
{Guía Ilustrativa}

**para el Diseño del Sistema Integrado de
Gestión
de Calidad, Ambiental, Seguridad Industrial y
Responsabilidad Social
de la Empresa**

Alas mil

MARAVILLAS 

..... diseño y curiosidades

Guía Ilustrativa para el Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Ambiental, Seguridad Industria y Responsabilidad Social de la Em

Alas mil **MARAVILLAS**

Director: Ricardo Vásquez

Autoras y Diseño:

Lyda Mareth Rozo Ramírez.

Fanny Viviana Reyes Parra.

© 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 2016 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





INTRODUCCIÓN

La guía ilustrativa para el diseño del sistema integrado de gestión de calidad, ambiental, seguridad industrial y responsabilidad social de A las mil maravillas se elaboro sobre los nueve módulos del Lienzo de Modelo de Negocio de Alexander Osterwalder; lo cual le permitirá ser una empresa socialmente responsable, realizar trabajos seguros, potencializar su negocio, innovar constantemente, satisfacer e involucrar a sus partes interesadas.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una guía ilustrativa basada en la NTC-ISO 9001:2015, NTC-ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007 y la ISO 26000:2010 sobre el Modelo de Negocio, que establezca las herramientas organizacionales para la futura implementación del sistema integrado de gestión de la empresa *Alasmil* **MARAVILLAS**



CONTENIDO



1. DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

- 1.1 Misión, visión y valores
- 1.2 Stakeholders o grupos de interés
- 1.3 Modelo Canvas
- 1.4 Análisis de contexto estratégico - Mapa del Supersistema
- 1.5 DOFA y planeación estratégica
- 1.6 Objetivos estratégicos

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN HSEQ Y SUS PROCESOS

- 2.1 Organigrama
- 2.2 Alcance del sistema integrado de gestión HSEQ
- 2.3 Mapa de procesos
- 2.4 Política integrada de gestión HSEQ
- 2.5 Tablero de Control y seguimiento



Diseño del Sistema Integrado de Gestión de
Calidad, Ambiental y Responsabilidad
Social de la Empresa
A las mil maravillas.

Misión y Visión



MISION DE "A LAS MIL MARAVILLAS"

A las Mil Maravillas es una PYME Colombiana dedicada al diseño, fabricación e impresión de productos personalizados para la celebración y conmemoración de eventos familiares y empresariales.

Somos expertos en la incorporación del diseño emocional y ecológico, la múltiple funcionalidad y el sello de "hecho a mano" de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros clientes.

Nos diferenciamos en el mercado por desarrollo de un estilo y marca propio, la calidad y exclusividad de nuestros productos y una excelente atención a nuestras partes interesadas con el ánimo de ganar su lealtad hacia la compañía.



Alas mil **MARAVILLAS** 

Misión y Visión

A las mil **MARAVILLAS**

VISION DE " A LAS MIL MARAVILLAS"

En 2018, "A las mil Maravillas" consolidará su presencia en Colombia y será reconocida como Líder en la elaboración de palabras, que evoquen emociones en el usuario a fin de provocar una experiencia positiva y altamente satisfactoria. Nuestros productos se caracterizarán por su versatilidad para el ámbito familiar y corporativo y, gracias a sus valores añadidos, promoverán a la organización como la preferida por sus clientes. Esta labor se desempeñará de forma ética para nosotros, nuestros clientes y el resto de la sociedad.



STAKEHOLDERS

Alas mil **MARAVILLAS**



METODOLOGIA

MODELO DE NEGOCIO



Esta metodología establece una plantilla llamado: **Lienzo de Modelo de Negocio**, que consta de nueve bloques constructivos donde se describe cómo una organización crea valor para su equipo de trabajo y su segmento de clientes, el producto o servicio a generar y/o ofertar; y como va a desarrollar sus actividades para cumplir con sus objetivos y metas.

Lo que permite identificar y satisfacer a los clientes/consumidores de valor significativo, entregar productos o servicios con altos márgenes de calidad, mantener una buena posición en el mercado, establecer la infraestructura a utilizar; y como financiar el negocio y obtener una empresa exitosa, segura y sostenible.

El Lienzo del Modelo de Negocio.

Describe como una organización crea, entrega y captura valor económico, ambiental, tecnológico, social y de otro tipo.

