

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO
AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA
EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO
RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO

MAN CHING LEUNG HUI
CLAUDIA VANESA PORTO ERAZO

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARTAGENA D. T. Y C.

2010

DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO
AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA
EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO
RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO

MAN CHING LEUNG HUI
CLAUDIA VANESA PORTO ERAZO

M.B.A. OMAR CIFUENTES CIFUENTES
DIRECTOR

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
CARTAGENA D. T. Y C.

2010

Nota de aceptación

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Cartagena, 21 de Octubre de 2010

Cartagena de Indias D. T y C, 21 de Octubre de 2010

Señores:

Comité Curricular

Programa de Ingeniería Industrial

Universidad Tecnológica de Bolívar

LC.

La presente es para someter a su consideración el proyecto de grado titulado: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO", como requisito parcial para optar al título de INGENIERA INDUSTRIAL.

Atentamente,

MAN CHING LEUNG HUI

Código T00016047

Cartagena de Indias D. T y C, 21 de Octubre de 2010

Señores:

Comité Curricular

Programa de Ingeniería Industrial

Universidad Tecnológica de Bolívar

LC.

La presente es para someter a su consideración el proyecto de grado titulado: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO", como requisito parcial para optar al título de INGENIERA INDUSTRIAL.

Atentamente,

CLAUDIA VANESA PORTO ERAZO

Código T00016064

Cartagena de Indias D. T y C, 21 de Octubre de 2010

Señores:

Comité Curricular

Programa de Ingeniería Industrial

Universidad Tecnológica de Bolívar

LC.

Por medio de la presente les informo que he dirigido el proyecto de grado titulado: "DISEÑO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL) PARA LA EMPRESA C.I. RECYCABLES S.A. DE LA CIUDAD DE CARTAGENA, COMO RESPUESTA A LAS EXIGENCIAS DEL MERCADO CHINO", en toda la estructura metodológica, teórica, de contenido y en el proceso de investigación, Considero que este trabajo cumple con los requisitos exigidos por el programa por lo tanto puede pasar a la realización del informe final.

Atentamente,

M.B.A. OMAR CIFUENTES CIFUENTES

Director

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	15
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	18
2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	20
3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.1 OBJETIVO GENERAL	22
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	22
4. MARCO DE REFERENCIA	23
4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	23
4.2 MARCO TEÓRICO	23
4.3 MARCO LEGAL	40
4.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL	56
4.5 DELIMITACIÓN TEMPORAL	56
5. ASPECTOS METODOLÓGICOS	57
5.1 TIPO DE ESTUDIO	57
5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	57
5.2.1 Método deductivo	57
5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	57
5.3.1 Población	57
5.3.2 Muestra	58

5.4 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	59
5.4.1 Fuentes Primarias	59
5.4.2 Fuentes Secundarias	59
5.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	49
6. RECURSOS DISPONIBLES	61
6.1 TALENTO HUMANO	61
6.2 RECURSOS LOGÍSTICOS Y TECNOLÓGICOS	61
6.3 RECURSOS INSTITUCIONALES	61
6.4 RECURSOS FINANCIEROS	61
6.4.1 Presupuesto	62
7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
7.1 DIAGNOSTICO QUE PERMITA CONOCER EL ESTADO ACTUAL DE C.I. RECYCABLES CON EL FIN DE TOMAR LAS MEDIDAS PERTINENTES CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO, PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL	63
7.2 MANUALES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE LA EMPRESA C.I. RECYCABLES	66
7.2.1 Manual del sistema integrado de gestión NTC ISO 9001 – 2000, NTC ISO 14001 – 2004 Y OHSAS 18001 – 2007.	66
7.2.2 Manual de funciones y perfiles del sistema integrado de gestión	110
7.2.3 Procesos y Procedimientos del sistema integrado de gestión de C.I. RECYCABLES S.A.	148
7.3 CRITERIOS Y DIRECTIVAS PARA EL DISEÑO DEL SIG CON SUS INDICADORES DE GESTIÓN.	460

7.4 PROPUESTA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SIG CON SU EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA	469
8. CONCLUSIÓN	470
9. RECOMENDACIONES	472
BIBLIOGRAFÍA	473
ANEXOS	

GLOSARIO

AMENAZAS: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo.

CALIDAD: Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos

COMPETITIVIDAD: son las capacidades que tiene una organización de producir bienes y servicios en forma eficiente (con costes declinantes y calidad creciente), haciendo que sus productos sean atractivos, tanto dentro como fuera del país. Para ello, es necesario lograr niveles elevados de productividad que permitan aumentar la rentabilidad y generar ingresos crecientes.

DEBILIDADES: actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa.

DIAGNÓSTICO: según el diccionario de la Real Academia Española, la palabra diagnóstico proviene del griego "Diagnosis", que significa "*Conocimiento*". En el mundo de las empresas, cuando se habla de diagnóstico se hace referencia a aquellas actividades tendientes a conocer el estado actual de una empresa y los obstáculos que impiden obtener los resultados deseados.

DIAGNOSTICO EMPRESARIAL: es una herramienta de la dirección, de la cual obtiene ayuda para comprender (tanto el pasado como el presente) y actuar (en el presente y futuro). Se debe tener en cuenta que el concepto de diagnóstico no se encuentra aislado, sino que se inscribe dentro de un proceso de gestión preventivo y estratégico.

EMPRESA: unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles, o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Organización económica, con personalidad jurídica, balance financiero independiente y gestión económica, financiera, organizativa y contractual autónoma.

ESTRATEGIAS: plan o curso de acción para alcanzar los objetivos de la organización y así hacer realidad los resultados esperados al definir los proyectos estratégicos.

ESTRATEGIA EMPRESARIAL: programas generales de acción y distribución de recursos, para lograr objetivos concretos, cambios necesarios, entre otros.

FORTALEZAS: actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.

GESTIÓN: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

GESTIÓN DE LA CALIDAD: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad

MISIÓN: es la función de una organización, su propósito, a quien va dirigida (clientes) y los recursos con que cuenta para lograrlo.

OPORTUNIDADES: eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta, si se aprovechan en forma oportuna adecuada.

PROCESO se define como "conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados".

PRODUCTO (3.4.2) se define como "resultado de un proceso

REQUISITOS: o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SISTEMA: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.

SISTEMA DE GESTIÓN: Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos. Un sistema de gestión de una organización podría incluir diferentes sistemas de gestión tales como un sistema de gestión de la calidad, un sistema de gestión financiera o un sistema de gestión ambiental.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, SGC: Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL, SGA: Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.

SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: Parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implementar su política de SySO y gestionar sus riesgos.

VISIÓN: es una representación futura de la empresa, generalmente son ideales por los cuales la organización trabaja para su logro.

RESUMEN

El diseño de un sistema integrado de gestión para la empresa Recyclables S.A., de la ciudad de Cartagena, le va a permitir hacer un análisis de la situación de la empresa para responder al mercado nacional e internacional principalmente al mercado de China donde se exportan el 95% de sus materiales

Con el sistema integrado de gestión se permitirá obtener eficiencia y eficacia en la prestación de sus servicios, dando como resultado la plena satisfacción de los clientes, mediante la implementación de la gestión por procesos y la mejora continua, así como la realización de sus actividades buscando la preservación del medio ambiente y cumpliendo con la seguridad industrial y salud ocupacional para sus empleados y respondiendo a todos sus grupos de interés.

