO 9001:2008.</i>			

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN				
ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	NC	C	OM
5.1	COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN			
	Se comunica a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.			
	Existe una política que involucre calidad, seguridad y salud ocupacional.			
	Se establecen los objetivos de la calidad, seguridad y salud ocupacional.			
	Se llevan a cabo las revisiones por la dirección.			

	Se asegurando la disponibilidad de recursos esenciales para establecer, implementar, mantener y mejorar el Sistema Integrado de Gestión.			
5.2	ENFOQUE AL CLIENTE			
	La alta dirección debe asegurarse de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente.			
5.3	POLÍTICA			
	Es adecuada al propósito de la organización y a la naturaleza y escala de los riesgos de S Y SO.			
	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, con la prevención de lesiones y de enfermedades.			
	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad, seguridad y salud ocupacional.			
	Es comunicada y entendida dentro de la organización y está disponible para todas las partes interesadas.			
	Es revisada para su continua adecuación.			
5.4	PLANIFICACIÓN			
5.4.1	Objetivos			
	La alta dirección debe asegurarse de que los objetivos de la calidad, seguridad y salud ocupacional se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización.			
	Los objetivos del Sistema de Gestión deben ser medibles y coherentes con la política integrada.			
5.4.2	Planificación del sistema de gestión.			
	La planificación del Sistema Integrado de Gestión que comprende las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 se realiza con el fin de cumplir con los objetivos de la calidad, seguridad y salud ocupacional.			
	Se mantiene la integridad del Sistema Integrado de Gestión cuando se planifican e implementan cambios en éste.			
5.5	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN			
5.5.1	Responsabilidad y autoridad			
	La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización, para facilitar una gestión eficaz.			
5.5.2	Representante de la dirección			
	Debe asegurarse que se establece, implementa y mantiene el Sistema Integrado de Gestión.			
	Debe informar a la alta dirección sobre el desempeño del Sistema Integrado de Gestión y de cualquier necesidad de mejora.			
	Se asegura de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.			
	Se asegura que las personas en el lugar de trabajo asuman la responsabilidad por aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional.			
5.5.3	Comunicación Interna			
	La alta dirección debe asegurarse de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del Sistema de Gestión Integral.			

5.6	REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN			
5.6.1	Generalidades			
	La alta dirección debe revisar el Sistema de Gestión Integral a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia.			
	La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la política y los objetivos integrados.			
	Se mantienen registros de las revisiones por la dirección.			
5.6.2	Información de entrada para la revisión			
	Incluye resultados de auditorías internas y las evaluaciones de conformidad con los requisitos legales aplicables.			
	Incluye la retroalimentación del cliente.			
	Tiene en cuenta el desempeño de los procesos y la conformidad del producto.			
	Incluye el grado en el que se han cumplido los objetivos.			
	Tiene en cuenta el desempeño de seguridad y salud ocupacional de la organización.			
	Incluye la situación de las investigaciones sobre incidentes.			
	Tiene en cuenta el estado de las acciones correctivas y preventivas.			
	Tiene en cuenta las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.			
	Tiene en cuenta los cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión Integral.			
	Tiene en cuenta las recomendaciones para la mejora.			
5.6.3	Resultados de la revisión			
	Debe contemplar la mejora de la eficacia del Sistema Integrado de Gestión que comprende las Normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.			
	Tiene en cuenta la mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.			
	Tiene en cuenta las necesidades de recursos.			

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS				
ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	NC	C	OM
6.1	PROVICIÓN DE LOS RECURSOS			
	La organización determina recursos para implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado y mejorar continuamente se eficacia.			
	Se determinan recursos para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.			
6.2	RECURSOS HUMANOS			
6.2.1	Generalidades			
	La organización debe asegurarse que el personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto y que puedan tener un impacto en S y SO sean competentes con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.			

6.2.2	Competencia, formación y toma de conciencia			
	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan la conformidad con los requisitos del producto y que afecte la seguridad y salud ocupacional del trabajador..			
	Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.			
	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.			
	Asegurarse de que el personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuye al logro de los objetivos de la calidad y de los beneficios de trabajar bajo un sistema de SYSO.			
	Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.			
6.3	INFRAESTRUCTURA			
	La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			
	La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:			
	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.			
	Equipo para los procesos (tanto hardware como software).			
	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).			
6.4	AMBIENTE DE TRABAJO			
	La organización debe determinar y gestionar el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos del producto.			

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO				
ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	NC	C	OM
7.1	PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO			
	Se determina la necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.			
	Se determinan las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.			
	Se determinan los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.			
7.2	PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE			
7.2.1	Determinación de los requisitos relacionados con el producto			
	Se determinan los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.			
	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.			
	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.			
7.2.2	Revisión de los requisitos relacionados con el producto			
	Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un producto al cliente.			
	Están definidos los requisitos del producto.			

	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.			
	Debe mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma.			
	Cuando se cambien los requisitos del producto, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y de que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.			
7.2.3	Comunicación con el cliente			
	La organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes, relativas a:			
	La información sobre el producto.			
	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.			
	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.			
7.3	DISEÑO Y DESARROLLO			
7.3.1	Planificación de diseño y desarrollo			
	La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del producto.			
	Se determinan las etapas del diseño y desarrollo.			
	Existe revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.			
	Están definidas las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.			
7.3.2	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo			
	Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto y mantenerse registros.			
	Se determinan los requisitos funcionales y de desempeño.			
	Se determinan los requisitos legales y reglamentarios aplicables.			
	Se conoce la información proveniente de diseños previos similares.			
	Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.			
	Resultados del diseño y desarrollo			
	El diseño debe cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.			
	Se proporciona información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.			
	Contiene o hace referencia a los criterios de aceptación del producto.			
	Se especifica las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.			
7.3.4	Revisión del diseño y desarrollo			
	Se evalúa la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.			
	Se identifica cualquier problema y se proponen las acciones necesarias.			
	Se mantienen registros de los resultados de las revisiones y de cualquier acción necesaria.			
7.3.5	Verificación del diseño y desarrollo			
	Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado, para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada del diseño y desarrollo.			

	Se mantienen registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria.			
7.3.6	<i>Validación del diseño y desarrollo</i>			
	Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto, cuando sea conocido.			
	Se mantienen registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria.			
7.3.7	<i>Control de los cambios del diseño y desarrollo</i>			
	Los cambios del diseño y desarrollo deben identificarse.			
	Se mantienen registros de los cambios del diseño y desarrollo.			
	Los cambios deben revisarse, verificarse y validarse, según sea apropiado, y aprobarse antes de su implementación.			
	La revisión de los cambios del diseño y desarrollo debe incluir la evaluación del efecto de los cambios en las partes constitutivas y en el producto ya entregado.			
	Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión de los cambios y de cualquier acción que sean necesaria.			
7.4	<i>COMPRAS</i>			
7.4.1	<i>Procesos de compras</i>			
	La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados.			
	La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización.			
	Se establecen los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación.			
	Se mantienen los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.			
7.4.2	<i>Información de las compras</i>			
	La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:			
	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.			
	Los requisitos para la calificación del personal.			
	Los requisitos del Sistema de Gestión.			
7.4.3	<i>Verificación de los productos comprados</i>			
	La organización debe establecer e implementar la inspección y otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.			
7.5	<i>PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO</i>			
7.5.1	<i>Control de la producción y de la prestación del servicio</i>			
	La organización debe planificar y llevar a cabo la producción y la presentación del servicio bajo condiciones controladas.			
	Existe disponibilidad de información que describa las características del producto.			
	Disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.			
	El uso del equipo apropiado.			

	Disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.			
	Implementación del seguimiento y de la medición.			
	Implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.			
7.5.2	<i>Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio</i>			
	La organización debe validar todo proceso de producción y de prestación del servicio cuando los productos resultantes no pueden verificarse mediante seguimiento o medición posteriores.			EXCLUSIÓN
	Se debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados.			
	Se establecen los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.			
	Se establece la aprobación de los equipos y la calificación del personal.			
	Se establece el uso de métodos y procedimientos específicos.			
	Se establecen los requisitos de los registros.			
	Se establece la revalidación.			
7.5.3	<i>Identificación y trazabilidad</i>			
	Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados, a través de toda la realización del producto.			
	Se debe identificar el estado del producto con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de toda la realización del producto.			
	Cuando la trazabilidad sea un requisito, la organización debe controlar la identificación única del producto y mantener registros.			
7.5.4	<i>Propiedad del cliente</i>			
	La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.			
	Si cualquier bien que sea propiedad del cliente se pierde, deteriora o de algún otro modo se considera inadecuado para su uso, la organización debe informar de ello al cliente y mantener registros.			
7.5.5	<i>Preservación del producto</i>			
	La organización debe preservar el producto durante el proceso interno y la entrega al destino previsto para mantener la conformidad con los requisitos.			
7.6	<i>CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN</i>			
	La organización debe determinar el seguimiento y la medición a realizar y los equipos de seguimiento y medición necesarios para proporcionar la evidencia de la conformidad del producto con los requisitos determinados.			
	La organización debe establecer procesos para asegurarse de que el seguimiento y medición pueden realizarse y se realizan de una manera coherente con los requisitos de seguimiento y medición.			
	Los equipos se deben calibrar o verificar, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones deben registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.			
	La organización debe evaluar y registrar la validez de los resultados de las mediciones anteriores cuando se detecte que el equipo no está conforme con los requisitos.			

	La organización debe tomar las acciones apropiadas sobre el equipo y sobre cualquier producto afectado.			
	Deben mantenerse registros de los resultados de la calibración y la verificación.			

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MAJORA				
ISO 9001:2008 Y OHSAS 18001:2007	DESCRIPCIÓN DEL NUMERAL	NC	C	OM
8.1	GENERALIDADES			
	La organización debe demostrar la conformidad con los requisitos del producto.			
	Debe asegurarse de la conformidad del Sistema Integrado de Gestión.			
	Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión.			
8.2	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN			
8.2.1	Satisfacción del cliente			
	La organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos.			
	Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.			
8.2.2	Auditoría Interna			
	La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para evaluar el Sistema Integrado de Gestión.			
	El Sistema de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de estas Normas Internacionales y con los requisitos del Sistema de Gestión.			
	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz para cumplir con la política y objetivos de la organización.			
	Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.			
	Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.			
	La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.			
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.			
	Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados.			
	La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.			
	Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.			
8.2.3	Seguimiento y medición de los procesos			
	La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión			

	Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.			
	Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.			
8.2.4	<i>Seguimiento y medición de los producto</i>			
	La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.			
	Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del producto de acuerdo con las disposiciones planificadas.			
	Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.			
	Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del producto al cliente.			
8.3	CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME			
	La organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.			
	Se debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles y las responsabilidades y autoridades para tratar el producto no conforme.			
	Se deben tomar acciones para eliminar la no conformidad detectada			
	Se debe autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente			
	Se deben tomar acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente			
	Se deben tomar acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.			
	Se deben mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.			
8.4	ANÁLISIS DE DATOS			
	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema.			
	El análisis de los datos debe proporcionar información de la satisfacción del cliente.			
	Se debe contar con información de la conformidad con los requisitos del producto.			
	Se deben conocer las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.			
	Tener información de los proveedores.			
8.5	MEJORA			
8.5.1	<i>Mejora Continua</i>			
	La organización debe mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión mediante el uso de la política y objetivos del sistema, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección.			

8.5.2	<i>Acción correctiva</i>			
	La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.			
	Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.			
	Se deben revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).			
	Se determinan las causas de las no conformidades.			
	Se evalúa la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.			
	Se determinan e implementan las acciones necesarias.			
	Se registra y comunica los resultados de las acciones tomadas.			
	Se revisa la eficacia de las acciones correctivas tomadas.			
8.5.3	<i>Acción preventiva</i>			
	Se determinan acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.			
	Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.			
	Se determinan las no conformidades potenciales y sus causas			
	Se evalúa la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades			
	Se determinan e implementan las acciones necesarias.			
	Se registran y comunican los resultados de las acciones tomadas			
	Se revisa la eficacia de las acciones preventivas tomadas.			