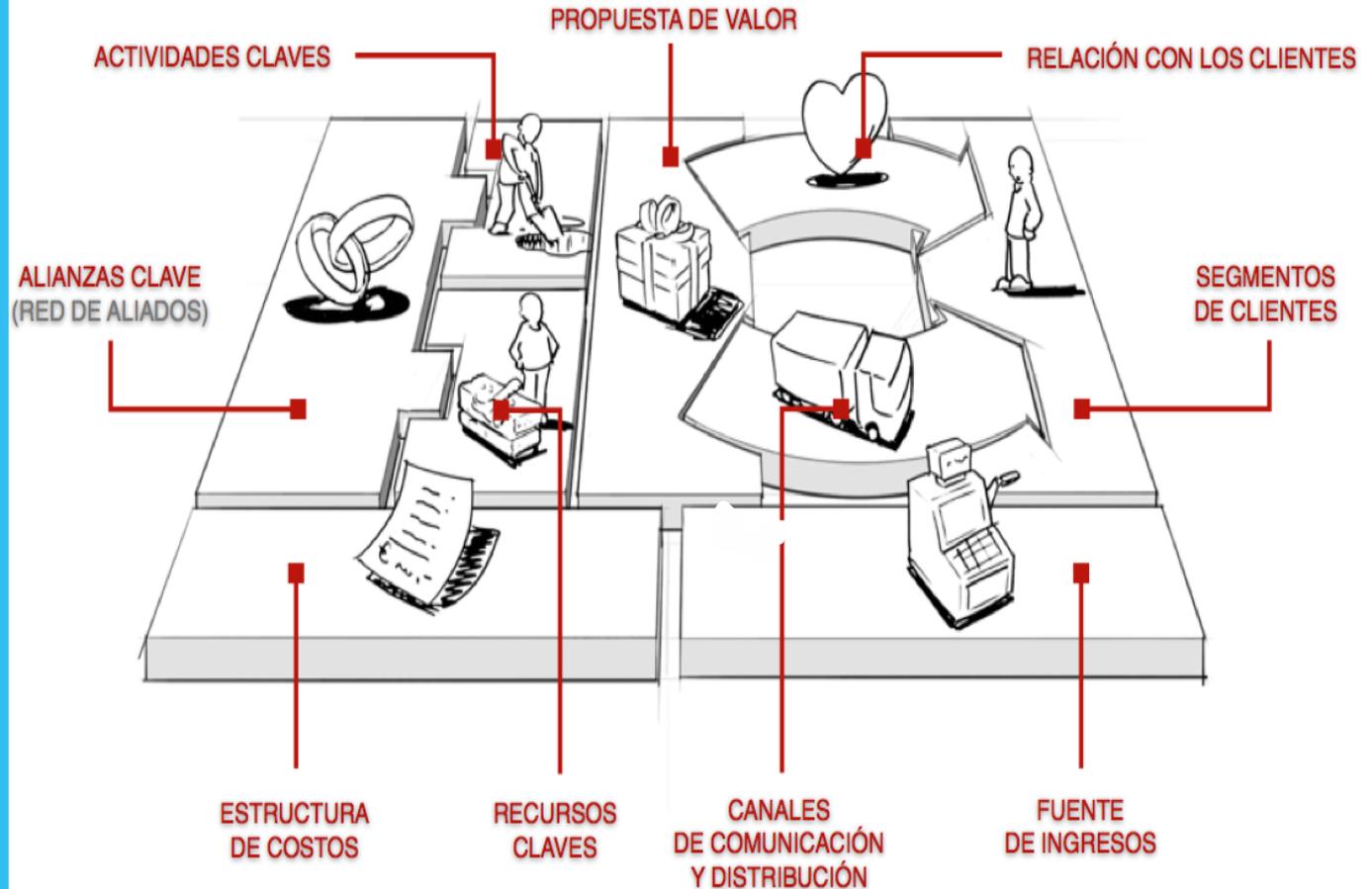


Imagen. El Lienzo del Modelo de Negocio

Asociaciones clave



Freelance
Empresas línea ecológica

Actividades clave



Diseño gráfico y emocional
Edición de texto

Valor añadido



Implementación de diseño emocional personalizado y ecológico.

Relaciones con clientes



Servicio personalizado, centrado en la fidelización.

Clientes



Corporaciones.
Organizaciones de eventos.
Compradores del Producto.

Recursos clave



Habilidad para transmitir emociones positivas, diseño de texto y marketing empresarial

Canales



Directo
Online
Redes sociales
Correo electrónico
Skype

Costes

Administración pág.
Web
Producción productos.
Envíos



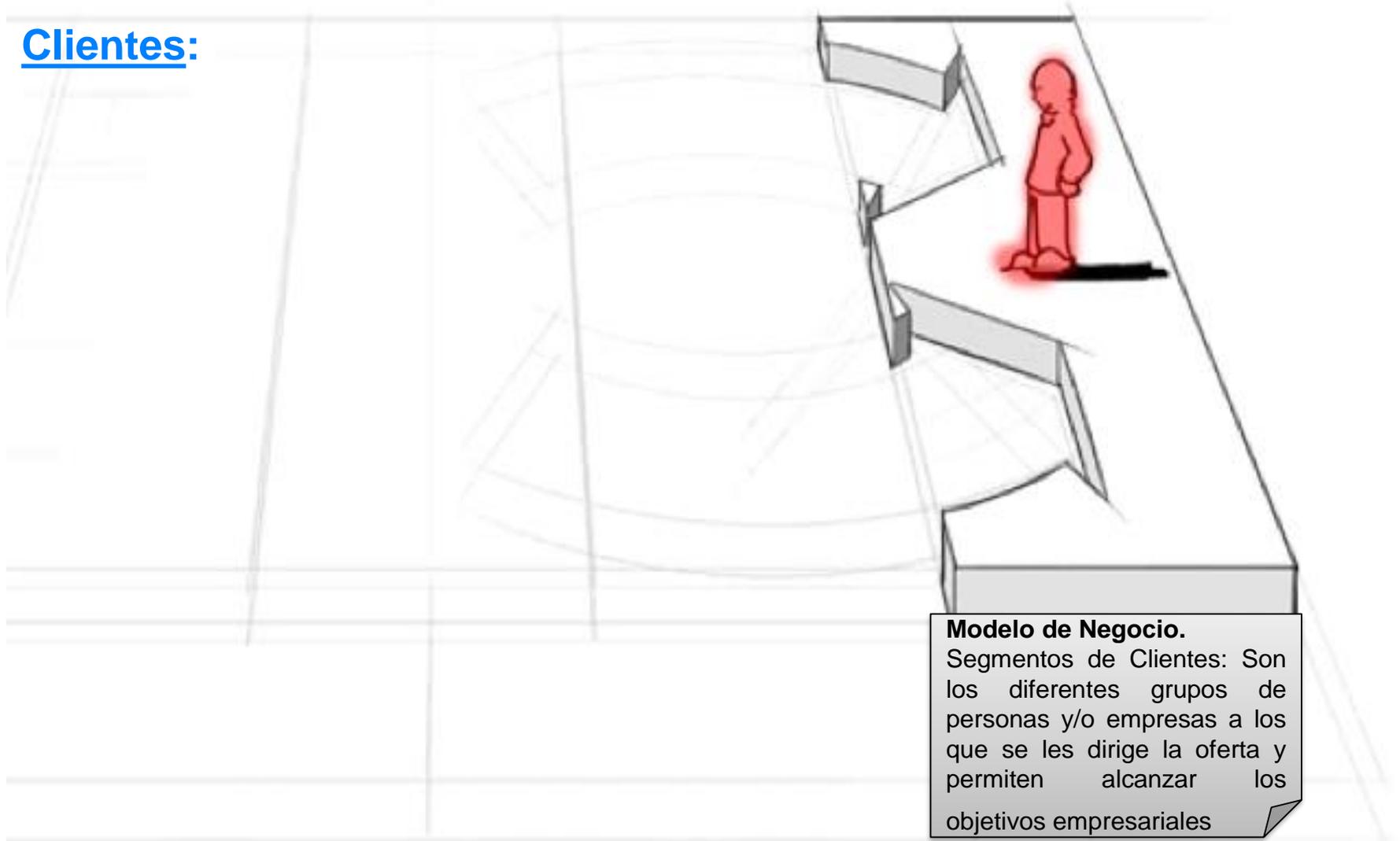
Ingresos y beneficios

Venta de Productos
Tarifas más elevadas

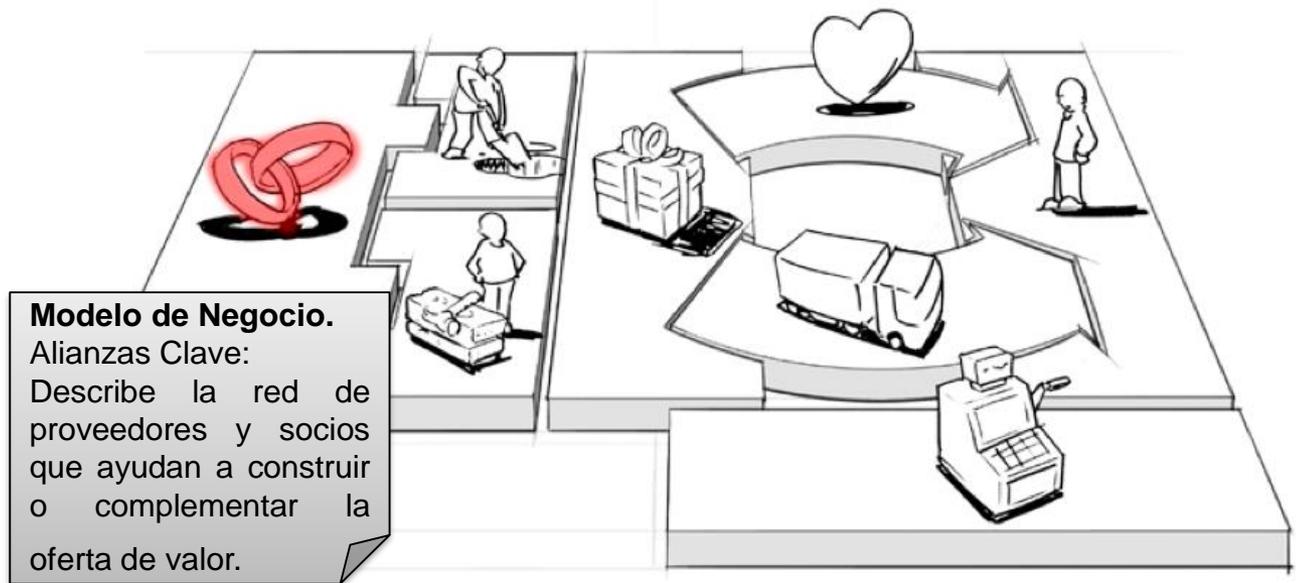


A las mil maravillas.

