

**DISEÑO Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE
GESTIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD
OCUPACIONAL E INTEGRACIÓN DE ESTOS AL
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD NTC ISO
9001:2008 PARA LA EMPRESA FABRIBUJES LTDA DE
LA CIUDAD DE BOGOTÁ.**

Autores

**Jaime Enrique Preciado Acosta
Carol Viviana García Duitama
Fener Eduardo Molano Castro**

Director Trabajo de Grado

Ing. William Molina Sánchez

Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”
Facultad de Ingeniería Industrial
Especialización Gestión Integrada QHSE
COHORTE 26
Bogotá D.C., Colombia, Noviembre 2013.

© Únicamente se puede usar el contenido de las publicaciones para propósitos de información. No se debe copiar, enviar, recortar, transmitir o redistribuir este material para propósitos comerciales sin la autorización de la Escuela Colombiana de Ingeniería. Cuando se use el material de la Escuela se debe incluir la siguiente nota “Derechos reservados a Escuela Colombiana de Ingeniería” en cualquier copia en un lugar visible. Y el material no se debe notificar sin el permiso de la Escuela.

Publicado en 2013 por la Escuela Colombiana de Ingeniería “Julio Garavito”. Avenida 13 No 205-59 Bogotá. Colombia
TEL: +57 – 1 668 36 00, e-mail: espeghse@escuelaing.edu.co

Reconocimiento o Agradecimientos

*Agradecemos primero a **Dios** por darnos la oportunidad de realizar este sueño.*

*A la **Universidad** por brindarnos los conocimientos necesarios y por darnos diferentes puntos de vista para que cada uno cree su propio criterio de especialista en QHSE.*

*A nuestro director de tesis, **Ingeniero William Molina**, por guiarnos en este camino, creer en nosotros y apoyar nuestras ideas.*

*A **Don Jaime Preciado** por permitirnos entrar a su empresa y poner a prueba todos los conocimientos aprendidos en el aula.*

*A **nuestras familias**, por apoyarnos siempre en todas nuestras decisiones y estar a nuestro lado cuando los necesitamos.*

*A nosotros, **Equipo de trabajo**, por continuar en la lucha a pesar de nuestros diferentes puntos de vista, nuestra distancia y todas nuestras ocupaciones de trabajo.*

Sinopsis

Esta tesis pretende brindar a la empresa FABRIBUJES LTDA., la documentación necesaria para mejorar su estructura organizacional y brindarles una serie de ventajas competitivas frente a la competencia.

La empresa encontró oportunidades de mejora, y como solución se planteó una propuesta para el diseño y documentación de los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional e integración de estos al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

La integración de estos sistemas le permite a la empresa organizar mejor sus procesos productivos, eliminando problemas legales, productivos reduciendo costos y mejorando el ambiente laboral, además genera una ventaja competitiva frente a las empresas del mismo sector.

Palabras clave: Sistema Integrado de Gestión, calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional, proceso, planeación estratégica.

Resumen Ejecutivo

La presente tesis consiste en la integración de los Sistemas de Gestión, para proporcionar alternativas a la problemática encontrada en la empresa FABRIBUJES LTDA.

El objetivo de esta integración es generar la oportunidad de organizar mejor los procesos productivos de la compañía, eliminando o disminuyendo problemas legales y productivos, reduciendo costos y mejorando el ambiente laboral. Además crear una ventaja competitiva frente a las empresas del mismo sector.

La idea surge debido a que la empresa, en una de sus revisiones encontró la oportunidad de mejora, debido a la necesidad de ser más competitiva en el mercado, y como solución se planteó una propuesta para el diseño y documentación de los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional e integración de estos al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

La tesis consta de las siguientes etapas:

1. Marco referencial: presenta la empresa, donde se describe la historia, los productos, el sistema de calidad ya implementado o filosofía organizacional.
2. Diagnóstico: esta etapa se realizó por medio de una metodología de observación participativa, se encontraron problemas específicos en aspectos ambientales y de seguridad como:
 - Vertimientos
 - Residuos solidos
 - Manejo de químicos
 - Generación de ruido
 - Generación de calor
 - Falta de uso de EPP's
 - No se cuenta con la identificación ni de los riesgos, ni de los aspectos ambientales

Además se realizó una matriz donde se evalúa el nivel en el que se encuentra la empresa en inicio, en cuanto cada norma (NTC ISO 14001:2004, S&SO NTC OHSAS 18001:2007, NTC ISO 9001:2008).

3. Diseño del Sistema Integrado de Gestión: Esta etapa consta de la planeación estratégica, donde se propone la misión, visión, política integral, mapa de procesos y objetivos integrales, la cual fue realizada con base en los objetivos y enfoque de la empresa y las directrices del Sistema de Gestión Integrado.
4. Resultados y documentación: Se muestra un paso a paso de nuestras actividades para la elaboración de la documentación para la empresa, como resultado quedan todos los documentos y formatos que la empresa requiere para la integración de los sistemas.

Como conclusión y recomendación se deja abierto el camino para realizar la integración del sistema y se muestra a la compañía los beneficios que traería la integración de los sistemas y se dan actividades para fomentar la cultura de gestión dentro de la compañía.

Tabla de contenido

Lista de Figuras	1
Lista de Tablas	1
1. INTRODUCCION	2
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 Objetivo general:	2
1.2.2 Objetivos específicos:.....	2
2. MARCO TEORICO.....	3
2.1 Normas OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional	3
2.2 Normas ISO 14001: 2004 Sistema de Gestión Ambiental	4
2.3 Concepto de documentación	4
3. MARCO REFERENCIAL	5
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESAS FABRIBUJES LTDA.....	5
3.1.1 Conformación legal de la compañía	5
3.1.2 Antecedentes históricos	5
3.1.3 Reseña histórica.....	6
3.1.4 Mapa de procesos de la organización	6
3.1.5 Tecnología	7
3.1.6 Productos	7
3.1.7 Filosofía organizacional	8
3.2. Diagnostico	8
4. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION	13
4.1 Planeación estratégica.....	13
4.1.1 MISION	13
4.1.2 VISIÓN	13
4.1.3 ALCANCE	13
4.1.4 POLÍTICA INTEGRAL	13

4.1.5	MAPA DE PROCESOS	14
4.1.6	OBJETIVOS INTEGRALES.....	15
5.	RESULTADOS Y DOCUMENTACIÓN	17
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	19
	BIBLIOGRAFIA.....	21
	ANEXOS.....	22

Lista de Figuras

Ilustración 1. Mapa de procesos actual.

Ilustración 2. Bujes.

Ilustración 3. Diagnóstico integral

Ilustración 4. Mapa de procesos propuesto

Ilustración 5. Balance Score Card.

Ilustración 6. Evaluación del estado del sistema integral después del diseño y la documentación

Lista de Tablas

Tabla 1: Características de la empresa

Tabla 2: Matriz de relación y evaluación de gestión

Tabla 3: Diagnostico integral

Tabla 4: Objetivos integrales.

Tabla 5: Evaluación del estado del sistema integral

GLOSARIO

Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

Enfoque de sistema para la gestión: Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Sistema: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Alta dirección: Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

Eficacia: Grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Estructura de la organización: Disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.

Ambiente de trabajo: Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

Parte interesada: Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Conformidad: Cumplimiento de un requisito.

No conformidad: Incumplimiento de un requisito.

Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Documento: Información y su medio de soporte.

Especificación: documento que establece requisitos.

Manual integral qhse: documento que especifica el sistema de gestión integral de una organización.

Plan de control integral: Documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato Específico.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas

1. INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema

En una revisión junto con la alta dirección de la compañía FABRIBUJES LTDA., se encontraron oportunidades de mejora, y como solución se planteó una propuesta para el diseño y documentación de los sistemas de gestión ambiental, seguridad y salud ocupacional e integración de estos al sistema de gestión de calidad ISO 9001:2008.

La integración de estos sistemas le permite a la empresa organizar mejor sus procesos productivos, eliminando problemas legales y de producción, reduciendo costos y mejorando el ambiente laboral, además genera una ventaja competitiva frente a las empresas del mismo sector.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general:

Diseñar y documentar e integrar los sistemas de gestión ambiental NTC ISO 14001:2004 y S&SO NTC OHSAS 18001:2007 al sistema de Calidad NTC ISO 9001:2008 ya implementado por la empresa FABRIBUJES LTDA.

1.2.2 Objetivos específicos:

1. Realizar un diagnóstico de la situación actual de la compañía.
2. Diseñar el sistema integrado de gestión (Gestión de calidad NTC ISO 9001:2008 Gestión ambiental NTC ISO 14001:2004 y S&SO NTC OHSAS 18001:2007) en la empresa FABRIBUJES LTDA.
3. Documentar el sistema integrado de gestión (Gestión de calidad NTC ISO 9001:2008 Gestión ambiental NTC ISO 14001:2004 y S&SO NTC OHSAS 18001:2007) en la empresa FABRIBUJES LTDA.
4. Fomentar la cultura de gestión integral en la empresa para la futura implementación del sistema.

2. MARCO TEORICO

2.1 Normas OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Normas OHSAS 18001:2007, fue desarrollada como respuesta a la urgente demanda de los clientes por contar con una norma reconocida en Seguridad y Salud Ocupacional, con base en la cual su sistema de gestión puede ser evaluado y certificado.

OHSAS 18001 ha sido desarrollada de manera que sea compatible con la norma ISO 9001: 2000 (calidad) e ISO 14001 : 2004 (ambiental), con el fin de facilitar la integración voluntaria de los sistemas de gestión de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional por parte de las organizaciones.

Las normas OHSAS sobre seguridad y salud ocupacional (S y SO) están previstas para brindar a las organizaciones los elementos necesarios para un sistema eficaz que se puede integrar a otros requisitos de gestión y ayudan a las organizaciones a lograr los objetivos de S y SO controlando los riesgos y mejorando el desempeño.

El éxito del sistema depende del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección. Un sistema de este tipo permite a una organización desarrollar una política de SySO, establecer objetivos y procesos para alcanzar los compromisos de la política, tomar las acciones necesarias para mejorar su desempeño y demostrar la conformidad del sistema con los requisitos de esta norma OHSAS. El objetivo global de esta norma OHSAS es apoyar y promover las buenas prácticas de Seguridad y Salud en los Trabajadores en equilibrio con las necesidades socioeconómicas y control de los riesgos, mejorando así el desempeño de la organización.

OHSAS 18001 trata las siguientes áreas clave:

- Planificación para identificar, evaluar y controlar los riesgos
- Programa de gestión de OHSAS
- Estructura y responsabilidad
- Formación, concienciación y competencia
- Consulta y comunicación
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Medición, supervisión y mejora del rendimiento

2.2 Normas ISO 14001: 2004 Sistema de Gestión Ambiental

Las normas internacionales sobre gestión ambiental tiene como finalidad proporcionar a las organizaciones los elementos de un sistema de gestión ambiental (SGA) eficaz que puedan ser integrados con otros requisitos de gestión y para ayudar a las organizaciones a lograr metas ambientales y económicas.

La norma ISO 14001 Gestión Ambiental está orientada hacia la prevención y protección de la contaminación ambiental, en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Para que una organización pueda evaluar la eficacia de su gestión ambiental basada en esta norma es necesario la existencia de cierta documentación, fundamental en el desarrollo y mantenimiento del sistema, dicha documentación implica un compromiso por parte de todos los miembros de la organización representado por la alta dirección en su política ambiental, documento principal que representa la base de dicho compromiso, dentro de la Normas ISO 14001: 2004 se encuentra:

- Política ambiental.
- Planificación ambiental
- Programa de gestión ambiental
- Procedimientos.
- Instrucciones técnicas.
- Registros
- Plan de respuesta ante emergencias

2.3 Concepto de documentación

Es un proceso de comunicación en el que un individuo (Personas o colectividad) recibe las referencias de unos objetos (Documentos) debidamente tratados, relativos a una función que el individuo desempeña, de tal forma que lo hacen competente para el ejercicio de la misma¹.

¹ Clausò García Adelina. Manual de análisis documental

3. MARCO REFERENCIAL

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESAS FABRIBUJES LTDA

3.1.1 Conformación legal de la compañía

Razón social y objeto social. Fabricantes de bujes para suspensión de automotores “**FABRIBUJES LTDA**”. El objeto de la sociedad es la fabricación y distribución de artículos de caucho, de metal y caucho, de metal, para uso automotriz, agrícola e industrial dentro y fuera del país.

Estructura jurídica

Tabla 1. Características de la empresa

Fuente: FABRIBUJES LTDA.

Razón social	FABRIBUJES LTDA
NIT	830028239-6
Escritura de constitución	134 DEL 31 DE ENERO DE 1997
Domicilio	Bogotá
Dirección	Cra. 66ª N° 4D-44
Matricula mercantil	00768710
CIUU	D289900 fabricación de productos de metal npc
Clasificación	Industrial uniforme

3.1.2 Antecedentes históricos

A medida que el sector automotriz crecía a pasos agigantados se genera la necesidad de crear productos para el mercado de reposición de muy alto nivel de calidad y de ejecución en términos de rapidez y eficiencia.

FABRIBUJES LTDA es una empresa constituida desde enero de 1997 con la misión de diseñar, desarrollar y fabricar autopartes con el fin de cubrir este mercado que ofrecía

grandes oportunidades, su principal objeto es la fabricación y distribución de artículos de caucho, de metal y caucho para uso automotriz.

3.1.3 Reseña histórica.

FABRIBUJES LTDA es una empresa familiar que surge de la necesidad e inquietud del Ingeniero Jaime Preciado por crear su propio negocio teniendo como base sus conocimientos en ingeniería Industrial y su gran experiencia en la elaboración y distribución de autopartes.

Crea una sociedad limitada con el Señor Enrique Espinosa quien se interesó en la idea del Ingeniero Jaime Preciado y por seis años desarrollan una gran variedad de productos y posicionamiento del nombre con sus clientes.

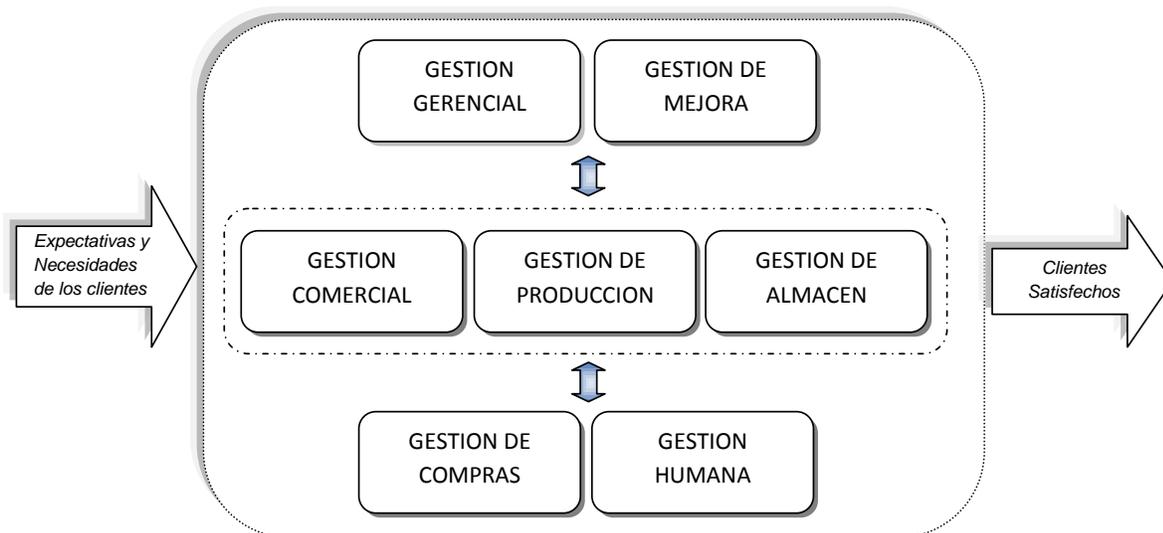
Aprovechando las oportunidades del mercado se amplían las líneas de producción y comercialización de productos en la empresa como lo son las grapas para suspensión y los tornillos centrales, mejorando los procesos productivos e incorporando nuevas tecnologías y desarrollos.

Al ver la posibilidad de incrementar la capacidad instalada de la empresa la sociedad se disuelve quedando como único socio el Ingeniero Jaime Preciado.

3.1.4 Mapa de procesos de la organización

Ilustración 1. Mapa de procesos actual.

Fuente: FABRIBUJES LTDA.



3.1.5 Tecnología

Debido a las características de los productos de reposición de automotores se requieren procesos de producción muy artesanales utilizando gran parte del recurso humano. FABRIBUJES LTDA ha venido optimizando el tiempo requerido para la fabricación de sus productos basándose en nuevas tecnologías de procesamiento de material y automatizando gran parte de su maquinaria, generando así mejores productos y con una calidad óptima para el mercado.

3.1.6 Productos

- **BUJES**

Ilustración 2 Bujes.
Fuente: FABRIBUJES LTDA.



Un buje es una pieza compuesta por una tubería interna de un espesor determinado recubierta en una mezcla de caucho previamente elaborado y una tubería exterior de otras dimensiones establecidas por el mercado. Se usan en la suspensión de los automotores; en este momento la empresa posee más de 800 referencias diferentes de bujes, los cuales se fabrican según los requerimientos de los clientes.

3.1.7 Filosofía organizacional

La empresa en este momento cuenta con la certificación en la norma ISO 9001:2008 y dentro de su filosofía organizacional tiene establecidas la misión, visión y política de calidad

- **Misión**

Nuestra misión es fabricar partes para la suspensión de automotores que cumplan estándares de calidad, brindando satisfacción tanto a clientes, trabajadores y proveedores, generando oportunidades de crecimiento empresarial.

- **Visión**

Para el año 2020 FABRIBUJES LTDA. Será una empresa líder en la fabricación de autopartes para suspensión en el mercado nacional, con un alto crecimiento en el mercado internacional, mediante la oferta de productos con valor agregado y la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos.

- **Política de la calidad**

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y el mejoramiento continuo de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad

3.2. Diagnostico

Con base en una metodología de observación participativa, se pudo concluir que la empresa FABRIBUJES Ltda., tiene implementado, controlado, actualizado y certificado el Sistema de Gestión de Calidad, se encuentran problemas específicos en aspectos ambientales y de seguridad como:

- Vertimientos
- Residuos solidos
- Manejo de químicos
- Generación de ruido
- Generación de calor
- Falta de uso de EPP's
- No se cuenta con la identificación ni de los riesgos, ni de los aspectos ambientales

Lo que genera riesgos para la compañía por posibles costos y sanciones asociados al no cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

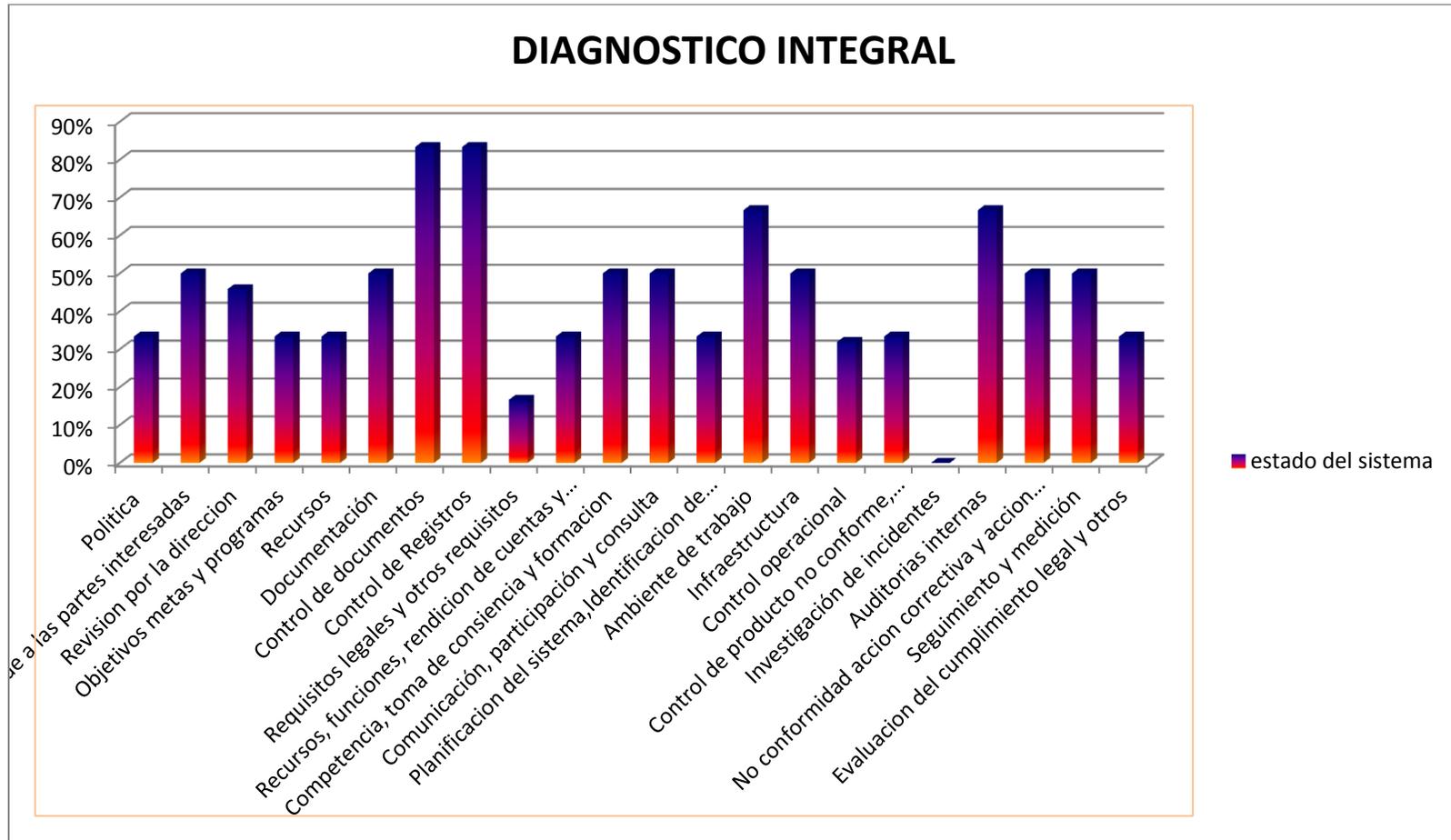
A continuación se muestra una matriz de relación y evaluación de los numerales establecidos en las normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 la cual muestra en qué nivel de desarrollo de cada norma se encuentra la empresa en este momento

Tabla 3: DIAGNOSTICO INTEGRAL.

Fuente: Creación propia

DIAGNOSTICO INTEGRAL		
DESCRIPCION	CALIFICACION	% DE AVANCE
Política	4,0	33%
Enfoque a las partes interesadas	6,0	50%
Revisión por la dirección	5,5	46%
Objetivos metas y programas	4,0	33%
Recursos	4,0	33%
Documentación	6,0	50%
Control de documentos	10,0	83%
Control de Registros	10,0	83%
Requisitos legales y otros requisitos	2,0	17%
Recursos, funciones, rendición de cuentas y autoridad	4,0	33%
Competencia, toma de conciencia y formación	6,0	50%
Comunicación, participación y consulta	6,0	50%
Planificación del sistema, Identificación de peligros, aspectos e impactos, valoración del riesgo y determinación de los controles	4,0	33%
Ambiente de trabajo	8,0	67%
Infraestructura	6,0	50%
Control operacional	3,8	32%
Control de producto no conforme, Preparación y respuesta ante emergencias	4,0	33%
Investigación de incidentes	0,0	0%
Auditorías internas	8,0	67%
No conformidad acción correctiva y acción preventiva	6,0	50%
Seguimiento y medición	6,0	50%
Evaluación del cumplimiento legal y otros	4,0	33%
ESTADO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE		44%

Ilustración 3: DIAGNOSTICO INTEGRAL
Fuente: Creación Propia



4. DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

4.1 Planeación estratégica

4.1.1 MISION

Nuestra misión es fabricar partes para la suspensión de automotores que cumplan con los estándares de calidad, brindando satisfacción a las partes interesadas y generando oportunidades de crecimiento empresarial. Asegurando un buen ambiente de trabajo y reduciendo el impacto ambiental generado en el desarrollo de nuestras actividades, cumpliendo siempre los lineamientos legales.

4.1.2 VISIÓN

Para el año 2020 FABRIBUJES LTDA. será una empresa líder en la fabricación de autopartes para suspensión en el mercado nacional, con un alto crecimiento en el mercado internacional, mediante la oferta de productos con valor agregado, la seguridad de los trabajadores en el desarrollo de sus operaciones y la mitigación del impacto ambiental, incorporando nuevas tecnologías en los procesos.

4.1.3 ALCANCE

Fabricación y distribución de bujes para sistemas de amortiguación de automotores.

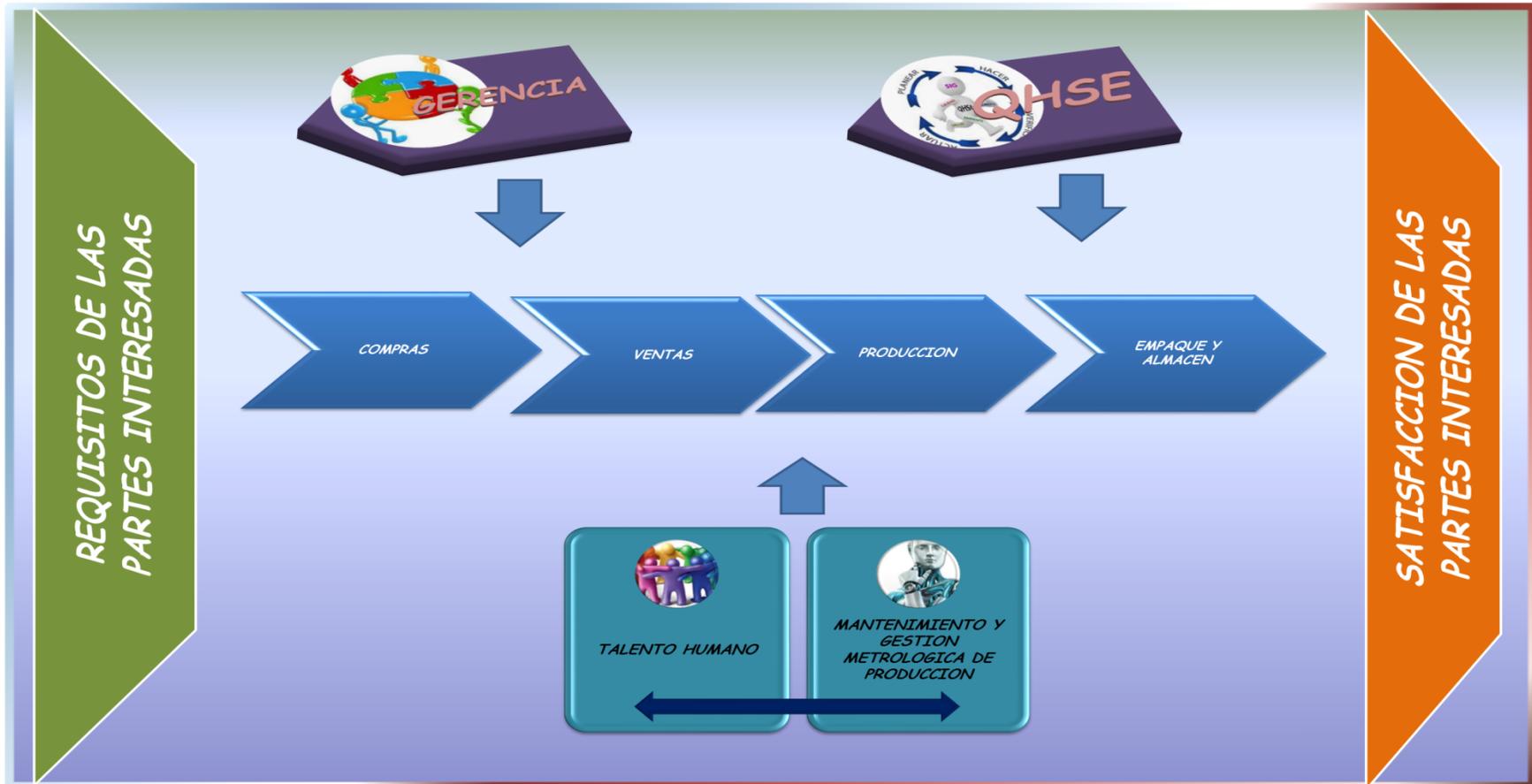
4.1.4 POLÍTICA INTEGRAL

En FABRIBUJES LTDA estamos comprometidos con la satisfacción total de nuestros clientes brindando servicios eficientes y eficaces. Apoyamos la preservación del medio ambiente mediante el uso eficiente del recurso hídrico, la disminución de residuos sólidos y la correcta disposición de estos. La organización garantiza un ambiente seguro de trabajo para todas las partes interesadas. Aseguramos el cumplimiento de los lineamientos legales, el desarrollo de las competencias de nuestro recurso humano y el mejoramiento continuo de todos los procesos, generando rentabilidad a nuestros socios

4.1.5 MAPA DE PROCESOS

Ilustración 4 Mapa de procesos propuesto

Fuente: Creación propia



4.1.6 OBJETIVOS INTEGRALES

Ilustración 5. Balance Score Card.