Anexo B. Indicadores de gestión

	INDICADORES DE GESTIÓN	CÓDIGO: SIG-FO-30-01
---	-------------------------------	----------------------

DIRECTRIZ POLÍTICA	OBJETIVOS	INDIC	FÓRMULA	META	FRECUENCIA	PROCESO
Satisfacción de nuestros clientes mediante la generación de un ambiente sano y seguro de nuestros trabajadores y partes interesadas.	Entregar los proyectos dentro de los plazos establecidos por el cliente.	Nivel de Cumplimiento Entregas a Clientes.	$\frac{\text{(Total de pedidos entregados a tiempo)}}{\text{(Total pedidos entregados)}} * 100$	≥ 95%	MENSUAL	PRODUCCIÓN
	Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación del servicio.	Nivel de Satisfacción.	$\frac{\text{(Clientes con puntuación mayor o igual a 4)}}{\text{(Total clientes atendidos)}} * 100$	≥ 95%	MENSUAL	GESTIÓN COMERCIAL
	Elevar el nivel de calidad de vida de nuestros trabajadores.	Nivel de Cumplimiento de Programas de Gestión.	$\frac{\text{(N° actividades ejecutadas)}}{\text{(N° actividades programadas)}} * 100$	≥ 85%	TRIMESTRAL	SIG

Cumpliendo los requisitos, leyes y normatividad vigente que regule el desarrollo de nuestra actividad.	Cumplir con los requisitos legales y demás requisitos adquiridos.	Nivel de Cumplimiento de Requisitos Legales.	(N° requisitos legales y otros cumplidos)/(N° requisitos legales y otros identificados) *100	100%	TRIMESTRAL	SIG
	Verificar y validar los diseños elaborados cumpliendo con los requisitos y expectativas del cliente.	Nivel de Verificación y Validación de Diseños.	(N° diseños verificados y/o validados)/(N° total de diseños) *100	≥ 95%	MENSUAL	DISEÑO
	Realizar control de calidad a los productos y/o servicios solicitados para confirmar que cumple con las especificaciones.	Nivel de Cumplimiento de los Productos y/o Servicios Solicitados.	(N° de productos y/o servicios conformes a los solicitados)/(N° total de productos y/o servicios adquiridos) *100	≥ 90%	MENSUAL	GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante la asignación de recursos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad, seguridad y salud ocupacional.	Proporcionar los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad y S&SO.	Nivel de Cumplimiento Presupuesto Asignado.	(\$ Presupuesto ejecutado)/(Presupuesto Programado) *100	≥ 80%	SEMESTRAL	GESTIÓN GERENCIAL
	Implementar el sistema de gestión de calidad y S&SO.	Nivel de Cumplimiento Implementación Sistema de	(N° actividades ejecutadas)/(N° actividades programadas)	≥ 80%	TRIMESTRAL	SIG

		Gestión.	*100			
Prevenir las lesiones y enfermedades, producto de los riesgos químicos, ergonómicos y locativos de mayor impacto u otros que puedan afectar la salud de nuestros trabajadores.	Mantener bajos los incidentes y enfermedades profesionales en la organización.	Nivel de Incidentes en la Organización.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ incidentes último periodo} - \text{N}^\circ \text{ incidentes primer periodo})}{(\text{N}^\circ \text{ incidentes primer periodo})} * 100$	1%	SEMESTRAL	SIG

Anexo C. Matriz de peligros

	MATRIZ DE PELIGROS	CÓDIGO: SIG-FO-11-01
---	---------------------------	----------------------

PROCESO	RUTINARIO (Si o No)	CLASIFICACIÓN	EFECTOS POSIBLES	MEDIDAS DE CONTROL		EVALUACIÓN DEL RIESGO							VAL. DEL RIESGO	CONTROLES DETERMINADOS						
				Fuente	Medio	Persona	N.D	N.E	NP (ND*NE)	Inter. NP	NC	NR	Inter. NR	Acceptabilidad del riesgo	N° de expuestos.	ELIMINACION	SUSTITUCION	CONTROLES DE INGENIERIA	SEÑALIZACION ADMINISTRACION	EPP
Químico y vapores	Si	(Gases)	Enfermedades Respiratorias .Intoxicaciones Gastro intestinales	no	si	si	2	3	6		25	150	II	Acceptable	3	X	Tintas eco solventes Se recomienda sistema de extracción localizada. Ventilación general forzada por extracción o inyección de aire.	Revisión y mantenimiento (predistiva, preventiva, correctiva). Educación en salud sobre la prevención y los efectos de los G/ASES Señalar los peligros asociados con el trabajo. monitoreos, exámenes médicos.	Uso de EPP Respirador con cartucho	
	Si	Físico. (Radiación UV)	Cáncer a la piel, Transtornos Oculares (cataratas, ceguera). Alteración en el sistema inmunológico	No	No	No	4	4	16		60	960	I	No aceptable.	3	X	Adecuar puestos de trabajo con colores claros X	Revisión y mantenimiento (predistiva, preventiva, correctiva). Educación en salud sobre la prevención y los efectos de los rayos UV. Señalar los peligros asociados con el trabajo. monitoreos, exámenes médicos.	Se recomienda uso de EPP (Gafas anti rayos UV, Guantes, Mangas)	

Sí	Biomecánico (Ergonómico) Lesiones osteomusculares lumbalgia, hernia discal, esguinces, luxaciones.	NO	NO	NO	2	3	6	MEDIO	10	60	III	Aceptable	4	X	Disminuir el peso de la carga	X	Higiene postural (técnicas en el levantamiento y transporte de cargas)	X
Sí	Psicosociales . (Condiciones de la tarea). Fatiga mental, stress, insatisfacción laboral. Trastornos gastrointestinales, cardiopulmonares, osteomusculares. Disminución en el rendimiento y producción	NO	NO	NO	2	3	6	MEDIO	10	60	III	Aceptable	4	X	X	X	Mejoramiento en la asignación de las tareas. Controlar la carga mental alta como: exigencias, rapidez, atención sostenida, apremio de tiempos. Establecer mecanismos de inducción que permitan el reconocimiento pertenencia e identidad del individuo con su tarea	X
Sí	Condiciones de seguridad. (Eléctrico) Quemaduras, paro cardíaco, muerte, electrocución. Incendio	NO	NO	NO	1	3	3	Bajo	25	75	III	Aceptable	4	X	X	Mantenimiento de las tomas de corrientes	Procedimientos de seguridad en uso de maquinarias y herramientas eléctricas. Mantenimiento (preventivo, correctivo). Incluir sistema eléctrico de la empresa	X

Administrativo												
Si	Si	Si	Condiciones de Seguridad. Locativo									
Biomecánico.Ergonómico.	Psicosocial. (Condiciones de trabajo)	Condiciones de Seguridad. Locativo	NO	NO	NO	2	3	6	MEDIO	25	150	II
Alteraciones posturales, fatiga, espasmos, lumbalgia, síndrome del túnel carpiano	Fatiga mental, stress, insatisfacción laboral. Trastornos gastrointestinales, cardiovascular vasculares, osteo musculares. Disminución en el rendimiento y producción laboral.	Caidas, golpes, contusiones, heridas, traumatismos, muerte.	NO	NO	NO	4	3	12	ALTO	10	120	III
ALTO	ALTO	MEDIO	Acceptable	Acceptable	Acceptable	8	8					
X	X	X										
Cambio de sillas por unas ergonómicas												
Diseño ergonómico de puestos de trabajo. Espacios de trabajo amplios y de fácil												
Mantenimiento y reparación de objetos, elementos y puestos de trabajo. Compra de PAD MOUSE con almohadilla.	Mejoramiento en la asignación de las tareas. Controlar la carga mental alta como: exigencias, rapidez, atención sostenida, apremio de tiempos. Establecer mecanismos de inducción que permitan el reconocimiento pertenencia e identidad del individuo con su tarea. Establecer espacios de socialización que favorezcan la calidad en las relaciones interpersonales.	Es necesario señalar las vías de evacuación										
X	X	X										

Si	Biomecánico. (Ergonómico.)	Alteraciones posturales, fatiga, espasmos, lumbalgia	NO	NO	NO	5	3	15	ALTO	10	150	II	Acceptable	4	X	X	Diseño ergonómico de puestos de trabajo . Espacios de trabajo amplios y de fácil	Mantenimiento y reparación de objetos, elementos y puestos de trabajo.	X
Si	Condiciones de Seguridad.	Caidas, golpes, contusiones, heridas, traumatismos.	NO	NO	NO	6	3	18	ALTO	25	450	II	Acceptable	4	X	X	Se recomienda la compra de estanterías	Señalar el peligro y demarcar las áreas de trabajo. Implementar un programa de aseo y orden	X
Si	Psicosocial (Condiciones de trabajo)	Fatiga mental, stress, insatisfacción laboral. Trastornos gastrointestinales, cardiovascular, vasculares, osteomusculares. Disminución en el rendimiento y producción laboral.	NO	NO	NO	3	2	6	MEDIO	10	60	III	Acceptable	4	X	X	X	Mejoramiento en la asignación de las tareas. Controlar la carga mental alta como: exigencias, rapidez, atención sostenida, apremio de tiempos. Establecer mecanismos de inducción que permitan el reconocimiento pertenencia e identidad del individuo con su tarea	X

	Sí	Sí	Físico. (Ruido)	Alteración en la capacidad auditiva, cefalea, irritación, disminución en la atención y la concentración.	Quemaduras, paro cardíaco, muerte, electrocución. Incendio	NO	NO	NO	NO	SI	NO	2	2	4	4	25	100	III	III	Aceptable	Aceptable	4	4	X	X	X	X	Educación en salud para la conservación Auditiva(exámenes médicos). Mantenimiento (preventivo,correctivo)de la herramienta.	Procedimientos de seguridad en uso de maquinarias y herramientas eléctricas. Mantenimiento(preventivo o,correctivo).Incluir sistema eléctrico de la empresa	X	X	X	X	Uso de EPP, orejeras, tapones
--	----	----	--------------------	--	--	----	----	----	----	----	----	---	---	---	---	----	-----	-----	-----	-----------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-------------------------------

Todos los procesos		Si	Si
Condiciones de seguridad.(Público)	Fenómenos Naturales (sismos,terremotos,inundaciones)		
Caidas,golpes cotuciones,heridas,traumatismos , muerte, privación de la libertad problemas psicológicos	Caidas,golpes cotuciones,heridas,traumatismos , muerte, alteraciones psicológicas	NO	NO
		SI	NO
		NO	NO
		4	4
		1	1
		4	4
		bajo	bajo
		60	60
		240	240
		II	II
Acceptable	Acceptable		
		16	16
		X	X
		X	X
Sistemas de alarma y de vigilancia	Se recomienda que todas las puertas se abran hacia fuera .instalar barandas para manos en la escalera.		
Procedimientos de seguridad instaurar un manual de procedimientos ante estas eventualidades. Inspecciones periódicas de los extintores.	Señalar las ruyas de evacuacion.instruir al personal en primeros auxilios , manejo de extintores, control de incendios,cottuir brigadas de emergencia, hacer manuales de procedimientos de seguridad para cada contingencia Programar simulacros de incendio y de terremotos.		
		X	X

Anexo D. Matriz de requisitos legales

ITEM	ASPECTO/PELIGRO O TEMA DE GESTIÓN	PROCESO/ ACTIVIDAD	ORIGEN	REQUISITO	ARTÍCULOS APLICABLES	OBLIGACIÓN	INCIDENCIA		VERIFICACION Y CUMPLIMIENTO	
							EMPLEADOR U ORGANIZACIÓN	TRABAJADOR	SI	NO
1	Sistema de Gestión en salud ocupacional y Seguridad Industrial	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	OSHAS	OHSAS 18001:2007	N.A	Establecer un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional (SYSO) con el fin de eliminar o minimizar los riesgos para el personal y otras partes interesadas que pueden estar a peligros S&SO asociados con sus actividades	X	X	X	
2	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Código Sustantivo del trabajo	ART (221)	Todo trabajador que sufra un accidente de trabajo está en la obligación de dar inmediatamente aviso al (empleador) o a su representante. El (empleador) no es responsable de la agravación de que se presente en las lesiones o perturbaciones, por razón de no haber dado el trabajador este aviso o haberlo demorado sin justa causa.	X	X	X	
3	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Código Sustantivo del trabajo	ART (212) Y (213)	Pago de prestación por muerte como consecuencia de accidente trabajo o enfermedad profesional.	X		X	
4	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Decreto 1295/94	ART (21) LITERAL (e)	Notificar a la entidad administradora (ARP) a la que se encuentra afiliado, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.	X	X	X	

5	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Código Sustantivo del trabajo	ART (220)	Dar aviso al juez de trabajo del lugar, o en su defecto al juez municipal, donde conste el día, la hora y el lugar del accidente, como se produjo, quienes lo presenciaron, el nombre de la víctima, el salario que devengaba el día de accidente, y la descripción de la lesión o perturbación, firmada por el profesional que asistía al trabajador dentro de los 8 días siguientes a su ocurrencia.	X	X	X	
6	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Decreto 1771/94	ART (4)	Entregar a la ARP copia del informe de accidente de trabajo para diligenciar el formulario de reembolsos por atención inicial de urgencias en caso de accidentes.	X		X	
7	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 1530/96	ART (14)	Las empresas están obligadas a reportar a las ARP a la cual se encuentran afiliadas el número y la actividad de los trabajadores en misión (de empresas temporales), que sufran accidentes de trabajo y enfermedad profesional.	X		X	
8	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 614/84	ART (24) LITERAL (d)	Notificar obligatoriamente a las autoridades competentes los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales que se presenten.	X	X	X	
9	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART 11 NUMERAL (14,15 y 16)	Investigar y analizar las causas de los accidentes e incidentes, aplicar las medidas correctivas, informar a las autoridades competentes de trabajo, mantener actualizadas las	X		X	

						estadísticas.				
10	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	ANSI - ICONTEC	ANSI Z16.1, Z16.2 Y NTC 3701	Clasificación y Análisis de Accidentes	Procedimiento para el análisis y registro de accidentes de trabajo.	X		X	
11	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 4059/96	ARTICULO (2)	Reportar, en forma simultánea, a las EPS y ARP a las cuales se encuentre afiliado el trabajador, dentro de los 2 días hábiles siguientes a su ocurrencia o diagnóstico, según se el caso, los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales que ocurran a los trabajadores, en el formato único de reporte de accidente de trabajo o enfermedad profesional.	X	X	X	
12	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. De Salud	Ley 9/79	ART (84) LITERAL (e)	Registrar y notificar accidentes de trabajo y enfermedades profesionales ocurridos en los sitios de trabajo.	X		X	
13	Accidentes mayores	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Congreso Nacional de Colombia	Ley 320/96	Convenio 174 y Recomendación 181, (80a. Conferencia General de la OIT)	Identificación de riesgos, reporte de accidentes, casi accidentes y su investigación, disposición de Lecciones Aprendidas.	X		X	
14	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Ministerio de la Protección Social	Resolución 1401 del 2007	ART(4) Numeral 1-10	Obligaciones de los aportantes: Conformación de equipo, investigación, metodología y formato, implementación de medida correctivas, proveer recursos, registro de seguimiento, indicadores y remisión a la ARP	X		X	