Cientes:



A las mil maravillas. Proveedores



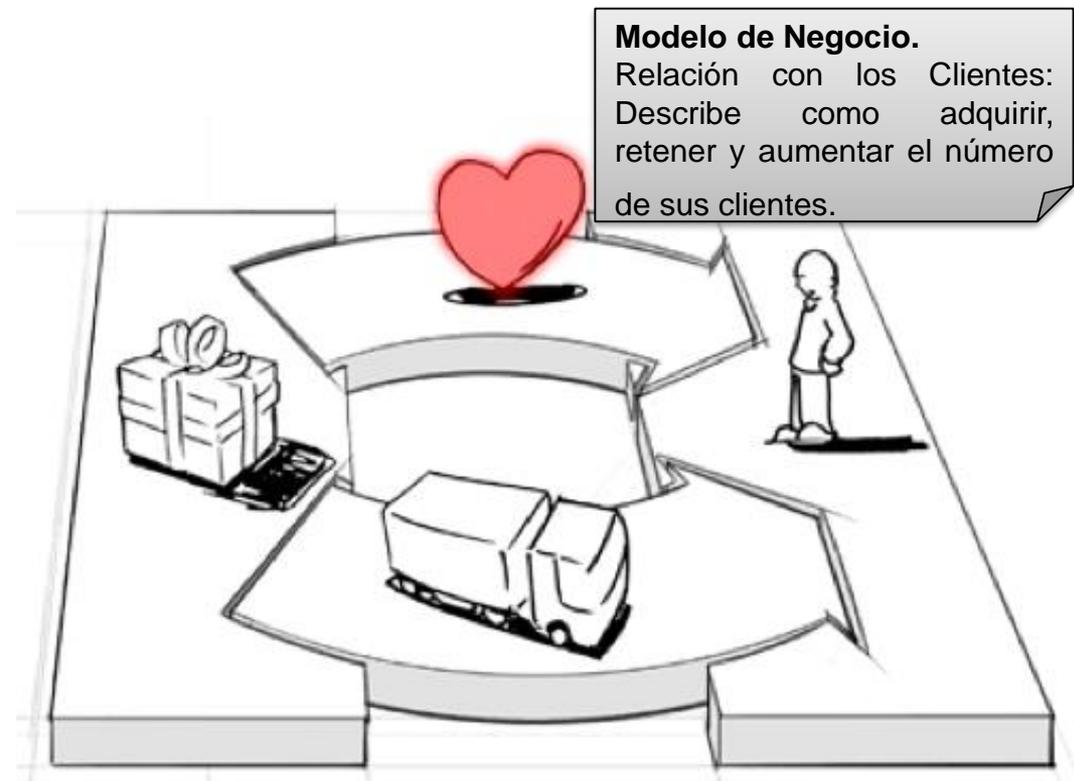
A las mil maravillas. Recursos: Humanos, Equipos, Compras



A las mil maravillas:

Requisitos Generales NTC-ISO 9001:2008, NTC-ISO 14001:2004 y la ISO 26000:2010.

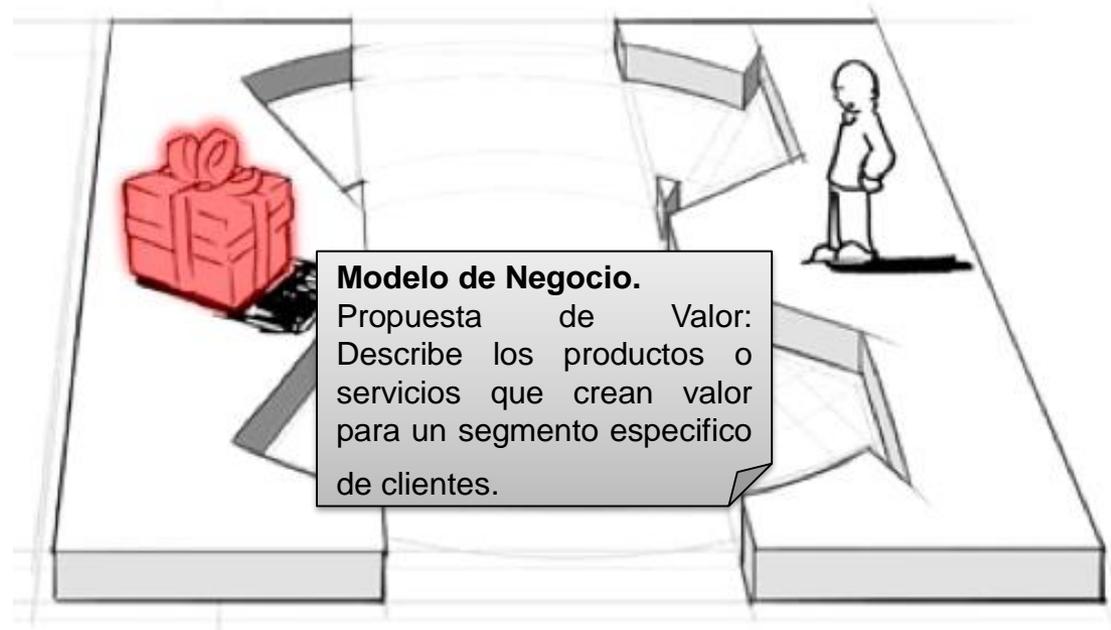
Aspectos Legales y de Otra Índole, Aspectos e Impactos Ambientales



A las mil maravillas.