Fuente: Creación propia

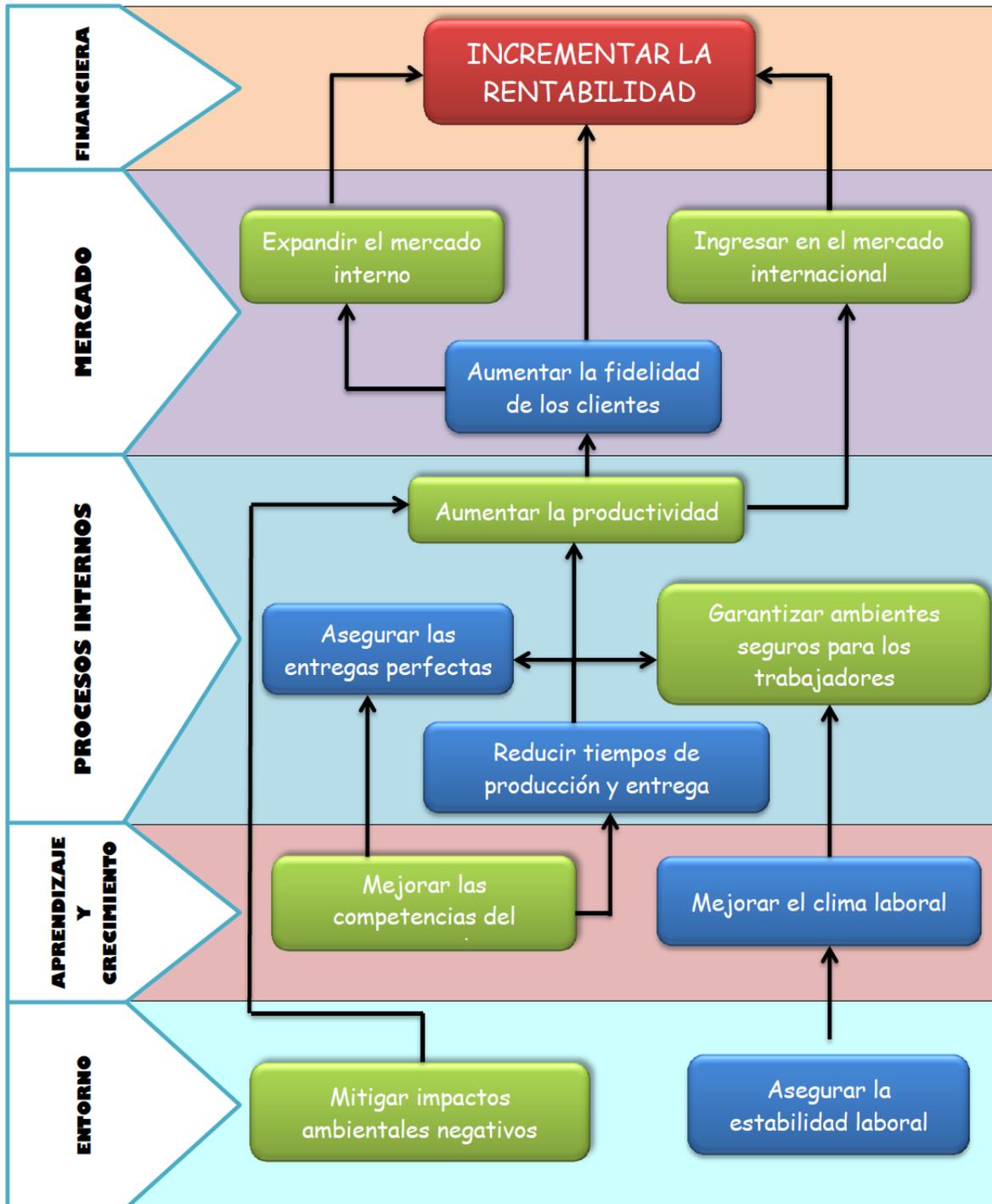


Tabla 4. Objetivos integrales.

Fuente: Creación propia

PROCESOS	OBJETIVO	INDICADOR
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Expandir el mercado • Ingresar al mercado internacional • Aumentar la fidelidad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción del cliente • Clientes nuevos • Exportaciones realizadas. • Ventas
Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la productividad • Asegurar las entregas perfectas • Garantizar ambientes seguros para los trabajadores • Reducir tiempos de producción y entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir el producto no conforme. • Reducir el desperdicio de tubería. • Reducir el desperdicio de caucho. • Optimizar el uso del recurso hídrico. • Garantizar la buena disposición de los desperdicios. • Garantizar la disposición del empaque de los insumos. • Disminuir las quejas por tiempos en entregas • Desempeño de los procesos • Eficacia del sistema integrado de gestión • Acciones de mejora • Cumplimiento de la matriz de aspectos legales
Aprendizaje y crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las competencias del personal • Mejorar el clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Disminuir la accidentalidad. • Disminuir los incidentes. • Clima laboral • Evaluación de capacitaciones y formación
Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Mitigar impactos ambientales • Asegurar estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir vertimientos • Garantizar un adecuado clima laboral

5. RESULTADOS Y DOCUMENTACIÓN

Luego de realizar el diagnóstico en la empresa se dio inicio a la elaboración de la documentación del sistema integrado de gestión.

1. Se realizó la planeación estratégica de la organización generando el mapa de procesos de la empresa, se establece la filosofía organizacional en la cual se crea la política integral, la misión y la visión de la empresa, se establecen los objetivos integrales de gestión y se definen los indicadores de gestión.
2. Se elaboró la matriz de aspectos legales
3. Se elaboró la matriz integral la cual identifica y evalúa los aspectos ambientales y los riesgos y peligros en el trabajo
4. Se creó manual integral en el cual se establecen actividades para controlar los procesos
5. Se estableció la política sobre el uso de alcohol y sustancias psicoactivas
6. Se elaboró la norma para el uso adecuado de EPP
7. Se establecieron los procedimientos relacionados con el sistema de gestión integral:
 - ✓ Procedimiento Control de Documentos.
 - ✓ Procedimiento Control de Registros.
 - ✓ Procedimiento Auditorías Internas.
 - ✓ Procedimiento de Acciones de Mejora (Correctivas y/o Preventivas).
 - ✓ Procedimiento Control de no conformidades y/o Producto o Servicio No Conforme.
 - ✓ Procedimiento para atención de Quejas – RPC – Devoluciones.
 - ✓ Procedimiento para identificación de requisitos legales.
 - ✓ Procedimiento Registro e investigación de incidentes y accidentes laborales.
 - ✓ Procedimiento Matriz integral
8. Se elaboró la documentación correspondiente a cada proceso de la empresa
 - ✓ Proceso gerencial
 - ✓ Proceso de producción
 - ✓ Proceso de ventas
 - ✓ Proceso de compras
 - ✓ Proceso de mantenimiento y gestión metrológica de producción
 - ✓ Proceso de talento humano
 - ✓ Proceso de empaque y almacén
 - ✓ Proceso QHSE

9. Se elaboró el plan de respuesta ante emergencias y evacuación
10. Se estableció el programa de salud ocupacional y los subprogramas:
 - ✓ Medicina preventiva y medicina en el trabajo
 - ✓ Seguridad industrial
 - ✓ Higiene industrial

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Se realizó un diagnóstico de la situación actual de la empresa en cuanto al cumplimiento de los requerimientos de las normas de Gestión
- Se logró con ayuda de los directivos de la empresa el diseño del Sistema de Integrado de Gestión
- Se crearon los documentos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión.
- Se evaluó el estado del sistema después de realizar el diseño y la documentación obteniendo los siguientes resultados.

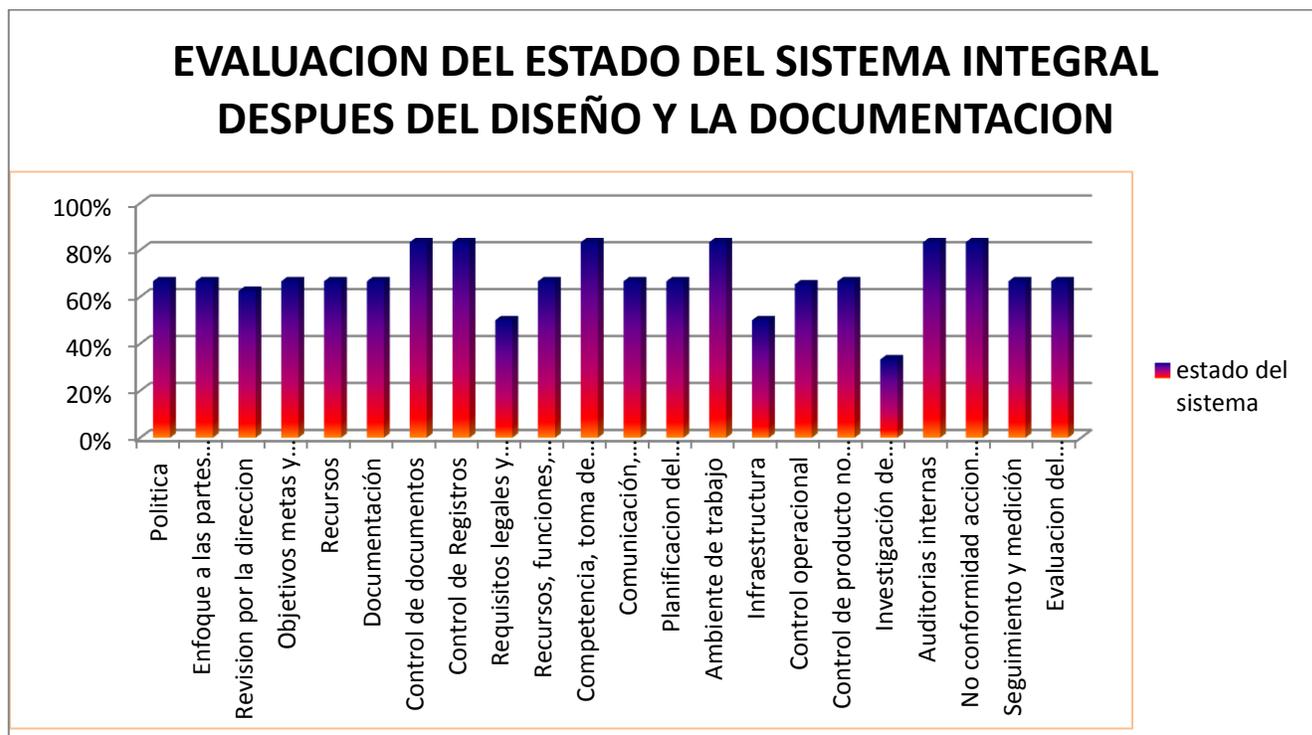
Tabla 5. EVALUACION DEL ESTADO DEL SISTEMA INTEGRAL.

Fuente: Creación propia

EVALUACION DEL ESTADO DEL SISTEMA INTEGRAL		
DESCRIPCION	CALIFICACION	% DE AVANCE
Política	8,0	67%
Enfoque a las partes interesadas	8,0	67%
Revisión por la dirección	7,5	63%
Objetivos metas y programas	8,0	67%
Recursos	8,0	67%
Documentación	8,0	67%
Control de documentos	10,0	83%
Control de Registros	10,0	83%
Requisitos legales y otros requisitos	6,0	50%
Recursos, funciones, rendición de cuentas y autoridad	8,0	67%
Competencia, toma de conciencia y formación	10,0	83%
Comunicación, participación y consulta	8,0	67%
Planificación del sistema, Identificación de peligros, aspectos e impactos, valoración del riesgo y determinación de los controles	8,0	67%
Ambiente de trabajo	10,0	83%
Infraestructura	6,0	50%
Control operacional	7,8	65%
Control de producto no conforme, Preparación y respuesta ante emergencias	8,0	67%
Investigación de incidentes	4,0	33%
Auditorías internas	10,0	83%
No conformidad acción correctiva y acción preventiva	10,0	83%
Seguimiento y medición	8,0	67%
Evaluación del cumplimiento legal y otros	8,0	67%
ESTADO DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE		68%

Ilustración 6. EVALUACION DEL ESTADO DEL SISTEMA INTEGRAL DESPUES DEL DISEÑO Y LA DOCUMENTACION

Fuente: Creación propia



6.2 RECOMEDACIONES

- Como recomendación para el crear una cultura de gestión integral se proponen acciones como:
 1. Trabajo en equipo.
 2. Integración de todo el personal en cada paso de la implementación del Sistema Integrado.
 3. Capacitaciones del Sistema Integrado.
 4. Demostrar a todo el personal lo importante que es la función de cada uno en la empresa.
 5. Capacitación de comunicación asertiva, donde se de a los trabajadores pautas para la comunicación asertiva (tener la mente abierta a diferentes opiniones).
 6. Generar pasos para realizar reuniones efectivas.

BIBLIOGRAFIA

- Trabajos de grado de cortes anteriores afines al tema.
- ICONTEC. Guía para la identificación de los peligros y la valoración de los riesgos en seguridad y salud ocupacional GTC 45, 2012-06-20
- ICONTEC. Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario, NTC ISO 9000:2005, 2005-12-15
- ICONTEC. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos, NTC ISO 9001:2008, 2008-11-15
- ICONTEC. Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso, NTC ISO 14001:2004, 2004-12-01
- ICONTEC. Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión, NTC ISO 19011:20011, 2012-02-22
- ICONTEC. Sistemas de gestión en seguridad y salud ocupacional. Requisitos NTC OHSAS 18001:2007, 207-10-24

ANEXOS

ANEXO 1. MANUAL INTEGRADO

	MANUAL INTEGRAL DE GESTION QHSE	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>TABLA DE CONTENIDO</p> <p>PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA HISTORIA DE LA EMPRESA PRODUCTOS PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE OBJETIVO ALCANCE EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES DEFINICIONES UTILIZADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL QHSE. IDENTIFICACION DE PROCESOS ESTRUCTURA DE NUESTRA DOCUMENTACIÓN NUESTRA FILOSOFIA ORGANIZACIONAL MISION VISION POLÍTICA INTEGRAL PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN COMUNICACIÓN INTERNA PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL QHSE CARACTERIZACIONES DE PROCESO INTERACCIÓN DE PROCESOS</p>		

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL QHSE

Fabricación y distribución de bujes para sistemas de amortiguación de automotores.

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

HISTORIA DE LA EMPRESA

El crecimiento del sector automotriz genera la necesidad de oferta de productos para el mercado de reposición de alto nivel de calidad y de ejecución en términos de rapidez y eficiencia.

FABRIBUJES LTDA es una empresa constituida desde enero de 1997 con el fin de fabricar autopartes con el fin de cubrir este mercado que ofrecía grandes oportunidades, su principal objeto es la fabricación y distribución de artículos de caucho, de metal y caucho para uso automotriz.

FABRIBUJES LTDA es una empresa familiar que surge de la necesidad e inquietud del Ingeniero Jaime Preciado por crear su propio negocio teniendo como base sus conocimientos en ingeniería Industrial y su gran experiencia en la elaboración y distribución de autopartes.

Genera así una sociedad limitada con el Señor Enrique Espinosa quien se interesó en la idea del Ingeniero Jaime Preciado logrando por seis años desarrollar una gran variedad de productos y un buen nombre con sus clientes.

Aprovechando las oportunidades del mercado se amplían las líneas de producción y comercialización de productos en la empresa como lo son las grapas para suspensión y los tornillos centrales, mejorando los procesos productivos e incorporando nuevas tecnologías y desarrollos.

Al ver la posibilidad de incrementar la capacidad instalada de la empresa la sociedad se disuelve quedando como socio único el Señor Jaime Preciado.

Productos

❖ BUJES



Un buje es una pieza compuesta por una tubería interna de un grosor determinado recubierta en una mezcla de caucho previamente elaborado y una tubería exterior de otras dimensiones establecidas por el mercado, se usan en la suspensión de los automotores, en este momento la empresa posee más de 800 referencias diferentes de bujes en el mercado los cuales se fabrican según los requerimientos de los clientes así se les ofrece un control total en las medidas que cada quien necesite.

PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE

OBJETIVO

FABRIBUJES LTDA gestiona los sistemas integrales en los procesos internos y en los productos ofrecidos a sus clientes, asegurando el cumplimiento de sus requisitos, la política y los objetivos integrales y los requisitos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001:2007.

ALCANCE

Fabricación y distribución de bujes para sistemas de amortiguación de automotores.

EXCLUSIONES Y JUSTIFICACIONES

Se excluyen el apartado 7.3 de la norma ISO 9001:2008 teniendo en cuenta que por la naturaleza y las características de los productos o servicios prestados por la organización los requisitos especificados en dichos apartados no son aplicables.

A continuación se presentan las justificaciones a dichas exclusiones:

- **Numeral 7.3. Diseño y Desarrollo:** dentro de los procesos planificados dentro del alcance del sistema no se adelantan actividades de diseño y desarrollo de productos, teniendo en cuenta que estos se encuentran delimitados por los requisitos del cliente o por los modelos de fábrica.

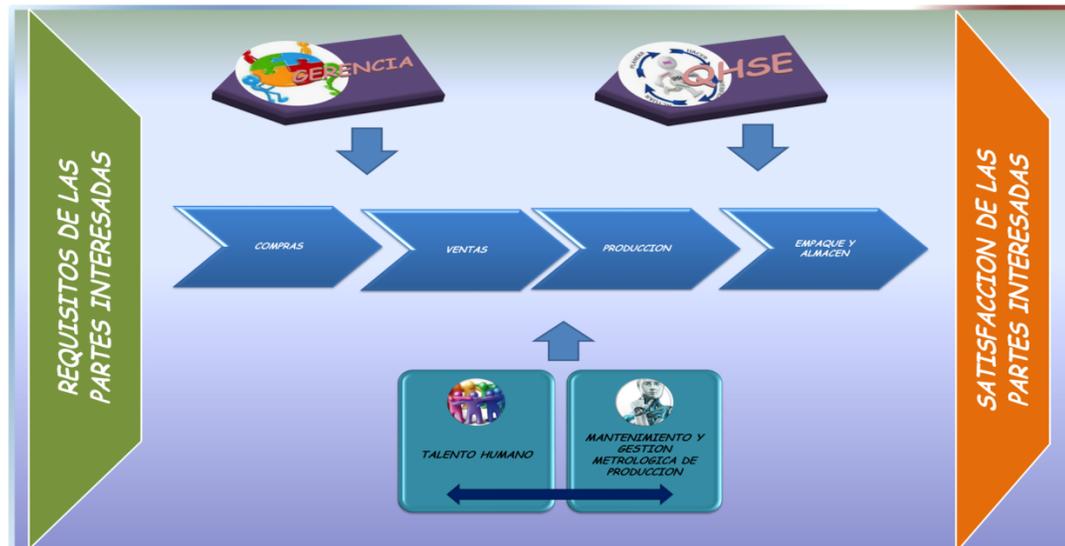
DEFINICIONES UTILIZADAS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL QHSE.

En este manual se aplican las definiciones de la NTC-ISO 9000:2005, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y se utilizan términos generales empleados en la organización como:

- **Sistema de gestión integral QHSE:** Sistema de gestión de calidad, medio ambiente, salud ocupacional y seguridad industrial con base en las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001:2007.
- **Rimado:** Procedimiento para dar el tamaño exacto a un agujero mediante el uso de una rima y producir un buen acabado.
- **Rasqueteado:** Procedimiento para retirar sobrantes mejorando el acabado superficial y la precisión de medida en los tubos internos y externos utilizando una rasqueta metálica.
- **Refrentado:** Operación realizada en un torno para producir una superficie plana por desplazamiento de una herramienta perpendicularmente al eje del torno.
- **Tronzado:** Operación para cortar los tubos internos y externos por medio de un disco de corte.
- **Bala de expansión:** Herramienta en forma de ojiva para expandir los tubos internos y externos por medio de una fuerza de empuje realizada por una prensa hidráulica.
- **Dado de reducción o hilera de traficación:** Herramienta en forma cilíndrica utilizada para reducir los diámetros de los tubos internos y externos por medio de una fuerza de empuje realizada por una prensa hidráulica.

IDENTIFICACION DE PROCESOS

Los procesos que forman parte del Sistema de Gestión integral de nuestra organización se indican a continuación:



ESTRUCTURA DE NUESTRA DOCUMENTACIÓN

El Sistema de Gestión integral de **FABRIBUJES LTDA** está estructurado de acuerdo al nuevo enfoque por procesos de las normas ISO 9001:2008, ISO 14001: 2004 y OHSAS 18001:2007 y documentado a través de caracterizaciones de proceso y procedimientos que detallan claramente las actividades que se cumplen en cada uno de ellos con los niveles de autoridad y responsabilidad de las personas involucradas en cada proceso.

A continuación se presentan los niveles de la documentación establecidos por la organización para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos

Nivel 1. Manual integral integral de gestión qhse: está constituido por el presente documento que ilustra:

- a. El alcance del sistema y la justificación de las exclusiones aplicables.
- b. La identificación y descripción de la interacción de los procesos
- c. La política integral y su correspondencia con los objetivos integrales de gestión.
- d. La referencia a los procedimientos documentados y los demás planificados

- para asegurar la operación como el control de los procesos.
- e. La responsabilidad de la dirección para el desarrollo e implementación del sistema de gestión.

De este manual la organización contempla las siguientes copias:

- **Copia controlada:** se posee un documento magnético para consulta de toda la organización, el cual se encuentra ubicado en la red interna. Por otra parte, la Gerencia General posee la única copia física del mismo.
- **Copia no controlada:** el manual puede ser entregado a los clientes, ente certificador y cualquier otra organización por solicitud de éstos, siempre y cuando así lo autorice la Gerencia General, registrándose con marca de agua la inscripción “Copia No Controlada”.

Nivel 2. Caracterización de procesos: En estas se describe de manera general los principales componentes de un proceso (actividades, entradas, salidas, objetivo, indicadores, documentación de apoyo y registros entre otros).

Nivel 3. Procedimientos: En estos describe de manera detallada el método para el desarrollo de una o varias actividades particulares de un proceso. Se establecen procedimientos de acuerdo al nivel de detalle y a la complejidad de la actividad que se realiza, describiendo clara e inconfundiblemente los pasos consecutivos para iniciar, desarrollar y concluir una operación.

- Procedimiento Control de Documentos.
- Procedimiento Control de Registros.
- Procedimiento Auditorías Internas.
- Procedimiento de Acciones de Mejora (Correctivas y/o Preventivas).
- Procedimiento Control de no conformidades y/o Producto o Servicio No Conforme.
- Procedimiento para atención de Quejas – RPC – Devoluciones.
- Procedimiento para identificación de requisitos legales.
- Procedimiento Registro e investigación de incidentes y accidentes laborales.
- Procedimiento Matriz integral

Nivel 4. Políticas: En ellas se especifican los requisitos a cumplir en aquellas actividades que requieren especificar los criterios de control.

Nivel 5. Registros: documento que suministra evidencia objetiva de las actividades efectuadas y de los resultados alcanzados en el sistema de gestión integral.

NUESTRA FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

- **Misión**

Nuestra misión es fabricar partes para la suspensión de automotores que cumplan estándares de calidad, brindando satisfacción tanto a clientes, trabajadores y proveedores, generando oportunidades de crecimiento empresarial.

- **Visión**

Para el año 2020 FABRIBUJES LTDA. , será una empresa líder en la fabricación de autopartes para suspensión en el mercado nacional, con un alto crecimiento en el mercado internacional, mediante la oferta de productos con valor agregado y la incorporación de nuevas tecnologías en los procesos.

- **Política de la calidad**

Estamos comprometidos con el cumplimiento de los requisitos de los clientes y el mejoramiento continuo de los procesos que conforman el sistema de gestión de la calidad

OBJETIVOS INTEGRALES

La alta dirección estableció los objetivos integrales con base en los procesos de la organización.

A continuación se presenta la interpretación entre los procesos, los objetivos y su medición a través de indicadores de gestión, los cuales se encuentran planificados en el tablero de indicadores y evaluados en el seguimiento de indicadores

PROCESOS	OBJETIVO	INDICADOR
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Incrementar la rentabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Ventas
Mercado	<ul style="list-style-type: none"> Expandir el mercado Ingresar al mercado internacional Aumentar la fidelidad de los clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del cliente Ventas
Procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> Aumentar la productividad Asegurar las entregas perfectas Garantizar ambientes seguros para los trabajadores Reducir tiempos de producción y entrega 	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el producto no conforme. Reducir el desperdicio de tubería. Reducir el desperdicio de caucho. Optimizar el uso del recurso hídrico. Garantizar la buena disposición de los desperdicios. Garantizar la disposición del empaque de los insumos. Optimizar el uso del recurso eléctrico Desempeño de los procesos Eficacia del sistema integrado de gestión Acciones de mejora Cumplimiento de la matriz de aspectos legales
Aprendizaje y crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Mejorar las competencias del personal Mejorar el clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones Disminuir la accidentalidad. Disminuir los incidentes. Clima laboral Evaluación de capacitaciones y formación
Entorno	<ul style="list-style-type: none"> Mitigar impactos ambientales Asegurar estabilidad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Reducir vertimientos Garantizar un adecuado clima laboral

NOTA: PARA LA COMUNICACIÓN Y ENTENDIMIENTO DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS INTEGRALES EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN, ESTA SE HA PUBLICADO EN EL PRESENTE MANUAL Y LAS CARTELERAS, Y SE HA COMUNICADO AL PERSONAL A TRAVÉS DE REUNIONES INFORMATIVAS.

PLANIFICACIÓN DE CAMBIOS AL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL QHSE

En el evento en que se presenten cambios que puedan afectar la integridad del sistema, estos serán analizados utilizando la herramienta de Planificación de Cambios y lo establecido en el Procedimiento de control de documentos. Entre los cambios que se pueden presentar se encuentran:

- Cambios en la política y objetivos integrales: se actualizará el despliegue de la política integral.
- Cambios en los indicadores de gestión: se actualizará el tablero de indicadores, el tablero de control y las caracterizaciones de procesos.
- Cambios en los requisitos de los clientes asociados al producto
- las materias primas, insumos, tecnología y métodos de trabajo que afectan la documentación.
- Cambios en la normatividad aplicable: se planificarán conforme a la matriz de requerimientos legales y se aplicarán en los respectivos procesos.
- Cambios en la documentación de los procesos: se actualizarán las caracterizaciones, descripciones, procedimientos y formatos.

Los cambios serán comunicados de acuerdo con lo dispuesto en la matriz de comunicación.

RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

La Gerencia se compromete a cumplir con las directrices definidas para alcanzar los objetivos integrales y los requisitos establecidos en los niveles pertinentes dentro de la organización, proporcionando evidencia de su compromiso con el establecimiento, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de integral, cumpliendo con:

- Definir y comunicar la política integral
- Proporcionar las directrices para establecer los objetivos integrales
- Asegurar que los requisitos del cliente se determinen en el proceso comercial
- Realizar el seguimiento al desempeño de los indicadores de gestión mensualmente.
- Evaluar la satisfacción de los clientes semestralmente
- Evaluar el desempeño del personal anualmente
- Evaluar la satisfacción de las partes interesadas
- Evaluar la accidentalidad e incidentalidad laboral anualmente
- Realizar la reevaluación de los proveedores semestralmente
- Llevar a cabo las revisiones por la dirección anualmente o cuando se requiera.
- Asegurar la disponibilidad de los recursos

- Evaluar el mejoramiento continuo y la eficacia del Sistema de Gestión anualmente

ENFOQUE A LAS PARTES INTERESADAS

La Gerencia lidera el desarrollo de actividades desde las cuales la organización busca crear un vínculo con las partes interesadas e identificar sus necesidades, entre las cuales se encuentran:

- Identificación de las necesidades específicas de cada parte interesada asociadas al producto, el medio ambiente y la seguridad en el trabajo a través de la comunicación telefónica, correo electrónico, visitas comerciales, invitaciones y licitaciones para así generar una oferta comercial.
- Análisis de las quejas o reclamos presentados por las partes interesadas, para establecer acciones o directrices de mejoramiento.
- Realización semestral de una evaluación de satisfacción, para conocer su perspectiva respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.
- Programación de capacitaciones al personal con el propósito de asegurar la competencia en su gestión.

RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La gerencia define la autoridad e interrelación del personal en el organigrama al igual que en el perfil del cargo. La responsabilidad se describe en los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión Integral



REPRESENTACION DE LA DIRECCION

El Subgerente es a su vez el representante de la gerencia, quien independientemente de otras actividades tiene la responsabilidad para cumplir con las siguientes funciones.

- Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema de gestión integral en la organización.
- Informar acerca del desempeño del sistema para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente.
- Supervisar la eficacia mediante el control interno y mediante los servicios de auditoría interna y externa.
- Representar a la empresa ante organismos externos que tienen relación con el establecimiento, otorgamiento y vigencia de la certificación.
- Asegurar que se cumplan todos los requisitos legales vigentes
- Asegurar que las actividades se desarrollen de forma segura para el trabajador.
- Asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

COMUNICACIÓN INTERNA

El Gerente de **FABRIBUJES LTDA** asegura que se establecen los procesos de comunicación dentro de la organización a través de la interacción de los procesos del sistema de gestión integral.