El trabajo presenta el manual integrado, sus procesos, procedimientos y formatos de registros que debe llevar la organización para la estandarización de su sistema y su mejoramiento continuo, así como el establecimiento de criterios y directivas para el diseño del SIG con sus indicadores de gestión y la propuesta para la implementación del SIG con su evaluación económica y financiera.

Palabras claves: sistemas integrados de gestión, manual integrado de gestión, procesos, procedimientos.

ABSTRACT

The Integrated Management System's design for Recyclables S.A. company, Cartagena, will allow to make an analysis of the company's situation regarding their response to national and foreign market's demand, mainly Chinese market, where 95% of their products are exported to.

The SIG will allow to gain Efficiency and Efficacy in the services, throwing as result complete satisfaction of customers, through the implementation of Process-Management and Continuous-Improvement, so like Environmental Preservation-focused activities, and employees Industrial Security and Occupational Health, thus responding to the stakeholders.

The work presents the Integrated Handbook, their processes, procedures and register formats, which the company must follow and use to achieve their system's standardization and continuous improvement. Also the establishment of guidelines for the design of the SIG, including management indicators and implementation proposal, with it's economic and financial evaluation.

Keywords: integrated management system, integrated management handbook, processes, and procedures.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años las exigencias del mercado se han incrementado, así como la legislación y reglamentación vigente y el aumento de la competitividad, lo que ha originado en el entorno empresarial la necesidad de contemplar e incorporar a su gestión criterios de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, que les permitan establecer elementos diferenciadores respecto a su competencia. Es por ello que muchas empresas implementan sistemas de gestión integrados que puedan responder a todas estas exigencias y a sus grupos de interés. RECYCABLES S.A., no es ajena a esta situación y tomo la decisión de diseñar sus sistema integrado que le permita se eficiente y eficaz en la prestación de sus servicios entregados productos de calidad, preservando el ambiente y cumpliendo con la seguridad industrial y salud ocupacional para sus empleados.

El presente proyecto se desarrolló de la siguiente manera: en su primera parte se presenta problema de investigación que describe la situación requerida para la investigación, la justificación que permitió el desarrollo del trabajo, los objetivos que se pretender alcanzar en la ejecución de la investigación, el marco referencial de la investigación, el cual se encuentra conformado por unos antecedentes investigativos que se utilizaron para guía del trabajo, se presenta el marco teórico en el cual se describe la utilización y la importancia de la implementación de los sistemas de gestión integrados para las organizaciones. El diseño metodológico que muestra el tipo de investigación utilizada, la población y muestra objeto de estudio.

En los resultados se presentan el desarrollo de cada uno de sus objetivos específicos y finalmente las conclusiones obtenidas de la investigación y las recomendaciones propuestas.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Comercializadora Internacional Recycables S.A., fue fundada el 16 de Abril de 2003 en la ciudad de Cartagena con el propósito principal de llevar a cabo la captación, procesamiento y comercialización de aceros especiales, cables, plásticos, chatarra electrónica y similares.

Hace parte de un grupo de empresas como mundo metal, metal comercio, Todometal, conformadas por empresarios con más de 20 años de experiencia en el manejo de chatarra especialmente lo concerniente a los metales no ferrosos, en los cuales se han especializado. El grupo de empresas del que hace parte, maneja aproximadamente el 90% de las exportaciones de metales no ferrosos del país, entre los cuales se encuentran desperdicios y desechos con un contenido de cobre 94%, otros cobres con un contenido de 39,58%; los demás desperdicios de cobre con 34,12%.¹

Del material procesado y manejado por C.I. Recycables S.A. aproximadamente el 95%² es exportado y el 5% restante es consumido a nivel nacional por empresas medianas y pequeñas que utilizan el producto terminado como materia prima para desarrollar diversos procesos de fabricación de productos.

La organización viene incursionando en el mercado internacional, el cual presenta una variación y tendencia a la baja con respecto a la tasa de cambio³ haciendo que la empresa tenga que revisar sus costos para no trabajar a pérdida o algunas

¹ DANE. Exportaciones Colombianas hacia China. En <http://www.proexport.com.co/vbecontent/library/documents/DocNewsNo4073DocumentNo7376.PDF> F. p. 22. 02, Septiembre de 2010.

² Plan estratégico C.I. Recycables S.A 2006-2011.

³ www.banrep.gov.co

veces sacrificar un gran porcentaje del margen de rentabilidad; así mismo las exigencias del mercado extranjero requiere contar con sistemas de gestión que van desde la calidad del producto y preservación del ambiente, hasta la seguridad industrial y salud ocupacional y por otro lado a sus proveedores se les exige contar con sistemas de seguridad Business Alliance For Secure Commerce BASC, que demandan personal idóneo, los equipos necesarios y gestión permanente.

Uno de los mercados que muestra mayor dinámica y donde tiene mayor participación la empresa es el mercado Chino, que ha venido creciendo en los años 2006 en un 11.7%, 2007 15.2%, 2008 un 9% y 2009 8.7%, a una tasa promedio del 10%⁴ en su Producto Interno Bruto (PIB) y que en sus procesos industriales demanda los productos de C.I. Recycables S.A., principalmente, chatarra electrónica, cobres, aceros y otros, sin embargo cada día son más las exigencias que hay que cumplir para poder seguir vendiendo a este mercado.

Otro aspecto adicional a los requisitos y exigencias de China son las regulaciones de ONGs como Human Rights Watch, quien manifiesta que los empleados en la china son víctimas habituales de explotación mediante la negación de salarios adecuados y el trabajo en condiciones peligrosas sin seguro contra accidente ni acceso a atención médica u otros servicios sociales, los cuales son requeridos también a las empresas proveedoras indistintamente en donde estén ubicadas y que en este caso C.I. Recycables S.A., tiene que de manera analítica tomar decisiones que le permita poder operar y lograr un nivel de competitividad que haga que los clientes reales y potenciales la sigan viendo como una opción de compra de sus productos⁵.

⁴ Direction of Trade Statistics. Fondo Monetario Internacional FMI. 2008. En http://www.revistasice.com/cmsrevistasICE/pdfs/BICE_2793_03-07_F163E6DCE31652E267D7E9C2C7790C0B.pdf

⁵ RICHARDSON, Sophie .Directora de Incidencia Política en Asia para Human Rights Watch. Engaño salarial y negación de servicios esenciales a los constructores del 'Nuevo Beijing'. En <http://www.hrw.org/spanish/docs/2008/03/12/china18260.htm.02>, Septiembre, 2010.

De seguir esta situación de mayores exigencias, requisitos y de una tendencia de la tasa de cambio a la baja hará que la empresa vea disminuido su nivel de ventas, traumatismos en sus procesos de producción, calidad de los mismos y falta de liquidez para operar normalmente y ver comprometida su sostenibilidad operativa y financiera en el tiempo. Es por ello que surge la alternativa de diseñar un modelo de gestión integrado de calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional que cumpla las exigencias del mercado chino y le asegure a la empresa seguir manteniendo sus volúmenes de venta y de satisfacción de clientes, crear valor y cumplir con todos sus grupos de interés.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Que elementos se deben tener en cuenta para diseñar un sistema de gestión integrado (calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional) para la empresa C.I. Recycables s.a. de la ciudad de Cartagena, como respuesta a las exigencias del mercado chino?