Liderazgo y Compromiso

Política Integral, Compromiso de la Dirección

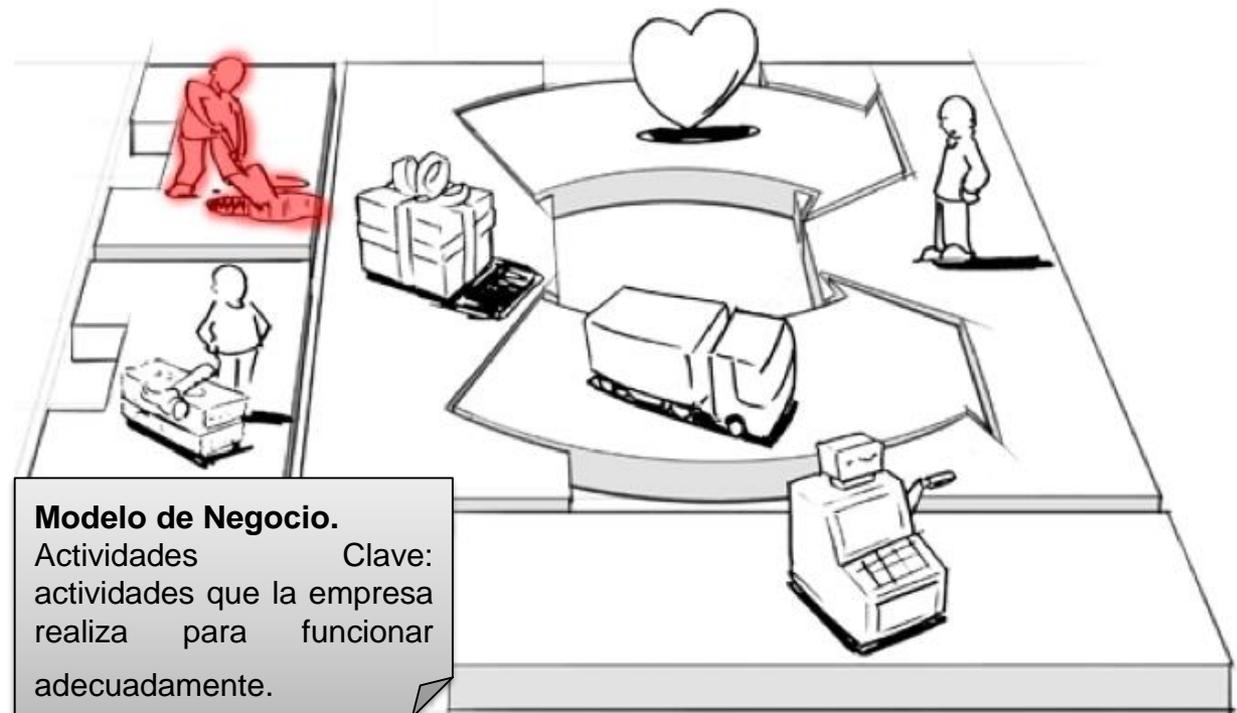


A las mil maravillas.

Especificaciones y Realización del Producto

Diseño y Desarrollo, Producto No conforme

Procesos, Mapa de Procesos, Manual de Calidad, Documentación, Registros



A las mil maravillas.

Mejora Continua, Acciones Preventivas y Correctivas, Auditorias

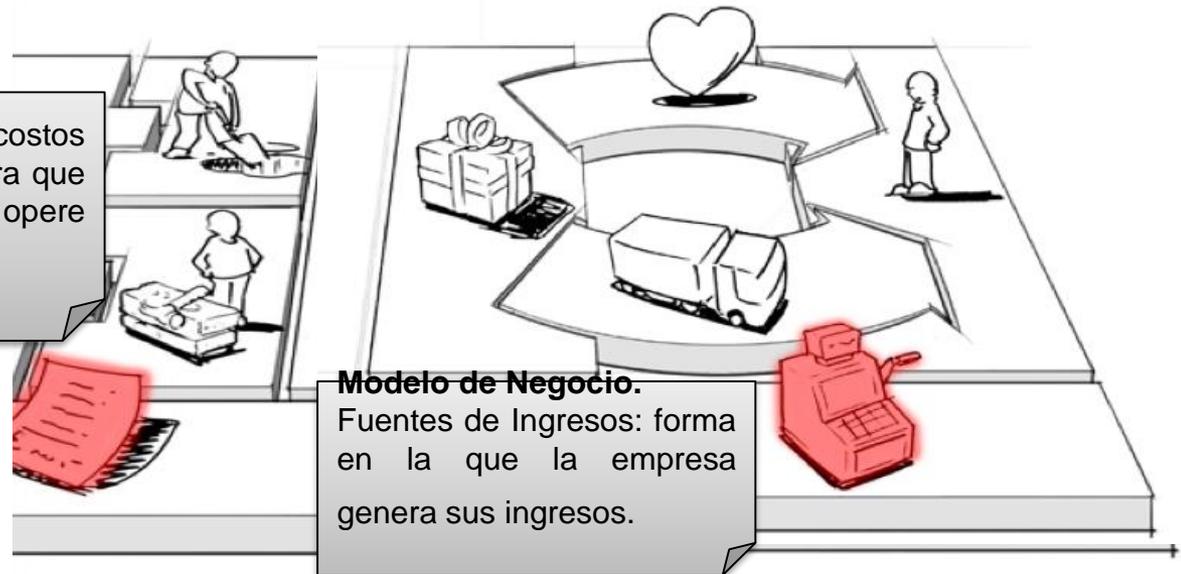


A las mil maravillas.

Finanzas y Costos

Modelo de Negocio.

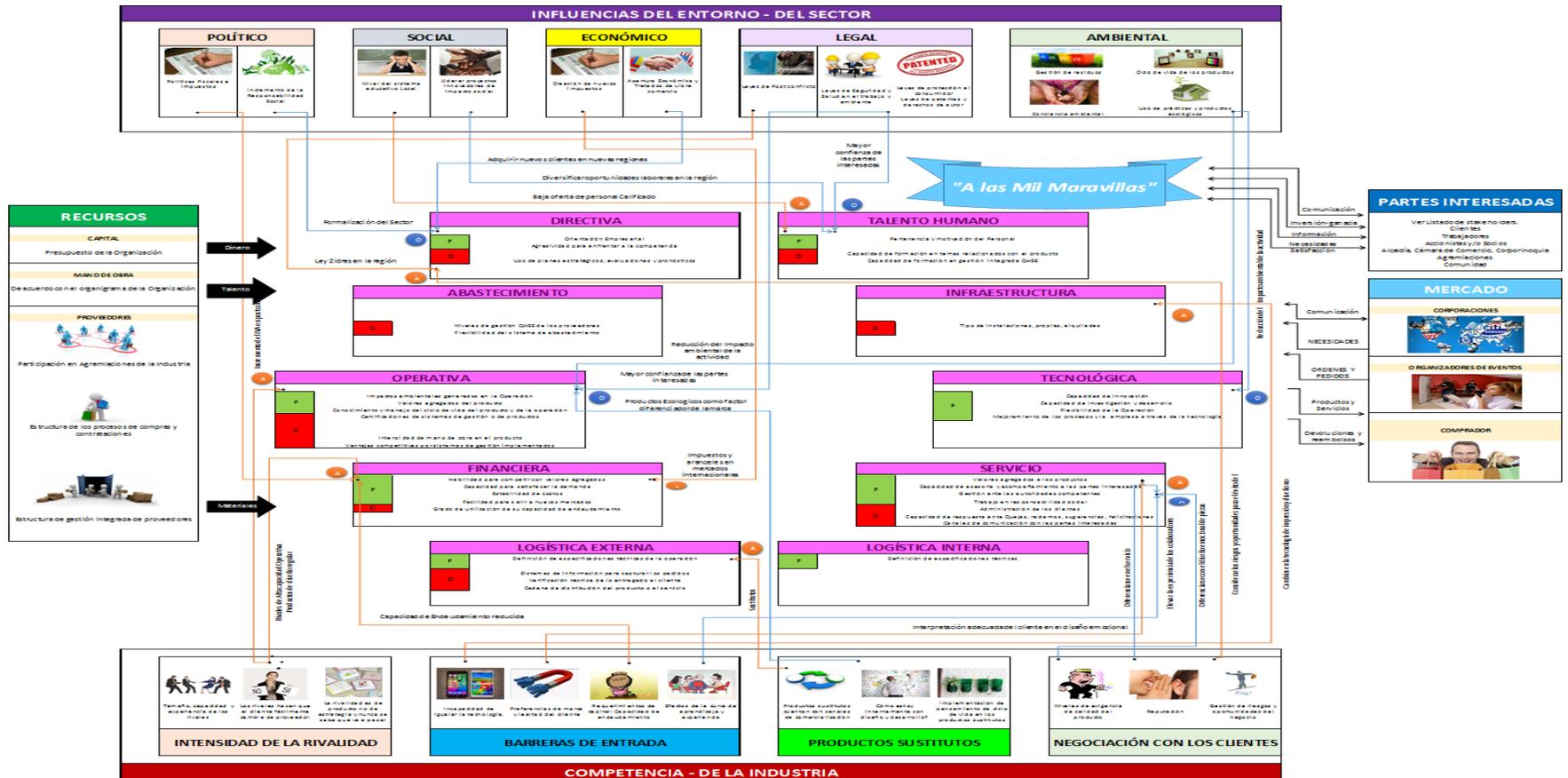
Estructura de Costos: costos en los que se incurre para que la organización opere adecuadamente.