15	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Ministerio de la Protección Social	Resolución 1401 del 2007	ART (6)	El aportante es libre de seleccionar la metodología más viable para la empresa	X		X	
16	Accidentes	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Ministerio de la Protección Social	Resolución 1401 del 2007	ART (8)	La Investigación de accidentes e incidentes ocurridos a trabajadores no vinculados mediante contrato de trabajo , es responsabilidad de la empresa de servicios temporales como la usuaria, de la empresa beneficiaria del servicio del trabajador asociado y del contratante.	X		X	
17	Acoso Laboral	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Congreso Nacional de Colombia	Ley 1010/06	ART (9)	Medidas preventivas y correctivas del Acoso Laboral. Adopción de los requerimientos de esta ley en el Reglamento de Trabajo de la organización.	X	X		X
18	Afiliaciones SGRP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Decreto 1295/94	ART 4, 13, 16, 17, 18, 21, 91-92	Afiliar a trabajadores al SGRP y efectuar las cotizaciones, sanciones e intereses de mora por no afiliación, no pago de 2 o más periodos mensuales, inscripción no corresponda a base de cotización real, no informe cambios o traslados, hasta por 500 SMLV.	X	X	X	
19	Afiliaciones SGRP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 1772/94	ART (2, 3, 4, 7, 10, 12)	Afiliar a trabajadores al SGRP, seleccionar ARP, efectuar cotizaciones durante la vigencia de la relación laboral dentro de los 10 primeros días de mes siguiente al objeto de la cotización. El monto de las cotizaciones a cargo del empleador, no podrá ser inferior a 0.348%, ni	X		X	

						superior a 8.7% de la base de cotización. Traslado voluntario de ARP una vez cada año, informar a los trabajadores mediante comunicación la ARP a la que están afiliados y transmitir esta información por escrito a las EPS de los trabajadores.				
20	Afiliaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 806/98	ART (26, 65, 73)	Afiliar al Sistema de Seguridad Social en Salud a todas las personas nacionales o extranjeras vinculadas mediante contrato de trabajo y realizar el pago de aportes y publicar mensualmente los pagos a los trabajadores.	X		X	
21	Afiliaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 806/98	ART (45, 68)	Afiliación a la EPS, es libre y voluntaria por parte del afiliado y debe ser informada por escrito al empleador al momento de la vinculación o cuando se traslade. Realizar la afiliación a la EPS mediante el diligenciamiento del formulario.	X	X	X	
22	Afiliaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 806/98	ART (79)	Reportar dentro del mes siguiente las novedades de retiro a la EPS.	X	X	X	
23	Afiliaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Congreso Nacional de Colombia	Ley 100/93	ART (18, 22, 133, 161, 210, 271)	Afiliación obligatoria de las personas vinculadas mediante contrato de trabajo al Sistema General de Pensiones, efectuar cotizaciones durante la vigencia de la relación laboral, descontar el aporte al trabajador, informar	X	X	X	

						novedades, por omisión de pago después de 10 años de pago de servicio se asume la pensión, si se tiene la edad requerida y sanciones por incumplimientos.				
24	Afiliaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Congreso Nacional de Colombia	Ley 797/03	ART 3 Y 4	Afiliar al fondo de pensiones a trabajadores vinculados mediante contrato de trabajo y personas naturales que presten directamente servicios. Efectuar las cotizaciones (75% empleador), durante la vigencia de relación laboral y del contrato de prestación de servicios.	X	X	X	
25	Agentes nocivos	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. de Salud	Ley 9/79	ART (98)	Adoptar medidas de Higiene y Seguridad para controlar agentes nocivos y aplicar procedimientos de prevención y control.	X		X	
26	Agua	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. de Salud	Ley 9/79	ART (69, 128, 585)	El agua suministrada para el consumo humano debe ser potable.	X	X	X	
27	Agua	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min de la Protección Social y de Ambiente	Decreto 1575 del 2006	Art (10)	Es responsabilidad de los usuarios mantener en condiciones sanitarias adecuadas las instalaciones de distribución y almacenamiento de agua potable	X		X	
28	Ambiente de trabajo	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART (2)	Proveer y mantener el ambiente ocupacional en adecuadas condiciones de higiene y seguridad.	X		X	

29	Ambiente de trabajo	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. de Salud	Ley 9/79	ART (84) LIT (a)	Proporcionar y mantener un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad, establecer métodos de trabajo con el mínimo de riesgos.	X	X	X	
30	Áreas de circulación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. de Salud	Ley 9/79	ART (93, 206)	Las áreas de circulación deben estar claramente demarcadas, con amplitud suficiente y señalización adecuada. Todo espacio que pueda ofrecer peligro para las personas, deberá estar provisto de adecuada señalización.	X		X	
31	Capacitación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política de Colombia	ART (49, 53, 54)	Procurar el cuidado integral de la salud, garantizar la seguridad social, la capacitación, el adiestramiento y el descanso necesario para los trabajadores, es obligación de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran.	X		X	
32	Capacitación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 614/84	ART (24) LIT (f)	Facilitar a los trabajadores la asistencia a cursos y programas educativos para la prevención de los riesgos profesionales.	X	X	X	
33	Capacitación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART (11) NUM (20) ART (14) NUM (9)	Promover, elaborar, desarrollar y evaluar programas de inducción y entrenamiento, para la prevención de accidentes y conocimiento de los riesgos en el trabajo. Mantener actualizados los registros de cumplimiento de programas de educación y entrenamiento.	X		X	

34	Clase de riesgo	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Decreto 1295/94	ART (24)	Determinar clasificación con la clase de riesgo de la empresa con la ARP	X		X	
35	Clase de riesgo	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 1530 del 96	ART (1)	Posibilidad de clasificar cada centro de trabajo con clase de riesgo diferente.	X		X	
36	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2013/86	ART (1, 2)	Conformar el COPASO, cuando hay más de 10 trabajadores, compuesto por un número igual de representantes del empleador y de los trabajadores a 10 - 49, un representante por cada una de las partes, 50 -499 trabajadores 2 representantes, 500 -999 trabajadores 3 representantes; 1000 o más trabajadores, 4 representantes .	X		X	
37	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2013/86	ART (5, 6, 9, 14, 18)	Nombrar directamente los representantes del empleador, propiciar anualmente la elección de los representantes de los trabajadores, garantizando la libertad y oportunidad a las votaciones, pueden reelegirse. Designar el presidente y el secretario con en COPASO en pleno.	X		X	
38	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2013/86	ART (7, 8)	El COPASO se reunirá por lo menos una vez al mes en local de la empresa y durante el horario de trabajo. Con reuniones extraordinarias en caso de accidente grave o riesgo inminente y responsable del área, dentro de los 5 días siguientes de la	X		X	

						ocurrencia del hecho. El quórum para sesionar el comité estará constituido por la mitad más uno de sus miembros. Pasados 30 minutos de la hora señalada puede sesionar con los miembros presentes y las decisiones tienen plena validez.				
39	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Presidencia de la Republica	Decreto 614/84	ART (24)	Permitir constitución y funcionamiento del COPASO y auspiciar su participación en el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional correspondiente.	X	X	X	
40	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART(12,13)	Constituir y registrar el COPASO.	X		X	
41	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART 2 (d)	Crear el COPASO, realizar reuniones periódicas y dejar actas. El COPASO debe intervenir en la elaboración del reglamento de higiene y seguridad.	X	X	X	
42	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min de la protección social	Resolución 1157 de 2008		Por la cual se reglamenta la no inscripción del COPASO ante el Ministerio de Protección Social	X		X	
43	COPASO	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min de la protección social	Resolución 1157 de 2008		Deroga la resolución 1157 de 2008	X		X	
44	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(4)	Todos los edificios de establecimientos industriales, temporales o permanentes serán de construcción segura y firme para evitar riesgo de desplome.	X		X	

45	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(9)	El piso o pavimento debe ser homogéneo y liso, de material resistente, antirresbaladizo y en lo posible de fácil lavado.	X		X	
46	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(11)	Las paredes deben ser lisas, protegidas y pintadas en tonos claros, mantenidas en buen estado de conservación, reparándose tan pronto se produzcan grietas, agujeros o cualquier clase de desperfectos.	X		X	
47	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(12)	Los corredores y pasillos interiores que conduzcan a puertas de salida deben tener un ancho mínimo de 1.20m.	X		X	
48	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(12)	La distancia entre máquinas, aparatos, equipos, etc. no debe ser menor a 0,8m.	X		X	
49	Edificaciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(16)	Las puertas de salida y emergencia deben abrir hacia el exterior, provistas de cerraduras interiores de fácil operación, no deben ser giratorias. Las puertas de emergencia no deben ser de corredera, ni enrollamiento vertical.	X		X	
50	Educación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Salud	Ley 9/79	ART(84)	Realizar programas educativos sobre los riesgos para la salud y sus métodos de prevención y control.	X	X	X	
51	Electricidad	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(127)	Mantener en perfectas condiciones de funcionamiento y siempre tapadas las cajas de distribución de fusibles e interruptores. Instalar en locales especiales y	X		X	

						accesibles únicamente al personal autorizado, los tableros de distribución o que controlan fusibles para corriente alterna o tensión que exceda de 50 voltios a tierra que tengan elementos metálicos bajo tensión al descubierto. los pisos de estos locales debe ser de material aislante.				
52	Electricidad	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(131)	Usar guantes de caucho con guantelete, cubrir con protectores los alambres o aparatos que estén alrededor de la zona de trabajo para trabajos hasta con 5,000 voltios. Usar varas de línea caliente, cubrir con aislantes o con tabiques protectores los aparatos o alambres para trabajos desde 5,000 hasta 15,000 voltios. Usar varas o herramientas para trabajos en caliente, más de 15,000 voltios. no sobrepasar los límites de seguridad marcados en las herramientas de línea caliente.	x		x	
53	Electricidad	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(133)	Actuar siempre en los sistemas eléctricos como si todos los circuitos estuviesen conectados a tierra y aislar el cuerpo debidamente contra todos los conductores. Los armazones de los motores, las cajas de interruptores, los transformadores, etc., deben estar bien conectados a tierra. Las partes metálicas de los aparatos y máquinas deben tener conectada a tierra	X		X	

						una línea suficientemente gruesa para transportar las descargas eléctricas que se pueda producir.				
54	Emisión de gases por fuentes móviles	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Decreto 948/95	ART(19)	No utilizar combustibles con contenidos de sustancias contaminantes superiores a los establecidos en los estándares utilizados para los vehículos.	X		X	
55	Evaluaciones Medicas Ocupacionales y manejo de Historias Clínicas	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min Protección social	Resolución 2346 de 2007	ART (3,4,5 7,11,13,14,15,16,17,18)	Regula la práctica de exámenes de ingreso, periódico y egreso de los trabajadores bajo cualquier tipo de contratación, además describe el mecanismo de confidencialidad ante el historial clínico.	X		X	
56	Enfermedades profesionales	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART(14)	Investigación y análisis de enfermedades, determinar las causas y establecer medidas preventivas y correctivas necesarias. Mantener actualizadas las estadísticas de morbilidad y mortalidad de los trabajadores.	X		X	
57	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Dir General de Riesgos Profesionales	Circular 004/04 Unificada	A 6	Suministrar EPP sujetos a Normas de Calidad	X		X	
58	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART(11, 14)	Suministrar EPP de acuerdo con especificaciones, mantener actualizado el registro de la relación discriminada a los EPP suministrados.	X		X	
59	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(176, 177, 178)	Suministrar EPP, según la naturaleza del riesgo, de calidad. Para protección de la cabeza usar cascos para	X		X	

						expuestos a recibir golpes en la cabeza por proyecciones o posibles caídas de materiales pesados, deben ser resistentes, livianos, de material incombustible, dieléctricos, no permeables a la humedad.				
60	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART (183, 184 185, 196)	Los respiradores de caucho químico y las máscaras de depósito no deberán emplearse en lugares cerrados con ventilación deficiente o en ambientes donde el contenido de oxígeno sea inferior al 16%. Adiestrar en el uso, cuidado y limitaciones del equipo protector y procedimientos en caso de emergencia. Guardados en sitios protegidos contra el polvo y mantenerse en buenas condiciones.	X	X	X	
61	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(188)	Para trabajos en alturas usar cinturones de seguridad o arneses de seguridad, con sus cuerdas o cables de suspensión firmemente atados al cinturón o arnés de seguridad y a la estructura donde se realice el trabajo. Los cinturones o arneses de seguridad, sus cuerdas o cables de suspensión tendrán una resistencia de rotura no menor de 1,150 Kg y el ancho de los cinturones no será menor de 12 cm, con espesor de 6mm, de cuero fuerte curtido en cromo, lino, algodón tejido u otro material apropiado.	X	X	X	

62	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(189)	Las cuerdas o cables de suspensión cuando estén en servicio estarán ajustadas de manera que la distancia posible de caída libre del usuario sea reducida a un mínimo de 1 m, a menos que la línea de suspensión esté provista de algún sistema de amortiguación aprobada y que la autoridad competente considere su uso justificado.	X		X	
63	EPP	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	ANSI - ICONTEC	Resolución 2400/79	Toda la Norma	Suministrar EPP de calidad (ANSI Z.89.1- protección cabeza, Z87: facial, Z88. Respiratoria, Z-84: auditiva, Z81: manos, Z-41 y Z -195: pies, Z-86: ropa protectora; Z359.1: retráctiles, Z-394. A10.14; arnés, trabajo en altura.	X		X	
64	Escaleras	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(634)	Todas las escaleras de mano, deben estar construidas con materiales de buena calidad y deben tener resistencia necesaria, teniendo en cuenta las cargas y tensiones que deben soportar. Las piezas de madera utilizadas en la construcción de las escaleras deben ser de buena calidad, de fibra larga, estar en perfecto estado de conservación y no deben pintarse o someterse a tratamiento alguno que impida descubrir fácilmente sus defectos.		X	X	