Por otra parte, se ha elaborado una matriz de comunicaciones que ilustra las comunicaciones más importantes en la organización y su medio de divulgación:

Comunicación	Objetivo	Emisor	Receptor	Medio
Política y Objetivos integrales	Establecer las directrices de la organización.	Gerente	Toda la organización	Reunión general
Indicadores de Gestión	Realizar medición a los procesos.	Gerente	Toda la organización	Tablero de indicadores

Planes de Mejora	Asegurar la mejora continua del sistema integral.	Gerente	Toda la organización	Documentos
Programa de Auditorias	Dar a conocer el programa de auditorías.	Representante de la dirección	Toda la organización	Charla
Resultado de la Auditoria	Dar a conocer los hallazgos de la auditoria.	Representante de la dirección	Toda la organización	Charla
Acciones Correctivas y Preventivas	Eliminar las causas de las no conformidades.	Representante de la dirección	Involucrados en los Proceso(s)	Acción de Mejora
Quejas y reclamos	Analizar las quejas y reclamos y brindarle respuesta al cliente.	Cliente	Gerente	Documentos enviados por el cliente. Apreciación del cliente
Apreciación del Cliente	Evaluar el concepto que el cliente ha tenido de nuestro servicio.	Gerente	Todo el personal	Encuesta
Apreciación de las partes interesadas	Evaluar el concepto de las partes interesadas hacia la empresa	Gerente	Partes interesadas Todo el personal	Reunión general
Apreciación del entorno	Evaluar el concepto del entorno hacia el manejo ambiental que tiene la empresa	Gerente	entorno Todo el personal	Reunión general

Cambios en documentos externos	Actualizar los documentos externos.	Gerente	Involucrados en los Proceso(s)	Documentos externos
Cambios en el Sistema de Gestión integral	Implementar y divulgar los cambios, para mantener la Integridad del SGI.	Representante de la dirección	Involucrados en los procesos	Reunión Informativa

PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

Caracterizaciones de Proceso

- Proceso gerencial
- Proceso de producción
- Proceso de ventas
- Proceso de compras
- Proceso de mantenimiento y gestión metrológica de producción
- Proceso de talento humano
- Proceso de empaque y almacén
- Proceso QHSE

INTERACCIÓN DE PROCESOS

Matriz de interacción de Procesos

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 2. FILOSOFIA ORGANIZACIONAL

	FILOSOFIA ORGANIZACIONAL	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
<p>1. MISION</p> <p>Nuestra misión es fabricar partes para la suspensión de automotores que cumplan con los estándares de calidad, brindando satisfacción a las partes interesadas y generando oportunidades de crecimiento empresarial. Asegurando un buen ambiente de trabajo y reduciendo el impacto ambiental generado en el desarrollo de nuestras actividades, cumpliendo siempre los lineamientos legales.</p> <p>2. VISIÓN</p> <p>Para el año 2020 FABRIBUJES LTDA. será una empresa líder en la fabricación de autopartes para suspensión en el mercado nacional, con un alto crecimiento en el mercado internacional, mediante la oferta de productos con valor agregado, la seguridad de los trabajadores en el desarrollo de sus operaciones y la mitigación del impacto ambiental, incorporando nuevas tecnologías en los procesos.</p> <p>3. ALCANCE</p> <p>Fabricación y distribución de bujes para sistemas de amortiguación de automotores.</p> <p>4. POLÍTICA INTEGRAL</p> <p>En FABRIBUJES LTDA estamos comprometidos con la satisfacción total de nuestros clientes brindando servicios eficientes y eficaces. Apoyamos la preservación del medio ambiente mediante el uso eficiente del recurso hídrico, la disminución de residuos sólidos y la correcta disposición de estos. La organización garantiza un ambiente seguro de trabajo para todas las partes interesadas. Aseguramos el cumplimiento de los lineamientos legales, el desarrollo de las competencias de nuestro recurso humano y el mejoramiento continuo de todos los procesos, generando rentabilidad a nuestros socios</p> <ul style="list-style-type: none">• CONTROL DE REGISTROS			
Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 3. INDICADORES DE GESTIÓN



FICHAS TECNICAS DE INDICADORES DE GESTION

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE 2013

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	Ventas - Gerencia
Indicador:	Nivel de Satisfacción
Datos:	Calificación de los clientes
Registro:	Encuesta de satisfacción
Cálculo:	Promedio de las notas dadas en la encuesta
Técnica estadística:	Pareto
Frecuencia:	Semestral
Meta:	> 4.3 en el promedio de las encuestas
Responsable:	Jefe de proceso
Interpretación:	Mide el grado de satisfacción del cliente hacia la empresa y hacia el producto vendido

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	Nivel de accidentalidad
Datos:	Cantidad de accidentes presentados al mes
Registro:	Reporte de accidentes
Cálculo:	# de accidentes al mes
Técnica estadística:	Diagrama de control, flujo de tendencia
Frecuencia:	Mensual
Meta:	0
Responsable:	Responsable del sistema QHSE
Interpretación:	Mide el nivel de accidentalidad mensual que presenta la compañía

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	Nivel de incidentalidad
Datos:	Reportes de incidentes
Registro:	Reporte de incidentes
Cálculo:	# de incidentes al mes
Técnica estadística:	Flujo de tendencia
Frecuencia:	Mensual
Meta:	0
Responsable:	Responsable del sistema QHSE
Interpretación:	Mide el nivel de incidentalidad mensual que presenta la compañía

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	Compras
Indicador:	Evaluación de proveedores
Datos:	Evaluación de proveedor
Registro:	Formato de evaluación de proveedor diligenciado
Cálculo:	$\frac{\sum \# \text{Calificaciones obtenidas por proveedores}}{\text{Total de proveedores}}$
Técnica estadística:	Pareto
Frecuencia:	Anual
Meta:	90%
Responsable:	Jefe de compras
Interpretación:	Mide la efectividad de la relación con los proveedores

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	% Cumplimiento de la matriz de requisitos legales
Datos:	Matriz de requisitos legales
Registro:	Lista de chequeo
Cálculo:	$\frac{\# \text{ items legales cumplidos}}{\# \text{ total de items legales}} * 100$
Técnica estadística:	Pareto
Frecuencia:	Trimestral
Meta:	100%
Responsable:	HSEQ
Interpretación:	Mide el grado de cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	Recursos humanos
Indicador:	Evaluación de capacitaciones
Datos:	Resultado de las evaluaciones realizadas
Registro:	Registro de capacitaciones
Cálculo:	Promedio de las calificaciones de las evaluaciones realizadas
Técnica estadística:	Pareto
Frecuencia:	Semestral
Meta:	>4.0
Responsable:	Jefe de proceso de Recurso humano
Interpretación:	Mide la eficacia de las capacitaciones desarrolladas

Fichas técnicas de indicadores

Proceso:	Producción
Indicador:	Producto no conforme
Datos:	Producción
Registro:	Registro de producto no conforme
Cálculo:	Unidades de productos no conformes al mes/ Unidades totales producidas al mes
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	<3%
Responsable:	Jefe de proceso de producción
Interpretación:	Mide la cantidad de producto no conforme en el proceso

Fichas técnicas de indicadores

Proceso:	Recursos humanos
Indicador:	Clima laboral
Datos:	Resultados de la encuesta de satisfacción del personal
Registro:	Encuesta de Clima laboral
Cálculo:	Promedio de las calificaciones de la encuesta de clima laboral
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	>8 en el promedio de las encuestas
Responsable:	Jefe de proceso de Recurso humano
Interpretación:	Mide la percepción de aceptación que tiene el trabajador hacia la empresa

Fichas técnicas de indicadores

Proceso:	Ventas
Indicador:	Ventas
Datos:	Ventas echas al mes
Registro:	Facturas de venta
Cálculo:	(Ventas del mes actual / Ventas del mismo mes del año anterior)-1
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	Aumentar en un 20% las ventas con relación al año anterior
Responsable:	Gerente
Interpretación:	Crecimiento en las ventas

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	Control de vertimientos
Datos:	Vertimiento de tanques
Registro:	Registro de vertimientos
Cálculo:	Cantidad de liquido vertido al semestre en Lts
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Semestral
Meta:	0
Responsable:	Jefe de proceso QHSE
Interpretación:	Mide la cantidad de liquido contaminado que es vertido

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	Producción
Indicador:	Desperdicio de tubería
Datos:	Peso de la chatarra vendida
Registro:	Registro de desperdicio de tubería
Cálculo:	Peso de desperdicio mensual en KG/ Unidades producidas en el mes
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	< al 6%
Responsable:	Jefe de proceso de producción
Interpretación:	Mide el porcentaje de desperdicio de tubería mensual con respecto a las unidades producidas

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	Producción
Indicador:	Desperdicio de caucho
Datos:	Peso del caucho restante del proceso
Registro:	Registro de desperdicio de caucho
Cálculo:	Peso de desperdicio mensual de caucho en KG/ Unidades producidas en el mes
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	< al 6%
Responsable:	Jefe de proceso de producción
Interpretación:	Mide el porcentaje de desperdicio de caucho mensual con respecto a las unidades producidas

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	Control de acciones de mejora
Datos:	Acciones correctivas, preventivas y de mejora
Registro:	Control de acciones de mejora
Cálculo:	(Cantidad de acciones de mejora eficaces / total de acciones de mejora)*100
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Semestral
Meta:	100%
Responsable:	Jefe de proceso QHSE
Interpretación:	Mide el estado de las acciones de mejora y la evolución del sistema integral de gestion

Fichas técnicas de indicadores	
Proceso:	QHSE
Indicador:	Consumo de energía
Datos:	Consumo mensual de energía de la empresa
Registro:	Recibos de luz
Cálculo:	(Consumo de energía del mes / unidades producidas en el mes)
Técnica estadística:	Gráficos de control
Frecuencia:	Mensual
Meta:	Reducir en 2% con respecto al año anterior
Responsable:	Jefe de proceso QHSE
Interpretación:	Gestiona el ahorro de energía de las operaciones

- CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 4. PLAN DE CONTROL INTEGRAL

			PLAN DE CONTROL INTEGRAL							VERSION 1 SEP 2013	
Proceso Interno	Actividad	Variable o aspecto a controlar	Metodos de control	Especificación	Equipo de Medición	Inspección o Muestra	Responsable	Documentos de Referencia	Registro	Plan de reacción	
	Corte	Longitud	Verificación	Dimensional	Pie de Rey	Primer Corte	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de Control de Producto NO Conforme	
		Consumo de energía	inspeccion de mantenimientos realizados a los motores y resistencias de la empresa	Consumo de motores y resistencias	No requerido	Recibos mensuales	jefe QHSE	Catalogo de la maquina y especificacion de las resistencias	Formato de consumo mensual de energia Indicador de gestion (consumo de energia)	Acciones de mejora Mantenimientos (preventivo y correctivo)	
		Accidentes de trabajo (cortadas o amputaciones debido al manejo inadecuado de la maquina)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del uso correcto de la maquina y revicion de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora	
	Trefilado (Paso de Bala o Dado)	Diametros internos	Verificación	Dimensional	Galga Interna Pie de Rey	Primeras Cinco (05) unidades	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de Control de Producto NO Conforme	
		Accidentes de trabajo (lesiones en las extremidades superiores por aplastamiento debido al manejo inadecuado de la maquina)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revicion de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora	
		Diametros Externos	Verificación	Dimensional	Pie de Rey	100%	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de Control de Producto NO Conforme	

Proceso Interno	Actividad	Variable o aspecto a controlar	Metodos de control	Especificación	Equipo de Medición	Inspección o Muestra	Responsable	Documentos de Referencia	Registro	Plan de reacción	
Producción	Rasqueteado	Terminados de pieza	inspeccion	Acabados	No Requerido	100%	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de NO Conforme	
		Accidentes de trabajo (lesiones en el cuerpo por virutas proyectadas)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revision de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora	
		Accidentes de trabajo (cortadas o amputaciones debido al manejo inadecuado de la maquina)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revision de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora	
	Fosfatizado	Terminados de pieza	inspeccion	Acabados	Acabados	No Requerido	100%	Operario	Fotos de Referencia	Control de Proceso	Procedimiento de Control de Producto NO Conforme
		Derrames	inspeccion y formacion en el uso adecuado del kit de derrames, y la correcta disposicion de los desperdicios	Aspectos legales	Aspectos legales	No Requerido	100%	jefe QHSE	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion	Control de derrames	Usar el kit de derrames
		Posibilidad de enfermedades debido al contacto con sustancias quimicas	inspeccion de la correcta manipulacion de elementos quimicos, inspeccion de las hojas de seguridad, Inspeccion del uso adecuado de EPP	hoja de seguridad de los quimicos	hoja de seguridad de los quimicos	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora
		Vertimiento de aguas residuales	inspeccion en la fuente de generacion del residuo su separacion e identificacion, medicion y su disposicion	Aspectos legales	Aspectos legales	Bascula	100%	jefe QHSE	Matriz integral	Control de vertimientos Indicadores de gestion (Vertimientos)	Acciones de mejora

Proceso Interno	Actividad	Variable o aspecto a controlar	Metodos de control	Especificación	Equipo de Medición	Inspección o Muestra	Responsable	Documentos de Referencia	Registro	Plan de reacción
	Pintura	Terminados de pieza	inspeccion	Acabados	No Requerido	100%	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de NO Conforme
		Posibilidad de intoxicación debido al con Vapores	inspeccion de la correcta manipulacion al contacto con vapores, inspeccion de las hojas de seguridad, Inspeccion del uso adecuado de EPP	Aspectos legales	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora
	Vulcanizado	Vulcanizado del caucho	Verificación	Dureza	durometro	12 / Lote (Una / Carga)	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso Control de Dureza	Procedimiento de NO Conforme
		Generacion de residuos peligrosos	inspeccion en la fuente de generacion del residuo su separacion e identificacion, medicion y su disposicion	Aspectos legales	Bascula	100%	Supervisor	Matriz integral Matriz legal	Control de residuos peligrosos Control de desperdicios	Acciones de mejora
		Accidentes de trabajo (lesiones en las extremidades superiores por aplastamiento debido al manejo inadecuado de la maquina)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revision de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora
		Posibles quemaduras por la manipulacion inadecuada de la maquina	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revision de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora

Proceso Interno	Actividad	Variable o aspecto a controlar	Metodos de control	Especificación	Equipo de Medición	Inspección o Muestra	Responsable	Documentos de Referencia	Registro	Plan de reacción
	Limpieza	Terminados de pieza	Inspección Verificación	Acabados	No Requerido	100%	Operario	Manual de Proceso	Control de Proceso	Procedimiento de NO Conforme
		accidentes de trabajo (lesiones en el cuerpo por virutas proyectadas)	Inspeccion del uso adecuado de Epp, Inspeccion del correcto uso de la maquina y revicion de la correcta ejecucion de la puesta a punto	Modo de operación	No Requerido	100%	jefe QHSE	Norma sobre el uso de Epp Puesta a punto de la maquina Matriz Integral	Indicadores (Incidentes laborales y Accidentes laborales) Control uso de EPP	Procedimiento registro e investigacion de incidentes y accidentes laborales Accion de mejora

CONTROL DE CAMBIOS

Version	Fecha (año)		Cambios realizados	APROBADO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emission del documento	Gerente

ANEXO 5. POLITICA SOBRE ALCOHOL Y DROGAS PSICOACTIVAS

	POLITICA SOBRE ALCOHOL Y DROGAS PSICOACTIVAS	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013									
<p>FABRIBUJES LTDA está comprometida con el cuidado del medio ambiente y la salud ocupacional y seguridad industrial de nuestros trabajadores, clientes y las diferentes partes interesadas es por esto que se establece la siguiente normatividad dentro de la empresa para controlar el uso de alcohol y drogas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. queda estrictamente prohibido el consumo de alcohol y drogas por parte de los empleados, y personal que tenga que ver con la organización durante las horas de trabajo ya sea dentro o fuera de las instalaciones 2. Queda estrictamente prohibido la venta o posesión de alcohol o cualquier tipo de drogas por el personal de la empresa dentro de esta o en lugares que se encuentren desarrollando trabajos. 3. Cuando la gerencia lo solicite se podrán hacer pruebas de alcohol y drogas como requisito para ingresar a la compañía <p>El incumplimiento de cualquier de los puntos planteados en esta norma será motivo de suspensión o terminación del contrato según lo determine la gerencia de la organización</p> <ul style="list-style-type: none"> • CONTROL DE CAMBIOS 											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">Versión</th> <th style="width: 25%;">Fecha</th> <th style="width: 25%;">Cambios realizados</th> <th style="width: 35%;">Aprobó</th> </tr> </thead> <tbody> <tr style="background-color: #e0e0e0;"> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">Septiembre 2013</td> <td style="text-align: center;">Emisión del documento</td> <td style="text-align: center;">Gerente</td> </tr> </tbody> </table>				Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó	1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente
Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó								
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente								

ANEXO 6. NORMA SOBRE USO DE EPP

 FABRIBUJES <small>FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</small>	NORMA SOBRE EL USO DE EPP	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
<p>FABRIBUJES LTDA está comprometida con el cuidado y la seguridad de sus trabajadores por este motivo se establecen obligaciones para las diferentes partes:</p> <p>Es responsabilidad de la empresa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Suministrar los equipos de protección adecuados según sea la naturaleza del riesgo, que cumplan con las condiciones de seguridad y eficiencia para el trabajador.• Capacitar a los operarios en el correcto uso y cuidado de los elementos y equipos de protección personal.• Reponer inmediatamente los elementos y equipos de protección personal deteriorados.• Asignar recursos necesarios para suministrar los elementos y equipos de protección personal. <p>Es responsabilidad de los trabajadores</p> <ul style="list-style-type: none">• Utilizar y conservar correctamente los elementos y equipos de protección personal.• Revisar que los elementos y equipos de protección personal estén en perfectas condiciones en el momento de la entrega.• Solicitar cambio de los elementos y equipos de protección personal cuando estos ya estén en mal estado por deterioro.• No realizar labores si no dispone de los elementos y equipos de protección personal adecuados para su labor. <p>El incumplimiento de cualquiera de estas disposiciones será motivo de suspensión o terminación de contrato según lo considere la gerencia</p> <ul style="list-style-type: none">• CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 7. PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013								
<ul style="list-style-type: none"> <p>• OBJETO: El propósito de este procedimiento es definir los controles necesarios para la generación, aprobación, revisión y emisión de los documentos del sistema de gestión de la calidad.</p> <p>• ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todos los documentos generados para el sistema de gestión integral.</p> <p>• DEFINICIONES (Tomada de la Norma ISO 9000:2005)</p> <p>Documento Información y su medio de soporte.</p> <p style="padding-left: 150px;">El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.</p> <p>• ACTIVIDADES</p> <p>Los diferentes documentos del sistema de gestión integral son controlados a través del Listado Maestro de Documentos (LMD) mediante tres aspectos: el nombre del documento, el número de la versión y la fecha de elaboración. Los Documentos externos recibidos por el sistema de gestión integral son controlados a través de su identificación en el listado maestro. El control de la versión vigente de los documentos externos estará a cargo del dueño del proceso.</p> 										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 10%;">No</th> <th style="width: 40%;">Actividad</th> <th style="width: 30%;">Responsable</th> <th style="width: 20%;">Registro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1.</td> <td>Para aquellos casos en que se requiere crear, modificar o anular un documento, se debe informar al Representante de la Dirección.</td> <td style="text-align: center;">Persona Proponente</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			No	Actividad	Responsable	Registro	1.	Para aquellos casos en que se requiere crear, modificar o anular un documento, se debe informar al Representante de la Dirección.	Persona Proponente	
No	Actividad	Responsable	Registro							
1.	Para aquellos casos en que se requiere crear, modificar o anular un documento, se debe informar al Representante de la Dirección.	Persona Proponente								



PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE
2013

2.	Estudiar el cambio solicitado y analizar cómo afecta al sistema de gestión integral la solicitud realizada.	Representante de la Dirección.		
3.	Asignar a la persona que realizará la elaboración o modificación del documento correspondiente.	Representante de la Dirección.		
4.	<p>Crear o modificar el documento de acuerdo con los modelos prediseñados</p> <p>Registrar en la sección control de cambios del documento, la naturaleza del (los) cambio(s) realizados al documento.</p> <p>Para los casos en que el documento es <i>Versión 1</i>, se registrará "<i>Emisión del documento</i>"</p>	Persona Asignada.	Control de Cambios.	
5.	Revisar el documento para asegurar que se ha creado o modificado de acuerdo con la estructura documental establecida por la organización.	Representante de la Dirección.		
6.	<p>Aprobar el documento creado o modificado</p> <p>Sí el documento es aprobado, continua a la actividad 7.</p> <p>Si el documento NO es aprobado, registrar en el documento en elaboración los desaciertos encontrados y regresar a actividad 4</p>	Gerente		

7.	<p>Verificar si existe una versión anterior del documento en el sistema de documentación.</p> <p>Si existe una versión anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A la versión anterior escribir o colocar marca de agua con la frase "Documento Obsoleto" para su identificación, y guardar en carpeta de Documentos Obsoletos si el Representante de la organización así lo considera necesario. ▪ De lo contrario será destruido. ▪ Reemplazar el documento creado o modificado en la nueva carpeta. <p>Registrar la <u>Versión Vigente</u> del documento que ha sido modificado o creado en el Listado Maestro de Documentos.</p>	Representante de la Dirección	<p>Listado maestro de documentos</p> <p><i>"Documentos Obsoletos"</i></p>	
8.	<p>Dar a conocer a través de una reunión informativa con los involucrados en el proceso:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ El nuevo o modificado documento publicado. ◆ La forma de acezar al documento. 	Representante de la Dirección.		
9.	Fin del Procedimiento.			

NOTAS:

- Los planos tendrán un listado maestro independiente, serán identificados por nombre y fecha; se identificará la versión si en el plano así se registra. El control y la actualización del mismo será responsabilidad del Jefe de Proceso.
- El manual de proceso será actualizado por páginas según sea el caso, para lo cual será la página la que cambia de versión y será identificada en el pie de página, La naturaleza de los cambios será identificada en la portada del manual. (La versión 1 no tendrá pie de página)

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 8. PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

 <p>FABRIBUJES FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</p>	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<ul style="list-style-type: none">▪ OBJETO: Establecer y mantener actualizado el control de registros de calidad para su identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición. ▪ ALCANCE: Este procedimiento se aplica a todos los registros que conforman el sistema de gestión integral. ▪ DEFINICIONES Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas Identificación: Nombre que permite reconocer el registro y relacionarlo con el servicio, el proceso, procedimiento o la actividad definida dentro del sistema de gestión integral. Almacenamiento: Lugar en el cual se debe ubicar el registro. Protección: Acciones tomadas para garantizar que el registro no se deteriore o extravíe. Recuperación: Método a seguir para consultar el registro Retención: Tiempo durante el cual se conserva el registro para su consulta Disposición: Acción a tomar cuando se ha cumplido el tiempo de retención conservación establecido para los registros de calidad.		

Recolección: Acción de recoger los registros desde el sitio donde se originan, para su posterior clasificación y almacenamiento.

Clasificación: Acción de organizar los registros según un criterio definido.

Acceso: Conjunto de medidas establecidas para recuperar (mediante consulta) los registros y para permitir su consulta solamente a las áreas o cargos autorizados.

▪ **ACTIVIDADES**

No	Actividad	Responsable	Registro
1.	<p>Identificar el registro dentro del sistema de gestión integral de acuerdo con la necesidad de la empresa y relacionarlos en el Listado Maestro de Registros, determinando la siguiente información para propósitos de organización y consulta</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ Proceso ◆ Identificación ◆ Recolección ◆ Almacenamiento ◆ Clasificación ◆ Acceso ◆ Tiempo de retención ◆ Disposición ◆ Control de formatos 	Representante de la Dirección.	Listados maestros de registros

2.	<p><u>Para los registros físicos</u> almacenarlos en lugares libres de humedad, clasificarlos y protegerlos por Carpetas AZ debidamente rotuladas.</p> <p><u>Para los registros digitales</u> almacenarlos en el servidor conectado en red (SGI), en la carpeta del proceso correspondiente.</p> <p>Cumplido el tiempo de retención disponer de los registros según sea el caso: enviar a archivo muerto y luego de un periodo de tiempo destruirlos. Otros se destruyen después de cumplir el tiempo de conservación en archivo activo.</p> <p>En caso que los registros deban ser guardados por requisitos legales o por preservación de conocimiento, el tiempo de conservación y disposición lo clarifica de igual forma el listado maestro de registros.</p>	Responsable del proceso.	Listados maestros de registros
3.	<p><u>Los formatos existentes o pre impresos no necesitan llevar la versión, teniendo en cuenta que es implícita la Versión 1.</u></p> <p>Cada vez que exista una modificación de los formatos de registro actuales, debe indicarse en el mismo formato la nueva versión vigente.</p> <p>En el listado maestro de registros se debe indicar la versión y fecha del formato vigente.</p>	Representante de la Dirección.	Listados maestros de registros

	<p>Notas: Cuando se modifica un formato, se registra la naturaleza de los cambios en el control de cambios del procedimiento o instructivo al que corresponda, <u>sin modificar la versión</u>.</p> <p>Cuando se incorpora o elimina un formato, se registra la naturaleza de los cambios en el control de cambios del procedimiento o instructivo al que corresponda, <u>modificando la versión</u>.</p>		
4.	Para la protección de los registros digitales se realizan de backup de los archivos digitales, los cuales pueden ser realizados al finalizar la semana o el mes de acuerdo al tipo de información.	Representante de la Dirección.	Backup
5.	Fin del procedimiento		

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 9. PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS

	PROCEDIMIENTO AUDITORIAS INTERNAS	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<ul style="list-style-type: none">• OBJETO: Establecer la metodología para la planeación, ejecución e informe de las auditorías internas, con el fin de verificar que el Sistema de Gestión integral se ha implementado, es eficaz y es conforme con las disposiciones planificadas y con los requisitos de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.• ALCANCE: Aplica a todos los procesos del sistema de gestión integral y establece los criterios mínimos que se deben tener en cuenta para calificar a los auditores.• DEFINICIONES (Tomadas de la Norma ISO 9000:2005) Auditor: Persona con la competencia para realizar una auditoría. Auditado: Organización que es auditada. Criterios de Auditoria: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. Evidencia de la auditoria: Registros declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoria y que son verificables Hallazgos de la auditoria: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoria recopilada frente a los criterios de auditoria. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar conformidad o no conformidad Conclusiones de la auditoria: Resultado de una auditoria que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoria y todos los hallazgos de la auditoria.		

• **ACTIVIDADES**

No	Actividad	Responsable	Registro
♦	<p>Seleccionar los auditores internos teniendo en cuenta las siguientes competencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Educación</u>: Bachiller ✓ <u>Formación</u>: Auditores Internos ISO 9001 Audidores Internos ISO 14001 Audidores Internos OHSAS 18001 • <u>Experiencia</u>: Los candidatos a auditores deben haber ingresado a la empresa por lo menos hace Seis (06) meses. • <u>Habilidades</u>: Debe reunir las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Planificación y Organización • Escucha • Liderazgo • Trabajo en Equipo • Capacidad de decisión <p>En el evento que se considere necesario, la organización puede contratar los servicios de un Auditor para que realice una Auditoría Interna. Este debe cumplir con el siguiente perfil:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Educación: Profesional • Formación: Auditor Líder • Experiencia: Mínimo Cinco (05) años en Consultoría y Auditoría 	Representante de la Dirección.	

de SGC.			
◆	<p>Elaborar el programa de auditorías con base en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado e importancia de los procesos • Resultados No satisfactorios de Auditorias anteriores. • Prioridades de la dirección • Requisitos de los clientes • Requisitos de las partes interesadas <p>Definir el alcance para el desarrollo de la auditoría interna los cuales pueden ser expresados en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos • Servicios • Documentos <p>Se debe programar como mínimo un (1) ciclo de auditoría al año que cubra todos los procesos del sistema de gestión integral</p>	Representante de la dirección	Programa de Auditorias
◆	<p>Nombrar el equipo auditor, escoger el auditor líder, quien coordinara la ejecución de la auditoría. No debe existir conflicto de intereses debe ser objetivo e imparcial. Los auditores NO deben auditar su propio trabajo.</p>	Representante de la dirección	
◆	<p>Planear la auditoría determinando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo de la auditoría el cual puede ser: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar áreas de mejora potencial del sistema de gestión integral (SGI). ✓ Evaluar la capacidad del SGI para asegurar el cumplimiento de los requisitos. ✓ Determinar el grado de conformidad del Sistema de gestión auditado, con los 	Auditor Líder	Plan de auditoría

	<p>criterios de la auditoría</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Evaluar la eficacia del SGI. • El alcance de la auditoría con base en el programa de auditoría • Los criterios de auditoría (ISO 9001, ISO14001 y OHSAS 18001, políticas, procedimientos, normas, leyes y regulaciones, requisitos del sistema de gestión integral). • La fecha y hora de la auditoría. 			
◆	<p>Dar a conocer la planeación de la auditoría a las partes involucradas (Auditores, dueños y participantes del proceso,).</p>	Auditor Líder		
◆	<p>Preparar hoja de verificación, analizando la documentación suministrada, y formulando las preguntas para verificar el cumplimiento de los requisitos del sistema.</p>	Auditor Interno	Lista de Chequeo	
◆	<p>Realizar reunión de apertura con las personas responsables y participantes de los procesos por auditar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar un breve resumen de cómo se realizarán las actividades. • Informar el Objeto y alcance de la auditoría. • Confirma el plan de auditoría 	Auditor Líder		
◆	<p>Verificar el cumplimiento de requisitos de acuerdo a lo planificado en la hoja de verificación, esto se puede realizar mediante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista. • Observación de actividades. • Revisión de Documentos o registros. <p>Realice anotaciones de los hallazgos encontrados en la hoja de verificación.</p>	Auditor Interno	Lista de Chequeo	
◆	<p>Realizar reunión de cierre, dando a conocer los aspectos relevantes hallados durante el desarrollo de la</p>	Auditor Líder		

	auditoría interna.		
♦	Evaluar la eficacia del sistema de gestión integral, elaborar y presentar el informe de auditoría, con el fin que se tomen las acciones del caso.	Auditor Líder	Informe de auditoría
♦	Diligenciar formato de acciones de mejora, con el fin de dar tratamiento a las No conformidades encontradas en el desarrollo de la auditoria.	Auditor Interno	Acciones de mejora.
♦	Realizar control a las No conformidades detectadas en la auditoria, aplicando el procedimiento de acciones preventivas o correctivas.	Auditor Interno	
♦	Identificar las necesidades de mantenimiento y mejora del auditor interno en cuanto su conocimiento y habilidades.	Representante de la dirección	Evaluación de Auditores

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 10. PROCEDIMIENTO DE MEJORA

 <p>FABRIBUJES FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA</p>	PROCEDIMIENTO ACCION DE MEJORA (CORRECTIVAS Y/O PREVENTIVAS)	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>a. OBJETO:</p> <p>El propósito de este procedimiento es definir las actividades y responsabilidades para evitar la recurrencia de un problema existente, o eliminar una no conformidad potencial, de manera que se contribuya a aumentar la satisfacción de las partes interesadas y mantener el mejoramiento continuo del sistema de gestión integral.</p> <p>b. ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento se aplica para la identificación, registro y seguimiento de las acciones correctivas o preventivas del sistema de gestión integral.</p> <p>c. DEFINICIONES (Tomadas de la Norma ISO 9000:2005)</p> <p>No Conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.</p> <p>Conformidad: El cumplimiento de requisitos especificados</p> <p>Acción Correctiva: Acción emprendida para eliminar la causa de una no conformidad y los problemas encontrados en las actividades desarrolladas en el sistema de calidad, con el fin de evitar su recurrencia</p> <p>Acción Preventiva: Acción encaminada para eliminar la causa de una no conformidad potencial y/o problemas que puedan llegar a presentarse en el desarrollo de las actividades del sistema de calidad. Es decir, la acción preventiva actúa sobre las causas de no conformidades que no han ocurrido.</p>		

d. ACTIVIDADES

Las acciones correctivas se originan se pueden originar a través de:

- Resultados de auditorías.
- Revisiones Gerenciales.
- Análisis del Servicio No conforme (semestral)
- Análisis de quejas y reclamos (semestral por repetitividad)
- Análisis de la Evaluación de satisfacción de cliente.
- Análisis de la Evaluación de satisfacción de las partes interesadas
- Análisis de Objeciones
- Resultados de indicadores (Tres periodos consecutivos de incumplimiento de la meta)
- Tendencias de indicadores de gestión
- Análisis de resultados de evaluación de proveedores.
- Incumplimiento a los requisitos legales

Las acciones preventivas que se originan se pueden originar a través de:

- Resultados de auditorías.
- Revisiones Gerenciales.
- Sugerencias de mejoramiento de clientes.
- Sugerencias de mejoramiento de las partes interesadas.
- Iniciativas de mejoramiento de empleados.
- Tendencias de indicadores de gestión
- Análisis de riesgos
- Análisis de los aspectos ambientales

Nota: Analizar la lista de chequeo de las auditorias pasadas para identificar Acciones de mejora.