Modelo de Negocio.

Fuentes de Ingresos: forma en la que la empresa genera sus ingresos.

MAPA DE CONTEXTO





				ANÁLISIS DE CAPACIDAD INTERNA						
				FORTALEZAS		DEBILIDADES				
				DIR F1	Orientación Empresarial	DIR D1	Uso de planes estratégicos, evaluaciones y pronósticos			
				DIR F2	Agresividad para enfrentar a la competencia	ABA D2	Niveles de gestión QHSE de los proveedores			
				TH F3	Pertenencia y motivación del Personal	ABA D3	Flexibilidad del sistema de abastecimiento			
				TEC F4	Capacidad de innovación	INFS D4	Tipo de instalaciones, propias, alquiladas			
				TEC F5	Capacidad de Investigación y desarrollo	TH D5	Capacidad de formación en temas relacionados con el producto			
				TEC F6	Mejoramiento de los procesos y la empresa a través de la tecnología	TH D6	Capacidad de formación en gestión integrada QHSE			
				TEC F7	Flexibilidad de la Operación	FIN D7	Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento			
				RIN F8	Habilidad para competir con valores agregados	OPE D8	Certificaciones de sistemas de gestión o de productos			
				RIN F9	Capacidad para satisfacer la demanda	OPE D9	Intensidad de mano de obra en el producto			
				RIN F10	Estabilidad de costos	OPE D10	Ventajas competitivas por sistemas de gestión implementados			
				RIN F11	Facilidad para salir a nuevos mercados	LOG EXT D11	Sistemas de información para capturar los pedidos			
				OPE F12	Impactos ambientales generados en la Operación	LOG EXT D12	Verificación técnica de lo entregado al cliente			
OPORTUNIDADES				ESTRATEGIAS FO (DE VENTAJA)		PRIORIDAD	ESTRATEGIAS DO (RE-ORIENTACIÓN)		PRIORIDAD	
POAM SECTOR	POLT	OP1	Incremento de la responsabilidad Social, laboral y de seguridad y salud en el trabajo.	OP4, OP8, OP9, OP10, OP11	FO1. Diseñar e implementar una plataforma virtual de presentación de la compañía con diferentes contenidos incluyendo la filosofía de diseño emocional y las experiencias de éxito de "A las mil maravillas"	ALTA	OP1, OP8, OP9	DO1. Incluir en el plan de formación de "A las mil maravillas" temas con énfasis en dirección y planificación estratégica, su sinergia con los sistemas integrados de gestión QHSE y la normatividad legal vigente de QHSE aplicable a la organización.	ALTA	
	ECON	OP2	Apertura Económica y Tratados de Libre comercio	F1, F6,	FO2. Establecer una estructura de comunicaciones de la organización con sus partes interesadas, con el que se gestionen las relaciones con éstas en términos de definir, atender, documentar y responder a sus requisitos, exigencias y expectativas.	ALTA	OP1, OP8, OP9	DO2. Diseñar e implementar un sistema Integrado de gestión QHSE con el fin de ejercer control y administración de la responsabilidad integral de "A las mil maravillas", fortaleciendo su reputación ante las partes interesadas.	ALTA	
	SOC	OP3	Liderar proyectos innovadores de impacto social	F18, F19	FO6. Generar alianzas con entidades sin ánimo de lucro donde "A las mil maravillas" realice aportes (Diseño gratuito) que promuevan la comunicación a nivel local de dichas iniciativas de impacto social.	ALTA	OP16	DO8. Establecer negociaciones de pagos con proveedores y contratistas a mediano y largo plazo, que favorezcan el flujo de caja de la organización y aumenten su nivel o capacidad de endeudamiento.	ALTA	
	AMB	OP4	Gestión de residuos	OP3, OP18	F1, F10, F18	FO7. Diseñar y desarrollar una campaña publicitaria donde se divulgen e indiquen las alternativas de aprovechamiento secundario del los productos de "A las mil maravillas" durante su vida útil , promoviendo el uso de materiales y recursos reciclados durante la etapa de diseño con el cliente.	ALTA	OP3, OP18	DO4. Realizar la contratación de mano de obra de la región a través de contratos de pasantía o formación en los que se promueva un plan de carrera del trabajador dentro de la compañía, promoviendo el desarrollo de competencias para completar su formación.	ALTA
	AMB	OP5	Conciencia ambiental de las empresas del sector		FO9. Estructurar una base de datos de proveedores a nivel nacional, clasificándolos de acuerdo a su gestión integral (costos, desempeño, logística), y seleccionar aliados estratégicos con el fin de fortalecer los canales de distribución, los tiempos de entrega al cliente y la calidad de los productos.	ALTA				
	AMB	OP6	Ciclo de vida de los productos							
	AMB	OP7	Uso de prácticas y productos ecológicos							
	LEG	OP8	Leyes de Seguridad y Salud en el trabajo y ambiente.							
	LEG	OP9	Leyes de protección al consumidor							
	LEG	OP10	Leyes de patentes y derechos de autor							
AMENAZAS				ESTRATEGIAS FA (DEFENSIVA)			ESTRATEGIAS DA (SUPERVIVENCIA)			
POAM SECTOR	POLT	AM1	Políticas fiscales y de Impuestos	AM1, AM2, AM4	F10, F19	FA1. Vincularse a proyectos de emprendimiento y gestión de Pymes desarrollados por el gobierno nacional y local, con el fin de prepararse para los cambios en las políticas fiscales y de impuestos y/o obtener recursos que favorezcan el flujo de caja de la organización	ALTA	AM6, AM8	DA3. Diferenciar "Alas Mil maravillas" de otras del sector mediante el diseño e implementación de un sistema Integrado de gestión para la mejora de su desempeño organizacional y su grupos imagen corporativa frente a los grupos de interés-	ALTA
	ECON	AM2	Creación de Nuevos Impuestos	AM6, AM7, AM8, AM10	F2, F94, F5, F7, F8, F9, F13, F14.	FA3. Fortalecer los canales de Marketing de los productos y servicios de A las mil maravillas, fortaleciendo la comunicación con sus clientes y grupos de interés, y dando a conocer los factores diferenciadores de la organización respecto a sus competidores en el mercado	ALTA	AM11, AM10	DA4. Desarrollar canales de distribución con proveedores estratégicos que permitan ampliar el alcance geográfico de venta de A las mil maravillas, y potenciando su nivel de clientes.	ALTA
	SOC	AM3	Nivel del sistema educativo Local							
	LEG	AM4	Leyes postconflicto							
POAM INDUSTRIA	RIVAL	AM5	Tamaño, capacidad y experiencia de los rivales	AM12	F1	FA5. Implementar la visión preventiva en los proceso de A las mil Maravillas mediante la identificación documentada de riesgos y oportunidades y los planes de acción para abordarlos cuando se materializan en la realidad operativa.	ALTA	AM12	DA5. Administrar la Información de clientes y partes interesadas para incluirla como insumo de los planes de acción para abordar riesgos y oportunidades en las líneas de Negocio de A las Mil Maravillas.	ALTA
	RIVAL	AM6	Los rivales hacen que el cliente fácilmente cambie de proveedor.							
	BARR	AM7	Incapacidad de igualar la tecnología.							