1.3 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál son las oportunidades y amenazas que se encuentran en el mercado chino y el estado actual (fortalezas y debilidades) de C.I. RECYCABLES con respecto al cumplimiento de la calidad del producto, preservación del medio ambiente y la seguridad industrial y salud ocupacional?.

¿Cuáles son los procesos, procedimientos y formatos de registros del sistema integrado de gestión de la empresa C.I. RECYCABLES?.

¿Cuáles son los criterios y directrices para el diseño del SIG con sus indicadores de gestión.

¿Cómo sería la propuesta para la implementación del SIG en cuanto a tiempo y dinero para los cual se realizará la evaluación económica y financiera?.

2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Es de gran importancia realizar esta investigación debido a que va a permitir a la empresa C.I. Recycables S.A., contar con un sistema integrado de gestión a tres áreas: calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional por procesos buscando la eficacia en su gestión empresarial y por cumplimiento de las exigencias de sus clientes y/o mercados presentes y/o futuros

La integración de los Sistemas de Gestión es un objetivo cada vez más generalizado de aquellas empresas que ya tienen implantada una norma de gestión de la calidad y medio ambiente y que vienen gestionando la seguridad industrial y salud ocupacional a partir de la propia legislación y normas o modelos publicados.⁶

La conducción y operación exitosa de una organización requiere de una administración sistemática y transparente, la cual puede lograr el éxito con la aplicación y conservación de un sistema de gestión integrado para mejorar continuamente el desempeño abordando las necesidades de todas las partes interesadas.

La metodología para adelantar la investigación del sistema integrado de gestión es identificar la correspondencia entre las tres normas y posteriormente los requisitos específicos de cada una de las normas, para este estudio en particular la base es el sistema de gestión de calidad, en segundo lugar el sistema de gestión ambiental y por último la seguridad industrial y la salud ocupacional.

⁶ Zayas Ramos, Ana María. Frometa Vázquez, Gioivys. Pérez Martínez, Armenio. Los sistemas integrados de gestión. "Contribuciones a la Economía" ISSN 16968360. En <http://eumed.net/ce/2008b/rvm.htm> 07, Agosto, 2010.

Así mismo es importante conocer los requisitos y la normatividad del gobierno chino al momento de comprar productos de otros países, entre los cuales se debe identificar los requisitos a proveedores de materiales que hayan sido transformados o producidos sin impactar al medio ambiente, libres de radioactividad, que cumplan los estándares como tamaño, limpieza, clasificación, y que el personal involucrado en estos procesos cuente con contratos laborales, cobertura en seguridad social, idoneidad o entrenamiento para estas labores y la asignación y uso de los elementos de protección personal⁷, para así poder cumplir con sus requerimientos y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Además es necesario conocer que el mercado chino analiza el panorama económico, el comercio del país o acuerdos comerciales, las regulaciones y normas ambientales, restricciones y requerimientos especiales, forma de organización de los negocios, legislación. Laboral, logística y transporte, cultura de negocios, entre otras,

Además se considera importante esta investigación, debido a que permite a la empresa, organizar sus sistemas en un sistema integrado de gestión que le permita tener una mayor eficacia en sus procesos lo que conlleva a un posicionamiento mayor en el mercado y seguir aumentando la satisfacción de sus clientes y demás grupos de interés.

⁷ Información suministrada por la gerencia.

3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema integrado de gestión (calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional) para la empresa C.I. RECYCABLES S.A. de la ciudad de Cartagena, como respuesta a las exigencias del mercado chino, por medio del diagnóstico de sus procesos gerenciales, de realización y apoyo que sirvan de insumo en el diseño del sistema.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico externo e interno que permita conocer el estado actual de C.I. RECYCABLES con el fin de tomar las medidas pertinentes con respecto al cumplimiento de la calidad del producto, preservación del medio ambiente y la seguridad industrial y salud ocupacional.
- Elaborar el manual, los procesos, procedimientos y formatos de registros del sistema de gestión integrado de la empresa C.I. RECYCABLES.
- Establecer criterios y directivas para el diseño del SIG con sus indicadores de gestión.
- Elaborar una propuesta para la implementación del SIG con su evaluación económica y financiera.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Se encontraron algunos estudios que sirven de guía para diseñar el sistema integrado de gestión de la empresa objeto de estudio y son los siguientes:

Universidad de Cartagena: Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Telecartagena S.A ESP. Autor Johan Bravo y Pedro Reina. 2002.

Universidad Tecnológica de Bolívar: Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Impotarja LTDA. Autores Pablo serpa y otros. Año 2004.

Universidad de Cartagena “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2008 para la empresa Serviaseo Cartagena S.A.”. Autoras: Adriana Alvear, y Keivy Solano. Año 2010.

Universidad Tecnológica de Bolívar: Diseño de un sistema de gestión de calidad para la empresa Impotarja LTDA. Autores Pablo serpa y otros. Año 2004.

Universidad de Cartagena “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 versión 2008 para la empresa Serviaseo Cartagena S.A.”. Autoras: Adriana Alvear, y Keivy Solano. Año 2010.

4.2 MARCO TEÓRICO

Un modelo de gestión integrado de los sistemas de Calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional en una empresa busca desarrollar sistemáticamente productos y servicios que cumplan con los requerimientos y las exigencias de los clientes, contribuyendo positivamente con el medio ambiente y

ofreciendo a los empleados toda la protección y seguridad para realizar el producto o servicio satisfactor de necesidades.

Es importante que los elementos que forman el conjunto del modelo de gestión integrado se encuentren estructurados en forma tal que sea posible realizar un control y seguimiento de los procesos. El modelo debe reunir las actividades y funciones relacionadas con la calidad, medio ambiente y seguridad industrial y salud ocupacional para que puedan ejecutarse de un modo sistemático y formal⁸.

Un sistema integrado de gestión (SIG) cubre todos los aspectos de la organización, desde el aseguramiento de la calidad del producto e incremento de la satisfacción del cliente hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de prevención de la contaminación y el control de los riesgos de salud y seguridad ocupacional.

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en la organización, entendiendo la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional como los principales aspectos de la misma. Actualmente se considera que una organización se gestiona con sistemas integrados cuando cumple los requisitos de las normas: ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 y tiene implementados estos sistemas⁹.

Los tres sistemas han tenido un origen diferente, la calidad se ha desarrollado impulsada fuertemente por la competencia, por la necesidad de mejorar la competitividad empresarial, la seguridad ha sido impulsada por el establecimiento de regulaciones gubernamentales y por la presión de las organizaciones sindicales, mientras que el medio ambiente lo ha hecho por la legislación y la

⁸ TOBAR, Federico. "Desafíos en la gestión Institucional". Análisis proyecto de fortalecimiento de la gestión institucional. Buenos Aires. Agosto 1997.

⁹ *Ibíd.*

sociedad. Aún así, estas funciones ya tenían en el pasado una filosofía común de gestión.

Los directivos, a la hora de implantar un modelo integrado de gestión, deben tener en cuenta que la empresa está formada por múltiples elementos interdependientes e interconectados que deben actuar coordinadamente para alcanzar un mismo objetivo¹⁰.