65	Escaleras	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(639)	No utilizar escaleras en las que falte algún peldaño o lo tenga defectuoso. No utilizar escaleras que tengan uno o más peldaños sujetos con clavos, grapas u otros medios de sujeción análogos.	X	X	
66	Escaleras	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(647)	Se prohibirá el uso de escaleras portátiles a quienes sufran de vértigo.	X	X	X
67	Exámenes Ocupacionales	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Dir. Gen. Riesgos Profesionales	Circular004/04 Unificada	A3	Practicar exámenes médicos ocupacionales de ingreso, periódicos y de retiro a cargo de la empresa.	X	X	X
68	Herramientas de fuerza motriz	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(376)	Los operadores de herramientas eléctricas no deben trabajar sobre pisos húmedos o pisos metálicos y sus ropas estarán completamente secas.	X	X	X
69	Herramientas manuales	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(368)	No llevar en los bolsillos instrumentos o herramientas puntiagudas o cortantes, a menos que estén debidamente protegidos.	X	X	X
70	Herramientas manuales	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(355, 356)	Las herramientas manuales deben ser de materiales de buena calidad y apropiadas al trabajo para el cual han sido fabricadas. Suministrar herramientas adecuadas para cada tipo de trabajo, y dar entrenamiento e instrucción para su uso en forma correcta.	X	X	X
71	Iluminación	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Salud	Ley 9/79	Ley 9/79	Contar con iluminación suficiente en cantidad y calidad.	X	X	X

72	Incendio	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 2400/79	ART(220)	Contar con extintores de incendio, de tipo adecuado a los materiales usados y a la clase de riesgo. El equipo que se disponga, debe mantenerse en perfecto estado de conservación y ser revisado como mínimo una vez al año.	X		X	
73	Incendio	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Salud	Ley 9/79	ART(223)	Establecer una brigada de incendio, constituida por personal voluntario debidamente entrenado dentro de las zonas de trabajo del establecimiento.	X	X	X	
74	Inspecciones	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Salud	Ley 9/79	ART(207)	Mantener en buen estado de presentación y limpieza las instalaciones.	X	X	X	
75	Medicina del trabajo	AREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 7515/90	ART(1)	Para la prestación de servicios de Salud Ocupacional se requiere licencia del Ministerio de Salud.	X		X	
76	Pisos	SEDE/ PROCESOS PRODUCTIVOS	Min. Salud	Ley 9/79	ART(92)	Los pisos de locales de trabajo y patios deberán ser impermeables, sólidos, antideslizantes, deben mantenerse en buenas condiciones y en lo posible secos. En procesos húmedos proveer la inclinación y canalización para el completo escurrimiento de los líquidos, de ser necesario instalar plataformas o falsos pisos que permitan áreas de trabajo secas.	X		X	
77	Primeros auxilios	S&SO	Min. Trabajo y Seg. Social	Resolución 1016/89	ART(9)	Organizar e implantar un servicio oportuno y eficiente de primeros auxilios.	X		X	

	POSTERS DIGITAL LTDA.	CÓDIGO: SIG-MA-01-01
COPIA CONTROLADA	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	FECHA: 04/03/2011

1. OBJETIVO

Presentar el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional para la empresa POSTERS DIGITAL LTDA., implementado de acuerdo con los requisitos presentados en la Norma NTC – ISO 9001: 2008 y NTC-OSHAS 18001:2007, con el fin de facilitar el conocimiento y comunicación del mismo a sus cliente, tanto internos como externos y partes interesadas.

2. ALCANCE

El alcance del Sistema Integrado de Gestión tiene como propósito fundamental propiciar un ambiente seguro para todos sus empleados en el desarrollo de sus actividades y asegurar la calidad en el diseño, fabricación, comercialización de imágenes gráficas y comunicación publicitaria.

El Sistema Integrado de Gestión de POSTERS DIGITAL LTDA, excluye el requisito 7.5.2 de la norma NTC ISO 9001:2008 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO, debido a que la organización verifica todos los productos y/o servicios antes de la entrega final al cliente.

3. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.

3.1 Autoridad:

La autoridad por la aprobación de este manual de funciones reposa sobre la Junta Directiva y el Gerente General.


La gerencia general de Posters Digital Ltda. delegó al coordinador HSEQ como representante de la Gerencia.

3.2 Responsable:

El gerente general y el coordinador HSEQ son los encargados de realizar cualquier actualización que requiera este manual.

El Coordinador HSEQ debe cumplir con las siguientes actividades, además de las enunciadas en el manual de funciones de Posters Digital:

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado.
- Informar a la gerencia sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad, de seguridad y salud ocupacional y de cualquier necesidad de mejora.

	POSTERS DIGITAL LTDA.	CÓDIGO: SIG-MA-01-01
COPIA CONTROLADA	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	FECHA: 04/03/2011

- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

Es responsabilidad de cada uno de los miembros de la organización cumplir dichas normas y parámetros expuestos en el presente manual de Gestión Integral.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Instructivo para la elaboración de documentos SIG-IT-01-01
- Norma Internacional ISO 9001:2008.
- Norma Internacional ISO 9000:2005.
- Norma internacional OHSAS 18001:2007.
- Procedimiento para el control de documentos y registros. SIG-PR-01-01.
- Procedimiento de auditorías internas. SIG-PR-02-01.
- Procedimiento para la aplicación de acciones correctivas. SIG-PR-03-01
- Procedimiento de aplicación de acciones preventivas. SIG-PR-04-01
- Procedimiento para el producto no conforme. SIG-PR-05-02
- Procedimiento para la identificación de peligros, valoración, y control de riesgos. SIG-PR-05-01.
- Procedimiento para la identificación, acceso y evaluación del cumplimiento de los requisitos legales y otros. SIG-PR-06-01
- Procedimiento de comunicación, participación y consulta. SIG-PR-08-01
- Programa de salud ocupacional. SIG-PSO-01-01
- Programa plan de emergencias. SIG-IT-04-01
- Procedimiento de seguimiento y medición del sistema integrado de gestión.
- Procedimiento de investigación de accidentes. SIG-PR-07-01

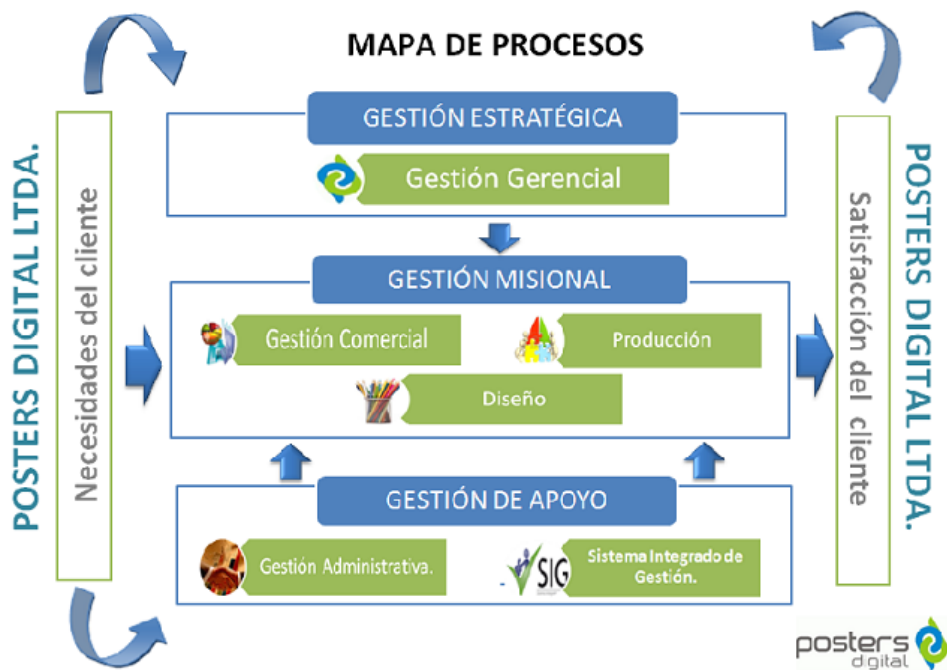
	POSTERS DIGITAL LTDA.	CÓDIGO: SIG-MA-01-01
COPIA CONTROLADA	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	FECHA: 04/03/2011

- Reglamento interno de trabajo. SIG-RIT-01-01

5. POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

POSTERS DIGITAL LTDA., es una empresa dedicada a la prestación de servicios publicitarios enfocados en la imagen gráfica. Nuestra Política Integral de Gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros clientes mediante la generación de un ambiente sano y seguro de nuestros trabajadores y partes interesadas, cumpliendo los requisitos, leyes y normatividad vigente que regulen el desarrollo de nuestra actividad. Es por esto que **POSTERS DIGITAL LTDA.**, se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante la asignación de recursos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad y Salud ocupacional, así mismo a prevenir las lesiones y enfermedades, producto de los riesgos Químicos, Ergonómicos y Locativos de mayor impacto u otros que puedan afectar la salud de nuestros trabajadores.

6. MAPA DE PROCESOS



	POSTERS DIGITAL LTDA.	CÓDIGO: SIG-MA-01-01
COPIA CONTROLADA	MANUAL INTEGRADO DE CALIDAD, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	FECHA: 04/03/2011

7. Caracterización de los procesos

	CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS	CÓDIGO: SIG-FO-10-01
---	--	----------------------

NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN ESTRATÉGICA					
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Formular, diseñar y determinar las políticas, orientaciones estratégicas, planes, programas y proyectos en la organización orientados hacia una gestión por resultados.					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN GERENCIAL	RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerencia General			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Definir las políticas y lineamientos necesarios para dirigir a la empresa hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión			
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS	REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE			
Aplicables a seguridad y salud ocupacional. Decreto 0264, Diciembre 27 de 2007	ISO 9001:2008: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1. OHSAS 18001:2007: 4.2, 4.4.1, 4.4.3, 4.6		N.A			
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología (Excel, Internet), Equipos de Oficina, Equipos de cómputo. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo, Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura. Recursos Financieros.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión Manual Integrado de gestión de la Empresa Formato de Reuniones Procedimiento de la Revisión por la Dirección			
INDICADORES DE PROCESO						
Ver tabla de indicadores						
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos	Información general de la empresa	P	Realizar planeación estratégica de la organización	Gerente General	Misión, visión, Políticas, Objetivos y Metas	Todos los procesos
Gestión General	Adjudicación del contrato y/o licitación.	P-H	Planear y ejecutar reuniones para informar los nuevos contratos	Gerente General Director administrativo	Actas de Asistencia y Compromiso.	Todos los procesos

Gestión Comercial Gestión de Operaciones	Decisiones tomadas por las gerencias.		adquiridos. Controlar actas de reunión.			
Sistema integrado de gestión	Programas de gestión	P-H	Asignar recursos necesarios para el desarrollo en la empresa del sistema integrado de gestión.	Gerente General	Presupuesto	Todos los procesos
Requisitos del mercado	Idea de negocio	H	Desarrollar estrategias de mercadeo para la consolidación de clientes reales y potenciales.	Diseñador. Gerente General Gerente Comercial Gerente de operaciones.	Productos y/o servicios	Diseño. Gestión General Gestión Comercial Gestión de operaciones.
Entidades Públicas y Privadas. Procesos Licitatorios.	Pliegos	H	Realizar y elaborar licitaciones, propuestas y/o proyectos.	Gerente General	Contrato y/o licitación.	Todos los procesos
Todos los procesos	Resultado de auditorías	H	Ejecutar reuniones para la revisión por la dirección.	Gerente General	Informe de la revisión por la dirección.	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestión.	Tabla de indicadores de gestión	V	Asegurar que se cumplan las directrices planteadas en el Política integrada.	Gerente General	Plan de acción para cumplimiento de metas.	Todos los procesos
Sistema Integrado de Gestión y Gerencia general.	Formatos revisados y aprobados.	A	Implementar nuevos formatos para facilitar el flujo de la información.	Gerente General	Formatos diligenciados.	Todos los procesos

NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN MISIONAL					
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Proporcionar una mejor atención a los clientes en la prestación del producto y/o servicio, atendiendo sus requerimientos y realizando una entrega oportuna, obteniendo la plena satisfacción de los mismos.					
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN COMERCIAL	RESPONSABLE DEL PROCESO	Gerencia Comercial			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Incrementar y afianzar la relación con sus clientes, así como también facilitar los medios posibles para la mejor atención y respuesta inmediata en la prestación del servicio, mediante la realización de planes de mercadeo y estrategias de venta.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión			
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE		
Ley 80 de 1993. Decreto 0264, Diciembre 27 de 2007.		ISO 9001:2008: 7.2.1, 7.2.3, 8.2.1 OHSAS 18001:2007: 4.3.2.		N.A		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología (Excel, Internet), Equipos de Oficina, Equipos de cómputo. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo, Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura. Recursos Financieros.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	Manual integrado de gestión de la Empresa Portafolio de Servicios Ordenes de Trabajo			
INDICADORES DE PROCESO						
Ver tabla de indicadores						
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Gestión Comercial	Resultados de las actividades semanales.	P	Programar reuniones con su equipo de trabajo.	Gerente Comercial	Planes y propuesta de mejora.	Ejecutivos de cuenta

Requisitos del mercado	Idea de negocio	H	Desarrollar estrategias de mercadeo para la consolidación de clientes reales y potenciales.	Diseñador. Gerente General Gerente Comercial Gerente de operaciones	Productos y/o servicios	Diseño. Gestión Gerencial Gestión Comercial Producción
Entidades Gubernamentales.	Legislación del sector	H	Mantener actualizada la empresa sobre las nuevas modificaciones a reglamentos, normas, leyes y demás disposiciones gubernamentales.	Gerente Comercial	Normas, decretos y demás documentos de este carácter actualizados.	Todos los procesos
Ejecutivos de Cuentas.	Resultados de indicadores	V	Evaluar el cumplimiento del indicador de gestión elaborado para el proceso.	Gerente Comercial	Metas para el personal de ventas.	Gerencia General Gerencia Comercial
Clientes	Requerimientos del cliente	V	Dirigir y supervisar la elaboración y ejecución de planes y programas, para satisfacer la demanda	Gerente General Gerente Comercial	Planes y programas para satisfacer la demanda	Ejecutivos de cuentas
Ejecutivos de Cuentas.	Remisiones y ordenes de trabajo	A	Implementar seguimiento Post-venta a los clientes de la empresa.	Gerente Comercial	Cliente satisfecho	Clientes

NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN MISIONAL					
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Proporcionar una mejor atención a los clientes en la prestación del producto y/o servicio, atendiendo sus requerimientos y realizando una entrega oportuna, obteniendo la plena satisfacción de los mismos.					
NOMBRE DEL PROCESO:	PRODUCCIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Jefe de Producción			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Planificar, elaborar y monitorear la programación de la producción, con el ánimo de cumplir con las expectativas y requerimientos de los clientes.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión			
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE		
Decreto 0264, Diciembre 27 de 2007 Aplicables en seguridad y salud ocupacional.		ISO 9001:2008: 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.4, 8.3 OHSAS 18001:2007: 4.4.6.		Tiempos de Entrega Productos de Calidad		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología (Excel, Internet), Equipos de Oficina, Equipos de cómputo, herramientas, suministros e insumos. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura, ruido.	DOCUMENTOS RELACIONADOS		Orden de trabajo. Planificación de la realización del producto. Procedimiento de quejas y reclamos. Clientes externos		
INDICADORES DE PROCESO						
Ver tabla de indicadores						
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Gestión Comercial	Orden de trabajo Control de tiempos de impresión y taller.	P-H	Programar la producción (impresión y taller) y asignar responsabilidades al personal.	Director de Producción	Orden de trabajo.	Producción
Producción	Solicitud de suministros	H	Hacer pedidos de materiales	Director Administrativo	Orden de suministro	Administración
Gestión Comercial. Clientes	Orden de Trabajo	V	Recibir órdenes de trabajo y verificar con el cliente las especificaciones del pedido.	Director de Producción	Orden de trabajo verificada	Producción
Producción	Orden de trabajo verificada	V	Revisar existencias de stock	Director de Producción	Solicitud de suministros	Producción

Producción	Productos y/o Servicios	V	Recibir y controlar la calidad y tiempos de entrega de los pedidos elaborados	Director de Producción	Aprobación del producto	Caja Coordinador HSEQ
Producción Clientes	Formato de Reporte de daños de trabajo, quejas y reclamos	V	Controlar la calidad del producto y/o servicio prestado	Director de Producción Personal de Instalación	Formato de Reporte de daños de trabajo diligenciado.	Director de Producción Coordinador HSEQ
Producción	Información y datos actualizados.	A	Definir e implementar acciones de mejora para el uso eficiente de los recursos	Director de Producción	Acciones de mejora implementadas	Producción

NOMBRE DEL MACROPROCESO :	GESTIÓN DE APOYO					
OBJETIVO DEL MACROPROCESO :	Desarrollar los aspectos administrativos para atender oportunamente los requerimientos de recursos (bienes y/o servicios) para cumplir con la misión organizacional.					
NOMBRE DEL PROCESO:	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	RESPONSABLE DEL PROCESO:	Administrador			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Asegurar que el proceso administrativo y las compras que realiza la empresa, se ajustan a los requerimientos internos del Sistema Integrado de Gestión, para cumplir con los requisitos establecidos por el cliente.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión			
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE		
Código sustantivo del trabajo. Ley 100 Aplicables a la seguridad y salud ocupacional.		ISO 9001:2008: 6.2, 6.4, 7.4 OHSAS 18001:2007 4.4.2		N.A		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología (Excel, Internet), Equipos de Oficina, Equipos de cómputo. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Recursos Financieros Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo, Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	Manual de funciones. Hojas de Vida Contratos de Trabajo Reglamento Interno de Trabajo Manual integrado de gestión de la Empresa Información de Proveedores Cheques Ordenes de Compra Ordenes de Pago Procedimiento de quejas y reclamos. Clientes Internos Estados Financieros			
INDICADORES DE PROCESO						
Ver tabla de indicadores						
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Todos los procesos	Hojas de vida. Manual de funciones.	P-H	Seleccionar el talento humano de acuerdo a la competencia establecida.	Director administrativo	Hoja de vida seleccionada	Gestión administrativa.
Gestión administrativa Persona seleccionada	Hoja de vida Seleccionada. Programa de capacitación y entrenamiento	H	Contratar y realizar inducciones al personal seleccionado.	Director administrativo	Contrato firmado y registro de asistencia	Gerencia General. Sistema integrado de gestión.

Gestión administrativa Producción	Orden de suministro y servicios externos	H	Buscar proveedores de suministros y Servicios externos	Director administrativo	Listado de proveedores de suministros y servicios externos	Gestión administrativa.
Gestión administrativa	Información contable.	H	Administrar recursos financieros, costos de personal e inversiones.	Gerente General Director administrativo	Orden de pago a proveedores. Recaudo de cartera. Reporte de caja.	Gestión administrativa.
Gerencia General. Producción. Gerencia Comercial.	Contrato y/o licitación.	H	Tramitar documentación para licitaciones, propuestas y/o proyectos.	Director administrativo	Documentación.	Gerencia General Gerencia de Operaciones Gerencia Comercial
Director administrativo	Listado de proveedores de suministros y servicios externos	V	Realizar y verificar orden de compra a proveedores y contratar servicios externos	Director Administrativo.	Orden pago de proveedores de suministros y Servicios externos.	Proveedores.
Contabilidad y Caja.	Factura orden de pago a proveedores. Factura de ventas	V	Controlar el vencimiento de facturas y órdenes sin facturar.	Director administrativo Contabilidad	Informe retraso de facturación.	Gestión administrativa.
Gerencia General Gerencia de operaciones Gerencia Comercial	Reglamento Interno de Trabajo. Tarjeta Reloj.	V	Controlar la entrada y salida del personal. Atender quejas y reclamos	Director administrativo	Tarjeta Reloj diligenciada. Informe de quejas y reclamos	Gerencia General Gestión administrativa.
Producción	Solicitud de Compra	V	Atender y verificar solicitud de compra	Director administrativo	Orden de suministro y Servicios externos	Administración Compras
Gestión administrativa	Resultados evaluación de indicadores	A	Establecer acciones de mejora	Director administrativo	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Sistema Integrado de Gestión

NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN ESTRATÉGICA					
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Formular, diseñar y determinar las políticas, orientaciones estratégicas, planes, programas y proyectos en la organización orientados hacia una gestión por resultados.					
NOMBRE DEL PROCESO	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	RESPONSABLE DEL PROCESO	Practicantes SIG Coordinador HSE			
OBJETIVO DEL PROCESO:	Lograr la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión para garantizar la satisfacción del cliente.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión			
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE		
Ley 9 De 1999 Resolución 1016 de 1989. Aplicables a la seguridad y salud ocupacional.		ISO 9001:2008: 4.2.1, 4.2.2, 6.3, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 OHSAS 18001:2007: 4.3.3, 4.4.4, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.5		N.A		
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Información de los Procesos. Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología (Excel, Internet), Equipos de Oficina, Equipos de cómputo, herramientas, suministros e insumos. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo, Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura, ruido.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	Procedimientos exigidos en las normas internacionales ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 y los requeridos por la empresa.			
INDICADORES DE PROCESO						
Ver tabla de indicadores						
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Entidades Gubernamentales	Legislación y demás leyes concernientes al Sistema Integrado de Gestión	P	Identificar los requisitos legales correspondientes al SIG	Coordinador HSEQ	Requisitos legales aplicables a la empresa	Todos los procesos

Direccionamiento Estratégico	Plan Estratégico Lineamientos y directrices para la evaluación de la Gestión.	P	Definir y/o diseñar y aplicar los instrumentos y mecanismos para realizar el seguimiento y medición de la gestión de los procesos y del servicio prestado.	Gerencia General. Sistema Integrado de Gestión.	Instrumentos y mecanismos para el seguimiento a los procesos y a la gestión definidos y diseñados	Todos los procesos
Todos los procesos	Planes de Gestión	H	Capacitar y sensibilizar al personal en Calidad y Salud Ocupacional.	SIG Coordinador HSEQ	Personal sensibilizado.	Todos los procesos
Todos los procesos	Política y objetivos de calidad, resultados de auditorías, retroalimentación del cliente, desempeño de Procesos y Conformidad del producto, Informe de estado de las Acciones correctivas y preventivas implementadas, Cambios que afectan al SIG, Recomendaciones para la mejora, Informes de Resultados de la Gestión, Planes de Mejoramiento, Mapas de riesgos, Informes de seguimiento de las revisiones por la Dirección anteriores.	H	Revisión de los planes de mejora por parte de la gerencia	Coordinador de HSEQ	Informes de Revisión por la gerencia.	Todos los procesos
Todos los procesos	Instrumentos y mecanismos para el seguimiento a los procesos y a la gestión. Información del desempeño de los procesos	H	Programar y desarrollar auditorías internas.	Audidores Internos	Plan de Auditorías Internas del SIG Informes de Auditorías Planes de Mejoramiento	Todos los procesos
Auditor Interno.	Informes de Auditorías Informes de Revisión por la Dirección Información y datos analizados	V-A	Definir e implementar acciones de mejora y realizar seguimiento	Responsables de los procesos	Acciones de mejora implementadas	Todos los procesos

NOMBRE DEL MACROPROCESO	GESTIÓN MISIONAL				
OBJETIVO DEL MACROPROCESO	Proporcionar una mejor atención a los clientes en la prestación del producto y/o servicio, atendiendo sus requerimientos y realizando una entrega oportuna, obteniendo la plena satisfacción de los mismos.				
NOMBRE DEL PROCESO	GESTIÓN DISEÑO	RESPONSABLE DEL PROCESO	Aux. Diseño y Renderizado Aux. Gráfico		
OBJETIVO DEL PROCESO:	Proporcionar soluciones innovadoras en diseño, satisfaciendo los requerimientos y/o necesidades de los clientes.	ALCANCE:	Aplica a todo el Sistema Integrado de Gestión		
REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS		REQUISITOS POR CUMPLIR DE LA NORMA TÉCNICA DE CALIDAD VIGENTE		REQUISITOS DEL CLIENTE	
Decreto 0264, Diciembre 27 de 2007 Aplicables a la seguridad y salud ocupacional.		ISO 9001:2008: 7.3		Tiempos de Entrega Calidad en el Diseño	
RECURSOS REQUERIDOS PARA EL PROCESO:	Recursos Físicos: Instalaciones, Tecnología, Equipos de Oficina, Equipos de cómputo. Recursos Humanos: Talento humano especializado. Ambiente de Trabajo: Espacios de trabajo, Condiciones favorables de iluminación, ventilación, temperatura. Especificaciones del Diseño	DOCUMENTOS RELACIONADOS	Manual de Medidas para Señalización		
INDICADORES DE PROCESO					
Ver tabla de indicadores					
PROCESO PROVEEDOR	INSUMO (ENTRADA)	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	PRODUCTO (SALIDA)	PROCESO CLIENTE
Clientes	Requerimientos del cliente	P Atender y visitar a los clientes	Diseñador	Gestión de ventas	Diseño Ejecutivas de ventas
Clientes	Requerimientos del cliente	P Planificar y controlar los diseños.	Diseñador	Diseños planificados	Clientes
Clientes	Requerimientos del cliente	H Realizar y revisar bosquejos del Diseño determinado los elementos de entrada relacionados con los requisitos del producto.	Diseñador	Bosquejo de Diseños Cotización del Diseño	Clientes
Diseño	Bosquejo de Diseños	H Realizar propuestas del Diseño	Diseñador	Propuestas de Diseño	Clientes
Clientes	Propuestas de Diseño	V Verificación del Diseño	Diseñador	Diseño Verificado	Clientes
Clientes	Diseño Verificado (No se lleva registro)	V Validar el diseño de acuerdo a las especificaciones del cliente	Diseñador	Diseño	Clientes
Clientes	Control de cambios del diseño.	A Implementar los cambios identificados en la realización del diseño.	Diseñador	Diseño Final	Clientes
Sistema Integrado de Gestión	Resultados de los indicadores	A Implementar acciones de mejora para obtener mejores resultados en el indicador del proceso.	Diseñador y coordinador HSEQ	Acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Sistema Integrado de Gestión

Anexo F. Programa de capacitación y/o entrenamiento

	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO	CÓDIGO: SIG-FO-09-01
---	---	-----------------------------

MES	TEMA	FECHA	OBJETIVO	RESPONSABLE	INTENSIDAD HORARIA
Enero	Introducción al Sistema Integrado de Gestión, comprendido por las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007.	19/01/2011	Informar a la Junta Directiva de la empresa sobre la importancia y beneficios de implementar un SIG en la organización.	Practicantes SIG	30 minutos
Enero	Presentación del Diagnóstico Inicial en POSTERS DIGITAL LTDA.	19/01/2011	Presentar los resultados encontrados a partir del Diagnóstico Inicial, dando a conocer las fortalezas y debilidades que la empresa presenta en cuanto a los requerimientos exigidos por la norma.	Practicantes SIG	1 hora
Marzo	Presentación del Plan Estratégico de la Organización a la Junta Directiva de POSTERS DIGITAL LTDA.	29/03/2011	Presentar a la Junta Directiva de la empresa el Plan Estratégico comprendido por el Organigrama, Misión, Visión, Objetivos Organizacionales, Valores Corporativos, Mapa de Procesos, Política y Objetivos del SIG.	Practicantes SIG	15 minutos

Abril	Introducción al Sistema Integrado de Gestión, comprendido por las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 a los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA.	05/04/2011	Informar a los empleados de la empresa sobre la importancia, beneficios y cambios de implementar un SIG en la empresa.	Practicantes SIG	15 minutos
Abril	Presentación del Plan Estratégico a todos los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA.	05/04/2011	Presentar a los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA el Plan Estratégico de la Organización, evaluando de la misma forma el aprendizaje y comprensión del mismo.	Practicantes SIG	30 minutos
Abril	Plan de Emergencias.	26/04/2011	Dar a conocer a todo el personal el plan de emergencia y presentar los integrantes de las distintas brigadas con las que cuenta la empresa.	Coordinador HSEQ	1 hora
Mayo	Capacitación en Calidad.	02/05/2011	Informar a los empleados en temas relacionados en Calidad.	Practicantes SIG	30 minutos
Mayo	Programa de Salud Ocupacional (Misión, Visión, Política SO).	02/05/2011	Sociabilizar el Programa de S.O de la empresa.	Coordinador HSEQ	1 hora

Mayo	Panorama de Riesgos.	16/05/2011	Dar a conocer a todo el personal el Panorama de Riesgos.	Coordinador HSEQ	1 hora
Mayo	Divulgación del Manual de Funciones.	18/05/2011	Informar a cada uno de los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA, las funciones que debe desempeñar de acuerdo a su puesto de trabajo.	Practicantes SIG	1 hora
Mayo	Capacitación Uso de formatos.	20/05/2011	Informar a los Líderes de cada proceso sobre los formatos que deben diligenciar para el mantenimiento del SIG.	Practicantes SIG	30 minutos
Mayo	Investigación de Accidentes.	23/05/2011	Capacitar al personal que hacen parte del COPASO.	Coordinador HSEQ	1 hora
Abril	Capacitación COPASO.	29/04/2011	Capacitar al personal que hace parte del COPASO (obligaciones de los miembros).	Coordinador HSEQ	1 hora
Mayo	Programa de Orden, Aseo y Sistema de almacenamiento.	13/05/2011	Culturizar a todo el personal de Posters Digital sobre el manejo y disposición final de residuos.	Coordinador HSEQ	1 hora

Mayo	Programa de EPP.	20/05/2011	Capacitar al personal de taller y producción en el uso y cuidados de los EPP.	Coordinador HSEQ	1 hora
Mayo	Identificación de condiciones sub estándar (condición peligrosa actos inseguros).	27/05/2011	Capacitar a todo el personal de Posters Digital. En la identificación de condiciones sub estándar.	Coordinador HSEQ	1 hora

Elaborado por: Stephany Cañas Afanador.
Lorents Alejandra Díaz Murcia.