PES



A Continuación se resumen el Plan estratégico PES del sistema integrado de gestión de la empresa

Alas mil **MARAVILLAS**

Concebido a partir de la realización de la matriz DOFA, tomando de la misma las estrategias de mayor prioridad para la organización, con base a sus perspectivas y objetivos. El plan estratégico se compone de cinco líneas las cuales se proyectan para el período 2016-2018.



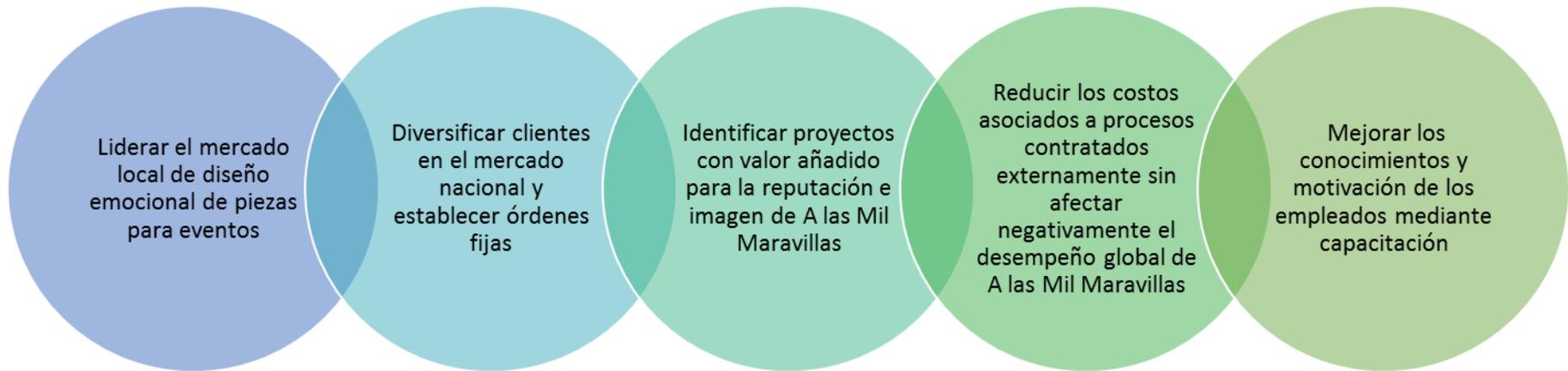
2016-2018

ID	NOMBRE DEL PROYECTO ESTRATÉGICO	ID EST.	DESCRIPCIÓN DE LA ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATEGICO
PE1	DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL SIG-QHSE	PE1-1	DO1. Incluir en el plan de formación de "A las mil maravillas" temas con énfasis en dirección y planificación estratégica, su sinergia con los sistemas integrados de gestión QHSE y la normatividad legal vigente de QHSE aplicable a la organización.	OBJ1. Liderar el mercado local de diseño emocional de piezas para eventos (Departamentos de Casanare y Meta)
		PE1-2	DO2. Diseñar e implementar una plataforma virtual de presentación de la compañía con diferentes contenidos incluyendo la filosofía de diseño emocional y las experiencias de éxito de "A las mil maravillas"	
		PE1-3	DA3. Diferenciar "A las Mil maravillas" de otras del sector mediante el diseño e implementación de un sistema Integrado de gestión para la mejora de su desempeño organizacional y su grupos imagen corporativa frente a los grupos de Interés-	
		PE1-4	DA5. Administrar la Información de clientes y partes interesadas para incluirla como insumo de los planes de acción para abordar riesgos y oportunidades en las líneas de Negocio de A las Mil Maravillas.	
		PE1-5	FA5. Implementar la visión preventiva en los proceso de A las mil Maravillas mediante la identificación documntada de riesgos y oportunidades y los planes de acción para abordarlos cuando se materializan en la realidad operativa.	
PE2	COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PE2-1	FO1. Diseñar e implementar una plataforma virtual de presentación de la compañía con diferentes contenidos incluyendo la filosofía de diseño emocional y las experiencias de éxito de "A las mil maravillas"	OBJ2. Diversificar clientes en el mercado nacional y establecer órdenes fijas
		PE2-2	FO2. Establecer una estructura de comunicaciones de la organización con sus partes interesadas, con el que se gestionen las relaciones con éstas en términos de definir, atender, documentar y responder a sus requisitos, exigencias y expectativas.	
		PE2-3	FA3. Fortalecer los canales de Marketing de los productos y servicios de A las mil maravillas, fortaleciendo la comunicación con sus clientes y grupos de interés, y dando a conocer los factores diferenciadores de la organización respecto a sus competidores en el mercado	
		PE2-4	FO7. Diseñar y desarrollar una campaña publicitaria donde se divulgen e indiquen las alternativas de aprovechamiento secundario del los productos de "A las mil maravillas" durante su vida útil , promoviendo el uso de materiales y recursos reciclados durante la etapa de diseño con el cliente.	