No	Actividad	Responsable	Registro
▪	Identificar la acción de mejora a tomar y definir a qué proceso o procesos pertenece, estableciendo el tipo de acción que se debe desarrollar	Persona que identifica la situación.	Acción de mejora
▪	Registrar la acción de mejora en el formato de acciones de mejora.	Representante de la dirección	
▪	<p>Analizar y registrar en el formato de acción de mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lluvia de Ideas (causas que llevaron o pueden llevar a que se presente la situación documentada) <p>Clasificar estas causas según:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Método • Materia prima • Medio ambiente – entorno • Máquina • Mano de obra • Moneda <p>Determinar el impacto</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alta • Media • Baja 	Responsable (s) del (los) proceso (s) donde se va a tomar la acción junto con los involucrados	Acción de mejora
▪	Con base en la importancia, analizar y determinar las posibles alternativas de solución y sus fechas de implementación	Responsable (s) del (los) proceso (s) donde se va a tomar la acción.	Acción de mejora
▪	Registrar la acción de Mejora en el Control de Acciones de Mejora. Y establecer la fecha de evaluación de eficacia.	Representante de la dirección.	Control de Acciones de Mejora

▪	Implementar el plan de Acción	Responsable (s) del (los) proceso (s) donde se va a tomar la acción.	
▪	Realizar seguimiento y verificar que se cumpla el desarrollo del plan de acción.	Representante de la dirección Auditor Interno	Acción de mejora
▪	Revisar si la acción de mejora implementada ha sido eficaz una vez ha transcurrido el tiempo definido de acuerdo a las características de las causas atacadas. Establecer el estado de la acción (Abierta, Eficaz, No Eficaz)	Representante de la dirección Auditor Interno	Acción de mejora
▪	Registrar el resultado de la revisión de la acción de mejora tomada.	Representante de la dirección	Control de Acciones de Mejora
▪	Informar a la Gerencia y a los responsables el estado de las acciones.	Representante de la dirección	
▪	Fin del procedimiento		

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 11. PROCEDIMIENTO CONTROL DE NC O PRODUCTO NC

	PROCEDIMIENTO CONTROL DE NO CONFORMIDADES Y/O PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>a) OBJETO: El propósito de este procedimiento es establecer los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento de no conformidades y/o producto no conforme.</p> <p>b) ALCANCE: Este procedimiento se aplica al proceso de producción.</p> <p>c) DEFINICIONES (Tomadas de la Norma ISO 9000:2005)</p> <p>No-conformidad: Incumplimiento de un requisito.</p> <p>Requisito: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.</p> <p>Producto o Servicio No Conforme: NO conformidad detectada durante el proceso de producción en cualquiera de las diferentes estaciones, antes de la entrega al cliente.</p> <p>Acción correctiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.</p> <p>Acción Preventiva: Es la acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.</p> <p>Corrección: Acción tomada sobre un producto o producto declarado como no conforme, de tal forma que sea conforme con los requisitos.</p> <p>Observación: Situación de riesgo de convertirse en una no conformidad. Representa una oportunidad de acción preventiva o de mejora.</p> <p>Mejora Continua: Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.</p> <p style="font-size: small;">Nota: Para este procedimiento se entenderá como no conformidad el incumplimiento de un requisito y/o Producto o servicio no conforme</p>		

d) ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
IDENTIFICAR LA NO CONFORMIDAD	<p>Realizar inspección para identificar incumplimiento de requisitos o producto No conforme que no cumple las guías de proceso, directrices ambientales y directrices en SYSO.</p> <p>a) Fuera de Especificación b) Incumplimiento en los requisitos legales c) Uso inadecuado de los EPP d) Incumplimiento a los requisitos ambientales e) Incumplimiento de las directrices de SYSO f) Incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO9001, ISO 14001 y OHSAS 18001</p>	<p>Jefe de Producción Supervisor Operarios</p>	<p>Lista de chequeos</p>
REGISTRAR LA NO CONFORMIDAD	Registrar la No Conformidad en la etapa que corresponda.	Supervisor	<p>Control de Proceso Listas de chequeo Control de no conformidades</p>
SEPARAR PRODUCTO NO CONFORME	Si es producto no conforme separarlo en los contenedores identificados para tal fin,	Supervisor	Control de no conformidades

<p>DETERMINAR LA ACCION A TOMAR</p>	<p>Con base en la situación No conforme presentada:</p> <p>Fuera de Especificación</p> <p>a) Fuera de Especificación b) Incumplimiento en los requisitos legales c) Uso inadecuado de los EPP d) Incumplimiento a los requisitos ambientales e) Incumplimiento de las directrices de SYSO f) Incumplimiento de los requisitos establecidos en las normas ISO9001, ISO 14001 y OHSAS 18001</p> <p>Se determina la acción a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reproceso • Desecho • Acciones preventivas • Corrección • Acción correctiva 	<p>Jefe de producción Supervisor</p>	<p>Control de acciones de mejora</p>
<p>SI UN PRODUCTO NO CONFORME ES DETECTADO POR EL CLIENTE</p>	<p>Este podría radicar una queja y deberá ser contestada en un tiempo menor o igual a 7 días calendario</p>	<p>Jefe de producción</p>	<p>Control de acciones de mejora</p>
<p>TOMAR LA ACCION SOBRE LA NO CONFORMIDAD</p>	<p>Con base en la No Conformidad identificada realizar la acción descrita identificando en el control de proceso.</p>	<p>Operario</p>	<p>Control de Proceso Control de acciones de mejora</p>

<p>VERIFICAR CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS</p>	<p>Verificar la eficacia de la acción tomada y asegurarse que esta cumple con los requisitos establecidos por la parte interesada</p>	<p>Jefe de Producción Supervisor</p>	<p>Inspección Final Control de acciones de mejora Estado de las acciones de mejora</p>
<p>PLANEAR ACCION CORRECTIVA Y ACCION PREVENTIVA PARA EVITAR LA OCURRENCIA DEL HALLAZGO QHSE</p>	<p>Generar Acciones Correctivas y Preventivas sobre el hecho ocurrido en Fabribujes Ltda. realizar seguimiento, evidenciar su eficacia y verificar su cierre</p>	<p>Coordinación de QHSE</p>	<p>Control acciones de mejora</p>

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 12. PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS

	PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE QUEJAS – RPC - DEVOLUCIONES	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013												
<p>a) OBJETO:</p> <p>El propósito de este procedimiento es establecer las actividades a seguir en el evento de que se presenten quejas – RPC – devoluciones.</p> <p>b) ALCANCE:</p> <p>Este procedimiento se aplica al proceso comercial.</p> <p>c) DEFINICIONES</p> <p>Queja: Incumplimiento de un requisito ambiental, legal, de seguridad y salud ocupacional o calidad.</p> <p>RPC: Incumplimiento de un requisito del producto.</p> <p>Devolución: Producto recibido del cliente para su análisis.</p> <p>d) ACTIVIDADES</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr style="background-color: #cccccc;"> <th style="width: 25%;">Actividad</th> <th style="width: 25%;">Descripción</th> <th style="width: 25%;">Responsable</th> <th style="width: 25%;">Registro</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>REGISTRAR LA QUEJA-RPC-DEVOLUCION</td> <td>Registrar en el control la situación presentada</td> <td>Subgerente</td> <td>Queja-RPC-Devolución Control de Quejas-RPC-Devoluciones</td> </tr> <tr> <td>ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA QUEJA – RPC - DEVOLUCION</td> <td>Determinar las posibles causas que generaron la situación presentada</td> <td>Jefe de producción</td> <td>Queja-RPC-Devolución</td> </tr> </tbody> </table>			Actividad	Descripción	Responsable	Registro	REGISTRAR LA QUEJA-RPC-DEVOLUCION	Registrar en el control la situación presentada	Subgerente	Queja-RPC-Devolución Control de Quejas-RPC-Devoluciones	ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA QUEJA – RPC - DEVOLUCION	Determinar las posibles causas que generaron la situación presentada	Jefe de producción	Queja-RPC-Devolución
Actividad	Descripción	Responsable	Registro											
REGISTRAR LA QUEJA-RPC-DEVOLUCION	Registrar en el control la situación presentada	Subgerente	Queja-RPC-Devolución Control de Quejas-RPC-Devoluciones											
ANALIZAR LAS CAUSAS DE LA QUEJA – RPC - DEVOLUCION	Determinar las posibles causas que generaron la situación presentada	Jefe de producción	Queja-RPC-Devolución											

<p>DETERMINAR LA ACCION A TOMAR</p>	<p>Con base en la situación No conforme presentada:</p> <p>Se determina la acción a seguir</p>	<p>Jefe de producción</p>	<p>Queja-RPC-Devolución</p> <p>Control de Quejas-RPC-Devoluciones</p>
<p>TOMAR ACCION LA</p>	<p>Con base en la situación presentada realizar la acción descrita.</p>	<p>Operario Almacenista Gerente</p>	<p>Queja-RPC-Devolución</p> <p>Control de Quejas-RPC-Devoluciones</p>
<p>REALIZAR SEGUIMIENTO</p>	<p>Verificar una vez se ha tomado la acción, que las partes interesadas han aceptado la acción tomada.</p> <p>En el evento que no la acepte, realizar nuevamente el análisis de causas y tomar nuevas acciones.</p>	<p>Jefe de Producción Supervisor</p>	<p>Control de Quejas-RPC-Devoluciones</p>

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 13. PROCEDIMIENTO PARA IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES

 <p>FABRIBUJES FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACION DE LA MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES</p>	<p>VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013</p>
<p>OBEJTIVO:</p> <p>El propósito de este procedimiento es establecer los requisitos legales que sean aplicables a la razón social de la empresa bajo los lineamientos de las normas ISO9001, ISO14001 y OHSAS 18001 y asegurar el cumplimiento de estos.</p> <p>ALCANCE:</p> <p>Aplica a todos los requisitos aplicables a FABRIBUJES LTDA. Referentes a calidad, medio ambiente y salud ocupacional.</p> <p>DEFINICIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Aspecto legal</u>: Requisito que se ajusta a lo exigido por la ley.2. <u>Requisito</u>: Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.3. <u>Legislación</u>: Un cuerpo de leyes que regulan una determinada materia o al conjunto de leyes de un país.		

ACTIVIDADES:

¿Qué?	¿Cómo?	Responsable	¿Para qué?	Documento o registro
Identificar los aspectos legales aplicables	Con ayuda de un abogado se determinan cuáles son las normas que aplican a la empresa.	Coordinador de QHSE y abogado	Para que la compañía este acorde con todos los lineamientos legales y de las normas del sistema integrado.	Matriz legal
Registrar los aspectos legales	Se busca en las páginas web que el abogado recomiende, las leyes que son aplicables y se registran en la matriz legal	Coordinador de QHSE	Para tener un documento donde se pueda acceder fácilmente a las leyes que son aplicables y poder realizar un seguimiento	Matriz legal
Evaluación de requisitos legales	Se dice en la tabla según la norma si aplica a la empresa, si se cumple o no se cumple	Coordinador de QHSE con ayuda del abogado	Con el fin de saber que se debe mejorar o que se debe aplicar y para estar seguros de que se está actualizando legalmente la empresa.	Matriz legal

Comunicar los aspectos legales	Se formaran a los jefes de proceso sobre los requisitos legales en su área de trabajo y estos se encargaran de su debido cumplimiento	Coordinador de QHSE	Para que todas las personas sepan cual es la legislación	Impresión de Matriz legal
Actualización de matriz legal	Anualmente se hará reunión con el abogado y se revisara todos las leyes y se actualizara la matriz	Coordinador de QHSE	Para estar actualizados y dentro de la ley cada vez que ocurra un cambio en las leyes.	Matriz legal

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 14. PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE MATRIZ INTEGRADA

	PROCEDIMIENTO PARA ELABORACION DE MATRIZ INTEGRADA	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>OBJETIVO: Identificar, evaluar y calcular la aceptabilidad de los riesgos que se presentan en la empresa en todas las áreas (Ambiental, seguridad industrial, salud ocupacional, calidad).</p> <p>ALCANCE: Desde la identificación del aspecto hasta el establecimiento de acciones.</p> <p>RESPONSABLE: Coordinador de QHSE.</p> <p>DEFINICIONES:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>Actividad No rutinaria</u>: Actividad que no se ha planificado no estandarizado, dentro de un proceso de la organización o actividad que la organización determine como no rutinaria por su baja frecuencia.2. <u>Actividad Rutinaria</u>: Actividad que forma parte de un proceso de la organización, se ha planificado y es estándar, o actividad que la organización determine como alta frecuencia.3. <u>Aspecto</u>: Para efecto de la integración consideramos como aspecto (peligro, aspecto ambiental, aspecto de calidad)4. <u>Evaluación del riesgo</u>: Proceso para comprender la naturaleza del riesgo y para determinar el nivel del riesgo.5. <u>Consecuencias</u>: resultado, en términos de lesión o enfermedad, de la materialización de un riesgo, expresado cualitativa o cuantitativamente. (GTC 45).6. <u>Controles existentes</u>: Medida(s) implementada(s) con el fin de minimizar la ocurrencia de incidentes.7. <u>Efecto</u>: Cualquier modificación adversa en las condiciones de seguridad y/o salud de las personas causada en su totalidad o en parte por los procesos, productos o servicios que desarrolla la empresa. Un efecto siempre es generado por un peligro (NTC-4116).8. <u>Exposición</u>: Frecuencia con que las personas o la estructura entran en contacto con los factores de riesgo (GTC 45).		

9. Identificación de operaciones: Identificación de todos los procesos, actividades, tareas, tipo de tecnología que utiliza la empresa para realizar su producto.
10. Identificación del Peligro: Proceso para reconocer si existe un peligro y definir sus características. (OHSAS 18001 No.3.7).
11. Incidente: Evento(s) relacionado(s) con el trabajo, en el (los) que ocurrió o pudo haber ocurrido lesión o enfermedad (independiente de su severidad), o víctima mortal (NTC OHSAS 18001).
12. Nivel de deficiencia (ND): Es la magnitud de la relación esperable entre (1) el conjunto de peligros detectados y su relación causal directa con posibles incidentes y (2) con la eficacia de las medidas preventivas existentes en un lugar de trabajo. (GTC 45)
13. Nivel de exposición (NE): Es la situación de exposición a un riesgo que se presenta en un tiempo determinado durante la jornada laboral. (GTC 45)
14. Nivel de probabilidad (NP): Es el producto del nivel de deficiencia por el nivel de exposición. (GTC 45)
15. Nivel de consecuencia (NC): Es una medida de la severidad de las consecuencias.
16. Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo resultante del producto del nivel de probabilidad por el nivel de consecuencia (GTC 45)
17. Peligro: fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión, a las personas o una combinación de éstos. (OHSAS 18001).
18. Probabilidad: grado de posibilidad de que ocurra un evento no deseado y pueda producir consecuencias (GTC 45).
19. Proceso: Conjunto de recursos y tareas interrelacionadas que transforman insumos en productos (NTC-ISO 9000).
20. Riesgo Aceptable: Riesgo que ha sido reducido a un nivel que la organización puede tolerar con respecto a sus obligaciones legales y su propia política integral.

21. **Riesgo:** Combinación de la probabilidad y la (s) consecuencia(s) de que ocurra un (os) evento(s) o exposición (es) peligroso(s), y la severidad de la lesión o enfermedad que puede ser causada por el(los) evento(s) o exposición (es). (OHSAS 18001).
22. **Tarea:** Conjunto de diversas labores realizadas por una persona o grupo de personas en un determinado local, con el objetivo de contribuir al desarrollo de un proceso, a través del logro de determinados resultados
23. **Valoración de los Riesgos:** Valoración de los riesgos. Proceso de evaluar el(los) riesgo(s) que surge(n) de un(os) peligro(s), teniendo en cuenta la suficiencia de los controles existentes, y de decidir si el(los) riesgo(s) es (son) aceptable(s) o no (NTC-OHSAS).
24. **Instructivo:** Los textos instructivos tiene el propósito de orientar los procedimientos en forma detallada, clara y precisa para realizar alguna actividad ya sea simple o compleja.

25. METODOLOGÍA

¿Qué?	¿Cómo?	Responsable	¿Para qué?	Registro o Documento
Identificar y clasificar las operaciones de la compañía	Establecer los procesos y actividades en las que se desempeñan los trabajadores para realizar los productos.	Coordinador de QHSE	Para poder realizar los análisis y mediciones	Matriz integral
Identificar y clasificar los aspectos	El operario identifica los aspectos por su experiencia le informa al QHSE para que este traslade la información a la matriz correspondiente.	Operario y coordinador de QHSE	Para consolidar la información y poder evaluar su significancia	Matriz integral

Clasificar el tipo de operación	El operario identifica si la operación es rutinaria o no, si es normal o anormal o de emergencia según corresponda	Operario y coordinador de QHSE	Para lograr identificar la frecuencia de ocurrencia	Matriz integral
Clasificar el impacto	Según el aspecto identificado se le otorgan los posibles efectos y el tipo de impacto que produce.	Responsable de QHSE	Para conocer qué tipo de impactos se están generando y conocer a que posibles riesgos se está enfrentando la empresa	Matriz, Anexo
Identificar el control existente	El responsable de QHSE observa cuales controles se están tomando en la fuente, en el medio y en el individuo para realizar dicha operación.	Coordinador de QHSE	De esta manera se sabe si se tiene en cuenta el riesgo o no y si se controla de alguna forma	Matriz integral, Anexo
Evaluación del riesgo	El coordinador de QHSE se puede guiar del Anexo	Coordinador de QHSE	Para identificar que riesgos se están saliendo de los lineamientos de la empresa y poderlos controlar o prevenir	Matriz integral, Anexo

Valorar el riesgo	Se realiza la valoración de los criterios de las matrices según el Anexo	Coordinador QHSE	Para Identificar los aspectos más relevantes para la compañía y tomar medidas de control	Matriz integral, Anexo
Tipificar los criterios para establecer controles	Según la cantidad de personas expuestas, la peor consecuencia y la legislación que rige dicho aspecto, el responsable de QHSE puede evaluar qué control hace falta o ayuda a controlarla mejor.	Coordinador de QHSE	Para poder determinar qué medidas de control hacen falta o pueden mejorarse.	Matriz integral
Establecer medidas	Se analiza la evaluación del nivel de afectación y significancia de los aspectos, se toman los más críticos para la compañía y se establecen acciones de mejora	Coordinador de QHSE	Para eliminar, mitigar y/o controlar los aspectos más críticos	Matriz ambiental y S&SO

- **Control de registros**

Remitirse al procedimiento control de registros. Estos formatos estarán relacionados en el plan maestro de registros, en su última versión indicando el responsable, la ubicación y la disposición final del registro.

- **Anexos**

1. IDENTIFICACION DE OPERACIONES Y PELIGRO:

El encargado de salud ocupacional y seguridad industrial programara los recorridos por las sedes, con el propósito de levantar el inventario de Áreas, Procesos, Tareas, Peligros y cargos expuestos, con el fin de identificar los peligros y valorar los riesgos presentes en las tareas evaluadas.

- a. **Proceso:**

- b. **Actividad:** Operaciones que realiza los trabajadores en las maquinas.

- c. **Tarea:** descripción de las actividades o tareas que se desarrollan en ese cargo.

- d. **Tipo de actividad:** Describe si la actividad que se realiza es o no Rutinaria o de emergencia (ver procedimiento matriz).

2. IDENTIFICACION DE PELIGRO

- a. **Identificación y clasificación:** Tipo de peligro según descritos en el anexo A y B.

- b. **Impacto o posibles efectos:** impactos generados según la identificación. Ver anexo A y

3. IDENTIFICACION DE CONTROLES EXISTENTES

Describe los controles existentes clasificados en:

- a) **Fuente:** tales como controles de ingeniería, guardas, barreras, etc.

- b) **Medio:** tales como señalización, demarcación, normas, procedimientos, instructivos, etc.

- c) **Individuo:** EPP y/o Equipo de PP, capacitación, entrenamiento.

4. EVALUACIÓN DEL RIESGO:

La evaluación de los riesgos corresponde al proceso de determinar la probabilidad de que ocurran eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias mediante el uso

sistemático de la información disponible.

- a. **Nivel de deficiencia:** este se describe según la tabla 1.

Tabla 1 Determinación del nivel de deficiencia

Nivel de deficiencia	ND	Significado
Muy Alto (MA)	10	Se han detectado peligros que determinan como muy posible la generación de incidentes, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes respecto al riesgo es nula o no existe, o ambos.
Alto (A)	6	Se han detectado algunos peligros que pueden dar lugar a consecuencias significativas, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es baja, o ambos.
Medio (M)	2	Se han detectado peligros que pueden dar lugar a consecuencias poco significativas o de menor importancia, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es moderada, o ambos.
Bajo (B)	0	No se ha detectado anomalía destacable alguna, o la eficacia del conjunto de medidas preventivas existentes es alta, o ambos. El riesgo está controlado.

- b. **Nivel de exposición:** Para determinar el nivel de exposición se definió la tabla 2

Tabla 2 Determinación del nivel de exposición

Nivel de exposición	NE	Significado
Continua	4	La situación de exposición se presenta sin interrupción o varias veces con tiempo prolongado durante la jornada laboral. (7-8 horas)
Frecuente	3	La situación de exposición se presenta varias veces durante la jornada laboral por tiempos cortos. (4-6 horas)
Esporádica	2	La situación de exposición se presenta alguna vez durante la jornada laboral y por un periodo de tiempo corto. (1-3 horas)
Ocasional	1	La situación de exposición se presenta de manera eventual. (< 1 hora)

- c. **Nivel de probabilidad:** Para determinar el NP se multiplica el valor de NE por ND y su resultado se interpreta como lo indica la tabla 3

Tabla 3 Significado del nivel de probabilidad

Nivel de probabilidad	Valor de NP	Significado
Muy Alto	Entre 40 y 24	Situación deficiente con exposición continua, o muy deficiente con exposición frecuente. Normalmente la materialización del riesgo ocurre con frecuencia.
Alto	Entre 20 y 10	Situación deficiente con exposición frecuente u ocasional, o bien situación muy deficiente con exposición ocasional o esporádica. La materialización del Riesgo es posible que suceda varias veces en la vida laboral
Medio	Entre 8 y 6	Situación deficiente con exposición esporádica, o bien situación mejorable con exposición continuada o frecuente. Es posible que suceda el daño alguna vez.
Bajo	Entre 4 y 2	Situación mejorable con exposición ocasional o esporádica, o situación sin anomalía destacable con cualquier nivel de exposición. No es esperable que se materialice el riesgo, aunque puede ser concebible.

- d. **Nivel de consecuencias:** determínelo conforme a la tabla 4. Determine el nivel de consecuencias, según la consecuencia directa más grave que se pueda presentar en la actividad valorada.

Tabla 4 Determinación del Nivel de consecuencias

Nivel de consecuencias	NC	Significado (daños personales)
Mortal o Catastrófico	100	Muerte (s)
Muy Grave	60	Lesiones graves irreparables (Incapacidad permanente parcial o invalidez)
Grave	25	Lesiones con incapacidad laboral temporal (ILT)
Leve	10	Lesiones que no requieren hospitalización

- e. **Cumplimiento del requisito legal:** Se evalúa de acuerdo a la legislación que rija a la compañía

**Tabla 5
del requisito**

Requisito	RL	Significado
Cumple	10	La compañía efectúa todos los requerimientos de la norma a cabalidad.
No cumple	1	La empresa no está tomando las medidas adecuadas para cumplir con los requisitos legales. No hay legislación.

**Cumplimiento
Legal**

- f. **Nivel de consecuencia:** resulta de la multiplicación de la consecuencia con el cumplimiento del requisito legal.
- g. **Nivel de riesgo:** resulta de la multiplicación del Nivel de consecuencias con el Nivel de probabilidad, la interpretación del resultado se presenta en la tabla 6

Tabla 6 Significado del Nivel de riesgo

Nivel de riesgo	NR	Significado
I	4000-600	Situación crítica. Suspender actividades hasta que el riesgo esté bajo control. Intervención urgente.
II	500-150	Corregir y adoptar medidas de control de inmediato. Sin embargo suspenda actividades si el nivel de consecuencia está por encima de 60.
III	120-40	Mejorar si es posible. Sería conveniente justificar la intervención y su rentabilidad
IV	20	Mantener las medidas de control existentes, pero se deberían n considerar soluciones o mejoras y se deben hacer comprobaciones periódicas para asegurar que el riesgo aún es tolerable.

- h. **Aceptabilidad del riesgo:** para esto se ha definido la aceptabilidad según los niveles de riesgos como se presenta en la tabla 7

Tabla 7 Aceptabilidad del riesgo

Nivel de riesgo	Significado
I	No Aceptable
II	Aceptable con control
III	Aceptable
IV	Aceptable

5. CRITERIOS PARA IDENTIFICACIÓN DE CONTROLES

- a) **Número de expuestos:** indicar la cantidad de personas expuesta según su tipo de contrato, directo, contratistas o visitantes.
- b) **Peor Consecuencia:** acá se describe la peor consecuencia esperada si se llegara a materializar el riesgo.
- c) **Existencia requisito legal asociado:** se identifica si el peligro está reglamentado por la legislación vigente.
- d) **Medidas de intervención:** al definir estas medidas es necesario implementar controles que eviten que se presente la peor consecuencia al estar expuesto al riesgo.
- e) **Eliminación:** modificar un diseño para eliminar el peligro, por ejemplo, introducir dispositivos mecánicos de alzamiento para eliminar el peligro de manipulación manual.
- f) **Sustitución:** sustituir por un material menos peligroso o reducir la energía del sistema (por ejemplo, reducir la fuerza, el amperaje, la presión, la temperatura, etc.).
- g) **Controles de ingeniería:** instalar sistemas de ventilación, protección para las máquinas, enclavamiento, cerramientos acústicos, etc.
- h) **Señalización, advertencias, y/o controles administrativos:**

instalación de alarmas, procedimientos de seguridad, inspecciones de los equipos, controles de acceso, capacitación del personal.

- i) **Equipos de protección personal:** gafas de seguridad, protección auditiva, máscaras faciales, arneses de seguridad y cuerdas, respiradores y guantes.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO I CLASIFICACION DE PELIGROS

CLASIFICACION							
DESCRIPCION	Biológico	Físico	Químico	Psicosocial	Biomecánicos	Condiciones de seguridad	Fenómenos naturales *
	Virus	Ruido (de impacto, intermitente, continuo)	Polvos orgánicos	Gestión organizacional (estilo de mando, pago, contratación, participación, inducción y capacitación, bienestar social, evaluación del desempeño, manejo de cambios).	Postura (prolongada mantenida, forzada, anti-gravitacional)	Mecánico (elementos o partes de máquinas, herramientas, equipos, piezas a trabajar, materiales proyectados sólidos o fluidos)	Sismo
	Bacterias	Iluminación (luz visible por exceso o deficiencia)	Fibras	Características de la organización del trabajo (comunicación, tecnología, organización del trabajo, demandas cualitativas y cuantitativas de la labor).	Esfuerzo	Eléctrico (alta y baja tensión, estática)	Terremoto
	Hongos	Vibración	Líquidos (nieblas y rocíos)	Características del grupo social de trabajo (relaciones, cohesión, calidad de interacciones, trabajo en equipo).	Movimiento repetitivo	Locativo (sistemas y medios de almacenamiento), superficies de trabajo (irregulares, deslizantes, con diferencia del nivel), condiciones de orden y aseo, (caídas de objeto)	Vendaval
	Rickettsias	Temperaturas extremas (calor y frío)	Gases y vapores	Condiciones de la tarea (carga mental, contenido de la tarea, demandas emocionales, sistemas de control, definición de roles, monotonía, etc).	Manipulación manual de cargas	Tecnológico (explosión, fuga, derrame, incendio)	Inundación
	Parásitos	Presión atmosférica (normal y ajustada)	Humos metálicos, no metálicos	Interfase persona - tarea (conocimientos, habilidades en relación con la demanda de la tarea, iniciativa, autonomía y reconocimiento, identificación de la persona con la tarea y la organización).		Accidentes de tránsito	Derrumbe
	Picaduras	Radiaciones ionizantes (rayos x, gama, beta y alfa)	Material particulado	Jornada de trabajo (pausas, trabajo nocturno, rotación, horas extras, descansos)		Públicos (robos, atracos, asaltos, atentados, de orden público, etc.)	Precipitaciones, (lluvias, granizadas, heladas)
	Mordeduras	Radiaciones no ionizantes (láser, ultravioleta, infrarrojo, radiofrecuencia, microondas)				Trabajo en alturas	
	Fluidos o Excrementos					Espacios confinados	

* Tener en cuenta únicamente los peligros de fenómenos naturales que afectan la seguridad y bienestar de las personas en el desarrollo de una actividad. En el plan de emergencia de cada empresa, se considerarán todos los fenómenos naturales que pudieran afectarla.