Aprobado por: José Ferneit Quijano H.
Gerente General

Anexo G. Socializaciones de SIG

Capacitación 1.



POSTERS DIGITAL LTDA Y EL SIG.

Lorents Alejandra Días M.
Stephany Cañas A.
Estudiantes X Nivel
Ingeniería Industrial.

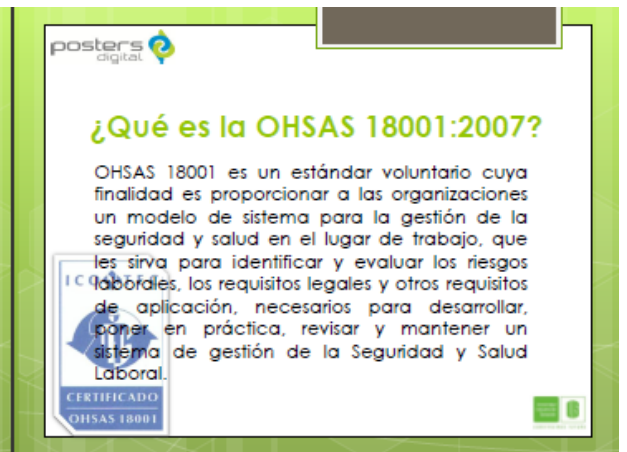
Agenda

- Qué es la NTC ISO 9001:2008.
- Qué es la NTC OHSAS 18001:2007.
- Misión.
- Visión.
- Valores Corporativos.
- Mapa de Procesos.
- Política del SIG.
- Objetivos del SIG.



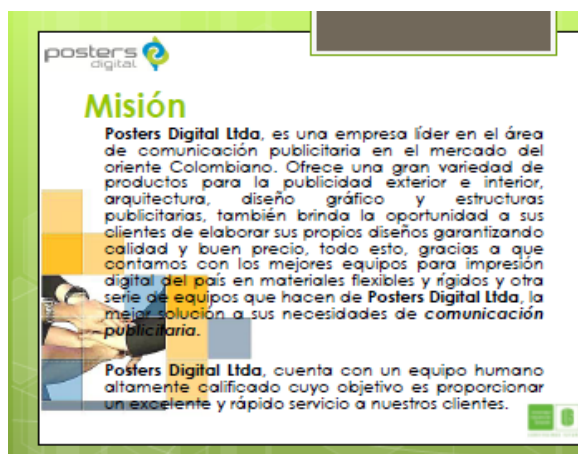
¿Qué es la NTC ISO 9001:2008?

La ISO 9001 es una norma internacional que se aplica a los sistemas de gestión de calidad (SGC) y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.



¿Qué es la OHSAS 18001:2007?

OHSAS 18001 es un estándar voluntario cuya finalidad es proporcionar a las organizaciones un modelo de sistema para la gestión de la seguridad y salud en el lugar de trabajo, que les sirva para identificar y evaluar los riesgos laborales, los requisitos legales y otros requisitos de aplicación, necesarios para desarrollar, poner en práctica, revisar y mantener un sistema de gestión de la Seguridad y Salud Laboral.



Misión

Posters Digital Ltda., es una empresa líder en el área de comunicación publicitaria en el mercado del oriente Colombiano. Ofrece una gran variedad de productos para la publicidad exterior e interior, arquitectura, diseño gráfico y estructuras publicitarias, también brinda la oportunidad a sus clientes de elaborar sus propios diseños garantizando calidad y buen precio, todo esto, gracias a que contamos con los mejores equipos para impresión digital del país en materiales flexibles y rígidos y otra serie de equipos que hacen de **Posters Digital Ltda.**, la mejor solución a sus necesidades de **comunicación publicitaria.**

Posters Digital Ltda., cuenta con un equipo humano altamente calificado cuyo objetivo es proporcionar un excelente y rápido servicio a nuestros clientes.



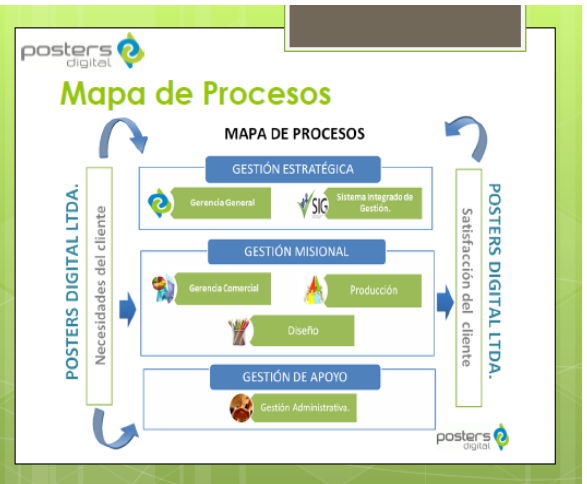
Visión

En el 2015, **POSTERS DIGITAL LTDA.**, se consolidará como una empresa líder a en el Oriente Colombiano con reconocimiento nacional, donde la eficiencia en el proceso productivo, la tecnología y la calidad de servicio se conjuguen para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Nuestra empresa estará a la vanguardia de las innovaciones y desarrollo de nuevos productos y servicios complementarios; contaremos con un equipo humano calificado que garantice la efectividad de los productos y servicios ofrecidos. Ampliaremos nuestra cobertura para llegar fácilmente a los clientes ubicando nuestros productos a nivel Nacional e Internacional, iniciando por Centro América y el Caribe, de esta forma nuestra imagen corporativa será reconocida fácilmente por el público y nos convertiremos en la primera opción cuando se piense en servicios de publicidad e impresión gráfica.

posters digital

Valores Corporativos

- **Responsabilidad**, refiriéndonos a la obligación moral de realizar cada día el mejor esfuerzo para conseguir nuestros objetivos empresariales.
- Trabajamos con **integridad**, asumiendo las consecuencias del desarrollo de nuestras actividades cuidando su impacto en la sociedad y en la organización.
- Tenemos **credibilidad**, ya que somos una empresa que orienta su gestión en el respeto de los derechos nuestros clientes y colaboradores.
- **Rechazamos la corrupción**, ya que la gestión se maneja de manera clara y transparente, demostrando compromiso con la verdad.
- **Aprendizaje en equipo**, ya que se cuenta con espacios organizacionales para crearlo y generarlo.
- Conocemos la razón de ser de nuestra empresa, por esta razón se concentran esfuerzos para lograr la **satisfacción de nuestros clientes** tanto internos como externos.



posters digital

Política del SIG

POSTERS DIGITAL LTDA. es una empresa dedicada a la prestación de servicios publicitarios enfocados en la imagen gráfica. Nuestra Política Integral de Gestión, se fundamenta en la satisfacción de nuestros clientes mediante la generación de un ambiente sano y seguro de nuestros trabajadores y partes interesadas, cumpliendo los requisitos, leyes y normatividad vigente que regulen el desarrollo de nuestra actividad. Es por esto que **POSTERS DIGITAL LTDA.** se compromete a mejorar continuamente la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, mediante la asignación de recursos para el desarrollo del sistema de gestión de calidad y Salud ocupacional, así mismo a prevenir las lesiones y enfermedades, producto de los riesgos Químicos, Ergonómicos y Locativos de mayor impacto u otros que puedan afectar la salud de nuestros trabajadores.

posters digital

Objetivos del SIG

- Entregar los proyectos dentro de los **plazos** establecidos por el cliente.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mediante la prestación del servicio.
- Elevar el nivel de calidad de vida de nuestros trabajadores.
- Cumplir con los requisitos legales y demás requisitos adquiridos.
- Proporcionar los recursos necesarios para el sistema de gestión de calidad y salud ocupacional.
- Mantener bajos los incidentes y enfermedades profesionales en la organización.

Capacitación 2

posters digital

INDUCCIÓN EN LOS SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

STEPHANY CAÑAS AFANADOR
LORENT'S ALEJANDRA DÍAZ MURCIA

posters digital

¿Qué es calidad?

La calidad es ...



- Excelente servicio al cliente.
- Precio
- Marca
- Puntualidad en la entrega.
- Un producto o servicio que satisfice al cliente.
- Un producto que funciona tal y como nosotros queremos.



¿La calidad nos cuesta?



La calidad **NO** nos cuesta ...



- Auditorias
- Mantenimiento preventivo.
- Educación
- Vigilancia de los proveedores



La NO calidad si nos cuesta

¿Cómo conseguimos trabajar con calidad?

- Compromiso de la Gerencia.
- Trabajadores enterados del plan estratégico.
- Satisfacer al cliente.
- Documentación de los procesos.
- Mejora continua.



¿Qué es salud ocupacional?



OHSAS 18001



- Un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo (SGSST) fomenta los entornos de trabajo seguros y saludables al ofrecer un marco que permite a la organización identificar y controlar coherentemente sus riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes, apoyar el cumplimiento de las leyes y mejorar el rendimiento en general.
- **SALUD OCUPACIONAL** es una ciencia que busca proteger y mejorar la salud física, mental, social y espiritual de los trabajadores en sus puestos de trabajo, repercutiendo positivamente en la empresa.



OBJETIVOS DE LA SALUD OCUPACIONAL



- Propender por el mejoramiento y conservación de las condiciones de vida y salud de los trabajadores.
- Prevenir todo daño para la salud que pueda ser causado por las condiciones de trabajo.
- Proteger a la persona contra los riesgos profesionales relacionados con los agentes físicos, químicos, biológicos, psicosociales, mecánicos, eléctricos y otros derivados de la organización laboral que pueden afectar la salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.

HIGIENE INDUSTRIAL



Actividades dirigidas a identificar, evaluar y controlar oportunamente los riesgos que pueden afectar la salud de los trabajadores (EP).

- Identificamos los factores de Riesgo
- Definición, diseño e implementación de correctivos
- Verificación ambiental de los niveles y concentración de los riesgos
- Mantenimiento periódico de los sistemas de control implementados
- Reinserción a personal luego de incapacidad por enfermedad profesional.



SEGURIDAD INDUSTRIAL

Desarrollo de actividades que identifican y controlan los factores que producen accidentes con daño personal o con pérdidas económicas.

- Investigación de accidentes
- Inspecciones de seguridad
- Preparación y respuesta para emergencias (PEPP)
- Programa mantenimiento de equipos y maquinaria
- Protección de maquinaria
- Normas, Reglamentos y procedimientos
- Reinserción a personal luego de incapacidad por lesión laboral o por lesión que haya tenido consecuencias a la salud e integridad.



SEGURIDAD INDUSTRIAL

- Promoción, protección, recuperación y rehabilitación de la salud de los trabajadores, así como la correcta ubicación del trabajador en una ocupación adaptada a su condición fisiológica y psicológica
- Examen de Ingreso, periódico y retiro
- Vigilancia Epidemiológica
- Vacunación



CLASIFICACION DE RIESGOS PROFESIONALES

- Accidentes de trabajo
- Enfermedad profesional
- Fatiga
- Insatisfacción
- Envejecimiento prematuro.



ACCIDENTE DE TRABAJO



Es accidente de trabajo todo suceso repentino que sobrevenga por causa o por ocasión del trabajo y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte.

Se considera que para que califique como accidente de trabajo este debe producirse durante la ejecución de ordenes del empleador o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo. "Siempre y cuando el cumplimiento de la orden este relacionada con los objetivos de la empresa".



NO ES ACCIDENTE DE TRABAJO

- El sufrido fuera de la empresa durante los permisos remunerados o sin remuneración, así se trate de permisos sindicales.
- El producido por la ejecución de actividades diferentes para las que fue contratado el trabajador, tales como labores recreativas, deportivas o culturales, a menos que actúe por cuenta y en representación del empleador.



ENFERMEDAD PROFESIONAL

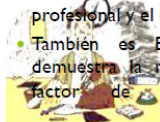
Todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo que desempeña el trabajador, o del medio que se ha visto obligado a trabajar, y que haya sido determinada como enfermedad profesional por el gobierno nacional.



ENFERMEDAD PROFESIONAL

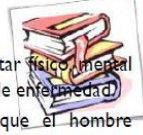
Es el daño a la salud que se adquiere por la exposición a uno o varios factores de riesgo presentes en el ambiente de trabajo.

- El Gobierno adopta 42 enfermedades como profesionales, dentro de las cuales podemos mencionar la intoxicación por plomo, la sordera profesional y el cáncer de origen ocupacional.
- También es Enfermedad Profesional si se demuestra la relación de causalidad entre el factor de riesgo y la enfermedad.