Los clientes necesitan productos con características que satisfagan sus necesidades y expectativas, Estas necesidades y expectativas se expresan en la especificación del producto y son generalmente denominadas como requisitos del cliente¹¹. Los requisitos del cliente pueden estar especificados por el cliente de forma contractual o pueden ser determinados por la propia organización. En cualquier caso, es finalmente el cliente quien determina la aceptabilidad del producto. Dado que las necesidades y expectativas de los clientes son cambiantes y debido a las presiones competitivas y a los avances técnicos, las organizaciones deben mejorar continuamente sus productos y procesos.

La gestión de la calidad se refiere a todas las actividades de la función administrativa general que determinen políticas de calidad, objetivos y responsabilidades y la implanta por medios tales como la planeación de la calidad, el control de calidad, el aseguramiento de la calidad y mejoramiento de la misma dentro del sistema de calidad¹².

Las organizaciones de todo tipo están cada vez más interesadas en alcanzar y demostrar un sólido desempeño ambiental mediante el control de los impactos de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente acorde con su

¹⁰ *Ibíd.*

¹¹ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Cuarta actualización. De 038/06. p. 5.

¹² PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000. Tercera edición. Mac Graw Hill. México. 1999.. p. 37

política y objetivos ambientales. Lo hacen en el contexto de una legislación cada vez más exigente, del desarrollo de políticas económicas y otras medidas para fomentar la protección ambiental, y de un aumento de la preocupación expresada por las partes interesadas por los temas ambientales, incluido el desarrollo sostenible¹³.

Y contribuir con el bienestar de los trabajadores por lo tanto se creó la norma para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional contra la cual, sus sistemas de gestión puedan ser evaluados y certificados. OHSAS 18001 ha sido desarrollada para ser compatible con las normas de gestión ISO 9001:2000 (Calidad) e ISO 14001:2004 (Ambiental), con el propósito de facilitar la integración de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y de la seguridad y salud ocupacional, en las organizaciones que lo deseen hacer. Esta normas OHSAS especifica los requisitos para un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional que permita a una organización controlar sus riesgos SISO y mejorar su desempeño SISO¹⁴.

La integración de los sistemas tiene sus bases en el liderazgo, una cultura basada en valores, ética del trabajo, innovación tecnológica, comunicación, participación, información, formación, cooperación, trabajo en equipo, todo es buscando calidad de procesos, productos y servicios, condiciones de trabajo digna y calidad ambiental, lo que va a permitir tener unos clientes fieles, trabajadores calificados y motivados y una sociedad favorecida, en pro de una innovación y aprendizaje continuo y la búsqueda de un desarrollo empresarial sostenible, para lo cual requiere de unos componentes de gestión empresarial como son humanos, materiales e intelectuales.

¹³ Norma técnica colombiana NTC ISO 14001. Primera actualización 2004. p. 9

¹⁴ NORMA OHSAS 18001:2007. Segunda Edición. p. 2.

Ahora es importante hacer mención de los sistemas de calidad, medio ambiente, y seguridad industrial y salud ocupacional.

Un sistema de calidad es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones relacionado con la calidad de los productos o servicios suministrados, la economía de los procesos y rentabilidad de las operaciones, la satisfacción de los clientes y de las demás partes interesadas y la mejora continua de las anteriores particularidades. Asimismo, los sistemas de calidad están basados en ocho principios ocho principios fundamentales¹⁵:

Enfoque al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas.

Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Los líderes deberían crear y mantener el ambiente interno adecuado para que el personal se involucre totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

Participación de todo el personal: El personal es la esencia de toda organización, su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

Enfoque basado en procesos: Una actividad que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir la transformación de entradas (inputs) en salidas (outputs), se puede considerar como un proceso. Frecuentemente la salida de un proceso constituye directamente la entrada del siguiente proceso. Bajo este enfoque, los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando las

¹⁵ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000. p. 6.

actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso pues nos brinda la ventaja de tener control continuo sobre procesos individuales dentro del propio sistema de procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Enfoque de sistema para la gestión: La identificación, entendimiento y gestión de los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de la organización en el logro de sus objetivos.

Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de la misma. Es el punto fundamental y el que define la base y estructura de toda la Norma.

Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información para disminuir el riesgo de las mismas.

Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: La organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor, nunca valorada como una relación inferior-superior.

Los requisitos de un sistema de gestión de calidad son¹⁶:

1. objeto y campo de aplicación
 - 1.1 generalidades
 - 1.2 aplicación
2. Referencias normativas:
3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad

¹⁶ Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001. Cuarta actualización. De 038/06. p. 10

- 4.1 Requisitos generales
- 4.2 Requisitos de la documentación
- 5. responsabilidad de la dirección
 - 5.1 Compromiso de la dirección
 - 5.2 Enfoque al cliente
 - 5.3 Política de la calidad
 - 5.4 Planificación
 - 5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación
 - 5.6 Revisión por la dirección
- 6. Gestión de los recursos Provisión de recursos
 - 6.1 Recursos humanos
 - 6.2 Infraestructura
 - 6.3 Ambiente de trabajo
 - 6.4 Ambiente de trabajo
- 7. Realización del producto
 - 7.1 Planificación de la realización del producto
 - 7.2 Procesos relacionados con el cliente
 - 7.3 Diseño y desarrollo
 - 7.4 Compras
 - 7.5 Producción y prestación del servicio
 - 7.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición
- 8. Medición, análisis y mejora
 - 8.1 Generalidades
 - 8.2 Seguimiento y medición
 - 8.3 Control del producto no conforme
 - 8.4 Análisis de datos
 - 8.5 Mejora

La adopción de un sistema de gestión de la calidad debería ser una decisión estratégica de la organización. El diseño y la implementación del sistema de gestión de la calidad de una organización están influenciados por:

- Su entorno de negocio.
- Cambios en ese entorno.
- Riesgos asociados con ese entorno.
- Sus necesidades cambiantes.
- Sus objetivos particulares.
- Los productos que ofrece
- Su tamaño y la estructura de la organización Los procesos que emplea

Esta Norma Internacional pueden utilizarla partes internas y externas, incluyendo organismos de certificación, para evaluar la capacidad de la organización para cumplir los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables al producto y los propios de la organización.

Estos requisitos serán tenidos en cuenta al momento de realizar el modelo de gestión integral de la empresa C.I. Recycables S.A.

GESTIÓN AMBIENTAL - NORMA ISO 14001.

El objetivo fundamental que una empresa adopte medidas para llevar a cabo un sistema de gestión medioambiental es el compromiso firme a la prevención de la contaminación. Para ello, la organización buscará conseguir la reducción y el control de los contaminantes, utilizando la sustitución de materiales, su tratamiento, su reciclado, los cambios en los procesos, y el uso eficiente de los recursos.

El sistema de gestión medioambiental va a comprometer a la organización, entre otras cosas a:

- La identificación de las exigencias legales y los impactos medioambientales asociados a las actividades, productos y servicios de la empresa.
- El fomento de la responsabilidad de la dirección y del personal en la
- protección medioambiental, mediante la definición clara de las responsabilidades de todo el personal.
- La planificación medioambiental en todo el ciclo de vida del producto y del proceso.
- El establecimiento de un sistema que permita alcanzar los objetivos
- medioambientales definidos.
- El fomento del establecimiento de un sistema de gestión medioambiental
- por parte de proveedores y contratistas.
- La evaluación de los resultados medioambientales sobre la base de la
- política y los objetivos especificados.