ANEXO 15. PROCEDIMIENTO REGISTRO DE INVESTIGACION DE INCIDENTES Y ACCIDENTES

	PROCEDIMIENTO REGISTRO E INVESTIGACION DE INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>a. OBJETO: Definir los mecanismos de reporte, registro, investigación y seguimiento de los incidentes y accidentes laborales en FABRIBUJES Ltda. Con el fin de prevenir la ocurrencia de estos.</p> <p>b. ALCANCE: Aplica a todos los procesos de FABRIBUJES Ltda.</p> <p>c. DEFINICIONES (Tomadas de la Norma ISO 9000:2005)</p> <p>Incidente: Es un acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño normal de las actividades laborales que se realicen normalmente y que podría desembocar en un daño físico, una lesión, una enfermedad ocupacional, aunque no llega a serlo.</p> <p>Accidente: es un suceso que altera el normal funcionamiento de la empresa y provoca lesiones concretas a los trabajadores</p> <p>Reporte: Es un informe o una noticia pretende transmitir una información. es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción</p>		

d. ACTIVIDADES

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
REPORTE DEL ACCIDENTE O INCIDENTE	Todo trabajador de FABRIBUJES LTDA. Tiene la responsabilidad de reportar los incidentes, accidentes o daños relacionados con el trabajo o labor que desarrolle. Se deberá reportar al jefe inmediato.	Jefe de QHSE	
REGISTRAR LOS INCIDENTES	Al reportarse un incidente el jefe inmediato deberá registrarlo en el formato relacionando la fecha la operación, la persona y el incidente	Jefe de proceso	<i>Formato de incidentes de trabajo</i>
REGISTRAR LOS ACCIDENTES	Al reportarse un accidente el jefe inmediato deberá llenar el reporte de accidente de la ARL y reportarlo de inmediato a esta	Jefe de proceso	<i>Reporte de accidentes de la ARL</i>

<p>INVESTIGAR LOS Y INCIDENTES Y ACCIDENTES</p>	<p>Todos los accidentes e incidentes ocurridos en FABRIBUJES LTDA. serán investigados independientemente del grado de severidad dentro de los ocho días siguientes a la ocurrencia del evento</p> <p>Se tomaran como fuente de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrevista con la persona afectada • Entrevista con terceros (testigos del incidente) • Evidencia escrita del reporte, y reportes anteriores • Evidencia material 	<p>Jefe de QHSE</p>	<p>Investigación de accidentes e incidentes</p>
<p>TOMAR ACCIONES</p>	<p>De acuerdo a la investigación se tomaran acciones para evitar la recurrencia de los Hechos, se tomaran acciones correctivas si son accidentes, y acciones preventivas si son incidentes</p>	<p>Jefe de QHSE</p>	<p>Acciones correctivas</p> <p>Acciones preventivas</p>
<p>REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES TOMADAS</p>	<p>Se evaluara la eficacia de las acciones tomadas</p>	<p>Jefe de QHSE</p>	



**PROCEDIMIENTO REGISTRO E
INVESTIGACION DE INCIDENTES Y
ACCIDENTES LABORALES**

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE
2013

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 16. PROCEDIMIENTO CAPACITACION INDUCCION Y/O ENTRENAMIENTO

 <p>FABRIBUJES FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</p>	PROCEDIMIENTO CAPACITACION INDUCCION Y/O ENTRENAMIENTO	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
<p>Menguzzato y Renau definen la cultura organizativa como:</p> <p>“conjunto de valores, creencias, actitudes, expectativas y modelos mentales comunes a todos o por lo menos a la gran mayoría de los miembros de una organización y que actúan como normas implícitas que influyen en su comportamiento”</p> <ol style="list-style-type: none">1. Objeto<ul style="list-style-type: none">- Este procedimiento describe la forma en que Fabribujes Ltda. asegura la capacitación, inducción y/o entrenamiento de su personal2. Alcance<ul style="list-style-type: none">- Este procedimiento asigna la secuencia de actividades que el personal de Fabribujes Ltda. requiere para ejecutar labores que afecten la calidad de los productos bajo su responsabilidad3. Definiciones<ul style="list-style-type: none">- Competencias : Habilidad demostrada para aplicar conocimiento y aptitudes- Formación : Proceso para desarrollar conocimiento habilidades y comportamientos para cumplir requisitos- Habilidades : Facilidad o destreza que se desarrolla a través de la capacitación, inducción, entrenamiento o experiencia- Capacitación : Función de aprendizaje mediante acompañamiento y/o practicas dirigidas- Entrenamiento : Función de aprendizaje mediante acompañamiento y/o practicas dirigidas- Producto : Resultado de un proceso <p>ACTIVIDADES</p> <ol style="list-style-type: none">1. Todo el personal de la empresa Fabribujes Ltda. Con el fin de programar las inducciones, entrenamientos y capacitaciones del personal de Fabribujes Ltda. en:<ul style="list-style-type: none">- Estructura organizacional		

- Sistema de gestión integrada QHSE
 - Seguridad industrial
 - Salud ocupacional y medio ambiente
 - Temas propios de la labor del trabajador
2. Informar al personal la ejecución del curso capacitación y/o entrenamiento fecha, hora, duración, tema, periodicidad, responsable.
 - Se debe realizar evaluación de conocimientos por cada capacitación de acuerdo a temas tratados
 3. Registrar en el formato de inducción, entrenamientos y capacitaciones
 - Se debe evaluar la eficacia de los cursos, capacitaciones o entrenamientos suministrados por Fabribujes Ltda. y deberán ser archivados en recursos humanos
 4. Registrar la evaluación de la inducción, entrenamiento y capacitación suministrada y archivar estos registros
 - Se deben conservar los registros de las evaluaciones del conocimiento y registros de asistencia, fecha, hora, tema tratado, expositor, nombre completo del trabajador, cedula y firma.
 5. Estas capacitaciones se realizaran como mínimo dos veces al año o según necesidad de Fabribujes Ltda.
 6. El personal encargado de estas capacitaciones será asignado por el subgerente de Fabribujes Ltda.
 7. y según disponibilidad de recursos.

• **CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

Anexo 17. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO GERENCIAL

		CARACTERIZACION DE LA GESTION DE GERENCIAL				AGOSTO DE 2013 VERSION 1	
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION GERENCIAL					
OBJETIVO							
<ul style="list-style-type: none"> - Definir las directrices y las estrategias que Fabribujes Ltda utilizará para orientar la organización, su sistema de calidad y su administración general. - Definir metas, propósitos, políticas y objetivos y asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de calidad. - Aumentar la competencia del personal que afecta la calidad del producto 							
ALCANCE							
Incluye todos los procesos de la compañía							
				CICLO PHVA			
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	CLIENTE
Todos los procesos	Desempeño de proceso	Establecer objetivos, metas e indicadores organizacionales y de procesos					Directrices organizacionales: Política y objetivos QHSE
Entorno	Información del entorno						
Todos los procesos	Necesidades de recursos	Planeación de recursos para la realización de todas las actividades					Recursos
Gestión de mejora QHSE	Información Estratégica	Realizar seguimiento a todas las actividades de la gestión de mejora					Directrices organizacionales
	Resultado de Indicadores						Recomendaciones para la mejora
	Información General						Planificación de recursos
Partes interesadas	Retroalimentación de las partes interesadas	Evaluar la satisfacción de las partes interesadas					Personal competente
							Compromisos del personal
Partes interesadas	Retroalimentación de las partes interesadas	Evaluar la satisfacción de las partes interesadas					Recomendaciones para la mejora continua
Contador	Información actualizada de la situación financiera de la compañía	Evaluar los indicadores financieros y de los procesos					* Evaluación de indicadores * Recomendaciones para la mejora
Todos los procesos	Desempeño de todos los procesos						
Todos los procesos	*Desempeño de proceso *Necesidades de recurso						
Gestión de Mejora QHSE	*Informes de auditoría *Estado de Acciones de Mejora	Realizar la revisión gerencial					* Acciones de mejora *Observaciones
	*Información estratégica *Estado de indicadores *Información gerencial *Información del entorno						*Planes para mejorar los procesos y recursos *Compromisos
Todos los procesos	Acciones de mejora	Desarrollar y realizar seguimiento a las acciones de mejora					Planes de acciones de mejora
RECURSOS				CONTROLES OPERATIVOS			
FISICOS Y TECNOLOGICOS: Equipo de cómputo, teléfono, acceso a Internet, correo electrónico RECURSOS HUMANOS: Representante de la dirección, Directivos de la organización. QHSE: EPP, extintores, botiquín, rutas de evacuación, procedimientos, puestos de trabajo ergonómicos, control de niveles de ruido y calor, condiciones de limpieza orden y aseo, recipientes para separar los desechos.				<ul style="list-style-type: none"> - Desempeño de los procesos. - Percepción del cliente. - Revisión por la dirección - Planificación de cambios - Desempeño de procesos 			
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION		REQUISITOS					
ANALISIS DE RESULTADOS DE AUDITORIAS. REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION		ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008		ISO 18001:	
		4.1 Requisitos Generales 4.2.1 Generalidades 5.1 Compromiso de la dirección 5.2 Enfoque al cliente 5.3 Política de la calidad 5.4 Planificación 5.5 Responsabilidad y autoridad 5.6 Revisión por la dirección 6.1 Provisión de Recursos 6.2.1 Satisfacción de cliente 6.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 6.4 Análisis de Datos 6.5 Mejora	4.2 Política ambiental 4.6 Revisión por la dirección 4.3.3 Objetivos, metas y programas 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medición	4.2 Política SYSO 4.6 Revisión por la dirección 4.3.3 Objetivos y programas 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medición			
DOCUMENTOS				RESPONSABLE			
<ul style="list-style-type: none"> - Planeación Estratégica - Manual de la Calidad - Filosofía organizacional - Evaluación de satisfacción de Clientes - Planificación de cambios - Evaluación eficacia SGC - Matriz de interacción de procesos 				<ul style="list-style-type: none"> - Representante de la dirección. - Directivos de la organización. - Directivos de la organización. 			
INDICADORES							
Satisfacción del cliente Ventas Control de acciones de mejora Evaluación del sistema de gestión integral							

Anexo 18. PLANIFICACION DE CAMBIOS

 <p>FABRIBUJES FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</p>	Planificacion de cambios	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013															
A. Fuente																	
<table><tr><td><input type="checkbox"/> Cambios en los requisitos del cliente asociados al producto.</td><td><input type="checkbox"/> Cambio de la política de la calidad</td><td><input type="checkbox"/> Cambios del proceso.</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Mejora o nuevos productos</td><td><input type="checkbox"/> Cambios en objetivos de la calidad.</td><td><input type="checkbox"/> Cambio en la metodología de trabajo</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Cambios o nuevas Legislaciones</td><td><input type="checkbox"/> Cambios de los indicadores de gestión</td><td><input type="checkbox"/> Cambio en la tecnología (Equipos)</td></tr><tr><td><input type="checkbox"/> Cambio de la norma ISO 9001</td><td><input type="checkbox"/> Cambio Estructura organizacional.</td><td><input type="checkbox"/> Revisión por la dirección.</td></tr><tr><td colspan="3"><input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? _____</td></tr></table>			<input type="checkbox"/> Cambios en los requisitos del cliente asociados al producto.	<input type="checkbox"/> Cambio de la política de la calidad	<input type="checkbox"/> Cambios del proceso.	<input type="checkbox"/> Mejora o nuevos productos	<input type="checkbox"/> Cambios en objetivos de la calidad.	<input type="checkbox"/> Cambio en la metodología de trabajo	<input type="checkbox"/> Cambios o nuevas Legislaciones	<input type="checkbox"/> Cambios de los indicadores de gestión	<input type="checkbox"/> Cambio en la tecnología (Equipos)	<input type="checkbox"/> Cambio de la norma ISO 9001	<input type="checkbox"/> Cambio Estructura organizacional.	<input type="checkbox"/> Revisión por la dirección.	<input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? _____		
<input type="checkbox"/> Cambios en los requisitos del cliente asociados al producto.	<input type="checkbox"/> Cambio de la política de la calidad	<input type="checkbox"/> Cambios del proceso.															
<input type="checkbox"/> Mejora o nuevos productos	<input type="checkbox"/> Cambios en objetivos de la calidad.	<input type="checkbox"/> Cambio en la metodología de trabajo															
<input type="checkbox"/> Cambios o nuevas Legislaciones	<input type="checkbox"/> Cambios de los indicadores de gestión	<input type="checkbox"/> Cambio en la tecnología (Equipos)															
<input type="checkbox"/> Cambio de la norma ISO 9001	<input type="checkbox"/> Cambio Estructura organizacional.	<input type="checkbox"/> Revisión por la dirección.															
<input type="checkbox"/> Otra ¿Cuál? _____																	
B. Descripción:																	
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>																	

Es necesario modificar el Mapa de Procesos?

SI

NO

PROCESO(S) INVOLUCRADOS EN LA SITUACIÓN DE CAMBIO

--	--

Es necesario subcontratar este proceso?

SI

NO

Es necesario modificar las actividades, la secuencia o las interacciones del proceso?

SI

NO

Es necesario ajustar el método(s) y/o criterios para su control?

SI

NO

a) Documentos del proceso

SI

NO

¿Cuáles?

b) Registros

SI

NO

¿Cuáles?

RECURSOS NECESARIOS PARA APOYAR EL CAMBIO

Financiero

Personal

Capacitación

Software

Hardware

COMPETENCIA DEL PERSONAL

DETALLE DE ACTIVIDADES A REALIZAR

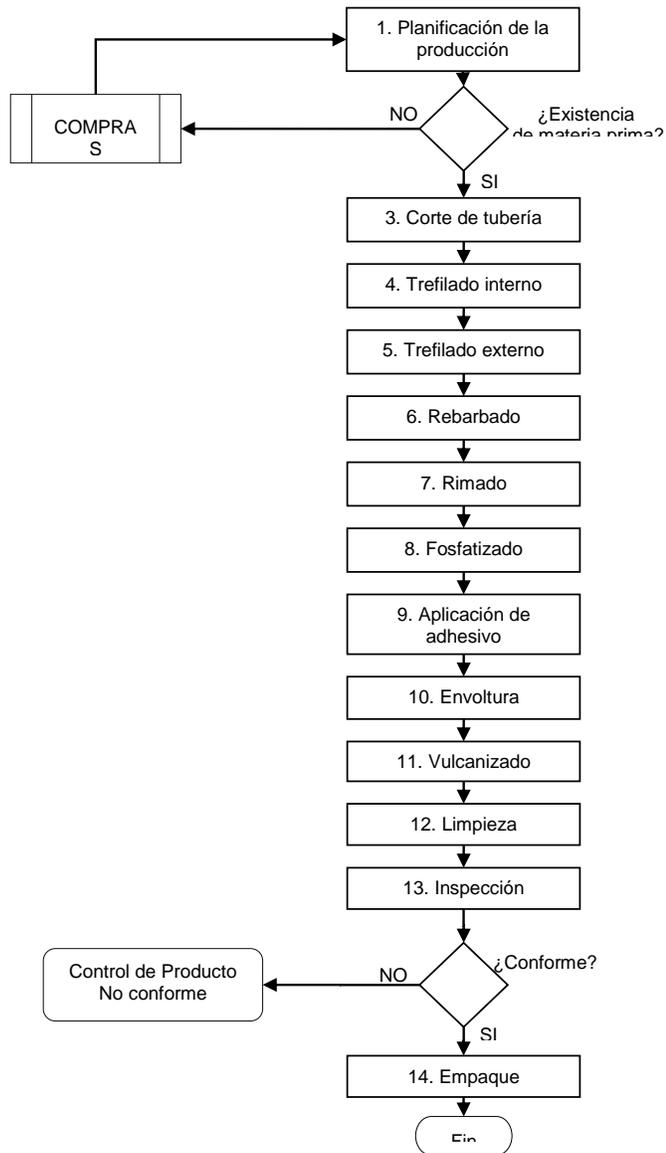
N°	ACTIVIDAD	FECHA A EJECUTAR	RESPONSABLE	OK

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)	Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE 2013	Emisión del documento	Gerente

Anexo 19. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO DE PRODUCCION

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE PRODUCCION		VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013						
NOMBRE DEL PROCESO PRODUCCION								
OBJETIVO	GARANTIZAR UNA APROPIADA GESTIÓN Y CONTROL DE LA PRODUCCION Y DEL PROCESO PRODUCTIVO, GENERANDO REQUERIMIENTOS EN PRODUCCION Y ESTABLECIENDO FUNCIONES PARA ASEGURAR EL CORRECTO DESARROLLO DEL PROCESO, MANTENIENDO LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007							
ALCANCE	INICIA CON LA ENTREGA DEL PEDIDO POR PARTE DE VENTAS Y TERMINA CON EL DESPACHO DE LA MERCANCIA AL CLIENTE.							
CICLO PHVA								
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTE
GESTION DE VENTAS	PEDIDOS	PLANIFICACION DE LA PRODUCCION					REQUERIMIENTO DE MP	GESTION DE COMPRAS
GESTION HUMANA	PERSONAL						REQUERIMIENTO DE INSUMOS	EMPAQUE Y ALMACEN
GESTION QHSE	EPP						NECESIDADES DE PERSONAL	GESTION HUMANA
	DIRECTRICES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL						NECESIDADES DE EPP	
	MATRIZ INTEGRAL					IDENTIFICACION DE PELIGROS	GESTION QHSE	
	MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES					IDENTIFICACION DE ASPESTOS		
	DIRECTRICES AMBIENTALES							
ALMACEN	MP	CORTE					TUBO CORTADO	MECANIZADO
	INSUMOS							
ALMACEN	MP	MECANIZADO					PIEZA MECANIZADA	FOSFATIZADO
	INSUMOS							
	TUBO CORTADO							
ALMACEN	INSUMOS	FOSFATIZADO					PIEZA FOSFATIZADA	VULCANIZADO
MECANIZADO	PIEZA MECANIZADA							
	MP							
ALMACEN	INSUMOS	VULCANIZADO					BUJE VULCANIZADO	INSPECCION FINAL
FOSFATIZADO	PIEZA FOSFATIZADA							
VULCANIZADO	BUJE VULCANIZADO						INFORME DE CALIDAD	
							PRODUCTO TERMINADO	ALMACEN
MANTENIMIENTO Y GESTION METROLOGICA DE PRODUCCION	DIRECTRICES METROLOGICAS	INSPECCION FINAL Y CONTROL METROLOGICO					NECESIDADES METROLOGICAS	MANTENIMIENTO Y GESTION METROLOGICA DE PRODUCCION
ALMACEN	INSUMOS	EMPAQUE					DESPACHO	CLIENTE
	PRODUCTO TERMINADO						FACTURA DE VENTA	
ALMACEN	REPUESTOS	MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA					REQUERIMIENTOS DE REPUESTOS	ALMACEN
	INSUMOS							
MANTENIMIENTO Y GESTION METROLOGICA DE PRODUCCION	DIRECTRICES DE MANTENIMIENTO						NECESIDADES DE MANTENIMIENTO	
GESTION GERENCIAL	DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO					DESEMPEÑO DE PROCESO	GESTION GERENCIAL
	RECURSOS						NECESIDADES DE RECURSOS	
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA							
	DOCUMENTOS Y FORMATOS	DESARROLLAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA					NECESIDADES DE DOCUMENTACION	
GESTION QHSE	PLAN DE AUDITORIAS						SOLICITUD DE AUDITORIAS	GESTION QHSE
	INFORMES DE AUDITORIA						ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA	
	INFORMES DE ACCIONES DE MEJORA							
RECURSOS				CONTROLES OPERATIVOS				
Equipo de cómputo Maquinaria y equipo • Sierra cinta • Torno paralelo • Torno revolver • Prensa Hidráulica • Vulcanizadora • Esmiril Software: • Procesador de texto • Hoja de Cálculo				• Control - Producción • Control - Mantenimiento • Control - Muestreo de caucho • Control - Pedidos/Pedidos • Control - Pedidos/Pedidos ECUADOR • Control - Pedidos/Pedidos BAMBACUELES • Control diario de vulcanización • Informe de calidad • Pesa material por referencia • Balanza de caucho (retornado) • Heccho caucho • Verificación de equipos de medición • Inventario de máquinas • Inventario de pagas sierron • Muestreo del caucho • Desperdicio de caucho • Desperdicio de tubería				
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION			REQUISITOS					
			ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008		ISO 18001:	
• Control muestreo de caucho • Control de pedidos • Control de producto no conforme • Control de mantenimiento			4.1 Requisitos Generales. 4.2.1 Generalidades 4.2.4 Control de los Registros. 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la producción 7.5.2 Validación de los procesos de la producción 7.5.3 Identificación y trazabilidad 7.5.5 Preservación del producto 7.6 Control de equipos de medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de Datos 8.5 Mejora	4.2 Política ambiental 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medicion	4.2 Política SYSO 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medicion			
DOCUMENTOS				RESPONSABLE				
• Flujoograma y desarrollo de proceso - Producción				jefe de procesos				
• Manual de procesos				jefe de procesos				
• Listados Maestros – Planos – Fichas Técnicas				jefe de procesos				
• Referencias de tubería				jefe de procesos				
• Plan de calidad				jefe de procesos				
• Tabla equivalencias				jefe de procesos				
• Mantenimiento del fosfato				jefe de procesos				
• DIAGRAMA DE FLUJO				jefe de procesos				
INDICADORES								
DESPERDICIO DE TUBERIA DESPERDICIO DE CAUCHO PRODUCTO NO CONFORME								



ACTIVIDAD	CÓMO	CONTROLES CAL MEDIO SEG			RESPONSABLE	REGISTRO
		CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SYSO		
1. Planificación de la producción	De acuerdo con los pedidos recibidos se genera una planeación y una orden de corte.	pedidos Inventario de Materia Prima	Plan de respuesta ante emergencias y evacuación	Norma sobre el uso de EPP Políticas sobre alcohol y sustancias psicoactivas Plan de respuesta ante emergencias y evacuación Programa de salud ocupacional	Subgerente (pedidos generales)	Lista de corte
2. Corte de tubería	Con base en el manual de procesos se corta la tubería específica en las longitudes requeridas.	Manual de proceso Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuación Identificación de aspectos ambientales Control de desperdicios (residuos sólidos)	Control de uso de EPP Identificación y demarcación de zonas de peligro Control de accidentes e incidentes	Supervisor de producción	Lista de corte Control de desperdicios Identificación de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
3. Treflado Interno (Paso de Bala)	Se realiza el proceso de colocar la tubería interna en la especificación solicitada de acuerdo a su diámetro interno.	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuación Identificación de aspectos ambientales	Control de uso de EPP Identificación y demarcación de zonas de peligro Control de accidentes e incidentes	Operario	Registro de producción Identificación de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
4. Treflado externo (Paso de Dado)	Se realiza el proceso de colocar la tubería externa en la especificación solicitada de acuerdo a su diámetro externo.	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuación Identificación de aspectos ambientales	Control de uso de EPP Identificación y demarcación de zonas de peligro Control de accidentes e incidentes	Operario	Registro de producción Identificación de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
5. Rebarbado (Rasqueado)	Se eliminan los sobrantes de tubo (rebaba)	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuación Identificación de aspectos ambientales Control de desperdicios (residuos sólidos)	Control de uso de EPP Identificación y demarcación de zonas de peligro Control de accidentes e incidentes	Operario	Registro de producción Control de desperdicios Identificación de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad

ACTIVIDAD	CÓMO	CALIDAD	CONTROLES CAL MEDIO SEG		RESPONSABLE	REGISTRO
			MEDIO AMBIENTE	SYSO		
6. Rimado (Paso de Broca)	Depende del producto se introduce una rima para colocar en medida el diametro interno del buje	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
7. Fostalizado	Se laba la tubería y se realiza un proceso de fostalizacion	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales Control de vertimientos	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Control de vertimientos Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
8. Aplicación de adhesivo	Se aplican dos capas de adhesivo para asegurar la adhesion del caucho con la tubería	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
9. Envoltura	Se envuelve la tubería interna en el caucho				Operario	Registro de produccion
10. Vulcanizado	Se une la tubería externa a la envoltura y se vulcanizan según lo establecido en el manual de funciones.	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales Control de desperdicios (residuos solidos)	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Control de desperdicios Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
11. Limpieza	Se eliminan los sobrantes de caucho dejados por el proceso de vulcanizacion.	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales Control de desperdicios (residuos solidos)	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Control de desperdicios Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad
12. Inspección	Se inspecciona que el producto cumpla todas las especificaciones establecidas	Manual de procesos Producto No Conforme	Plan de respuesta ante emergencias y evacuacion Identificacion de aspectos ambientales	Control de uso de EPP Identificacion y demarcacion de zonas de peligro Control de accidentes e Incidentes	Operario	Registro de produccion Identificacion de aspectos ambientales Reportes de Incidentalidad

ANEXO 21. COMPETENCIA DE CARGOS

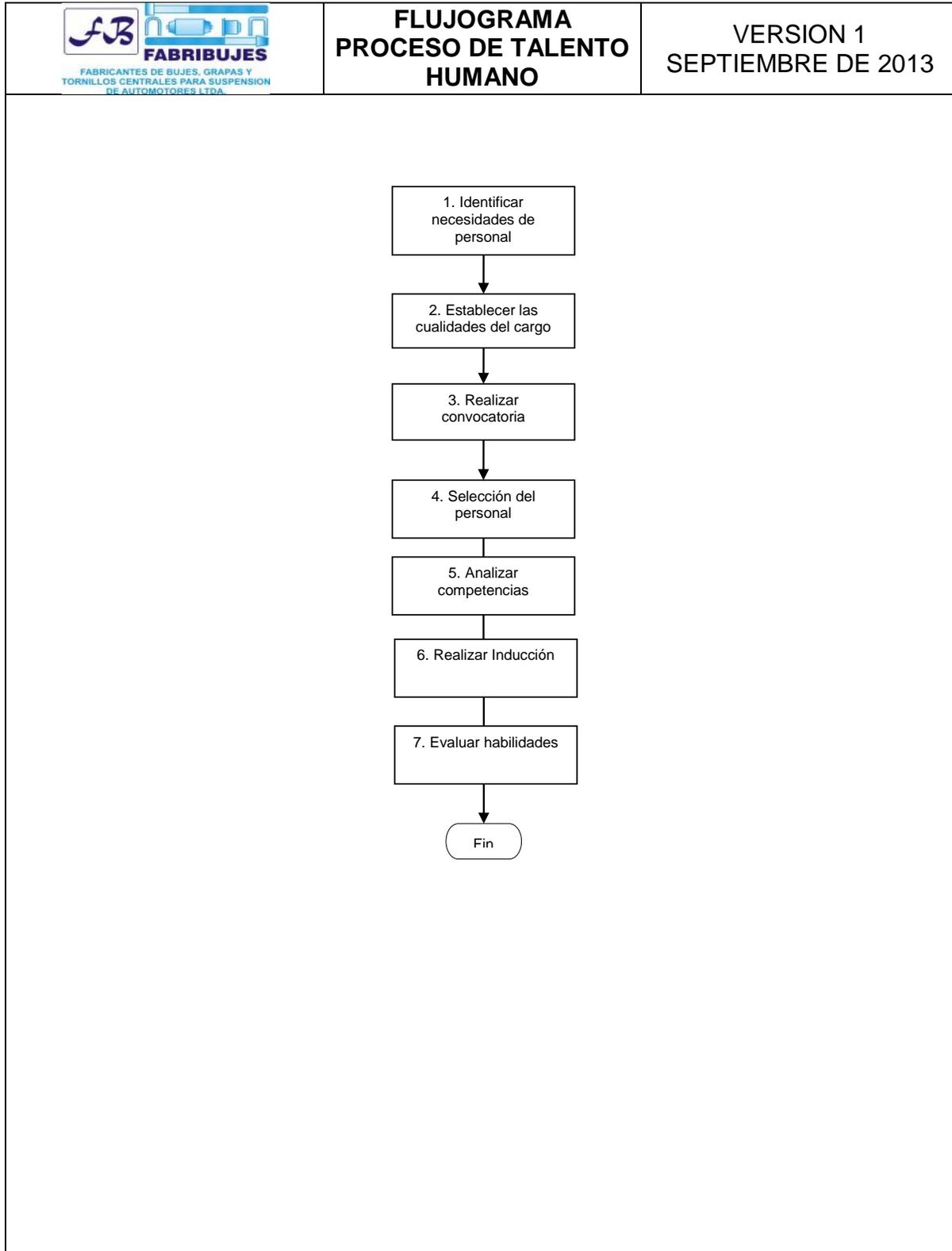


COMPETENCIAS DE CARGOS

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE 2013

Cargo	Educación	Formación (Cursos)	Experiencia	Habilidades	Autoridad - Toma de Decisiones
Gerente	Administrador de Empresas o Ingeniero Industrial	No requerida	5 Años en Industria Metalmeccánica en cargos gerenciales	Compromiso laboral Trabajo en equipo Análisis numerico Capacidad de Decisión Planificación y Organización Liderazgo Atención al cliente Sensibilidad Interpersonal Desempeño seguro en el trabajo Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Directrices organizacionales * Cambios en las políticas * Acciones de Mejora * Descuentos Especiales * Pago a proveedores
Subgerente	Administrador de Empresas o Ingeniero Industrial	Sistemas de Gestión de la Calidad	3 Años en Industria Metalmeccánica en cargos gerenciales	Compromiso laboral Trabajo en equipo Análisis numerico Comunicación abierta Planificación y Organización Habilidad social Disciplina Sensibilidad Interpersonal Desempeño seguro en el trabajo Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Programar Auditorías * Actualizar criterios y métodos de control
Jefe de Producción	Ingeniero industrial o ingeniero mecanico	Sistemas de Gestion de la calidad	3 años en industria metalmeccanica	Compromiso laboral Trabajo en equipo Análisis de numerico Comunicación abierta Planificación y Organización Disciplina Atención al cliente Sensibilidad Interpersonal Desempeño seguro en el trabajo Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Programar la producción * Cambiar equipos de medición * Determinar acción a seguir en el PNC
Jefe de Recursos Humanos	Tecnologo en gestion industrial	No requerida	1 año en cargos similares	compromiso laboral Trabajo en equipo Análisis numerico Capacidad de Decisión Planificación y Organización Liderazgo Disciplina Sensibilidad Interpersonal Desempeño seguro en el trabajo Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Aplicar el Reglamento Interno de Trabajo
Almacenista	Bachillerato	Capacitaciones internas	No requerida	Compromiso laboral Trabajo en equipo Análisis numerico Capacidad de Decisión Planificación y Organización Liderazgo Disciplina Sensibilidad Interpersonal Desempeño seguro en el trabajo Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar el PNC
Vendedor	Bachillerato	Curso de costos y ventas camara de comercio	3 años como vendedor	Tolerancia al Estrés Trabajo en equipo Integridad Compromiso Sociabilidad Meticulosidad Energía Auto-motivación Desempeño seguro en el trabajo Uso de equipos y EPP Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Recaudar el pago de facturas
Supervisor	Bachillerato	Capacitaciones internas	2 Años en la industria metalmeccanica	compromiso laboral planeacion Compromiso Habilidad social Atención al detalle Auto-motivación Desempeño seguro en el trabajo Uso de equipos y EPP Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Controlar la producción * Sancionar al personal * Identificar el PNC
Operario Especializado	Bachillerato	operaciones de torneado CNC	2 Años en la industria metalmeccanica	Compromiso laboral planeacion Compromiso Habilidad social atención al detalle Auto-motivación Desempeño seguro en el trabajo Uso de equipos y EPP Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar el PNC
Operario	Bachillerato	Capacitaciones internas	No requerida	Compromiso laboral Trabajo en equipo Integridad Compromiso Habilidad social atención al detalle Auto-motivación Desempeño seguro en el trabajo Uso de equipos y EPP Observación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> * Identificar el PNC