DEFINICIONES

posters
digital



- **SALUD:** Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.
- **TRABAJO:** Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.
- **AMBIENTE DE TRABAJO:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.



posters
digital

- **ACTOS INSEGUROS O SUBESTANDARES:** Son las acciones u omisiones cometidas por las personas que, al violar normas o procedimientos previamente establecidos, posibilitan que se produzcan accidentes de trabajo.
- **QUÉ ES UNA CONDICIÓN SUBESTANDAR O PELIGROSA?**
Es la presencia de riesgo en el ambiente de trabajo derivada de las instalaciones, equipo o proceso de trabajo. No depende del trabajador.

posters
digital




- **RIESGO:** Es la probabilidad de ocurrencia de un evento. Ejemplo Riesgo de una caída, o el riesgo de ahogamiento.
- **FACTOR DE RIESGO:** Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.
- **INCIDENTE:** Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones. Es decir UN CASIACCIDENTE. Ejemplo un tropiezo o un resbalón.

posters
digital


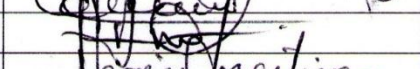
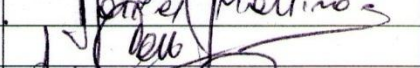
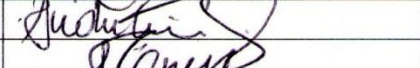
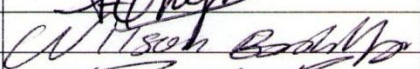

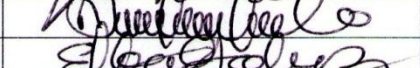

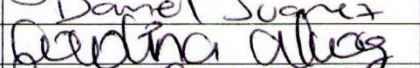

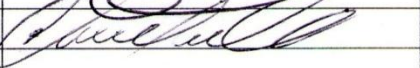
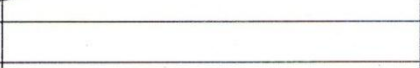






*Muchas
Gracias!*

Anexo H. Registro de asistencia

	REGISTRO DE ASISTENCIA	CÓDIGO: SIG-FO-08-01
---	-------------------------------	----------------------

HORA: 7:10 am	LUGAR Instalaciones POSTERS DIGITAL LTDA.
-------------------------	---

OBJETIVO:
 Dar a conocer a los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA, la importancia de implementar un sistema de gestión de Calidad y Seguridad y Salud Ocupacional.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
JAIMO A. SANTIAGO	Gerente Operaciones	
WILLIAM F. LEW	GTE COMERCIAL	
MARCELO VIRENO	AUX. CONTABLE	
Javier Martínez Padilla	Coordinador HESQ.	
Cesar Augusto Camero Meza	Jefe de Produccion	
Lidia Oveas Caballero	Administrador	
Lazaro Trejo Leon	Varios	
Wilson Badilla	Instalador	
Diego Ramonera	Jefe de Talleres	
John Alexander Pedraza	Coordinador Produccion	
Sandra Milena Queller	Facturacion-CAPI	
Elba Galviz H	AUX contabilidad	
Goussepe Sambría	AUX Impresion	
Daniel Suarez	Diseno	
Carolina Alvarez	Ejecutiva de venta	
Mayerli Gonzalez	Ejecutiva de venta	
JOSE QUIJANO	GERENTE	
ANDRES BEITAN	PRODUCCION	
Instructor:		Lorents Alejandra Díaz M. Stephanv Cañas A.

HORA:	LUGAR
7:15 am	Instalaciones POSTER DIGITAL LTDA.

OBJETIVO: Exponer a los empleados de POSTERS DIGITAL LTDA, las normas NTC ISO 9001:2008 y la NTC OHSAS 18001:2007, además de dar a conocer el plan estratégico de la empresa.

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Mayerli Gonzalez	Ejecutiva de Cuenta	Mayerli Gonzalez
ANDRÉS BEITRAN	Produccion	Andrés Beitran
J. ANTONIO REY M.	AUX. CONTABLE.	J. Antonio Rey M.
JAMES A. SOTO	Gerente Produccion	James A. Soto
WILLIAM B. CEJA	OTE COMERCIAL	William B. Ceja
Wilson Badillo	instalar	Wilson Badillo
Cesar Canas	Jefe Produccion	Cesar Canas
John Pacheco	Coordinador de Impresion	John Pacheco
Goussepk Garabina	Impresor	Goussepk Garabina
William Hernandez	conductor	William Hernandez
Diego Ramolina	Jefe de Taller	Diego Ramolina
Daniel Suarez.	Diseño Grafico.	Daniel Suarez.
Carolina Alvarez	Ejecutiva de Cuenta	Carolina Alvarez
JOSE FERDINAND Q.	GERENTE	Jose Ferdinand Q.
Elba Galvez	Secretaria	Elba Galvez
Lazaro Trejo Leon	General	Lazaro Trejo Leon
Instructor:		Lorents Alejandra Díaz M. Stephany Cañas A.

Eficiencia de la capacitación	
Método de la evaluación:	(Marque con una X)
Test: <input type="checkbox"/>	Trabajo en grupo: <input type="checkbox"/>
Evaluación escrita: <input checked="" type="checkbox"/>	Evaluación oral: <input type="checkbox"/>
Otro : ¿Cuál?	
Resultados	
Personas que aprobaron: 16	
Personas que NO aprobaron: 0	
La capacitación fue eficiente (Sí el número de personas aprobadas supera el 80%)	
Si: X	No:
Acciones a seguir:	
Aunque el todo el personal de la empresa aprobó la evaluación, se debe mejorar cada vez el método de enseñanza en las capacitaciones ya que estamos en un proceso de mejora continua.	

Anexo I. Encuesta de satisfacción a clientes

	AYUDENOS A MEJORAR	CÓDIGO: SIG-FO-10-01
---	--------------------	----------------------

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para mejorar nuestro servicio.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación llevada a cabo por Poster Digital.


<p>1. Cuánto tiempo lleva utilizando el servicio de POSTERS DIGITAL</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Menos de un mes</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Entre uno y seis meses</td><td></td></tr> <tr><td>Entre seis meses y un año</td><td></td></tr> <tr><td>Entre uno y dos años</td><td></td></tr> <tr><td>Más de dos años</td><td></td></tr> </table> <p>2.Cuál es su grado de satisfacción general con el servicio de POSTERS DIGITAL</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Completamente insatisfecho</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Insatisfecho</td><td></td></tr> <tr><td>Medianamente satisfecho</td><td></td></tr> <tr><td>Satisfecho</td><td></td></tr> <tr><td>Completamente satisfecho</td><td></td></tr> </table> <p>3. ¿Ha tenido algún tipo de inconveniente a la hora de requerir los servicios de POSTERS DIGITAL y ¿qué tipo de respuesta ha recibido por parte de la empresa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Si se han presentado inconvenientes. La empresa no brindó ningún tipo de solución</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Si se han presentado problemas. La empresa brindó solución.</td><td></td></tr> <tr><td>No se ha presentado ningún inconveniente.</td><td></td></tr> </table> <p>4. Esta usted interesado en utilizar el servicio de POSTERS DIGITAL de nuevo</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Si</td> <td style="width: 25%;"></td> <td style="width: 25%;">No</td> <td style="width: 25%;"></td> </tr> </table> <p>5. Recomendaría usted POSTERS DIGITAL a otra persona.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Si</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Probablemente si</td><td></td></tr> <tr><td>No estoy seguro</td><td></td></tr> <tr><td>Probablemente no</td><td></td></tr> <tr><td>No</td><td></td></tr> </table>	Menos de un mes		Entre uno y seis meses		Entre seis meses y un año		Entre uno y dos años		Más de dos años		Completamente insatisfecho		Insatisfecho		Medianamente satisfecho		Satisfecho		Completamente satisfecho		Si se han presentado inconvenientes. La empresa no brindó ningún tipo de solución		Si se han presentado problemas. La empresa brindó solución.		No se ha presentado ningún inconveniente.		Si		No		Si		Probablemente si		No estoy seguro		Probablemente no		No		<p>6. Califique el grado de satisfacción en los siguientes aspectos de nuestro servicio:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 8%;">Excelent</th> <th style="width: 8%;">Muy bueno</th> <th style="width: 8%;">Bueno</th> <th style="width: 8%;">Regular</th> <th style="width: 8%;">Malo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Atención al cliente</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Relación calidad precio</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Rapidez de entrega</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Asesoría del vendedor</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Prevención de accidentes y enfermedades</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>7. Como percibe las condiciones de orden y aseo en la empresa</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td>Excelente</td><td style="width: 50px;"></td></tr> <tr><td>Muy buenas</td><td></td></tr> <tr><td>Bueno</td><td></td></tr> <tr><td>Regulares</td><td></td></tr> <tr><td>Malas</td><td></td></tr> </table> <p>8. Qué observaciones y recomendaciones le haría a POSTERS DIGITAL, para mejorar su servicio.</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>		Excelent	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Atención al cliente						Relación calidad precio						Rapidez de entrega						Asesoría del vendedor						Prevención de accidentes y enfermedades						Excelente		Muy buenas		Bueno		Regulares		Malas	
Menos de un mes																																																																																							
Entre uno y seis meses																																																																																							
Entre seis meses y un año																																																																																							
Entre uno y dos años																																																																																							
Más de dos años																																																																																							
Completamente insatisfecho																																																																																							
Insatisfecho																																																																																							
Medianamente satisfecho																																																																																							
Satisfecho																																																																																							
Completamente satisfecho																																																																																							
Si se han presentado inconvenientes. La empresa no brindó ningún tipo de solución																																																																																							
Si se han presentado problemas. La empresa brindó solución.																																																																																							
No se ha presentado ningún inconveniente.																																																																																							
Si		No																																																																																					
Si																																																																																							
Probablemente si																																																																																							
No estoy seguro																																																																																							
Probablemente no																																																																																							
No																																																																																							
	Excelent	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo																																																																																		
Atención al cliente																																																																																							
Relación calidad precio																																																																																							
Rapidez de entrega																																																																																							
Asesoría del vendedor																																																																																							
Prevención de accidentes y enfermedades																																																																																							
Excelente																																																																																							
Muy buenas																																																																																							
Bueno																																																																																							
Regulares																																																																																							
Malas																																																																																							

Anexo J. Programa de auditorías

	PROGRAMA DE AUDITORÍA	CÓDIGO: SIG-FO-03-01
---	------------------------------	----------------------

FECHA	Enero 17	AÑO	2011	RESPONSABLE	Lenin Cortés											
PROCESOS	ALCANCE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE			
Todos los procesos (Documental)	Toda la norma NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.					X										
Gestión Comercial	ISO 9001: 7.2.1, 7.2.3, 8.2.1 OHSAS 18001: 4.3.2						X									
Producción	ISO 9001: 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.4 8.3						X									
Diseño	ISO 9001: 7.3						X									
Administración	ISO 9001: 6.2, 6.4, 7.4 OHSAS 18001: 4.4.2						X									
Sistema Integrado de Gestión	ISO 9001: 4.2.1, 4.2.2, 6.3, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 OHSAS 18001: 4.3.3, 4.4.4, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.5						X									
Gestión Gerencial	ISO 9001: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1. OHSAS 18001: 4.2, 4.4.1, 4.4.3, 4.6						X									
Todos los procesos (Auditoría certificación)	Toda la norma ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.							X								

Anexo K. Plan de auditorías

	PLAN DE AUDITORÍA	CÓDIGO: SIG-FO-04-01
---	--------------------------	----------------------

OBJETIVO: Determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la norma internacional ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, con los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad y seguridad y salud ocupacional, los establecidos por la organización y si se han implementado y se mantienen de manera eficaz.				
CRITERIOS	Manual Integrado, NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007, Políticas y Objetivos del Sistema Integrado de Gestión.			
ALCANCE	Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las Normas OHSAS 18001:2007e ISO 9001:2008, en los procedimientos aplicados en el desarrollo de los procesos que conforman el SGSISO y Calidad y revisar los registros generados por el mismo.			
AUDITOR INTERNO	Ingeniero Industrial. Lenin Cortés			
NOTA: Lo relacionado con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007 en cuanto a Requisitos generales, Control de documentos y registros, Acciones correctivas y preventivas, Identificación de peligros, Valoración de riesgos y Determinación de controles, se verificarán en todos los procesos a lo largo de la auditoría, siguiendo el ciclo Deming.				
FECHA/HORA	PROCESO	REQUISITO	AUDITADO	AUDITOR
Mayo 11/2011 8:00 a 8:30 am	Reunión de apertura		Todo el personal de la empresa	Lenin Cortés.
Mayo 11/2011 8:30 a 9:00 am	Visita a las Instalaciones		Alejandra Díaz	Lenin Cortés.
Mayo 11/2011 9:00 a 11:00 am	Gestión Gerencial	ISO 9001: 5.1, 5.2, 5.3, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1. OHSAS 18001: 4.2, 4.4.1, 4.4.3, 4.6.	José Ferneit Quijano H.	Lenin Cortés.
Mayo 11/2011 11:00 a 11:45 am	Gestión comercial	ISO 9001: 7.2.1, 7.2.3, 8.2.1 OHSAS 18001: 4.3.2	William Célis	Lenin Cortés.
Mayo 11/2011 11:00 a 11:45 am	Almuerzo			
Mayo 11/2011 2:00 a 5:00 pm	Producción	ISO 9001: 7.1, 7.2.2, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.4, 7.5.5, 7.6, 8.2.4 8.3. OHSAS 18001: 4.4.6	Cesar Carreño	Lenin Cortés.