Esto va a permitir a la organización:

- Cumplir con la legislación y la política medioambiental de la organización y comprometerse a reducir de forma continua la contaminación.
- Prevenir los posibles problemas medioambientales.
- Disponer de los registros que justifican o evidencian el comportamiento medioambiental de la empresa.
- Dar confianza a las partes interesadas al respecto del comportamiento medioambiental (clientes, administración, trabajadores, vecindad, accionistas, etc.).
- Reducir costes mediante la reducción del desperdicio en los procesos o en el empaquetado, el ahorro de energía, agua y otros recursos, etc., así como mediante la reducción de las primas de seguros como consecuencia de la reducción del riesgo medioambiental.

- Mejorar la imagen corporativa, ya que los ciudadanos asimilan ideas genéricas como el comportamiento medioambiental, la relación calidad precio o la creación de puestos de trabajo.
- Fortalecer la posición de la empresa en los mercados en que opera mediante el aprovechamiento de las oportunidades de marketing al respecto.

Requisitos para implementar la norma ISO 14001¹⁷

1. Objeto y campo de aplicación
2. referencias normativas
3. términos y definiciones
4. requisitos del sistema ambiental
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Política ambiental
 - 4.3 Planificación
 - 4.3.1 aspectos ambientales
 - 4.3.2 requisitos legales y otros requisitos
 - 4.3.3 Objetivos, programas y metas
 - 4.4 implementación y operación
 - 4.4.1 recursos, funciones, responsabilidad y autoridad
 - 4.4.2 Competencia formación y toma de conciencia
 - 4.4.3 Comunicación
 - 4.4.4 Documentación
 - 4.4.5 Control de documentos
 - 4.4.6 Control operacional
 - 4.4.7 Preparación y respuestas ante emergencias
 - 4.5 Verificación
 - 4.5.1 Seguimiento y medición

¹⁷ Norma técnica colombiana NTC ISO 14001. Primera actualización 2004. p. 12.

4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal

4.5.3 No conformidades, acción correctiva y acción preventiva

4.5.4 Control de registros

4.5.5 Auditoría interna

4.6 Revisión por la dirección¹⁸.

Todas las normas de la familia ISO 14000 fueron desarrolladas sobre la base de los siguientes principios:

- Deben resultar en una mejor gestión ambiental.
- Deben ser aplicables a todas las naciones.
- Deben promover un amplio interés en el público y en los usuarios de los estándares.
- Deben estar basadas en conocimientos científicos.
- El proceso de implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que permita alcanzar la certificación ISO 14000 puede desarrollarse en los mismos seis pasos que desarrollan el proceso de implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad y que vienen representados por seis palabras claves: idea, decisión, compromiso, actuación, control y mejora continua.

GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS) o Sistema de Prevención de Riesgos Laborales es un mecanismo de regulación de la gestión de las organizaciones en los siguientes aspectos:

- Cumplimiento de la legislación vigente en cuanto al estado de las instalaciones en relación con las causas de posibles riesgos.

¹⁸ Norma técnica colombiana NTC ISO 14001. Primera actualización 2004. p. 12.

- Eliminación total de riesgos laborales en las actividades de la organización.

La norma SSO está basada en dos principios fundamentales:

1. Programar previamente las situaciones y las actividades.
2. Controlar el cumplimiento de la programación.

Lo que se busca es conseguir la protección total de la salud y la vida de los empleados y del resto del personal interesado mediante la adecuación de las instalaciones, a través de un proyecto y un mantenimiento eficientes; y de las actividades, a través de la definición de los procesos a realizar por las personas y la necesidad de que se conviertan en repetibles y mejorables.

Un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS) será, por tanto, un conjunto de procedimientos que definan la mejor forma de realizar las actividades que sean susceptibles de producir accidentes o enfermedades profesionales. Para ello se han establecido ciertos modelos o normas internacionales que regulan las condiciones mínimas que deben cumplir dichos procedimientos, lo cual no significa que dichas condiciones no puedan ser superadas por voluntad de la organización o por exigencias concretas de sus clientes.

Requisitos para el cumplimiento de la norma ISO 18001¹⁹:

1. Alcance y campo de aplicación
2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones

¹⁹ Norma OHSAS 18001:2007. p. 4.

- 4. Sistema de gestión SYSO
 - 4.1 Requisitos generales
 - 4.2 Política SYSO
 - 4.3 planificación
 - 4.3.1 Identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de Controles
 - 4.3.2 Requisitos legales y otros
 - 4.3.3 Objetivos y programa(s)
 - 4.4 Implementación y operación
 - 4.4.1 Recursos, roles, responsabilidades, responsabilidad laboral y autoridad
 - 4.4.2 Competencia, formación y toma de conciencia
 - 4.4.3 Comunicación, participación y consulta
 - 4.4.4 Documentación
 - 4.4.5 Control de la documentación
 - 4.4.6 Control operacional
 - 4.4.7 Preparación y respuesta ante emergencias
 - 4.5 Verificación
 - 4.5.1 Seguimiento y medición
 - 4.5.2 Evaluación del cumplimiento legal
 - 4.5.3 Investigación de incidentes, no conformidad, acción correctiva y acción Preventiva
 - 4.5.4 Control de los registros
 - 4.5.5 Auditoría interna
 - 4.6 Revisión por la dirección²⁰

La Norma OHSAS 18001 no exige ningún procedimiento documentado para regular las actividades del sistema siempre y cuando la ausencia del mismo no

²⁰ Norma OHSAS 18001:2007. p. 4.

ponga en peligro la integridad de los trabajadores y del sistema en sí. El nivel de documentación dependerá de la complejidad y tamaño de la organización.

Sin embargo, las organizaciones deben establecer y mantener procedimientos para el control de los documentos de los que se dispone así como de los datos sobre el funcionamiento del sistema. Toda esta información debe mantenerse en un medio adecuado de soporte disponiéndose a su vez de un "Manual del Sistema de Gestión y Salud Ocupacional" como documento de referencia.

La Gestión Ambiental y la Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional se interrelacionan a partir de aspectos que intervienen en el manejo de emergencias y el uso de una metodología similar. En este punto se tienen como conceptos comunes, los siguientes:

Los seres humanos, mediante el puesto de trabajo que ocupan, se relacionan con la empresa y el medio u entorno en el que ésta realiza sus actividades. En este sentido, la gestión de la seguridad y salud ocupacional vela por mejorar las condiciones del trabajo para las personas y la gestión ambiental se encarga de mejorar las relaciones de éstas con su entorno.

A partir de esta relación, el impacto ambiental se reenfoca hacia la salud en el ambiente laboral manifestándose como cualquier cambio en este ambiente, sea adverso o beneficioso para el trabajador, resultado de las actividades, productos, servicios y relaciones de la organización.

Una vez tratado cada tópico de manera independiente se presenta el constructo teórico para la integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional.

Toda operación de tipo industrial está propensa a sufrir una serie de fallos, los cuales pueden tener efectos negativos en la calidad del producto, en la seguridad

y la salud de los trabajadores, y en el ambiente. Aunque es posible también que, actividades que aumentan la calidad, repercutan negativamente en el ambiente y la salud de los trabajadores o viceversa²¹.

En consecuencia, las empresas deben buscar alternativas que garanticen la seguridad y la protección del ambiente aumentando su vez la productividad y la calidad. Normalmente las empresas con sistemas de gestión de la calidad o ambientales implantados, son más receptivas a los sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional²².