ANEXO 22. FLUJOGRAMA PROCESO DE TALENTO HUMANO



ACTIVIDAD	CÓMO	CONTROLES			RESPONSABLE	REGISTRO
		CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SYSO		
1. Identificar necesidades de personal	Establecer las necesidades de la empresa en cuanto al personal de la empresa.				Gerencia	
2. Establecer las cualidades del cargo	Según el cargo establecer las cualidades requeridas en la empresa	Perfiles de cargo	Directrices ambientales	Directrices en SYSO	Gerencia	
3. Realizar convocatoria	Se realiza la convocatoria de los cargos .				Gerencia	Hojas de vida
4. Selección del personal	Según el concepto de la alta gerencia se selecciona el personal que sera ingresado a la empresa				Gerencia	
5. Analizar competencias	Revisar la competencias de los cargos y los niveles de educacion de el				Jefe de recurso humano	Analisis de competencias

	personal que va a ser contratado					
5. Realizar inducción	Realizar el proceso de inducción al personal nuevo informandolo sobre sus funciones y sobre los objetivos de calidad nuestra politica mision y vision		Directrices ambientales Matriz integral	Normas sobre el uso de EPP Política sobre alcohol y sustancias psicoactivas Matriz integral	Jefe de recurso humano	Formato induccion del personal
7. Evaluar habilidades	Evaluar las habilidades personales de cada trabajador				Jefe de recurso humano	Habilidades del personal

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambios realizados	Aprobó
1	Septiembre 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 23. EVALUACION DE HABILIDADES

 FABRIBUJES <small>FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSIÓN DE AUTOMOTORES LTDA.</small>	EVALUACION DE HABILIDADES	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
--	----------------------------------	---

CARGO					
NOMBRE					
Factor	DESCRIPCIÓN	Criterios de Evaluación			
		5	3	1	
Especificas	Tolerancia al Estrés	Mantenimiento firme del carácter bajo presión y/o oposición. Se traduce en respuestas controladas en situaciones de estrés.			
	Trabajo en equipo	Disposición para participar como miembro totalmente integrado en un equipo; colaborador incluso cuando el equipo se encuentra trabajando en algo que no está directamente relacionado con intereses personales.			
	Análisis de problemas	Eficacia a la hora de identificar un problema, buscar datos pertinentes al respecto, reconocer la información relevante y encontrar las posibles causas del mismo.			
	Capacidad de Decisión	Agudeza para tomar decisiones, afirmar opiniones, tomar parte en algo o comprometerse en un asunto o tarea personalmente			
	Planificación y Organización	Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta.			
	Liderazgo	Utilización de los rasgos y métodos interpersonales más apropiados para guiar a individuos o grupos hacia la consecución de un objetivo.			
	Atención al cliente	Exceder las expectativas del cliente demostrando un compromiso total en la identificación de cualquier problema y proporcionando las soluciones más idóneas para satisfacer sus necesidades.			
	Sensibilidad Interpersonal	Conocimiento de los otros, del ambiente y de la influencia personal que se ejerce sobre ellos.			
HSE	Desempeño seguro en el trabajo	Realiza una buena labor, aplicando las normas de seguridad, utilizando en todo momento los elementos de protección personal y minimizando el impacto ambiental en su operación.			
	Observación de riesgo	Identifica claramente los riesgos a los que está expuesto en su área de trabajo y los reporta oportunamente, aportando posibles soluciones para mejorar el sistema.			
TOTAL			0,0		

Criterios de evaluación

A	Habilidad a Evaluar
5	Habilidad demostrada satisfactoriamente
3	Habilidad en desarrollo por parte de la persona
1	Habilidad por mejorar

Criterios de Desempeño

$4.5 \geq X \geq 5.0$	EXCELENTE
$4.0 \geq X \geq 4.4$	BUENO
$3.5 \geq X \geq 3.9$	ACEPTABLE - (Establecer compromiso + Capacitación)
$X \geq 3.4$	NO ACEPTABLE - (establecer compromiso + Capacitación+ período de prueba)

ANEXO 24. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO COMPRAS

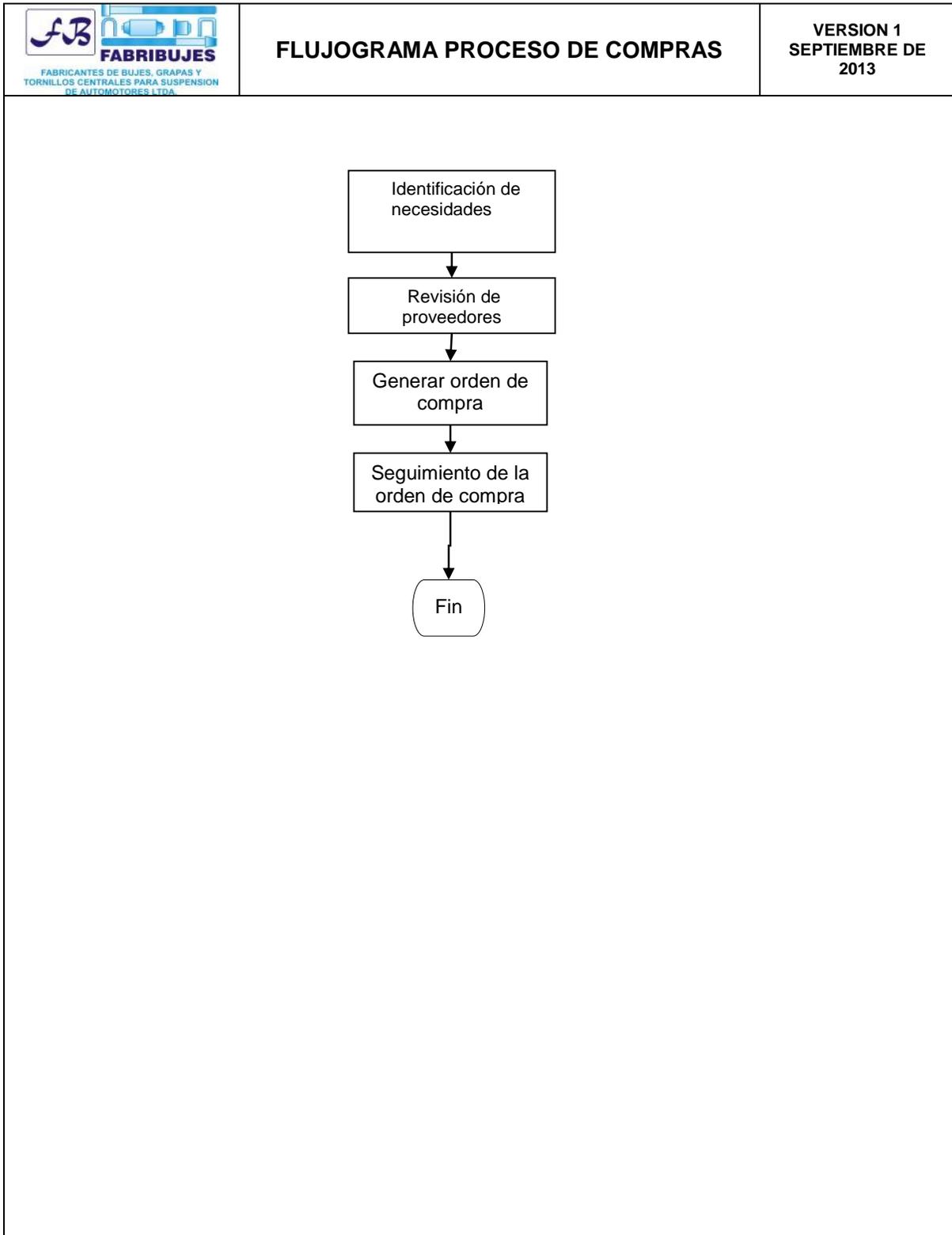
		CARACTERIZACION DEL PROCESO COMPRAS					VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013		
NOMBRE DEL PROCESO		COMPRAS							
OBJETIVO	DAR CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS Y DIRECTRICES DEL PROCESO DE COMPRAS, GARANTIZANDO LA EXISTENCIA DE MATERIAL EN LA PLANTA, EVALUANDO LOS PROVEEDORES Y MANTENIENDO LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007								
ALCANCE	INICIA CON LA SOLICITUD DEL PROCESO DE VENTAS HASTA LA CONSECUION DE LA MATERIA PRIMA SOLICITADA.								
		CICLO PHVA							
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTE	
ALMACEN	REQUERIMIENTO DE MATERIA PRIMA REQUERIMIENTO DE INSUMOS REQUERIMIENTO DE EPP - SI REQUERIMIENTO DE REPUESTOS	IDENTIFICAR NECESIDADES					ORDEN DE COMPRA	PROVEEDORES	
		SELECCIONAR PROVEEDORES							
		GENERAR ORDEN DE COMPRA							
		REEVALUAR PROVEEDORES							
PROVEEDORES	MP INSUMOS EPP - SI REPUESTOS	ASEGURAR LOS SUMINISTROS					MP INSUMOS EPP - SI REPUESTOS	GESTION DE PRODUCCION	
GESTION GERENCIAL	DIRECTRICES ORGANIZACIONALES RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA PLANIFICACION DE RECURSOS	EVALUAR EL DESEMPEÑO DE PROCESO					DESEMPEÑO DE PROCESO NECESIDADES DE RECURSOS	GESTION GERENCIAL	
GESTION DE MEJORA	DOCUMENTOS Y FORMATOS PROGRAMA DE AUDITORIAS PLAN DE AUDITORIA INFORMES DE AUDITORIA ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA	DESARROLLAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA					NECESIDAD DE DOCUMENTACION SOLICITUD DE AUDITORIAS ESTADO DE ACCIONES DE MEJORA	GESTION DE MEJORA	
RECURSOS							CONTROLES OPERATIVOS		
FISICOS Y TECNOLOGICOS: Equipo de cómputo, teléfono, acceso a Internet, correo electrónico RECURSOS HUMANOS: Representante de la dirección, Directivos de la organización. QHSE: EPP, extintores, botiquin, rutas de evacuacion, procedimientos, puestos de trabajo ergonomicos, control de niveles de ruido y calor, condiciones de limpieza orden y aseo, recipientes para separar los desechos.							INFORME DE JEFE DE PROCESO DE COMPRAS CONTROL DE PROVEEDORES ORDENES DE COMPRA		
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION		REQUISITOS							
		ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008				ISO 18001:	
Evaluación y reevaluación de proveedores		4.1 Requisitos Generales 4.2.1 Generalidades 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS 7.4.1 PROCESO DE COMPRAS 7.4.2 INFORMACION DE LAS COMPRAS 7.4.3 VERIFICACION DEL PRODUCTO COMPRADO 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS 8.4 ANALISIS DE DATOS 8.5 MEJORA	4.2 Política ambiental 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medicion					4.2 Política SYSO 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medicion	
DOCUMENTOS Y REGISTROS							RESPONSABLE		
FLUJOGRAMA Y DESCRIPCION DE PROCESO							GERENTE		
INDICADORES									
EVALUACION DE PROVEEDORES									

ANEXO 25. EVALUACION DE PROVEEDORES

 <small>FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</small>		EVALUACION DE PROVEEDORES					VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
		CRITERIOS DE EVALUACION						
PROVEEDOR	Fecha de Evaluación	Comercial	Conformidad de Lote	Recepción en Almacén	Servicio al Cliente	TOTAL	Observaciones	
PV Metálicas						0,00		
Soluciones tubulares						0,00		
Serviperfiles						0,00		
Ferreteria imperial						0,00		
Productos boxeador						0,00		
Centro aceros						0,00		
Aceros industriales						0,00		
Bycsa SA						0,00		
Sain						0,00		
Mak lubricantes						0,00		

CRITERIOS DE SELECCIÓN		
4,0 a 5,0	Proveedor tipo A	Mantener como proveedor principal
2,0 a 3,99	Proveedor tipo B	Mantener como proveedor alternativo para los casos en que las condiciones específicas sean más favorables
1,0 a 2,99	Proveedor tipo C	Proveedor con exclusividad de producto (Comprar) o Proveedor no calificado (No Comprar)

ANEXO 26. FLUJOGRAMA PROCESO DE COMPRAS



ACTIVIDAD	CÓMO	CONTROLES			RESPONSABLE	REGISTRO
		CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SYSO		
1. Identificar necesidades	De acuerdo a lo establecido identificar las necesidades de la empresa			Necesidades de EPP	gerencia	
2. Revisión de proveedores	Revisar la mejor opción para adquirir los suministros	Catalogo de proveedores	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	gerencia	Catalogo de proveedores
3. Generar orden de compra	Realizar la orden de compra a los proveedores				gerencia	Orden de compra
4. Seguimiento de la orden de compra	Asegurar que lo establecido por el proveedor se cumpla	Políticas de suministro			gerencia	Control de orden de compra

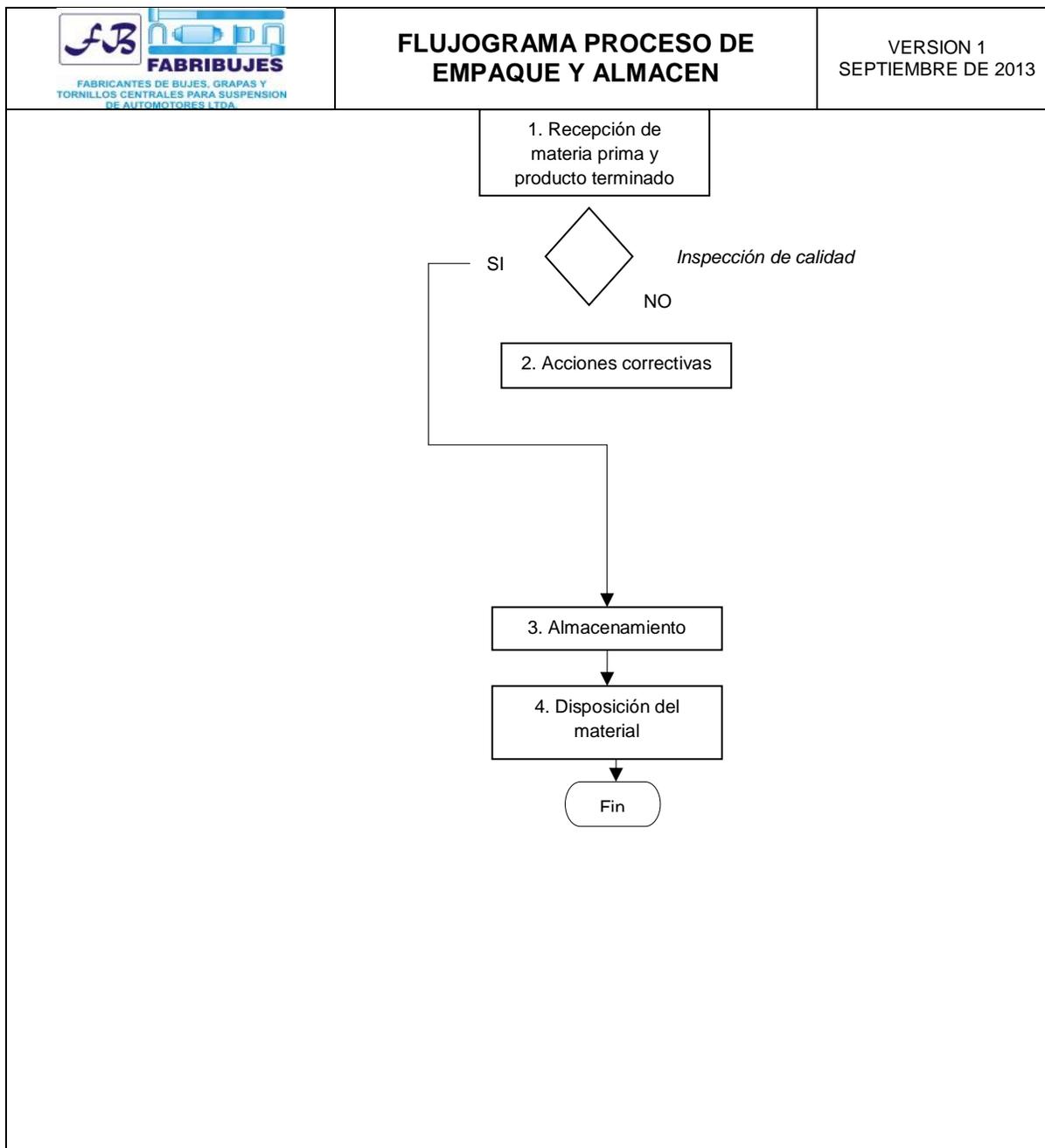
CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)	Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE 2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 27. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO EMPAQUE Y ALMACEN

		CARACTERIZACION DEL PROCESO DE ALMACEN Y EMPAQUE					VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
NOMBRE DEL PROCESO: ALMACEN Y EMPAQUE								
OBJETIVO		GARANTIZAR UNA APROPIADA GESTIÓN DE LOS REQUERIMIENTOS DE OPERACION DE LOS PROCESOS ASEGURANDO EL CORRECTO DESARROLLO DEL PROCESO, MANTENIENDO LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007						
ALCANCE		INICIA CON LOS REQUERIMIENTOS DE LOS PROCESOS Y TERMINA CON EL ABASTECIMIENTO DE ESTOS, Y EL EMPAQUE DEL PRODUCTO TERMINADO						
			CICLO PHVA					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTE
GESTION QHSE	EPP-SI	ASEGURAR LA EJECUCION DE LAS LABORES TENIENDO EN CUENTA LA SEGURIDAD Y LOS IMPACTOS					NECESIDADES DE EPP	GESTION QHSE
	DIRECTRICES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL						IDENTIFICACION DE PELIGROS	
	MATRIZ INTEGRAL						IDENTIFICACION DE ASPESTOS	
	MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES DIRECTRICES AMBIENTALES							
PRODUCCION	PRODUCTO TERMINADO	RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE PRODUCTO TERMINADO					REQUERIMIENTOS DE COMPRA DE MATERIA PRIMA	COMPRAS
	REQUERIMIENTO DE INSUMOS	REVISAR EXISTENCIAS DE INSUMOS					REQUERIMIENTOS DE COMPRA DE INSUMOS	
COMPRAS	MATERIAS PRIMAS	RECEPCION Y ALMACENAMIENTO DE MATERIA PRIMA					MATERIAS PRIMAS	PRODUCCION
	REPUESTOS						REPUESTOS	
	INSUMOS						INSUMOS	
VENTAS	PEDIDOS	REVISAR EXISTENCIA DE PRODUCTO					PRODUCTO TERMINADO	COMPRAS
INVENTARIOS Y GESTION METROLOGICA DE PRODUCCION	REQUERIMIENTO DE REPUESTOS	REVISAR EXISTENCIA DE REPUESTOS					REQUERIMIENTO DE COMPRA DE REPUESTOS	COMPRAS
GESTION GERENCIAL	DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO					DESEMPEÑO DE PROCESO	GESTION GERENCIAL
	RECURSOS						NECESIDADES DE RECURSOS	
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA							
GESTION QHSE	DOCUMENTOS Y FORMATOS	DESARROLLAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA					NECESIDADES DE DOCUMENTACION	GESTION QHSE
	PROGRAMA DE AUDITORIAS						SOLICITUD DE AUDITORIAS	
	PLAN DE AUDITORIAS						ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA	
	INFORMES DE AUDITORIA							
	INFORMES DE ACCIONES DE MEJORA							
RECURSOS					CONTROLES OPERATIVOS			
Equipo de cómputo Maquinaria y equipo • Sierra cinta • Torno paralelo • Torno revolver • Prensa Hidráulica • Vulcanizadora • Esmeril Software: • Procesador de texto • Hoja de Cálculo					• Orden de corte • Registro de producción • Entradas de almacén • Salidas de almacén • Inventario • Inventario herramientas menores • Entrega y recibo de tubería en la granalladora			
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION			REQUISITOS					
			ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008		ISO 18001:	
REVISION DE INVENTARIOS			4.1 Requisitos Generales 4.2.1 Generalidades 4.2.4 CONTROL DE LOS REGISTROS 7.5.3 IDENTIFICACION Y TRAZABILIDAD 7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO 8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICION DE LOS PROCESOS 8.4 ANALISIS DE DATOS 8.5 MEJORA		4.2 Política ambiental 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medicion		4.2 Política SYSO 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medicion	
DOCUMENTOS					RESPONSABLE			
• Flujograma y descriptivo de proceso • Manual de procesos					Almacenista Almacenista			

ANEXO 28. FLUJOGRAMA PROCESO DE EMPAQUE Y ALMACEN



ACTIVIDAD	CÓMO	CONTROLES			RESPONSABLE	REGISTRO
		CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SYSO		
1. Recepción de materia prima y producto terminado	Se reciben los productos terminados y la materia prima	Orden de pedido Registro de produccion	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	Almacenista	Entradas de almacen
2. Acciones correctivas	Despues de inspeccionarlas se determinan si cumplen con los requicitos o se toman acciones correctivas.	Orden de pedido Registro de produccion	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	Almacenista	
3. Almacenamiento	Se almacenan los productos y las materias primas hasta que se necesitan para dispoicion.	Lista de Precios			Almacenista	Inventarios
4. Disposición final del material	Se asigna el despacho o la necesidad de los materiales.	Orden de pedido Orden de produccion			Almacenista	Salidas de almacen

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 29. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO DE VENTAS

		CARACTERIZACION DEL PROCESO DE VENTAS						VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
NOMBRE DEL PROCESO:		VENTAS							
OBJETIVO	DAR CUMPLIMIENTO DE LAS POLITICAS Y DIRECTRICES DEL PROCESO COMERCIAL GARANTIZANDO BUENAS RELACIONES CON LOS CLIENTES, MANTENIENDO LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007								
ALCANCE	INICIA CON LA IDENTIFICACION DE CLIENTES POTENCIALES HASTA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL CLIENTE Y RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA.								
		CICLO PHVA							
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTE	
GESTION QHSE	EPP-SI	ASEGURAR LA EJECUCION DE LAS LABORES TENIENDO EN CUENTA LA SEGURIDAD Y LOS IMPACTOS AMBIENTALES					NECESIDADES DE EPP	GESTION QHSE	
	DIRECTRICES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL					IDENTIFICACION DE PELIGROS			
	MATRIZ INTEGRAL					IDENTIFICACION DE ASPESTOS			
	MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES								
ENTORNO	DIRECTRICES AMBIENTALES	DETERMINAR ZONAS DE COMERCIALIZACION							
	INFORMACION DE MERCADO	IDENTIFICAR CLIENTES POTENCIALES							
CLIENTE	NECESIDADES EXPECTATIVAS QUEJAS PAGOS	IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE					SATISFACCION DEL CLIENTE	TODOS LOS PROCESOS	
		REALIZAR ACUERDOS DE PAGO					FIDELIZACION DE CLIENTES		
		TOMAR PEDIDO					PEDIDO	PRODUCCION	
CLIENTE	PAGOS	IDENTIFICAR NECESIDADES DEL CLIENTE					INFORMACION OBTENIDA	CLIENTE	
		EVALUAR DESEMPEÑO DEL PROCESO					DESARROLLO DEL PROCESO	ALMACEN	
CLIENTE	QUEJA - RPC - DEVOLUCION	ATENCION QUEJAS - RPC - DEVOLUCION					RESPUESTA - CAMBIO DE PRODUCTO	SEGUIMIENTO DEL PROCESO	
GESTION GERENCIAL	DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO					DESEMPEÑO DE PROCESO	GESTION GERENCIAL	
	RECURSOS					NECESIDADES DE RECURSOS			
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA								
GESTION QHSE	DOCUMENTOS Y FORMATOS	DESARROLLAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA					NECESIDADES DE DOCUMENTACION	GESTION QHSE	
	PROGRAMA DE AUDITORIAS					SOLICITUD DE AUDITORIAS			
	PLAN DE AUDITORIAS					ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA			
	INFORMES DE AUDITORIA								
	INFORMES DE ACCIONES DE MEJORA								
RECURSOS							CONTROLES OPERATIVOS		
FISICOS Y TECNOLOGICOS: Equipo de cómputo, teléfono, acceso a Internet, correo electrónico RECURSOS HUMANOS: Representante de la dirección, Directivos de la organización. QHSE: EPP, extintores, botiquin, rutas de evacuacion, procedimientos, puestos de trabajo ergonomicos, control de niveles de ruido y calor, condiciones de limpieza orden y aseo, recipientes para separar los desechos.							INFORME DE JEFE DE PROCESO COMERCIAL		
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION			REQUISITOS						
			ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008		ISO 18001:		
* ESTADO DE CARTERA * ESTADO DE LAS QUEJAS / RPC			4.1 Requisitos Generales. 4.2.1 Generalidades 4.2.4 Control de los registros 5.2 Enfoque al cliente 7.2 Procesos relacionados con los clientes 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.4 Análisis de Datos 8.5 Mejora		4.2 Política ambiental 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medición		4.2 Política SYSO 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medición		
DOCUMENTOS Y REGISTROS							RESPONSABLE		
CARACTERIZACION COMERCIAL FLUJOGRAMA Y DESARROLLO DE PROCESO COMERCIAL CONDICIONES COMERCIALES ATENCION DE QUEJAS - RPC - DEVOLUCIONES CATALOGO DE PRODUCTOS / LISTA DE PRECIOS BUJES GENERAL CATALOGO DE PRODUCTOS / LISTA DE PRECIOS PASADORES RH CATALOGO DE PRODUCTOS / LISTA DE PRECIOS PASADORES CATALOGO DE PRODUCTOS / LISTA DE PRECIOS TORNILLOS CENTRALES CATALOGO DE PRODUCTOS / LISTA DE PRECIOS GRAPA							REPRESENTANTE POR LA DIRECCION GERENCIA		
INDICADORES									
SATISFACCION DEL CLIENTE									
VENTAS									