Mayo 12/2011 8:00 a 9:00 am	Diseño	ISO 9001: 7.3	Jhonadab Vargas	Lenin Cortés.
Mayo 12/2011 9:00 a 10:00 am	Administración	ISO 9001: 6.2, 6.4, 7.4 OHSAS 18001: 4.4.2	Lidia Dueñas	Lenin Cortés.
Mayo 12/2011 10:00 a 11:45 am y 2:00 a 4:30 pm	Sistema Integrado de Gestión	ISO 9001: 4.2.1, 4.2.2, 6.3, 8.1, 8.2.2, 8.2.3, 8.4, 8.5.1 OHSAS 18001: 4.3.3, 4.4.4, 4.4.7, 4.5.1, 4.5.2, 4.5.5.	Alejandra Díaz	Lenin Cortés.
Mayo 12/2011 4:30 a 5:00 pm	Balance Auditor		Alejandra Díaz	Lenin Cortés.
Mayo 12/2011 8:30 a 9:30 am	Preparación del informe y de la reunión de cierre.		Alejandra Díaz	Lenin Cortés.
Mayo 13/2011 10:00 a 10:30 am	Reunión de Cierre.		Alejandra Díaz	Lenin Cortés.

Anexo L. Primer informe de auditoría

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: SIG-FO-06-01
---	-----------------------------	----------------------

OBJETIVO: Determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas en lo referente a la documentación establecida por las normas internacionales ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, con los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad y salud ocupacional establecidos por la organización, y si la documentación se ha implementado y se mantienen de manera eficaz.				
ALCANCE	Verificar el cumplimiento de los requisitos en lo referente a la documentación establecida en las Normas OHSAS 18001:2007e ISO 9001:2008			
ENTREVISTADOS	Lorents Alejandra Díaz Murcia Stephany Cañas Afanador			
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER	Lenin Cortés		
	AUDITOR N° 1			
	AUDITOR N° 2			
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA		
<ul style="list-style-type: none"> * Se observó buena disposición de los auditados para atender la auditoría. * La implementación del seguimiento y control en el proceso de diseño, se ha ejecutado de manera satisfactoria. * La infraestructura de la organización es adecuada para la ejecución de los procesos de la empresa. 		<ul style="list-style-type: none"> * Determinar acciones de formación para los empleados. * Sensibilizar a la alta dirección sobre la importancia de realizar calibración a los equipos de medición. * Débiles en el levantamiento de acciones correctivas y/o preventivas. * Fortalecer la documentación de la empresa en cuanto a los registros de formación de los empleados de la empresa. 		
HALLAZGOS				
DESCRIPCIÓN	PROCESO	REQUISITO	NC	OBSERVACIÓN
No se evidencia la competencia requerida del personal que realiza instalaciones del producto terminado.	Gestión Administrativa	6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)	X	

No se evidencia algunos registros de educación de los empleados de la empresa.	Gestión Administrativa	6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)		X
No se evidencian los registros del programa de mantenimiento preventivo para el carro-valla.	SIG	6.3 ISO (9001)	X	
Existe comunicación con los clientes para revisar los pedidos, más no existe un servicio postventa.	Gestión Comercial	7.2.1 ISO (9001)	X	
No se evidencia el total diligenciamiento de la orden de trabajo desconociendo así su trazabilidad.	SIG	7.5.3 ISO (9001)	X	
La organización es débil en el levantamiento de acciones correctivas y preventivas.	SIG	8.5.2 ISO (9001) 8.5.3 ISO (9001) 4.5.3.2 OHSAS (18001)		X
No se evidencia la calibración del Flexometro y manómetro.	SIG	7.6 ISO (9001)	X	
No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que autorizan la entrega del informe final al cliente.	Producción	8.2.4 ISO (9001)	X	
No se evidencia el procedimiento seguimiento y medición del desempeño.	SIG	4.1, 4.2.3 (ISO 9001) 4.5.1 (OHSAS 18001)	X	
No se realizó el simulacro de evacuación que permita planificar la respuesta ante una situación de emergencia.	SIG	4.4.7 (OHSAS 18001)	X	
No se evidencia el total cumplimiento de los requisitos legales.	SIG	5.2, 7.2.1 (ISO 9001) 4.3.2 (OHSAS 18001)	X	
CONCLUSIONES				
*Se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad No es conforme con la documentación establecida según los requisitos de la NTC OHSAS 18001:2007 – ISO 9001:2008 y la establecida por la organización para su sistema de gestión, al presentar no conformidades mayores como la No calibración de los equipos de seguimiento y medición y la No realización del simulacro de preparación ante una emergencia.				

Anexo M. Primer plan de acción

	PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO: SIG-FO-07-01
---	-----------------------	----------------------

Auditoría Interna

Auditoría Externa

Revisión por la Dirección

Descripción de Hallazgos	Proceso	Responsable de Implementación	Responsable del Seguimiento	Análisis de Causas	Acción a Tomar	Fecha de Inicio	Fecha Plazo de Terminación
<p>No se evidencia la competencia requerida del personal que realiza instalaciones del producto terminado.</p>	Gestión Administrativa	Director Administrativo	Coordinador HSEQ	<p>La alta dirección no asigna los recursos suficientes para brindar capacitación al personal, debido a que no le da la importancia que requiere el trabajo en alturas.</p> <p>El personal no solicita capacitaciones a la alta dirección, debido a que existe exceso de confianza en el momento de</p>	<p>Capacitar al personal por medio de un curso básico y/o avanzado de trabajo en altura ofrecido por una entidad competente.</p>	16/05/11	31/05/11

				ejecutar el trabajo.			
No se evidencia algunos registros de educación de los empleados de la empresa.	Gestión Administrativa	Director Administrativo	Coordinador HSEQ	La mayoría del personal de la empresa es antiguo y no demuestran la importancia de mantener registros que garanticen la veracidad de su perfil.	Solicitar a los empleados el respectivo registro que certifique su educación.	16/05/11	23/05/11
				Algunos de los empleados perdieron los certificados de sus estudios realizados.			
No se evidencian los registros del programa de mantenimiento preventivo para el carro-valla.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	No se almacenó en el lugar indicado los soportes de la revisión técnica del vehículo.	Mantener los registros o los soportes que evidencien la ejecución del programa de mantenimiento preventivo para el carro-valla.	16/05/11	30/05/11
				No se ejecutó el programa de mantenimiento preventivo en las fechas indicadas para el carro-valla.			

Existe comunicación con los clientes para revisar los pedidos, más no existe un servicio postventa.	Gestión Comercial	William Célis	Coordinador HSEQ	El gerente comercial y/o ejecutivas de cuenta no cumplen con las actividades propias de su cargo.	Establecer en el manual de funciones y elaborar un procedimiento para el área comercial donde se especifique el seguimiento venta, preventa y postventa del servicio ofrecido.	18/05/11	25/05/11
				El personal no tiene claridad sobre sus funciones.			
No se evidencia el total diligenciamiento de la orden de trabajo desconociendo así su trazabilidad.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	No dejar en evidencia las demoras en el proceso de la orden de trabajo.	Sensibilizar al personal sobre la importancia de diligenciar completamente la orden de trabajo y verificar su total diligenciamiento.	16/05/11	20/05/11
				Falta de seguimiento al diligenciamiento de la orden de trabajo.			
La organización es débil en el levantamiento de acciones correctivas y preventivas.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	Es un nuevo proceso que se está implementando dentro de la empresa, por lo tanto el personal no se encuentra familiarizado con el levantamiento	Capacitar a los líderes de cada proceso; supervisar y documentar las no conformidades reales y potenciales que se presenten en	18/05/11	03/06/11

				de acciones correctivas y/o preventivas.	la organización.		
No se evidencia la calibración del flexómetro y manómetro.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	La organización no asigna presupuesto para la calibración de los equipos de medición.	Solicitar la calibración de los instrumentos de medición que intervienen directamente con la calidad del producto.	18/05/11	10/06/11
				Al ser el flexómetro un instrumento de medición económico, no se considera importante invertir dinero en su calibración.			
No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que	Producción	Director de Producción	Coordinador HSEQ	La inspección en cuanto al seguimiento y medición del producto se hace de forma visual.	Incluir dentro de la orden de trabajo el visto bueno por parte del director de producción, donde se verifique que el producto terminado cumplió con los requerimientos estipulados por el cliente.	19/05/11	02/06/11
				No se encuentra estipulado el visto bueno del director de producción dentro de la orden de trabajo.			

autorizan la entrega del informe final al cliente.							
No se evidencia el procedimiento seguimiento y medición del desempeño.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	Este procedimiento se unificó con el de comunicación, participación y consulta SIG-PR-08-01, pero no cumplía con la totalidad de los requisitos contemplados en las normas.	Elaborar e implementar el procedimiento de seguimiento y medición del desempeño.	23/05/11	03/06/11
No se realizó el simulacro de evacuación que permita planificar la respuesta ante una situación de emergencia.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	La ARP no cumplió con el cronograma establecido con la empresa.	Solicitar a la ARP la realización del simulacro de evacuación, contemplado en el decreto 1295 de 1994.	19/05/11	08/06/11
No se evidencia el total cumplimiento de los requisitos legales.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	Desconocimiento de todos los empleados a los requisitos legales aplicables a la organización.	Capacitar, divulgar a los empleados información referente a los requisitos legales aplicables a la organización.	28/05/11	08/05/11

Anexo N. Segundo informe de auditoría

	INFORME DE AUDITORÍA	CÓDIGO: SIG-FO-06-01
---	-----------------------------	----------------------

OBJETIVO: Determinar si el Sistema Integrado de Gestión es conforme con las disposiciones planificadas en lo referente a la documentación establecida por las normas internacionales ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007, con los requisitos del Sistema de Gestión de la calidad y salud ocupacional establecidos por la organización, y si la documentación se ha implementado y se mantienen de manera eficaz.

ALCANCE	Verificar el cumplimiento de los requisitos en lo referente a la documentación establecida en las Normas OHSAS 18001:2007e ISO 9001:2008	
ENTREVISTADOS	Alejandra Díaz – Stephany Cañas	
EQUIPO AUDITOR	AUDITOR LÍDER	Lenin Cortés
	AUDITOR N° 1	
	AUDITOR N° 2	
FORTALEZAS		OPORTUNIDADES DE MEJORA
<p>* Se observó buena disposición de los auditados para atender la auditoría.</p> <p>*La estructura documental que posee la organización para su sistema de gestión SISO y Calidad, asegura el mantenimiento efectivo del sistema.</p> <p>*Los programas de gestión diseñados e implementados por la organización, al igual que su seguimiento, permiten tomar decisiones en tiempo real para la mejora continua del sistema integrado, logrando así el objetivo primordial del Sistema el cual es la satisfacción del cliente, la prevención de lesiones y enfermedades</p>		<p>*Fortalecer el procedimiento de identificación de peligros, en lo referente a la identificación de actos inseguros, no solo teniendo como premisa la no utilización de E.P.P, sino otros comportamientos humanos que se puedan presentar en las actividades desarrolladas.</p> <p>*Identificar en las consecuencias para la salud, las enfermedades profesionales estipuladas por el gobierno nacional, relacionadas con el cargo/actividad que realizan.</p> <p>*Establecer la periodicidad para la identificación de requisitos legales en el procedimiento de requisitos legales y otros.</p> <p>*Documentar la medición y seguimiento que la organización ejecuta para su desempeño en SISO, en el procedimiento determinado para ello.</p> <p>*Mantener actualizado el manual de Calidad, permitirá tener un mejor control sobre los elementos del sistema.</p>

HALLAZGOS				
DESCRIPCIÓN	PROCESO	REQUISITO	NC	OBSERVACIÓN
No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que autorizan la entrega del informe final al cliente.	Producción	8.2.4 (ISO 9001)	X	
No se evidencia los registros que constaten la aplicación del procedimiento seguimiento y medición, estipulado por la organización para el seguimiento y medición del desempeño.	Sistema integrado de gestión	4.5.1 (OHSAS 18001) – 4.1, 4.2.3 (ISO 9001)	X	
No se evidencia los certificados de formación del personal que realiza trabajos en altura.	Gestión Administrativa.	6.2.2 ISO (9001) 4.4.2 OHSAS (18001)	X	
CONCLUSIONES				
<p>*Se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad es conforme con la documentación establecida según los requisitos de la NTC OHSAS 18001:2007 – ISO 9001:2008 y la establecida por la organización para su sistema de gestión.</p> <p>*Se evidencia que el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional y Calidad se ha implementado de forma satisfactoria y se mantiene de manera eficaz.</p>				

Anexo O. Segundo plan de acción

	PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO: SIG-FO-07-01
---	-----------------------	----------------------

Auditoría Interna

 Auditoría Externa

 Revisión por la Dirección

Descripción de Hallazgos	Proceso	Responsable de Implementación	Responsable del Seguimiento	Análisis de Causas	Acción a Tomar	Fecha de Inicio	Fecha Plazo de Terminación
No se evidencian registros que demuestren que los informes son revisados y están conformes con los criterios de aceptación requeridos por los clientes, en donde se indique la(s) persona(s) que autorizan la entrega del	Producción	Director de Producción	Coordinador HSEQ	No se incluyó en una parte visible del formato el visto bueno del director de producción.	Modificar el formato "orden de trabajo" donde se incluya de forma visible el visto bueno del director de producción, para verificar que el producto terminado cumplió con los requerimientos estipulados por el cliente.	21/06/11	08/07/11

informe final al cliente.				El director de producción no se ha familiarizado con la firma al respectivo formato.			
No se evidencia los registros que constaten la aplicación del procedimiento seguimiento y medición, estipulado por la organización para el seguimiento y medición del desempeño.	SIG	Coordinador HSEQ	Coordinador HSEQ	No se tienen registros donde se evidencie el seguimiento y la medición del desempeño.	Implementar indicadores donde se constate el cumplimiento con los programas de gestión.	20/06/11	19/07/11
				No se cuenta con la información suficiente para obtener resultados de los indicadores.			
No se evidencia los certificados de formación del personal que realiza trabajos en altura.	Gestión Administrativa	Director Administrativo	Coordinador HSEQ	La entidad encargada de capacitar a los empleados no ha emitido los certificados.	Solicitar los certificados de formación a los empleados capacitados.	18/06/11	26/07/11
				Los empleados no han entregado a la empresa el certificado de capacitación.			