La preparación de un sistema integrado de gestión de la calidad, gestión ambiental y gestión de la seguridad y salud laboral exige adoptar una táctica determinada, ya que, a pesar de que las normas correspondientes a cada uno de los aspectos ofrecen ciertas similitudes, no señalan una común metodología para el desarrollo de un sistema integrado, salvo el modelo PHVA de mejora continua.

Al momento de implementar un Sistema Integrado de Gestión deben tenerse en cuenta tres aspectos fundamentales: los organizativos, los dinámicos y los estáticos.

Los aspectos organizativos son los referidos a la descripción de la empresa y a la preparación del sistema. Definen los procesos que han de llevarse a cabo para que la organización cumpla sus fines, los objetivos que debe alcanzar y la forma como está estructurado el personal y los cuadros directivos, así como las condiciones de competencia y formación de dicho personal y las relaciones de comunicación internas.

²¹ DELGADO PALOMINO, Jorge Antonio. Sistemas Integrados de Gestión - ISO 9000 ? ISO 14000 ? OHSAS 18000. En <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>. 04, Septiembre de 2010.

²² *Ibíd.*

Los aspectos dinámicos contemplan la preparación y ejecución de los procesos y son característicos de la gestión de calidad, ya que definen las actividades del personal, tanto en la realización de los trabajos como en el control de los resultados.

Los aspectos estáticos son característicos de la gestión ambiental y de la seguridad y salud ocupacional. Describen fundamentalmente la situación en que deben encontrarse las instalaciones a fin de que no sean agresivas para el personal ni para el entorno circundante y las protecciones que han de ser utilizadas para eliminar o disminuir dicha agresividad.

A continuación se enumeran la totalidad de los aspectos a considerar en el sistema, clasificados según las agrupaciones de aspectos que anteriormente se han nombrado:

ASPECTOS ORGANIZATIVOS

- Identificación y secuencia de procesos
- Definición de la organización y de su estructura
- Política y compromiso de la dirección
- Establecimiento de objetivos
- Documentación del sistema
- Comunicación y formación

ASPECTOS DINÁMICOS

- Compras de productos y servicios
- Diseño y requisitos del producto
- Realización del producto
- Medición y control de los procesos
- Control del producto no conforme
- Auditorías internas

- Acciones de mejora

ASPECTOS ESTÁTICOS

- Disposición y aplicación de recursos
- Estado de la infraestructura y las instalaciones
- Control de las emisiones y de los vertidos
- Gestión de los residuos y de la inocuidad del producto
- Análisis, evaluación y control de riesgos
- Dotación de equipos de protección individuales
- Estado de las máquinas y sus dispositivos de protección

En congruencia con los conceptos antes mencionados se debe desarrollar el Manual de Gestión Integrada teniendo en cuenta una secuencia parecida a la que se sigue en la implementación de las norma de calidad, ambientales o de seguridad y salud ocupacional²³.

En el proceso de integración será necesario tener en cuenta una serie de condicionantes que tendrán diferentes influencias en la gestión y a los que estará sujeta la organización empresarial. En este sentido se pueden considerar los siguientes²⁴:

El enfoque organizacional actual: En calidad suele existir un responsable y un departamento de calidad, con un amplio desarrollo metodológico y una fuerte actividad verificadora de los productos y supervisora de los métodos. En ambiente suele existir un responsable con recursos compartidos con otras funciones y

²³ DAVILA, Isis. Especialización en Sistemas integrados de gestión. Fundación universitaria tecnológico Comfenalco 2010.

²⁴ DELGADO PALOMINO, Jorge Antonio. Sistemas Integrados de Gestión - ISO 9000 ? ISO 14000 ? OHSAS 18000. En <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>, 04, Septiembre de 2010.

además solamente en sectores con alto impacto en el medio ambiente. En seguridad y salud se tiene un servicio de prevención ajeno o mixto que realiza las tareas de prevención, con una actividad centrada en la eliminación o minimización de riesgos, un enfoque más reactivo que preventivo y más táctico que estratégico y un menor nivel de integración en general²⁵.

Los elementos específicos que condicionan la gestión empresarial: Por un lado en que la empresa debe obtener resultados rentables gestionando sus recursos, los cuales son siempre escasos y limitan el volumen del negocio, de una forma eficaz y eficiente. Estos recursos son materiales, humanos, maquinaria, métodos y entorno²⁶.

Se recomienda la implantación de un sistema de acuerdo a un estándar que incluya las especificaciones para los tres sistemas de forma integrada. No obstante, no existe una norma ISO sobre Sistemas Integrados, salvo la Norma ISO 19011 sobre auditorías de calidad y ambiente. En cualquier caso, sería conveniente la existencia de una norma ISO para Sistemas Integrados de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, estas últimas representadas en las OHSAS 18000 muy parecidas al ISO 14000²⁷

La adopción y puesta en marcha del Sistema de Gestión Integrado involucra lograr superar una serie de etapas secuenciales hasta llegar a su estado de plena operatividad. Resulta fundamental garantizar que el sistema elegido se adapte a las condiciones de la operación en cuanto al sitio, el tamaño de la empresa y la diversidad y complejidad de las operaciones²⁸.

²⁵ *Ibíd.*

²⁶ *Ibíd.*

²⁷ DAVILA, Isis. Especialización en Sistemas integrados de gestión. Fundación universitaria tecnológico Comfenalco 2010.

²⁸ *Ibíd.*

Las Normas no están escritas para establecer el cómo debe funcionar el sistema, sino más bien el qué debe contemplar cada uno de sus elementos. En este sentido, las normas otorgan flexibilidad a las organizaciones al momento de implementar sistemas, mas requieren que los objetivos buscados con cada una de ellas se cumplan a cabalidad²⁹.

En términos generales, no existe una metodología específica para la implementación de un sistema integrado más sí una serie de pautas que guían a las empresas a lo largo de este proceso³⁰.

Integración de los sistemas de gestión:

- Diagnostico inicial
- Los requisitos del sistema de gestión integrado
- Responsabilidad de la dirección
- Implementación y gestión de los procesos
- Medición y seguimiento
- La mejora continua
- Integración documental
- Procesos de integración operativa

Coincidencias en los sistemas integrados de gestión³¹:

- En estos Sistemas de Gestión, existe un compromiso y liderazgo por parte de la dirección. Solamente si la dirección de la organización está comprometida se logrará el éxito.

²⁹ Ibid.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

- Estos Sistemas de Gestión, están inmersos en un proceso de innovación y mejora continua (PHVA)
- Se basan fundamentalmente en la acción preventiva y no en la correctiva.
- Han de aplicarse en todas las fases del ciclo de vida de los productos y en todas las etapas de los procesos productivos.
- Deben ser medibles. Sólo serán eficaces, si se son capaces de medir y evaluar la situación en la que estamos y a dónde vamos. En los tres sistemas, las técnicas de evaluación son similares e idénticas.
- Los tres sistemas implican el compromiso y participación de todas las personas que trabajan en la organización. Realmente sería difícil obtener éxitos sin la participación de todo el personal en materia de calidad, ambiente o seguridad, pues son procesos continuos e integrados en toda la estructura de la organización.
- La formación es la clave principal de todos aquellos Sistemas de Gestión que se desarrollen en las organizaciones.