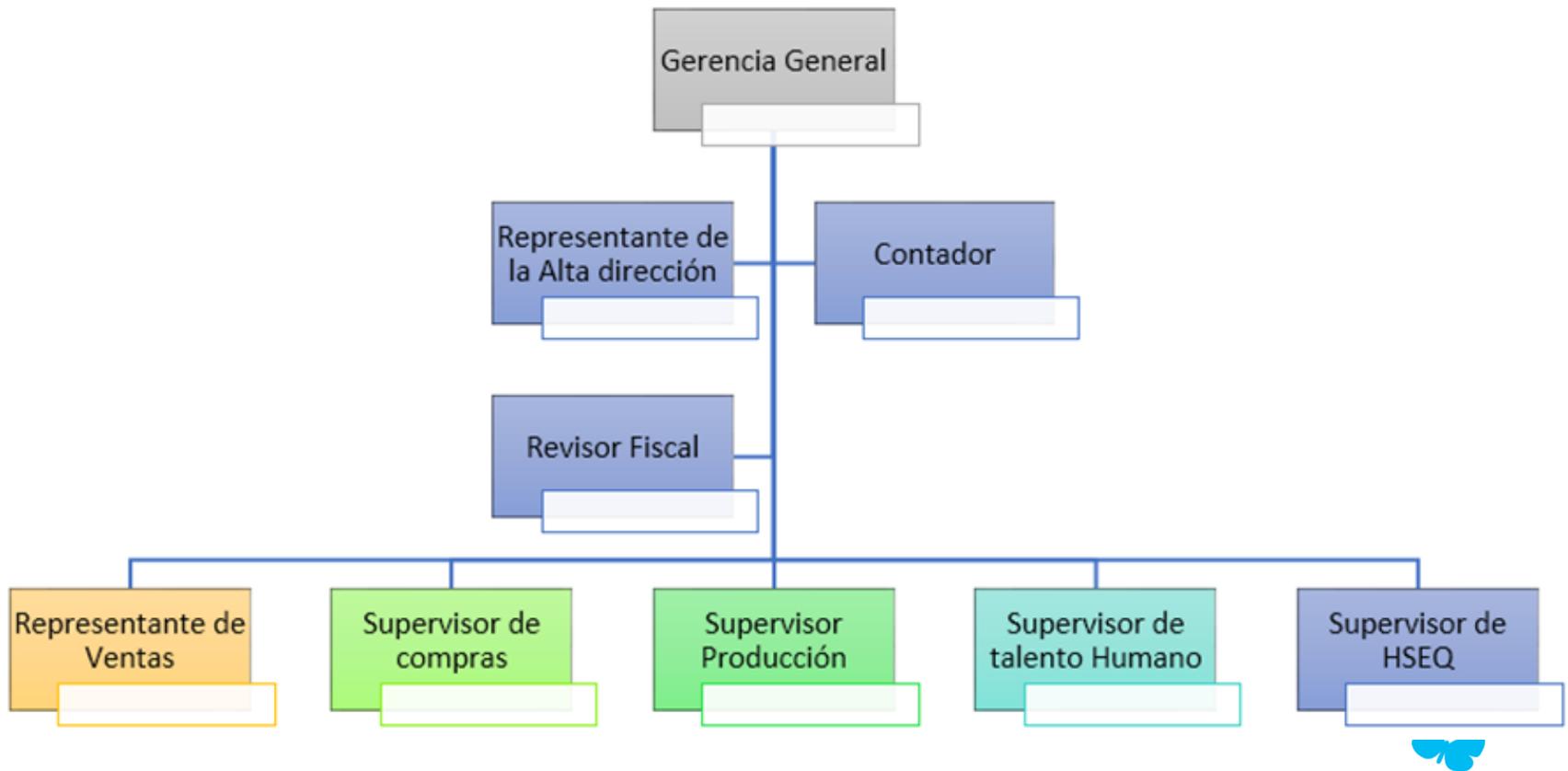
PE3	ALIANZAS RSE Y DE EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL	PE3-1	FO6. Generar alianzas con entidades sin ánimo de lucro donde "A las mil maravillas" realice aportes (Diseño gratuito) que promuevan la comunicación a nivel local de dichas iniciativas de impacto social.	OBJ3. Identificar proyectos con valor añadido para la reputación e imagen de A las Mil Maravillas
		PE3-2	FA1. Vincularse a proyectos de emprendimiento y gestión de Pymes desarrollados por el gobierno nacional y local, con el fin de prepararse para los cambios en las políticas fiscales y de impuestos y/o obtener recursos que favorezcan el flujo de caja de la organización.	
PE4	GESTIÓN DE PROVEEDORES	PE4-1	FO9. Estructurar una base de datos de proveedores a nivel nacional, clasificándolos de acuerdo a su gestión integral (costos, desempeño, logística), y seleccionar aliados estratégicos con el fin de fortalecer los canales de distribución, los tiempos de entrega al cliente y la calidad de los productos.	OBJ4. Reducir los costos asociados a procesos contratados externamente sin afectar negativamente el desempeño global de A las Mil Maravillas
		PE4-2	DO8. Establecer negociaciones de pagos con proveedores y contratistas a mediano y largo plazo, que favorezcan el flujo de caja de la organización y aumenten su nivel o capacidad de endeudamiento.	
		PE4-3	DA4. Desarrollar canales de distribución con proveedores estratégicos que permitan ampliar el alcance geográfico de venta de A las mil maravillas, y potenciando su nivel de clientes.	
PE5	GESTIÓN DE COMPETENCIAS	PE5-1	DO4. Realizar la contratación de mano de obra de la región a través de contratos de pasantía o formación en los que se promueva un plan de carrera del trabajador dentro de la compañía, promoviendo el desarrollo de competencias para completar su formación.	OBJ5. Mejorar los conocimientos y motivación de los empleados mediante capacitación

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

A las mil **MARAVILLAS**



ORGANIGRAMA



ALCANCE



“Diseño y producción de piezas, invitaciones y regalos personalizados, hechos a mano con materiales ecológicos, en sus instalaciones en Yopal- Casanare con distribución a nivel Nacional.”