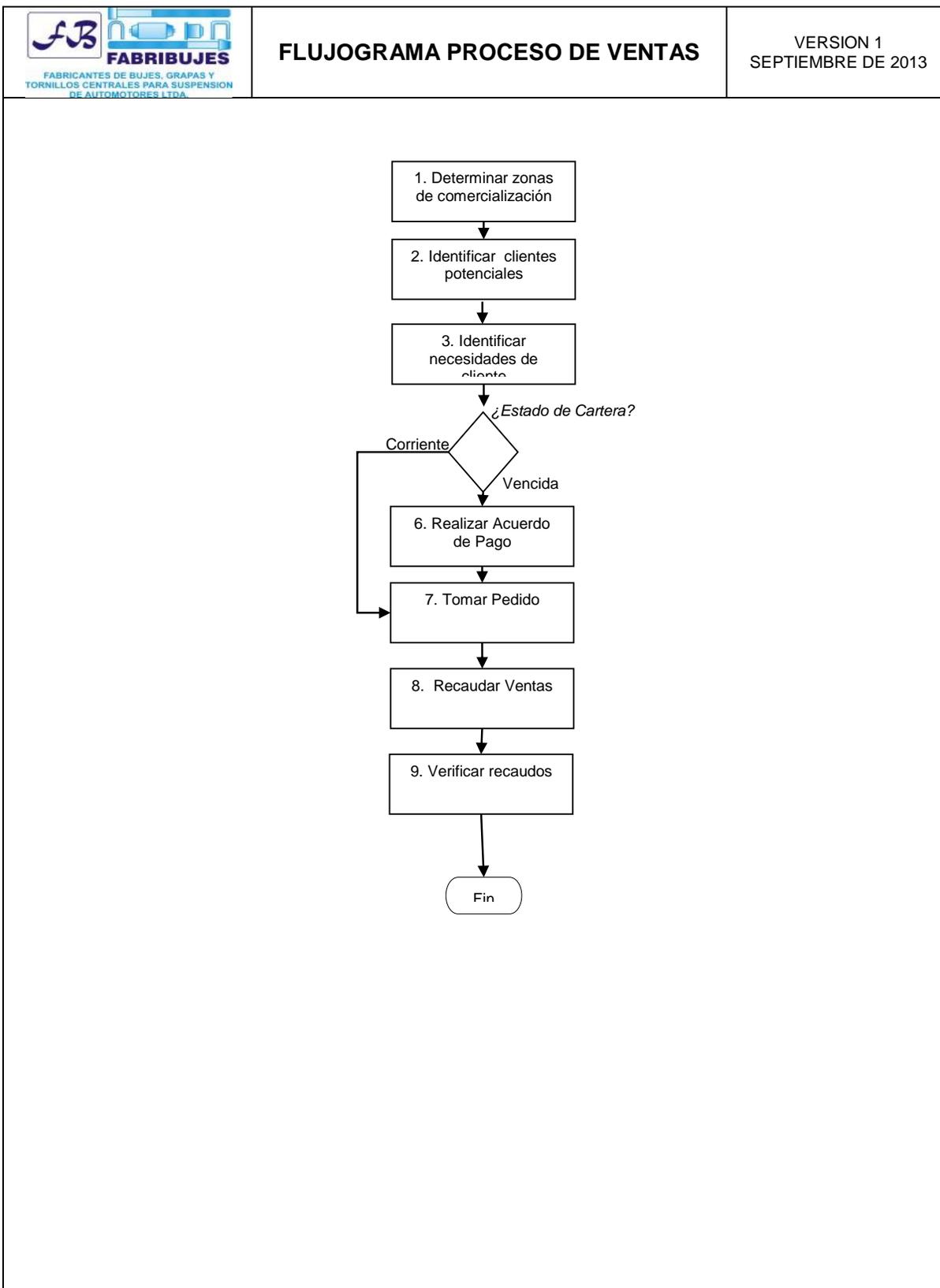
ANEXO 30. CONDICIONES COMERCIALES

	CONDICIONES COMERCIALES	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013								
<p>DE PRECIOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Lista de precios general• Lista de precios mayoristas• Lista de precios para fabricantes (Imal – Hércules)• Lista de precios exportaciones (USD) <p>DE DESCUENTOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Pago de Contado – Descuento 30% - Lista de precios general• Pago a 30 días – Descuento 25% - Lista de precios general• Pago a 45 días – Descuento del 20% - Lista de precios general• Descuento especial – Mayor a 30% - A ser autorizado por la Gerencia <p>DE DESPACHOS</p> <ul style="list-style-type: none">• Quince (15) días hábiles después de recibido el pedido u orden de compra• Gastos de transporte y seguros a cargo del comprador a pagar contra entrega (Fuera de Bogotá)• La empresa transportadora será seleccionada por FABRIBUJES, salvo en el caso que el cliente solicite que se envíe por una determinada. <p>DE COMISIONES</p> <ul style="list-style-type: none">• El pago de comisiones se realiza sobre recaudo• Ventas con descuento del 20% - Comisión 10%• Ventas con descuento del 25% - Comisión 7%• Ventas con descuento del 30% - Comisión 5%• Ventas con descuento especial – Comisión a convenir con la Gerencia• Bonificación por recaudo oportuno – Sobre comisión del 2%										
CONTROL DE CAMBIOS										
<table border="1"><thead><tr><th data-bbox="228 1640 326 1667">Versión</th><th data-bbox="326 1640 626 1667">Fecha (m/a)</th><th data-bbox="626 1640 954 1667">Cambios realizados</th><th data-bbox="954 1640 1370 1667">APROBO</th></tr></thead><tbody><tr><td data-bbox="228 1696 326 1724">1</td><td data-bbox="326 1696 626 1724">SEPTIEMBRE 2013</td><td data-bbox="626 1696 954 1724">Emisión del documento</td><td data-bbox="954 1696 1370 1724">Gerente</td></tr></tbody></table>			Versión	Fecha (m/a)	Cambios realizados	APROBO	1	SEPTIEMBRE 2013	Emisión del documento	Gerente
Versión	Fecha (m/a)	Cambios realizados	APROBO							
1	SEPTIEMBRE 2013	Emisión del documento	Gerente							

ANEXO 31. ATENCION DE QUEJAS RECLAMOS Y DEVOLUCIONES

 <p style="font-size: small;">FABRICANTES DE BUJES, GRAPAS Y TORNILLOS CENTRALES PARA SUSPENSION DE AUTOMOTORES LTDA.</p>	ATENCION DE QUEJAS RECLAMOS Y DEVOLUCIONES	VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
PARTE INTERESADA		TELEFONO
QUEJA ____ RPC ____ DEVOLUCION ____ (Descripción de la situación)		
		FECHA
<i>ANÁLISIS DE CAUSAS</i>		
<i>ACCIONES</i>	<i>RESPONSABLE</i>	<i>FECHA</i>
<i>SEGUIMIENTO AL CLIENTE</i>		
	Fecha seguimiento:	
<i>FIRMA DEL RESPONSABLE</i>	<i>Vo.Bo. SEGUIMIENTO</i>	

ANEXO 32. FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS



FLUJOGRAMA PROCESO DE VENTAS

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE 2013

ACTIVIDAD	CÓMO	CONTROLES			RESPONSABLE	REGISTRO
		CALIDAD	MEDIO AMBIENTE	SYSO		
1. Determinar zonas de comercialización	Determinar en que zonas se podrían ingresar los productos de la empresa	No Aplican			Vendedor	
2. Identificar clientes potenciales	De acuerdo con las zonas de comercialización establecidas, buscar establecimientos de comercio de autopartes que no se encuentren registrados en la base de clientes, para ofertar nuestros productos.	No Aplican			Vendedor	
3. Identificar necesidades de clientes	<ul style="list-style-type: none"> Dialogar con el cliente para conocer los requerimientos de productos. Recibir las quejas de los clientes 	Catalogo de productos / Lista de Precios Analizar las posibles causas de la queja y establecer plan de acción para dar respuesta al cliente	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	Vendedor Gerente	Atención de Quejas
4. Elaborar cotizaciones	Con base en las necesidades de los clientes y el catalogo de productos.	Catalogo de productos / Lista de Precios	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	Gerente	Cotizacion
5. Realizar seguimiento a la cotización	Comunicarse con el cliente potencial para determinar el interes de adquirir o no los productos de fabribujes.				Gerente	
6. Realizar acuerdos de pago	Con base en las politicas de la empresa establecer con el cliente la forma y el medio de pago.	Políticas de cartera			Vendedor	
7. Tomar pedido	Con base en los requerimientos del cliente, identificar las referencias solicitadas.	Catalogo de productos / Lista de Precios	Directrices ambientales Matriz integral	Directrices de SYSO Matriz integral	Vendedor	Pedido

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 33: DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO Y CONTROL METROLOGICO

CARACTERIZACION DEL PROCESO DE MANTENIMIENTO Y GESTION METROLOGICA DE PRODUCCION		VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013						
NOMBRE DEL PROCESO MANTENIMIENTO Y GESTION METROLOGICA								
OBJETIVO	GARANTIZAR UNA APROPIADA GESTION EN EL PROCESO DE MANTENIMIENTO Y METROLOGIA GENERANDO UN CORRECTO FLUJO EN EL PROCESO PRODUCTIVO Y ASEGURANDO LA CONFORMIDAD DE LOS PRODUCTOS, MANTENIENDO LA EFICACIA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTION Y SU CUMPLIMIENTO CON LOS REQUISITOS ESPECIFICADOS EN LAS NORMAS ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 Y OHSAS 18001:2007							
ALCANCE	CONTEMPLA TODO EL PROCESO DE PRODUCCION DE LA EMPRESA							
CICLO PHVA								
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	P	H	V	A	SALIDAS	CLIENTE
GESTION QHSE	EPP	PLANEACION DE PROCESO					NECESIDADES DE EPP	GESTION QHSE
	DIRECTRICES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL						IDENTIFICACION DE PELIGROS	
	MATRIZ INTEGRAL						IDENTIFICACION DE ASPECTOS	
TALENTO HUMANO	MATERIALES LEGALES						NECESIDADES DE PERSONAL	TALENTO HUMANO
	DIRECTRICES AMBIENTALES						NECESIDADES DE FORMACION Y CAPACITACION	
PRODUCCION	PERSONAL	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO					DIRECTRICES METROLOGICAS	PRODUCCION
	FORMACIONES Y CAPACITACIONES	PLAN DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO						
		NECESIDADES METROLOGICAS	MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE MEDICION					
COMPRAS	REPUUESTOS	EJECUCION DE MANTENIMIENTOS					REQUERIMIENTOS DE REPUUESTOS	COMPRAS
	INSUMOS	CONTROLES METROLOGICOS					REQUERIMIENTOS DE INSUMOS	
	EQUIPOS DE MEDICION	EVALUAR EL DESEMPEÑO DEL PROCESO					REQUERIMIENTOS DE EQUIPOS DE MEDICION	
GESTION GERENCIAL	DIRECTRICES ORGANIZACIONALES	DESARROLLAR Y REALIZAR SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES DE MEJORA					DESEMPEÑO DE PROCESO	GESTION GERENCIAL
	RECURSOS						NECESIDADES DE RECURSOS	
	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA						NECESIDADES DE DOCUMENTACION	
GESTION QHSE	DOCUMENTOS Y FORMATOS						SOLICITUD DE AUDITORIAS	GESTION QHSE
	PROGRAMA DE AUDITORIAS						ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA	
	PLAN DE AUDITORIAS							
	INFORMES DE AUDITORIA							
RECURSOS			CONTROLES OPERATIVOS					
FISICOS Y TECNOLOGICOS: Equipo de cómputo, teléfono, acceso a Internet, correo electrónico RECURSOS HUMANOS: Representante de la dirección, Directivos de la organización. QHSE: EPP, extintores, botiquin, rutas de evacuación, procedimientos, puestos de trabajo ergonomicos, control de niveles de ruido y calor, condiciones de limpieza orden y aseo, recipientes para separar los desechos.			INSPECCION FINAL CONTROL DIMENSIONAL EN PROCESO MANTENIMIENTO CORRECTIVO MANTENIMIENTO PREVENTIVO VERIFICACION DE EQUIPOS DE MEDICION					
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION			REQUISITOS					
CONTROLES METROLOGICOS CONTROLES DE MANTENIMIENTOS			ISO 9001: 2008		ISO 14001: 2008		ISO 18001:	
			4.1 Requisitos Generales. 4.2.1 Generalidades 4.2.4 Control de los Registros. 7.1 Planificación de la realización del producto 7.5.1 Control de la producción 7.6 Control de equipos de medición 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.2.4 Seguimiento y medición del producto 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Análisis de Datos 8.5 Mejora		4.2 Política ambiental 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.1 Seguimiento y medicion		4.2 Política SYSO 4.5.4 Control de los registros 4.4.6 Control operacional 4.4.1 Recursos 4.5.2 Seguimiento y medicion	
DOCUMENTOS			RESPONSABLE					
PLANEACION METROLOGICA			JEFE DE PROCESOS					
PLAN DE MANTENIMIENTO			JEFE DE PROCESOS					
PUESTA A PUNTO DE LA MAQUINARIA			JEFE DE PROCESOS					

E = Ejecutado R= Reparación M = Mensual B=Bimestral S=Semestral P=Periodicidad FS= Fuera de Servicio

MAQUINA	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO		JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E
TORNO PARALELO TAKAM	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO PARALELO GH 1440A	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO PARALELO IMATURN	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO PARALELO TOR No. 1	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO PARALELO TOR No. 2	M		B		M		B		M		S		FS		FS		M		B		M		B	
TORNO CNC SHENYANG	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO REVOLVER DRIVE ALL	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO REVOLVER WARNER SAWSAY	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO REVOLVER URASA	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TORNO REVOLVER PR	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TRONZADORA	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
SIERRA CINTA	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA HIDRAULICA No. 1	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA HIDRAULICA No. 2	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA HIDRAULICA No. 3	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA HIDRAULICA No. 4	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA HIDRAULICA No. 5	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.1	M		B		M		B		M		S		FS		FS		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.2	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.3	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.4	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.5	M		B		M		B		M		S		FS		FS		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.6	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
PRENSA VULCANIZACION No.7	FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS		FS	
CENTRIFUGA SECADO TUBERIA	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	
TALADRO FRESADOR	M		M		M		M		M		S		M		M		M		M		M		M	
FRESA UNIVERSAL	M		B		M		B		M		S		M		B		M		B		M		B	

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

PRODUCTO EN PROCESO Y PRODUCTO TERMINADO

MEDICIONES CRITICAS POR REALIZAR	TOLERANCIA MINIMA DE LA MEDICIÓN	EQUIPO DE MEDICIONUTILIZADO	RESOLUCION	TAR ≥ 3 Tolerancia / (Incertidumbre o MinimaDiv. Escala)
LONGITUD	± 0.01"	PIE DE REY	0.001"	20
	±0.254 mm		0.01 mm	50
DIAMETRO EXTERIOR	± 0.005"	PIE DE REY	0.001"	10
	±0.127 mm		0.01 mm	25
DIAMETRO INTERIOR	± 0.005"	PIE DE REY	0.001"	10
	±0.127 mm		0.01 mm	25
ESPESOR	± 0.003"	PIE DE REY	0.001"	6
	±0.076 mm		0.01 mm	15
DUREZA	±5 SHORE A	DUROMETRO SHORE A	1 SHORE A	10

PROCESO DE PRODUCCION

EQUIPO DE PRODUCCION	MEDICIONES POR CONTROLAR	AFECTA ESPECIFICACION TECNICAS DE PRODUCTO	TOLERANCIA MINIMA DE LA LECTURA EN PROCESO	EQUIPO DE MEDICION REQUERIDO	RESOLUCION	TAR ≥ 3 Tolerancia / (Incertidumbre o MinimaDiv. Escala)
SIERRA CINTA	Velocidad del Corte	No	No requerida	No Requerido	No requerida	No Aplica
	Tensión de la Cinta	No	No requerida		No requerida	No Aplica
	Longitud de Corte	SI	± 0.01" ±0.254 mm	PIE DE REY	0.001" 0.01 mm	20 50
VULCANIZADORA	Temperatura	SI	± 20 °C	TERMOCUPLA	5 °C	4
	Tiempo	SI	± 60 seg	CONTROLADOR DE TIEMPO	No requerida	No Aplica
	Presión	SI	± 100 lb/pul ²	MANOMETRO	50 lb/pul ²	4

PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO METROLOGICO

EQUIPOS DE MEDICION - PATRON

EQUIPO	MARCA	MODELO	SERIAL	RESOLUCION	CALIBRACION O VERIFICACION	FRECUENCIA	PATRON
PIE DE REY	Mitutoyo	CD-6'CSX	07540439	0.001" 0.01mm	Calibración	Tres (03) Años	Externo
TERMOMETRO DIGITAL	SANJAC TYPE K	TE-0030-12	C-0008740	± 0.1"	Calibración	Tres (03) Años	Externo
MANOMETRO ANALOGO	BOURDON HAEN	MEX5	SN-0067-12	50 PSI	Calibración	Tres (03) Años	Externo
BARRAS DE AJUSTE	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	NO REGISTRA	Calibración	Tres (03) Años	Externo
DUROMETRO TYPE A	X.F	NO REGISTRA	NO REGISTRA	1 SHOR T A	VERIIFICACION	Un (01) Años	Externo

**PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO METROLOGICO
EQUIPOS DE MEDICION – TRABAJO**

EQUIPO	CALIBRACION O VERIFICACION	FRECUENCIA	PATRON
PIE DE REY	Verificación	Mensual	Mitutoyo CD-6 CSX Serial 07540439
TERMOCUPLA	Verificación	Trimestral	SANJAC TYPE K TE-0030-12 Serial C-0008740
MANOMETRO ANALOGO	Verificación	Trimestral	BOURDON HAEN MEX5 Serial SN-0067-12

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 34. DOCUMENTACION Y REGISTROS DEL PROCESO QHSE

		CARACTERIZACION DE LA GESTION DE MEJORA QHSE					VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013	
NOMBRE DEL PROCESO		GESTION DE MEJORA QHSE						
		OBJETIVO						
		<ul style="list-style-type: none"> • Mantener la eficacia del sistema Integrado de gestion. • Garantizar una apropiada gestión y control de los documentos y registros del sistema Integrado de gestion para asegurar la disponibilidad y actualidad de los mismos. • Asegurar el cumplimiento con los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 						
		ALCANCE						
		Incluye todos los procesos de la compañía						
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDAD	CICLO PHVA				SALIDAS	CLIENTE
			P	H	V	A		
TODOS LOS PROCESOS	NECESIDADES DE DOCUMENTACION	Identificar los objetivos para el sistema Evaluar las necesidades de documentación del sistema					Objetivos del sistema Integrado DOCUMENTOS Y FORMATOS	TODOS LOS PROCESOS
	IDENTIFICACION DE PELIGROS Y ASPECTOS	Identificar y evaluar riesgos y/o peligros para todas las partes interesadas.					MATRIZ INTEGRAL	
		Identificar y evaluar aspectos legales para todas las partes interesadas.					MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES	
		Elaborar planes y programas para los riesgos mas críticos de la empresa y el manejo adecuado de estos					DIRECTRICES EN SEGURIDAD INDUSTRIAL DIRECTRICES AMBIENTALES	
	NECESIDADES DE EPP	Revisión de elementos de EPP-SI					EPP requerimientos de EPP	
NECESIDADES DE DOCUMENTACION	Realizar las caracterizaciones de los procesos, procedimientos, documentos					DOCUMENTOS Y FORMATOS	TODOS LOS PROCESOS	
NECESIDADES DE DOCUMENTACION	Realizar cronograma para las auditorías internas del sistema de gestión Integrado					*Programa de auditoría *Planes de auditoría		
SOLICITUD DE AUDITORIAS	Revisar que los documentos revisados, aprobados y actualizados					*Correcciones de documentos *Hoja de control de documentos.		
	Realización de auditorías internas					*Acciones de mejora (AC,AP) *Informe de auditoría		
ACCIONES DE MEJORA	Evaluar el desempeño general del sistema Integrado de gestion					*Información estratégica *Resultado de indicadores *Información general	gestion gerencial	
	Realizar seguimiento al acciones de mejora					INFORMES DE ACCIONES DE MEJORA		
GESTION GERENCIAL	Directrices organizacionales					Información Estratégica	gestion gerencial	
	Recomendaciones para la mejora					Resultado de Indicadores		
	Planificación de recursos					Información General		
	Compromisos del personal					Información General		
RECURSOS			CONTROLES OPERATIVOS					
FISICOS Y TECNOLOGICOS: Equipo de cómputo, teléfono, acceso a Internet, correo electrónico RECURSOS HUMANOS: Persona con conocimientos en sistemas Integrados de gestion como líder del proceso todo el personal de la empresa para realización de documentos QHSE: EPP, extintores, botiquin, rutas de evacuación, procedimientos, puestos de trabajo ergonomicos, control de niveles de ruido y calor, condiciones de limpieza orden y aseo, recipientes para separar los desechos.			*Estado de acciones de mejora *Revisiones periodicas por la direccion					
SEGUIMIENTO Y VERIFICACION		REQUISITOS						
		ISO 9001	ISO 14001		ISO 18001			
ANALISIS DE RESULTADOS DE AUDITORIAS. REVISION DEL SISTEMA POR LA DIRECCION		4.1 Requisitos Generales. 4.2.2 Manual de calidad 4.2.3 Control de los Documentos. 4.2.4 Control de los Registros. 5.4.2 Planificación del sistema de gestión de calidad 5.5.3 Comunicación Interna 8.2.2 Auditoria Interna 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 8.3 Control de producto no conforme 8.4 Analisis de Datos 8.5 Mejora	4.2 Política ambiental 4.3.3 Objetivos metas y programas 4.4.4 Documentación 4.4.5 Control de documentos 4.5.4 Control de registros 4.3.3 Requisitos legales y otros requisitos 4.4.3 Comunicación 4.3.1 Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.3 No conformidad acción correctiva y preventiva 4.5.5 Auditorías Internas 4.5.1 Seguimiento y medición 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal y otros	4.2 Política SYSO 4.3.3 Objetivos metas y programas 4.4.4 Documentación 4.4.5 Control de documentos 4.5.4 Control de registros 4.3.3 Requisitos legales y otros requisitos 4.4.3 Comunicación 4.3.1 Identificación de peligros valoración del riesgo y determinación de controles 4.5.3.1 Investigación de incidentes 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias 4.5.4 No conformidad acción correctiva y preventiva 4.5.5 Auditorías Internas 4.5.2 Seguimiento y medición 4.5.3 Evaluación del cumplimiento legal y otros				
		DOCUMENTOS		RESPONSABLE				
<ul style="list-style-type: none"> - Procedimiento para el control de registros. - Procedimiento de Auditoría Interna. - Procedimiento de Acciones Preventivas y Correctivas. - Matriz Integral - Diagnostico Inicial - Planes y programas - Listado maestro de documentos - Listado maestro de registros - Informe de auditoría. - Acción de mejora - Evaluación de auditores - Control de acciones de mejora 		* Coordinador de QHSE						
INDICADORES								
NIVEL DE ACCIDENTALIDAD NIVEL DE INCIDENTALIDAD CUMPLIMIENTO DE LA MATRIZ DE REQUIOTOS LEGALES CONTROL DE VERTIMIENTOS ESTADO DE LAS ACCIONES DE MEJORA								

ANEXO 35: MATRIZ DE ESPECIFICACIONES DE EPP

		MATRIZ DE ESPECIFICACIONES DE EPP		VERSION 1 SEPTIEMBRE DE 2013
ELEMENTO	RIESGO RELACIONADO	CAMBIO O REPOSICIÓN	NORMA DE REFERENCIA	
GAFAS 	Riesgos químicos (Sólidos) Riesgos Mecánicos (material proyectado)	Por deterioro laboral Si están rayadas Si están rotas Si están dobladas En caso de perdida o robo	ANSI Z87.1 1979	
CASCO 	Riesgos Mecánicos (material proyectado, caída de objetos) Riesgos eléctricos	Después de un impacto severo. Si tienen cintas desgastadas, remaches sueltos, costuras desechas u otros defectos. En caso de pérdida o robo	ANSI Z89.1 1997	
 	Riesgos físicos (ruido)	Si se quiebran Rajan Si se deforman parcialmente. En caso de perdida o robo	ANSI S3.19 1974	
RESPIRADOR PARA PINTURA VAPORES ORGANICOS 	Riesgo químico	Si tiene grietas o fisuras Si tiene distorsiones en el área de sello facial o por saturación de Uso. Si presenta fisuras en las válvulas de inhalación. En caso de perdida o robo	NIOSH 42.CFR.84	

I. INTRODUCCION

Este Plan de emergencia está dirigido al personal que trabaja en FABRIBUJES LTDA el cual fabrica partes para la suspensión de automotores y brinda seguridad tanto a clientes, trabajadores y proveedores.

Dirección y coordenadas:

La planta contara con cuatro personas que estarán encargados de la producción y de controlar las emergencias que se puedan producir.

II. OBJETIVOS

- ✓ Mantener una adecuada protección a la vida y a la salud del personal, mediante la planificación de las acciones a seguir, ante determinadas situaciones de emergencia.
- ✓ Cuidar y asegurar el normal funcionamiento de las instalaciones de la empresa.
- ✓ Durante una situación de emergencia, las acciones a ejecutar, se efectúan bajo la supervisión de personas debidamente capacitadas y entrenadas, que actúen de acuerdo a la planificación o plan debidamente establecidos para cada caso.
- ✓ Incentivar en el personal hábitos y actitudes favorables hacia la seguridad, dándoles a conocer los riesgos que se originan en determinadas situaciones de emergencia, e instruyéndolos a cómo deben actuar ante cada una de ellas.

III. RESPONSABILIDADES EN LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Solo las personas que han sido debidamente seleccionadas, capacitadas y entrenadas, las cuales tienen a su cargo la Supervisión y Dirección de la evacuación masiva de los funcionarios y público visitante, por ello el Gerente General será el coordinador de la emergencia y Evacuación, el cual a su vez cuenta contará con la cooperación de los tres trabajadores de la planta.

Funciones Del Coordinador General

- En una emergencia, deberá evaluar la situación y determinar la evacuación.
- Dar la alarma interna y/o externa, si fuera necesario (Bomberos, carabineros, Hospital del trabajador, etc.).
- Ordenar la evacuación total o parcial.
- Autorizar ayuda externa si es necesaria.
- Priorizar rescate de bienes.
- Disponer rescate de personal.
- Tranquilizar al personal con la ayuda de los líderes, hacerlos salir hacia las áreas seguras previamente determinadas.
- Estar atentos a cualquier información con relación a la emergencia que le sea entregada por el personal.
- Poseer una lista actualizada de todo el personal que labora en el área. Verificar lista de personal visualmente en el momento de la emergencia y en la zona de seguridad.
- Supervisar la evacuación.
- Organizar a la empresa en la emergencia.
- Verificar que todos hayan sido evacuados.
- Evitar el ingreso de toda persona que no corresponda a la empresa

Funciones De Los Trabajadores.

- Conocer todas las vías de evacuación y zona de seguridad.
- Abandonar el área en forma calmada.
- Avisar en caso de retiro de la jornada laboral.
- Mantener pasillos accesibles.(ordenados y limpios)
- Dar aviso de cualquier fuego incipiente.

IV. TIPO DE EVACUACIONES

Se considerará ésta como, toda acción debidamente programada y establecida consistente en desalojar y abandonar una zona afectada a causa de una emergencia. Una evacuación será siempre efectiva y positiva cuando se cumpla con los siguientes requisitos:

- Los accesos y salidas deben estar siempre libres de obstáculos.
- Poseer vías alternativas de salida asegurándose de que las personas conozcan las instrucciones para acceder a ellas.
- Protección de los espacios verticales para mantener el fuego en una sola área.
- Mantener instrucciones y efectuar simulacros para que las personas tengan conocimientos sobre cómo y cuándo iniciar la evacuación.
- Saneamiento de cualquier lugar que muestre un riesgo potencial hacia el lugar a evacuar, tanto de incendio o estructural tales como desprendimiento de cornisa.
- Evacuar a las personas del recinto del siniestro.
- Dar seguridad y atención al personal después de la evacuación.

Evacuación Parcial:

Se realizara, solo cuando se precise evacuar un área determinada, el que estará al mando del líder.

Evacuación Total:

Se realizará cuando la situación sea tal que se requiera evacuar totalmente las instalaciones.

V. TIPO DE EMERGENCIA

INCENDIO

Objetivos:

- Establecer procedimientos para prevenir incendios.
- Aplicar medidas preventivas.
- Dar protección a personas y bienes.
- Resguardar bienes y personal.
- Normalizar actividades después del incendio o emergencia.
- Mantener en funcionamiento los extintores de incendios.
- Mantener instrucciones al personal sobre el uso de los extintores.

Instrucciones En Caso De Incendio.

- Ante cualquier principio de incendio que se detecte, el personal debe proceder a accionar de inmediato el sistema de alarma.
- De inmediato a la alarma el vigilante de turno procederá a cortar la energía eléctrica y verificar que no queden sectores energizados.
- Conocida la alarma, el personal hará uso de los extintores y procederá a la extinción del fuego con la máxima rapidez y decisión.
- La alarma es una alerta, no significa una evacuación, por lo que los empleados deberán permanecer en sus puestos.
- El coordinador deberán identificar las causas de la alarma o incendio y una vez evaluada la situación determinaran si procede o no la evacuación.
- De decidirse la evacuación por parte del personal, la evacuación será en dirección de las zonas de seguridad.
- Efectuada la evacuación el coordinador deberán chequear que no hayan quedado persona sin evacuar a las zonas de seguridad.
- Cuando una persona sea atrapada por el fuego y no pueda utilizar las vías de escape, deberá cerrar la puerta (si corresponde) y sellar los bordes para evitar la entrada de humo.
- Recordar siempre que hay tres elementos que normalmente se adelantan al fuego, el humo, el calor, los gases.
- Si una persona es atrapada por el humo, debe permanecer lo más cerca del piso. La respiración debe ser corta por la nariz hasta liberarse del humo.
- Si el humo es muy denso, se debe cubrir la nariz y la boca con un pañuelo, también tratar de estar lo más cerca posible del piso.
- Al tratar de escapar del fuego se deben palpar las puertas antes de abrirlas, si la puerta está caliente o el humo está filtrándose, no se debe abrir. Es aconsejable encontrar otra salida.
- Si las puertas están frías, se deberán abrir con mucho cuidado y cerrarlas en caso que las vías de escape estén llenas de humo o si hay una fuerte presión de calor contra la puerta. Pero si no hay peligro, proceder de acuerdo al plan de evacuación.
- No entrar en lugares con humo.
- Mantener la zona apagada aislada.

DERRAMES Y/O FUGAS

Objetivos:

- Establecer procedimientos para prevenir derrames.
- Evitar que los derrames provoquen pérdidas físicas del personal y de bienes para la empresa.
- Aplicar medidas preventivas.
- Normalizar actividades después del derrame o emergencia.

Notifique A La Jefatura Directa

Entregue toda la información que pueda al coordinador, para que se proceda al control de la emergencia, esto incluye equipos, materiales y áreas afectadas. Señalando ubicación, productos comprometidos, cantidad, su dirección y condición actual.

Asegure el Área.