Requisitos comunes en el sistema integrado de gestión ISO 9001, 14001 y 18001:

- Política
- Control de la documentación y registros.
- Auditorías
- Acciones correctivas y preventivas
- Revisiones por la dirección.

REQUISITOS COMPARABLES:

- Gestión de contratistas y proveedores

- Gestión de procesos de producción y/o prestación de servicios.

PROCEDIMIENTOS COMUNES A LOS TRES SISTEMAS

PROCEDIMIENTOS	ACTIVIDADES RELACIONADAS	PROCESOS RELACIONADOS
RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Establecimiento de objetivos, metas e indicadores	GESTIÓN ESTRATÉGICA
	Establecimiento de las Políticas	
	Revisión de los Sistemas de Gestión	
	Gestión estratégica	
	Comunicación e información	
CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	Creación de documentos	GESTIÓN CALIDAD
	Control de los documentos	
	Control de los registros	
SUBCONTRATISTAS	Homologación de Proveedores, transportistas, etc.	GESTIÓN COMPRA
	Homologación de materias primas	
	Estudios factibilidad	
	Evaluación continua	
PEDIDOS PROVEEDORES	Planificación de pedidos	GESTIÓN COMPRA
	Aseguramiento de requisitos	
CONTROL DE LOS	Homologación de los equipos	GESTIÓN

EQUIPOS DE INSPECCIÓN, MEDICIÓN Y ENSAYO		Calibración y verificación	CALIDAD
TRATAMIENTO DE LAS CONFORMIDADES	NO	Gestión no conformidades	GESTIÓN CALIDAD
ESTABLECIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS		Gestión acciones correctoras	GESTIÓN CALIDAD
		Gestión acciones preventivas	
AUDITORIAS		Auditorias de Sistema	GESTIÓN CALIDAD
		Auditorias Proceso	
		Auditorias Producto	
FORMACIÓN Y CALIFICACION DEL PERSONAL		Identificación de necesidades	GESTIÓN PERSONAS
		Planificación y ejecución de un plan continuo de formación	
		Matriz flexibilidad	
DESARROLLO DE PLANES DE CONTROL		Controles calidad	GESTIÓN CALIDAD
		Controles Medio Ambiente	
		Controles Seguridad	

Fuente: Dávila Isis. Especialización en sistemas de gestión integrados Fundación universitaria tecnológico Comfenalco. 2010.

La implementación de un Sistema Integrado de Gestión permite a la organización demostrar su compromiso hacia todas las partes interesadas en la misma y no

solo hacia el cliente. Pues un Sistema Integrado de Gestión cubre todos los aspectos del negocio, desde la calidad del producto y el servicio al cliente, hasta el mantenimiento de las operaciones dentro de una situación de desempeño ambiental y de seguridad y salud ocupacional aceptables.

Los principales beneficios que trae consigo la implementación de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa son los siguientes³²:

- Mejora la eficiencia y efectividad de la organización por la buena adaptación a las necesidades del mercado.
- Mejora las relaciones con los proveedores, al hacerlos partícipes de la filosofía de la calidad.
- Minimiza los índices de errores, incrementa los beneficios económicos y reduce sustancialmente los costos de no calidad.
- Obtiene una disminución en los costos de garantía del servicio y en el número e importancia de los reclamos del cliente.
- Incrementa el rendimiento, competencias y el entrenamiento de los miembros de la organización, como individuos y equipo.
- Mejora la moral y la motivación del personal, por sentirse partícipes y hacedores de la mejora continua de su organización.
- Logra una concientización sobre la preservación del medio ambiente en todos los niveles y un ambiente de trabajo más seguro para todos los miembros de la organización.
- Logra un significativo ahorro de recursos en el desarrollo e implementación del Sistema Integrado de Gestión y una menor inversión que la necesaria para los procesos de certificación de manera independiente.

³² DELGADO PALOMINO, Jorge Antonio. Sistemas Integrados de Gestión - ISO 9000 ? ISO 14000 ? OHSAS 18000. En <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>. 04, Septiembre de 2010.

- Mejora las oportunidades laborales, al contar con la certificación de organismos internacionales de validez mundial, satisfaciendo simultáneamente requisitos actuales del mercado.

4.3 MARCO LEGAL

Tabla de Requisitos legales para el normal funcionamiento y cumplimiento de la organización.

Referencia legal	Art.	Requisitos	Observaciones
Decreto 2811 /74	178	Uso del suelo	Los suelos del territorio nacional deberán usarse de acuerdo a sus condiciones y factores constitutivos.
Decreto 2811 /74	179	Aprovechamiento sostenible de los suelos	El aprovechamiento de los suelos deberá efectuarse en forma de mantener su integridad física y su capacidad productora. En la utilización técnica de los suelos se aplicaran normas técnicas de manejo para evitar su pérdida o degradación, lograr su recuperación y asegurar su conservación.
Ley 9 /79	23	Separación de basuras	No se podrá efectuar en las vías públicas la separación y clasificación de las basuras
Ley 9 /79	28	Tiempo de almacenamiento de basuras	El almacenamiento de basuras deberá hacerse en recipientes o por periodos que impidan la proliferación de de insectos o roedores y se eviten la aparición de condiciones que afecten la estética del lugar.
Ley 9 /79	205	Elementos de seguridad en las	Todas las instalaciones deben estar dotadas de elementos necesarios para controlar y combatir accidentes por fuego, de

		instalaciones	acuerdo a los reglamentos que existen al respecto.
Ley 9 /79	206	Señalización de instalaciones	Toda instalación que pueda ofrecer peligro para las personas deberá estar provista de adecuada señalización.
Decreto 1713 /2002	14	Almacenamiento y presentación de los residuos	El almacenamiento y presentación de los residuos sólidos son obligaciones del usuario. Se sujetaran a lo dispuesto en este decreto, en el plan de gestión integral de residuos sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación del servicio de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos.
Decreto 1713 /2002	15	Entrega de residuos sólidos	Los residuos sólidos que se entregan para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medioambiente y con las personas encargada de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin, con una anticipación no mayor de tres horas a la hora inicial de recolección establecida para la zona
Ley 430 /98	6	Responsabilidad por la generación de residuos	El generador será responsable por la generación e residuos que el genere. La responsabilidad se extiende a sus afluentes, emisiones, productos y subproductos por todos los efectos ocasionados a la salud y el ambiente.
Decreto 1609 /		Transporte de	Los requisitos técnicos y de seguridad para el manejo y