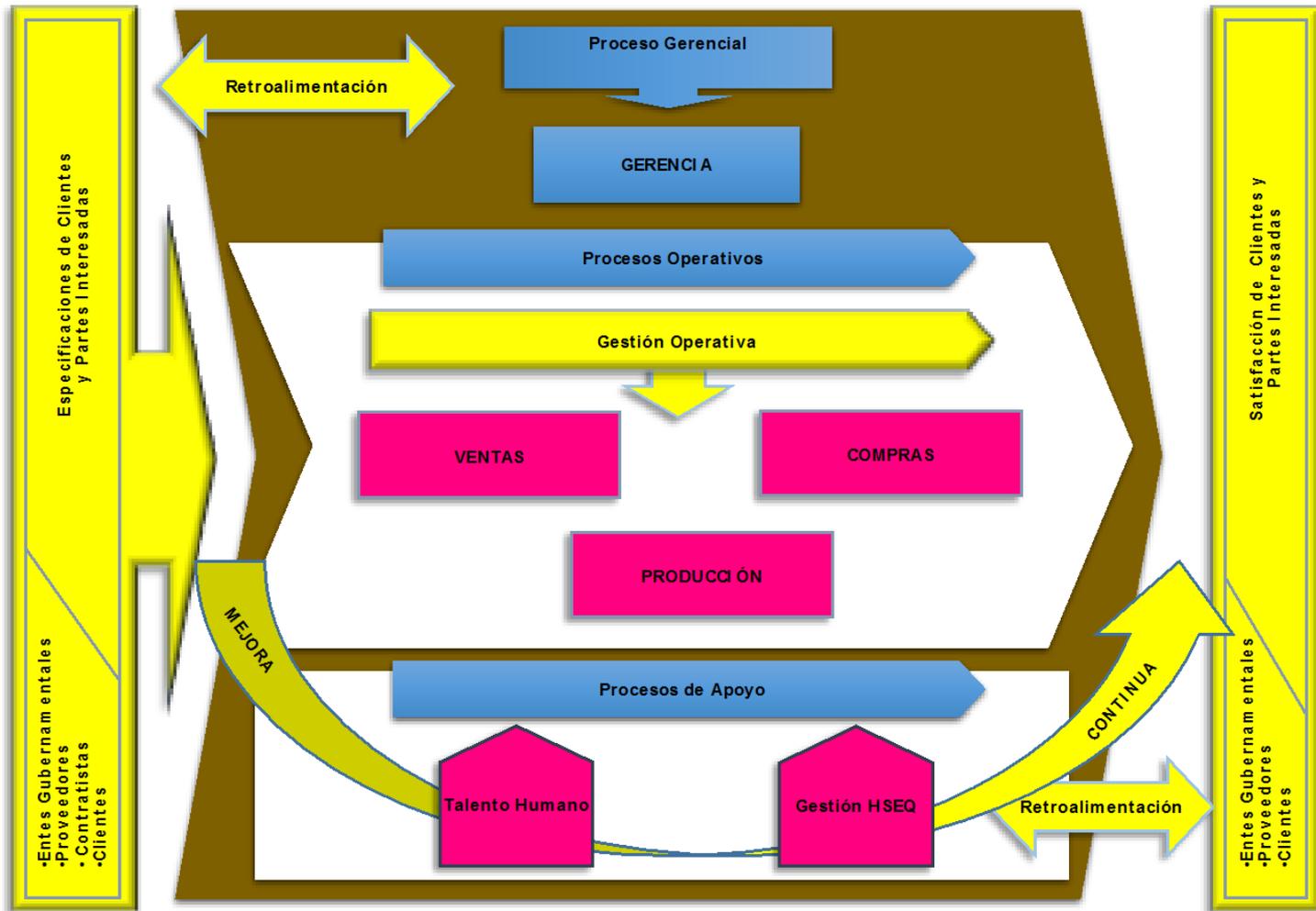


MAPA DE PROCESOS

Alasmil
MARAVILLAS
.....diseño y curiosidades.....



MAPA DE PROCESOS



POLITICA

Desarrolla sus actividades bajo la prevención de lesiones y enfermedades relacionadas con sus riesgos laborales mediante la identificación, evaluación y control de peligros.

La gerencia se compromete a suministrar los recursos necesarios para la implementación y el desarrollo del sistema de gestión

Asegurando el mejoramiento continuo de cada uno de los procesos, involucrando y satisfaciendo a las partes interesadas y cumpliendo con los requerimientos de la legislación colombiana aplicable.



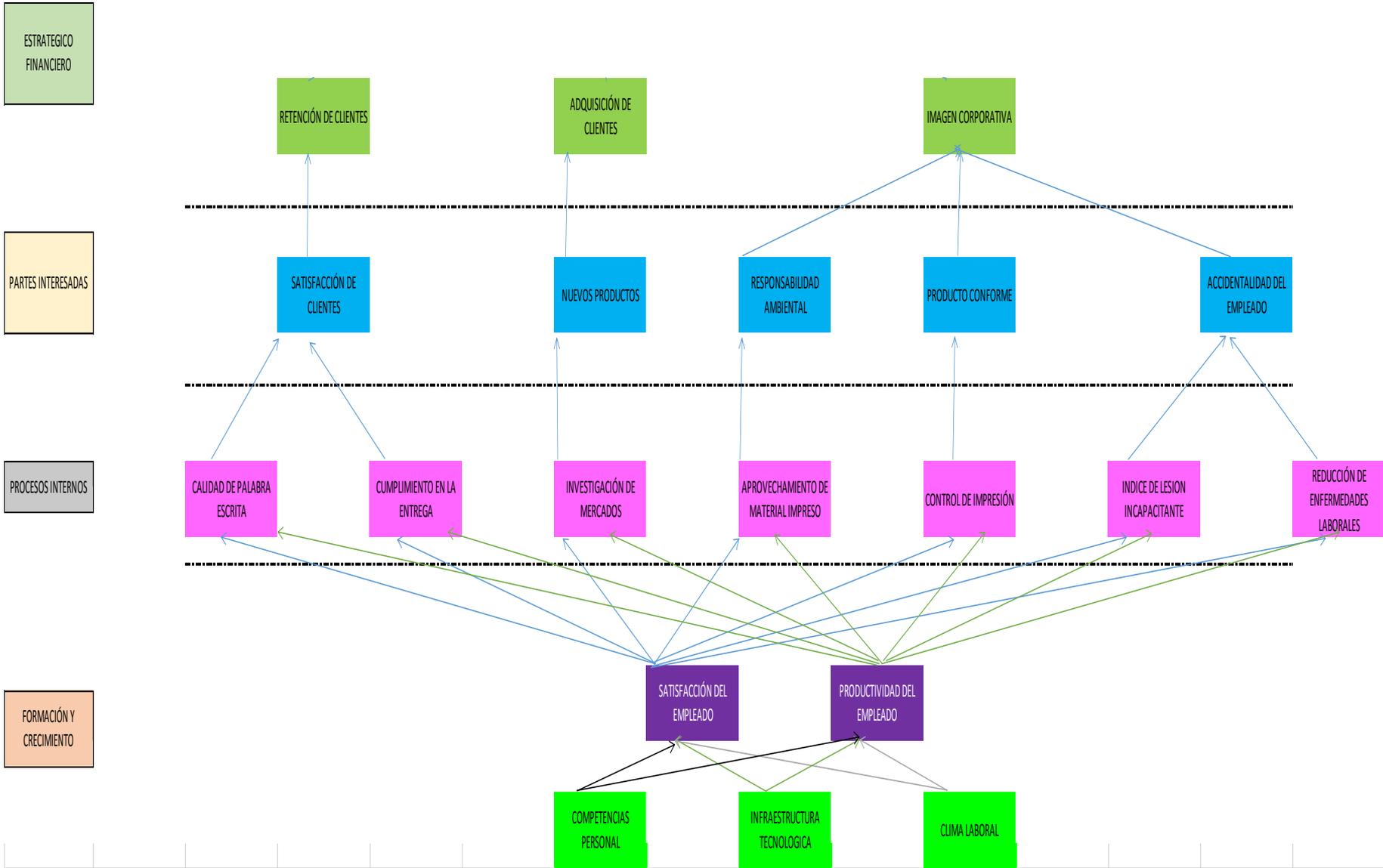
Suministra un servicio adecuado en tiempo, calidad y costo para un óptimo proceso de fabricación de palabras



Utilizando de manera eficiente los recursos naturales, además de controlar y mitigar los impactos negativos en el ambiente.



BSC



Alas mil MARAVILLAS 

contacto.alasmilmaravillas@gmail.com

Yopal, Colombia