- Alerta a sus compañeros sobre el derrame o fuga para que no se acerquen.
- Ventilar el área
- Acordonar con barreras rodeando la zona contaminada.
- Rodear con materiales absorbentes equipos o materiales.
- Apague toda fuente o equipo de ignición.
- Disponga de algún medio de extinción de incendio.

Una Vez Controlada la Emergencia: Controle Y Contenga El Derrame

Antes de comenzar con el control o contención del derrame o fuga, el personal debe colocarse los elementos de protección personal necesarios, tales como: ropa impermeable y resistente a los productos químicos, guantes protectores, lentes de seguridad y protección respiratoria.

- Localice el origen del derrame o fuga y controle el problema a este nivel.
- Contener con barreras con arena.
- Evitar que llegue el derrame al alcantarillado.

- Recorra a fichas de seguridad químicas.
- Identifique los posibles riesgos en el curso del derrame, como materiales, equipos y trabajadores.
- Intente detener el derrame o fuga, solo si lo puede hacer en forma segura.
- Solucionar a nivel de origen y detenga el derrame del líquido con materiales absorbentes. Si lo va hacer en esta etapa, utilice elementos de protección personal.
- Evite contacto directo con los productos químicos.

Limpie la Zona Contaminada

- Lavar la zona contaminada con agua, en caso que no exista contradicciones.
- Señalar los contenedores donde se dispongan los residuos.
- Todos los residuos químicos deben tratarse como residuos peligrosos.

SISMOS

Objetivos:

- Establecer procedimientos para el personal.
- Dar protección física a personal y visitas.
- Normalizar actividades después de la emergencia.

Instrucciones:

- Sin apresuramiento el personal debe alejarse de los ventanales y paneles que tengan vidrios.
- No correr, gritar para no causar pánico en el resto del personal.
- No perder la calma.
- No usar fósforos ni velas en caso de fuga de gas.
- Evitar aglomeración a la salida.
- Espere con tranquilidad las instrucciones que le darán los Líderes de evacuación.

VI. INFORMACION DE EQUIPOS Y SUSTANCIAS ALMACENADAS

La ubicación de los equipos visualizar en plano de planta, donde se indica las vías de evacuación y zonas de seguridad del plano que se anexa.

Se cuenta con las siguientes medidas de protección personal:

Información; las hojas de seguridad del producto almacenado se mantendrá en bodega y en oficina administrativa

VII. RECOMENDACIONES GENERALES

Evacuación.

- Dada la alarma y antes que se ordene la evacuación, se deben desconectar las maquinas.
- Durante la evacuación, ninguna persona debe hablar o gritar, ni hacer otra cosa que caminar con paso rápido, sin correr o dirigirse a la zona de seguridad preestablecida punto de encuentro u otra que en ese instante los líderes determinen.
- Los líderes deberán dar las órdenes en un tono de voz normal y sin gritar.
- Si la alarma sorprende a alguna persona en otro sector, esta deberá sumarse al grupo y seguir las instrucciones.
- Las personas que hayan evacuado un sector por ningún motivo deberán devolverse. El coordinador debe impedirlo.
- Nadie que no tenga una función específica que cumplir en la emergencia, deberá intervenir en ella. Sólo debe limitarse a seguir las instrucciones.
- La autorización para que se devuelva o retorne al trabajo será dada por el coordinador.
- No preocuparse en tomar cosas personales y seguir lo pre-establecido por el plan de emergencia.

De Orden y Prevención.

- No fumar o tirar cigarrillos encendidos al basurero, apáguelos bien en un cenicero.
- NO coma en las áreas de trabajo.
- El acceso a los extintores debe permanecer libre y despejado, a fin de poder utilizar con prontitud estos equipos en caso de emergencia.

Disposiciones Generales.

- Se debe contar con un plano de cada una de las plantas, en el cual se encuentre debidamente señalizadas las zonas de seguridad, las salidas y las rutas.
- Todo el personal de la planta debe estar en conocimiento del Plan de Evacuación y Emergencia y de la ubicación de los elementos de protección (extintores, mangueras, alarma, etc.)
- Las visitas que se encuentren en las instalaciones al momento de ordenada la evacuación, deberán salir conjuntamente con los funcionarios de la empresa.
- El resultado óptimo de una evacuación dependerá en gran medida de la cooperación del personal, manteniendo el debido silencio y siguiendo sus instrucciones. Es fundamental llevar a cabo prácticas del Plan, las cuales pueden ser informadas y/o efectuarse sin previo aviso.
- Al término de una emergencia o ejercicio programado, los líderes realizarán un recuento del personal y elaborarán un informe, indicando en él los comentarios o sugerencias con el fin de subsanar las anomalías detectadas.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

ANEXO 36: MATRIZ DE ESPECIFICACIONES DE EPP



MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE 2013

Tema de gestión	Proceso/Actividad	Tipo de requisito		Ente Regulador	Requisito Legal	Artículos aplicables	Incidencia					Aplicación	Cumplimiento de Requisitos (Cumple = I; No)			Observaciones
		Legal	Operativo				Empleador u Organización	Cliente	Comunidad	Ambiente	Trabajador		Aplica	Cumple	No cumple	
Accidente de trabajo	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	codigo sustantivo del trabajo	art 205, 206, 207	x				x	Programa de salud ocupacional	✓		✗	
Protección y seguridad	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	codigo sustantivo del trabajo	Art.56	x				x	Programa de salud ocupacional	✓		✗	
Enfermedad Profesional	Parte administrativa y operativa	X		Presidencia de la republica	Decreto 2566 de 2009	Todos	x				x	Tabla de enfermedades	✓		✗	
Elementos de proteccion personal	Parte operativa	X		Congreso de la Republica	codigo sustantivo del trabajo	Art.57 Numeral 2	x				x	Suministro de EPP a los trabajadores	✓	✓		
Reglamento de higiene y seguridad	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	codigo sustantivo del trabajo	Art 349 Titulo XI	x				x	Diseño y socializacion de un reglamento de higiene y seguridad	✓	✓		
Programa de salud ocupacional	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	Ley 9 del 1979	art 85						Diseño e implementación de un Programa de salud ocupacional	✓		✗	
		X		Presidencia de la republica	Decreto 3075 de 1997	Todos							✓		✗	
		X		Ministerio de trabajo	resolucion 1016 de 1989	Todos	x				x		✓		✗	
		X		Direccion general de riesgos profesionales	circular unificada de 2004 (Utilizar las instrucciones para la vigilancia control y administracion del SGRP)	Apartado A							✓		✗	
		X		Ministerio de la proteccion social	Resolucion 2346 de 2007	Todos							✓		✗	
		X		Presidencia de la republica	Decreto 614 de 1984	Todos							✓		✗	
Seguridad social	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	Ley 100 de 1993	Todos	x				x	Afiliaciones a seguridad social - Parafiscales	✓	✓		

Tema de gestión	Proceso/Actividad	Tipo de requisito		Ente Regulador	Requisito Legal	Artículos aplicables	Incidencia					Aplicación	Cumplimiento de Requisitos (Cumple = I; No)			Observaciones		
		Legal	Operativo				Empleador u Organización	Cliente	Comunidad	Ambiente	Trabajador		Aplca	Cumple	No cumple			
Centros de trabajo	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Decreto 1530 de 1996 (Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 100 del 1993 y decreto ley	Capítulo I, Artículo 1	x					x		✓	✓			
Estatuto de Higiene y seguridad Industrial	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Resolucion 2400 de 1979	Todos	x					x		✓	✓			
Tabla de clasificación de actividades económicas para el SGRP	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Decreto 1607 de 2002	Todos	x					x		✓	✓			
Obligaciones del empleador y el trabajador en el SGRP	Parte administrativa y operativa	X		Presidencia de la republica	Decreto ley 1295 de 1994 (Por el cual se determina la organización y administración del SGRP)	Art. 21 y 22	x					x		✓	✓			
Incumplimiento de las normas de salud ocupacional y seguridad Industrial por parte de los trabajadores	Parte administrativa y operativa	X				Art. 91	x					x			✓		✗	
Sistema General de Riesgos Laborales	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la Republica	Ley 1562 de 11 de julio de 2012	Todos	x					x		Programa de salud ocupacional	✓		✗	
COPASO	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Resolucion 2013 de 1986 Decreto ley 1295 de 1994 (Por el cual se determina la organización y administración del SGRP)	Todos	x					x		Conformación y funcionamiento del COPASO	✓	✓		
		X				Ley 1429 de 2010	Art. 65, 2° Párrafo	x					x		✓	✓		
Investigación de accidentes e incidentes	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Resolución 1401 de 2007 (Se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.)	Todos	x					x		levantar un procedimiento de investigación de accidentes	✓		✗	
Riesgo Psicolaboral	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Resolucion 2646 de 2008	Todos	x					x		Reglamento Interno de trabajo	✓	✓		

MATRIZ DE ASPECTOS LEGALES

VERSION 1
SEPTIEMBRE DE 2013

MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES
FABRIBUJES

Versión: 1
Fecha: 14/07/2013

Tema de gestión	Proceso/Actividad	Tipo de requisito		Ente Regulatorio	Requisito Legal	Artículos aplicables	Incidencia					Aplicación	Cumplimiento de Requisitos			Observaciones	
		Legal	Operativo				Residentes Organizadas	Clientes	Comunidad	Ambiente	Trabajador		Aplica	Cumple	No cumple		
Accidente de trabajo	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la República	código sustantivo del trabajo	art 205, 206, 207	X				X	Programa de salud ocupacional	✓		X		
Protección y seguridad	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la República	código sustantivo del trabajo	Art. 56	X				X	Programa de salud ocupacional	✓		X		
Enfermedad Profesional	Parte administrativa y operativa	X		Presidencia de la República	Decreto 1364 de 2009	Todo	X				X	Tabla de enfermedades	✓		X		
Elementos de protección personal	Parte operativa	X		Congreso de la República	código sustantivo del trabajo	Art. 57 Numeral 2	X				X	Suministro de EPP a los trabajadores	✓	✓			
Reglamento de higiene y seguridad	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la República	código sustantivo del trabajo	Art 249 Título XI	X				X	Diseño y socialización de un reglamento de higiene y seguridad	✓	✓			
Programa de salud ocupacional	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la República	Ley 9 del 1979	art 65						Diseño e implementación de un Programa de salud ocupacional	✓		X		
		X		Presidencia de la República	Decreto 2075 de 1997	Todo							✓		X		
		X		Ministerio de trabajo	Resolución 1014 de 1989	Todo								✓		X	
		X		Dirección general de riesgos profesionales	decretar unificada de 2004 (Unificar las instrucciones con la vigilancia control y administración del SGAP)	Apartado A.		X					X	✓		X	
		X		Ministerio de la protección social	Resolución 5246 de 2007	Todo								✓		X	
		X		Presidencia de la República	Decreto 414 de 1984	Todo								✓		X	
Seguridad social	Parte administrativa y operativa	X		Congreso de la República	Ley 100 de 1993	Todo	X				X	Afiliación a seguridad social - Parafiscales	✓	✓			
Centros de trabajo	Parte administrativa y operativa	X		Ministerio de trabajo y Seguridad Social	Decreto 1329 de 1994 (Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 100 del	Capítulo I, Artículo 1	X				X		✓	✓			

PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

FABRIBUJES busca hacer de la seguridad lo primordial, implementando políticas para alcanzar las metas de seguridad por esta razón se pretende prevenir y /o minimizar los riesgos ocupacionales, para lograr el bienestar físico y mental de los trabajadores haciendo que el personal sienta la obligación y la responsabilidad de ser proactivo para evitar incidentes.

DEFINICIONES

- ✓ **Accidente de trabajo:** Es 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.
- ✓ **Acoso laboral:** toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo, con forme lo establece la Ley 1010 de 2006.
- ✓ **Acto inseguro:** Actos de las personas que violan o alteran procedimientos considerados como seguros.
- ✓ **Carga física:** Esfuerzo fisiológico que demanda la ocupación, generalmente se da en términos de postura corporal, fuerza, movimiento y traslado de cargas e implica el uso de los componentes del sistema osteomuscular, cardiovascular y metabólico.
- ✓ **Carga psíquica o emocional:** Exigencias psicoafetivas de las tareas o de los procesos propios del rol que desempeña el trabajador en su labor y / o de las condiciones en que debe realizarlo.
- ✓ **Carga de trabajo:** Tensiones resultado de la convergencia de la carga física, mental y emocional.
- ✓ **Clasificación del riesgo:** Para facilitar su identificación se agrupan así: Físico, Biológico, Mecánicos, Eléctricos, Locativos, Ergonómicos y Psicosociales.
- ✓ **Condición ambiental peligrosa:** Es el factor físico circunstancia que ocasiona los accidentes y las enfermedades profesionales.

- ✓ **Condición de trabajo:** Todos los aspectos intralaborales, extra labóral e individuales que están presentes al realizar una labor encaminada a la producción de bienes, servicios y / o cocimiento.
- ✓ **Efectos de salud:** Alteraciones que pueden manifestarse mediante síntomas subjetivos o signos, ya sea en forma aislada o formando parte de un cuadro o diagnóstico clínico.
- ✓ **Efectos en el trabajo:** Consecuencias en el medio laboral y en los resultados del trabajo. Estas incluyen el ausentismo, la accidentalidad, la rotación de mano de obra, la desmotivación, el deterioro del rendimiento, el clima laboral negativo, entre otros.
- ✓ **Enfermedad profesional:** Es todo estado patológico permanente o temporal que sobrevenga a un trabajador como consecuencia obligada y directa de la clase de trabajo o del medio en que se ha visto obligado a laborar, y que haya sido determinada como Enfermedad Profesional por el Gobierno Nacional.
- ✓ **Estrés:** Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intra-laborales y extra labóral e.
- ✓ **Factor de riesgo:** Posible causa o condición que puede ser responsable de la enfermedad, lesión o daño.
- ✓ **Factores de riesgo psicosociales:** Condiciones psicosociales cuya identificación y evaluación muestra efectos negativos en la salud de los trabajadores o en el trabajo.
- ✓ **Factor protector psicosocial:** Condiciones de trabajo que promueven la salud y el bienestar del trabajador.
- ✓ **Higiene industrial:** Es la disciplina y arte dedicado a la identificación, evaluación y control de aquellos factores ambientales que se originan en o por los lugares de trabajo y que pueden afectar la salud de los trabajadores.
- ✓ **Incidentes:** Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes podría haber resultado en lesiones al trabajador.
- ✓ **Matriz de riesgos:** Es el diagnóstico sobre las condiciones de riesgo laboral, así como el conocimiento de la exposición a que están sometidos los trabajadores. Dicha información implica una acción continua y sistemática de observación y

medición de tal forma que se tenga un conocimiento actualizado a través del tiempo; luego, el panorama de riesgos es una forma dinámica de recolección, tratamiento y análisis de datos que permitan una adecuada orientación de actividades preventivas posteriores.

Es la base de partida coherente que permite la programación de actividades en cada uno de los subprogramas que contempla un programa de Seguridad y Salud Ocupacional.

- ✓ **Medicina del Trabajo:** Conjunto de actividades médicas y paramédicas destinadas a promover y mejorar la salud del trabajador, evaluar su capacidad laboral y ubicarlo en un lugar acorde con sus condiciones psicofisiológicas.
- ✓ **Medicina preventiva:** Es el conjunto de actividades de promoción, educación y prevención tendientes a fomentar la salud disminuyéndola aparición de enfermedades comunes no ocasionadas por condiciones de trabajo.
- ✓ **Programa anual de actividades:** Es el registro del plan de acción del programa ubicado en el tiempo. Está elaborado para un periodo de un año.
- ✓ **Programa de seguridad y salud ocupacional:** Es la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva y del trabajo, seguridad e higiene industrial; tendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en todas sus ocupaciones.
- ✓ **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de una enfermedad, lesión o daño en un grupo dado.
- ✓ **Riesgos profesionales:** Están constituidos por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.
- ✓ **Salud:** Es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad o invalidez (O.M.S)

Salud ocupacional: Es el conjunto de actividades multidisciplinarias encaminadas a la promoción, prevención, educación, recuperación y rehabilitación de los trabajadores para protegerlos de los riesgos ocupacionales derivados del proceso productivo en el cual laboran.

- ✓ **Salud industrial:** Es el conjunto de actividades encaminadas a preservar la integridad física y la vida de las personas, así como también, la conservación de las instalaciones, maquinas, equipos, materias primas, mercancías, etc., en óptimas condiciones de uso y productividad.

- ✓ **Trabajo:** Toda actividad humana remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios y / o conocimientos, que una persona ejecuta en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica.

POLÍTICA INTEGRAL

En FABRIBUJES LTDA estamos comprometidos con la satisfacción total de nuestros clientes brindando servicios eficientes y eficaces. Apoyamos la preservación del medio ambiente mediante el uso eficiente del recurso hídrico, la disminución de residuos sólidos y la correcta disposición de estos. La organización garantiza un ambiente seguro de trabajo para todas las partes interesadas. Aseguramos el cumplimiento de los lineamientos legales, el desarrollo de las competencias de nuestro recurso humano y el mejoramiento continuo de todos los procesos, generando rentabilidad a nuestros socios.

RECURSOS HUMANOS

Para la gestión de en salud ocupacional FABRIBUJES Ltda. Asigna al subgerente para ejercer funciones de jefe del Departamento de Talento Humano y dentro de sus funciones será el encargado motivar y fomentar la práctica de métodos seguros de trabajo, además responsabilizarse por la seguridad integral de los trabajadores.

RECURSOS TÉCNICOS

Para la realización de los exámenes de medicina ocupacional y los paraclínicos (Audiometría, optometría y espirómetro) La empresa contrata el servicio y ellos traen los instrumentos.

COMITÉ COPASO

La ARP realiza constante acompañamiento y capacitación básica para la creación al comité copaso el cual contara mínimo con cuatro horas mensuales y más si fuere necesario para desarrollar las funciones de control y vigilancia de la gestión de salud ocupacional dentro de la empresa.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE SALUD OCUPACIONAL POR NIVELES GERENCIA GENERAL

El gerente general es el responsable del funcionamiento del programa de salud ocupacional y sus funciones son:

- ✓ Escribir, divulgar y asumir una política explícita del programa de salud ocupacional
- ✓ Designar el responsable del programa de salud ocupacional
- ✓ Garantizar condiciones de trabajo seguro que protejan a los trabajadores de los riesgos y contribuyan al bienestar físico, mental y social de los mismos.
- ✓ Procurar el cuidado integral de la salud de los trabajadores
- ✓ Destinar recursos económicos para el programa de salud ocupacional
- ✓ Vigilar el cumplimiento de la legislación vigente

SUBGERENCIA GENERAL, RESPONSABLE DEL PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL

- ✓ Cumplir y hacer cumplir las políticas, objetivos y normas establecidas con relación al programa de salud ocupacional
- ✓ Motivar y fomentar la práctica de métodos seguros de trabajo
- ✓ Responsabilizarse por la seguridad integral del área y el personal a su cargo
- ✓ Participar activamente en las tareas de inducción y capacitación permanente de los empleados
- ✓ Facilitar la asistencia de los trabajadores a reuniones de capacitaciones
- ✓ Asegurarse que todos los incidentes, accidentes sean reportados, registrados e investigados en forma adecuada
- ✓ En caso de accidente de trabajo asegurarse de la atención inmediata y el traslado a un centro asistencial si fuese necesario
- ✓ Elaborar y actualizar el programa de salud ocupacional y matriz de riesgo
- ✓ Realizar y supervisar visitas periódicas a las áreas de trabajo
- ✓ Elaborar y actualizar normas de trabajo seguro
- ✓ Verificar cumplimiento de los elementos de protección personal
- ✓ Promover campañas de sanidad e higiene en los trabajadores
- ✓ Formar y coordinar las actividades para las brigadas de emergencias
- ✓ Establecer plan para las capacitaciones de los trabajadores en materia de salud ocupacional

TODOS LOS EMPLEADOS

- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud
- ✓ Participar en la prevención de los riesgos profesionales
- ✓ Suministrar información clara, veraz oportuna y completa sobre su estado de salud

- ✓ Informar inmediatamente la ocurrencia de un incidente o accidente de trabajo
- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del programa de salud ocupacional
- ✓ Conservar orden y aseo en sus áreas de trabajo
- ✓ Informar oportunamente condiciones inseguras que resulten peligrosas para su salud
- ✓ NO ingerir bebidas ni comidas ni sustancias psicoactivas al área de trabajo
- ✓ Comportarse en forma responsable en la ejecución de sus labores
- ✓ Participar activamente en las actividades de capacitación que se programen

SANCIONES

El incumplimiento de las normas, políticas en materia de salud ocupacional causaran medidas disciplinarias cuya aplicación se realizara de acuerdo al reglamento interno de trabajo

SERVICIOS DE SALUD

Todos los trabajadores se encuentran afiliados a la EPS de su elección los cuales son los responsables de atender a los trabajadores en caso de necesidad

MEDICINA

Se realizaran exámenes médicos de ingreso, retiro y periódicos según disposición legal con un contratista idóneo.

SUBPROGRAMAS

➤ MEDICINA PREVENTIVA Y MEDICINA DEL TRABAJO

En este subprograma se integran las acciones de medicina preventiva y medicina del trabajo teniendo en cuenta que estas tienden a optimizar las condiciones físicas, mentales y sociales de los trabajadores protegiéndolos de los riesgos ocupacionales que se pudieran encontrar.

OBJETIVO

Apegarse por prevención, mejoramiento y mantenimiento de las condiciones generales de salud y calidad de vida de los trabajadores

ACTIVIDADES

- ✓ Realizar campañas contra el tabaquismo, farmacodependencia y alcoholismo
- ✓ Verificar entrega y uso de elementos de protección personal
- ✓ Generar acciones que conlleve a toma de conciencia y el fomento de una cultura de autocuidado en salud
- ✓ Estimular la práctica deportiva supervisada
- ✓ Realizar los exámenes ocupacionales de ingreso, retiro y periódicos
- ✓ Plan de bienestar y recreación, con actividades deportivas recreativas y culturales
- ✓ Llevar estadísticas y análisis de ausentismo (licencias remunerada y no remunerada, ausencias injustificadas, permisos) esto contribuirá a identificar factores que puedan causar estrés ocupacional.
- ✓ Realizar la vigilancia epidemiológica para riesgos ergonómicos (posturas inadecuadas)
- ✓ Implementar proceso de selección de personal acordes a los perfiles del puesto de trabajo
- ✓ Verificar mantenimiento preventivo de los equipos
- ✓ Verificar las normas y procedimientos de trabajo seguro

➤ **SEGURIDAD INDUSTRIAL**

Encargada de identificar los factores y condiciones de riesgo que pueden provocar accidentes de trabajo y daños a la propiedad, estableciendo las causas potenciales y reales que los generan, formulando medidas de control y permitiendo el seguimiento de las mismas

OBJETIVO

Mantener un ambiente laboral seguro, mediante el control de actos inseguros y condiciones peligrosas que puedan causar daño al trabajador y la empresa

ACTIVIDADES

- ✓ Implementar el programa para la atención de emergencias y contingencias
- ✓ Implementar campañas de sensibilización y prevención de accidentes y trabajo y enfermedad profesional
- ✓ Recargar oportunamente los extintores y verificación de fecha
- ✓ Elaborar plano de señalización y demarcación de áreas de circulación y vías de evacuación
- ✓ Capacitar en prevención de riesgo y brindar toda la información requerida

➤ **HIGIENE INDUSTRIAL**

Hace referencia al conjunto de actividades encaminadas a la identificación, evaluación y control de los factores ambientales que puedan generar enfermedad profesional

OBJETIVO

Evaluar, identificar mediante estudios periódicos, los agentes y factores de riesgo del trabajo que afecten la salud de los trabajadores

ACTIVIDADES

- ✓ Capacitación en higiene postural, pausas activas y manejo de cargas
- ✓ Implementar ejercicios de relajación visual e implementar pausas activas de descanso
- ✓ Realizar estudios de iluminación para lograr uniformidad de intensidad lumínica
- ✓ Realizar actividades encaminados para disminuir factores de orden y aseo

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha (m/a)		Cambios realizados	APROBO
1	SEPTIEMBRE	2013	Emisión del documento	Gerente

OBJETIVO

GENERAL

Diseñar metodologías que incentiven el cambio cultural a la comunidad empresarial en cuanto al sistema integrado de gestión.

ESPECIFICOS

- Alcanzar un mejoramiento en el ambiente empresarial a partir del orden y la limpieza.
- Generar motivación para el trabajo a través de la autodisciplina y las buenas relaciones interpersonales.
- Sensibilizar a la comunidad para que adopten una cultura de la excelencia.
- Generar una cultura de prevención en las diferentes áreas de trabajo.

METODOLOGIA I: PROGRAMA 5' S

Fase 1: Sensibilización y compromiso empresarial

En esta fase se presentará el video "5'S, cinco claves básicas" para que los directivos y el personal de la empresa se familiaricen con este programa.

- Presentación del programa 5'S: Sentido de la utilidad. Sentido del orden. Sentido del aseo. Sentido de la salud. Sentido de la autodisciplina.
- Se realizará un ejercicio pedagógico en donde se verá claramente que desde el uso de los elementos que se llevan diariamente, tenemos mucho que aprender de las 5'S.

Fase 2: Creación y capacitación de un equipo líder.

En esta fase es necesario preparar conceptualmente al grupo de personas que liderarán el proceso dentro de la organización. Este grupo debe conocer a profundidad en que consiste el programa, el proceso para llevarlo a cabo y estar convencido de los beneficios que se esperan del programa las 5'S.

Fase 3: Diagnóstico y registro de la situación de la empresa.

Se deja evidencia de la situación inicial por medio de registro fílmico o fotográfico.

Fase 4: Elaboración de un plan de acción.

Con el apoyo del grupo líder se define el esquema, alcance y mecanismos que se van a utilizar dentro de la aplicación.

Puede utilizarse el siguiente formato:

PROBLEMÁTICAS	METAS	ESTRATÉGIAS	RESPONSAB	TIEMPO	INDICADORES

Fase 5: Entrenamiento de la comunidad empresarial.

Se inicia el programa con la capacitación por parte del grupo líder, teniendo en cuenta que se debe abordar desde el aspecto positivo de las personas, a partir el convencimiento de que el ser humano “gusta de un lugar limpio, seguro y comfortable”.

Con esta metodología se busca eliminar la falta de compromiso por parte del personal, puesto que con esto se llega a la reflexión, a una interiorización y a un deseo de cambio sin sentirse obligados, sino por convicción.

Fase 6: Ejecución del plan de acción.

Es aconsejable iniciar esta implementación con actividades lúdicas, organizadas, amigables, participativas de ser posible en un día no laboral o destinar media jornada de trabajo, dándole toda la importancia y apoyo que se requiera.

Fase 7: Verificación de la implementación del plan de acción.

Durante esta etapa es necesario el apoyo, el acompañamiento y seguimiento permanente a todas las áreas, dado que para cambiar hábitos se debe aplicar los conceptos con paciencia y persistencia y así llegar a un cambio de cultura.

Fase 8: Cierre de ciclos y acciones correctivas.

En esta fase lo que se pretende es darle continuidad al programa y que el personal lo asimile para su propio mejoramiento y el de la empresa.

METODOLOGIA II: BUSQUEMOS EL MEJOR AMBIENTE DE TRABAJO EVITANDO LOS ACCIDENTES

Fase 1: Sensibilización y cultura

En esta fase se desarrollaran capacitaciones sobre:

- Identificación de peligros del área de trabajo (ambientales, industriales y de calidad).
- Como reaccionar ante diferentes tipos de peligros en las áreas de trabajo.
- Como usar el tablero para reportes de peligros.

Además, con ayuda de frases ubicadas en las diferentes áreas de la empresa como:

- Te quieres, cuídate, reporta.
- Tu familia te espera, cuídate.
- Estas mirando al responsable de tu seguridad (marco de un espejo)
- Tus manos son el sustento de tu familia, cuídalas.
- Cuida tu planeta...recicla!
- El cambio empieza por ti.
- Alto... Si lo tiras contaminas!

- Separar para reciclar.
- La calidad es el resultado del esfuerzo de la inteligencia.
- Dos cabezas piensan mejor que una.
- El excelente trabajo es el que proviene de unas manos contentas.
-

Se busca sensibilizar a los trabajadores para que tomen conciencia y crear cultura de reporte de peligros.

Fase 2: Zonas seguras

En cada área se ubicara un stand donde se recree un peligro relacionado con el área de trabajo. Este stand contendrá una historia donde se cuente un accidente ocasionado por no reportar un incidente a tiempo y relacionado con el peligro mostrado.

Además contara con un tablero didáctico, el cual tendrá varias figuras de todos los peligros encontrados en el área y algunas en blanco para que los empleados identifiquen nuevos peligros. Las figuras serán adheridas al tablero con chinchas de colores que medirán la percepción que tiene el sujeto de que este incidente se convierta en un accidente de trabajo.

- Rojo: Percepción Alta
- Azul: Percepción media
- Verde: Percepción baja

El área que compruebe que disminuyó sus accidentes gracias al reporte de peligros, se les hará una distinción mensual como trabajadores comprometidos con el sistema de gestión integrada.

Fase 3: Tomando medidas

Semanalmente se tabulan los reportes y se toman las acciones inmediatas requeridas (serán inmediatas las figuras que estén adheridas con color rojo). Por otro lado se generara un indicador mensual, para identificar los problemas más críticos y generar prontas soluciones.

Fase 4: Momento de investigar

Se creará un grupo de empleados, que esté compuesto por los representantes de seguridad o de COPASO de cada área, para que se reúnan mensualmente e discutan sobre la fuente de cada peligro.

La función de cada integrante es durante el mes investigar las características de los peligros reportados y buscar la fuente real de la misma.

Para generar las acciones preventivas se tendrán en cuentas los incidentes que estén adheridos con color azul y verde, y para generar las acciones correctivas se tendrán en cuenta los incidentes que estén adheridos con el color rojo y los resultados obtenidos de la medición de incidentes.