2002		mercancías peligrosas	transporte de mercancías peligrosas por carretera en vehículos automotores en todo el territorio nacional, con el fin de minimizar los riesgos, garantizar la seguridad y proteger la vida y el medio ambiente.
Decreto 4741 / 2005	7	Prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos	<p>Para identificar si un residuo o desecho es peligroso se puede utilizar el siguiente procedimiento:</p> <p>a) Con base en el conocimiento técnico sobre las características de los insumos y procesos asociados con el residuo generado, se puede identificar si el residuo posee una o varias de las características que le otorgarían la calidad de peligroso.</p> <p>b) A través de las listas de residuos o desechos peligrosos contenidas en el Anexo I y II del presente decreto.</p> <p>c) A través de la caracterización físico-química de los residuos o desechos generados.</p>
Resolución 1446 / 2005	1	Manejo de aceites de desechos usados	Deberán tenerse en cuenta las definiciones para el manejo de los residuos o desechos de aceites usados.
Resolución 8321 /83	48	Insonorización el sitio de trabajo	Deberán adoptarse medidas correctivas y de control en todos aquellos casos en que la exposición al ruido en las áreas de

			trabajo exceda los niveles de presión sonora permisibles o los tiempos de exposición máximos.
Resolución 8321 /83	49	Niveles sonoros seguros en el sitio de trabajo	Los empleadores, propietarios o personas responsables de establecimientos, áreas o sitios en donde se realice cualquier tipo de trabajo productor de ruido, están en la obligación de mantener niveles sonoros seguros para la salud y la audición de los trabajadores y deben adelantar un programa de conservación de la audición que cubra a todo el personal que por razón de su oficio vea expuesto a niveles sonoros cercanos o superiores a los valores límites permisibles.
Resolución 8321 /83	50	Programa de conservación de la audición	Todo programa de conservación de la audición deberá incluir: <ul style="list-style-type: none"> a. El análisis ambiental de la exposición al ruido b. Los sistemas para controlar la exposición al ruido c. Las mediciones de la capacidad auditiva de las personas expuestas, mediante pruebas audiométricas de ingreso, periódicas y de retiro.
Decreto 948 /95	26	Prohibición de incineración de llantas, baterías y otros	Queda prohibida la quema abierta, o el uso como combustible en calderas u hornos en procesos industriales, de llantas, baterías, plásticos y otros elementos y desechos que emitan contaminantes tóxicos al aire.
Decreto 2107	7	Contaminantes	La emisión de los contaminantes emitidos por las fuentes

/95		emitidos por fuentes móviles	móviles se efectuará anualmente y será requisito indispensable para el otorgamiento del certificado de movilización.
Resolución 005 /96	8	Emisión permisible para vehículos nuevos y usados	Toda fuente móvil con motor a gasolina, durante su funcionamiento en condición de marcha mínima o ralenti y a temperatura normal de operación, no podrá emitir al aire Monóxido de Carbono (CO) e Hidrocarburos (HC).
Resolución 415 /98	6	Destinación de aceites usados	Toda persona natural o jurídica que genere aceites usados o los maneje, estará obligado a conocer la destinación única que se le está dando a los volúmenes generados o manejados del mismo, bien sea que los venda, los ceda, los reprocese o ejecute cualquier otra actividad con ellos, y deberá llevar un registro que deberá contener como mínimo la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> a. proveedor del aceite usado b. origen del aceite usado c. volumen y proporción de aceite usado y tipo de combustible que se ha mezclado con el aceite usado.
Resolución 1048 /99	2	Emisión para vehículos con motor a gasolina	Toda fuente móvil con motor a gasolina, a partir del año modelo 2001, que se ensamble o se importe al país para transitar o circular en el territorio nacional, no podrá emitir al aire Monóxido

			de Carbono (CO), Hidrocarburos (HC) y Óxidos de Nitrógeno (Nox).
Resolución 1048 /99	3	Emisión para vehículos con motor diesel	Toda fuente móvil con motor diesel, a partir del año modelo 2001, que se ensamble o se importe al país para transitar o circular en el territorio nacional, no podrá emitir al aire Monóxido de carbono (CO), Hidrocarburos (HC), Óxidos de Nitrógeno (Nox) y Material Particulado (PM).
Resolución 0627 / 2006	9	Emisión del ruido	Estándares máximos para la emisión de ruido
Decreto 1504 /98	7	Espacio público	El espacio público es el elemento articulador y estructurante fundamental del espacio en la ciudad, así como el regulador de las condiciones ambientales de la misma, y por lo tanto se constituye en uno de los principales elementos estructurales de los Planes de Ordenamiento Territorial.
Decreto 2811 /74	304	Armonía con el paisaje	En la realización de las obras, las personas o entidades urbanizadoras, públicas y privadas procuraran mantener las armonías con la estructura del paisaje.
Decreto de 1974	3	Recursos naturales renovables y de protección al medio ambiente	Teniendo en cuenta el presente decreto el manejo de los recursos naturales renovables a saber: 1. Recursos Naturales Renovables:

			<ul style="list-style-type: none"> a. La atmósfera y el espacio aéreo nacional b. Las aguas en cualquiera de sus estados c. La tierra, el suelo y el subsuelo d. La flora e. La fauna f. Las fuentes de energía no agotables g. Las pendientes topográficas con potencial energético h. Los recursos geotérmicos i. Los recursos biológicos de las aguas y del suelo y del subsuelo del mar territorial j. Los recursos del paisaje <p>2. La defensa del ambiente y de los recursos naturales renovables contra la acción nociva de fenómenos naturales.</p> <p>3. Los demás elementos y factores que conforman el ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Los residuos, basuras, desechos y desperdicios
Ley 9 de 1979	23	Separación de basuras	No se podrá efectuar en las vías públicas la separación y clasificación de las basuras.

Ley 9 de 1979	24	Almacenamiento a campo abierto de basuras	Ningún establecimiento podrá almacenar a campo abierto sin protección las basuras provenientes de sus instalaciones sin previa autorización del Ministerio de Salud o la entidad delegada.
Ley 9 de 1979	28	Tiempo de almacenamiento de basuras	El almacenamiento de basuras deberá hacerse en recipientes o por periodos que impidan la proliferación de insectos o roedores y se evite la aparición de condiciones que afecten la estética del lugar.
Ley 9 de 1979	31	Basuras especiales	Quienes produzcan basuras con características especiales, en los términos que señale el Ministerio de Salud, serán responsables de su recolección, transporte y disposición final.
Ley 9 de 1979	32	Recolector de basuras especiales	Para los efectos del artículo 29 y 31 se podrán contratar los servicios de un tercero el cual deberá cumplir las exigencias que para tal fin establezca el Ministerio de Salud o la entidad delegada.
Decreto 1713 de 2002	14	Almacenamiento y presentación de los residuos sólidos	El almacenamiento y presentación de los residuos sólidos, son obligaciones del usuario. Se sujetarán a lo dispuesto a este decreto, en el plan integral de residuos sólidos de los municipios o distritos, en los respectivos programas para la prestación de servicios de aseo y a las demás obligaciones establecidas por las autoridades ambientales y de servicios públicos.

Decreto 1713 de 2002	15	Entrega de residuos sólidos	Los residuos sólidos que se entreguen para la recolección deben estar presentados de forma tal que se evite su contacto con el medio ambiente y con las personas encargadas de la actividad y deben colocarse en los sitios determinados para tal fin., con una anticipación no mayor a tres horas a la hora inicial de recolección establecida para tal zona.
Ley 430 de 1998	6	Responsabilidad por la generación de residuos	El generador será responsable de los residuos que el genere. La responsabilidad se extiende a sus afluentes, emisiones, productos y subproductos pro todos los efectos ocasionados a la salud t el ambiente
Resolución 541 de 1994	2	Disposición final de escombros	<p>III. En materia de disposición final</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Está prohibido la disposición final de los materiales y elementos a que se refiere esta resolución, en áreas de espacio público. 2. La persona natural o jurídica, pública o privada que genere tales materiales y elementos debe asegurar su disposición final de acuerdo a la legislación sobre la materia. 3. Está prohibido mezclar los materiales y elementos a que se refiere esta Resolución con otro tipo de residuos

			líquidos o peligrosos y basuras, entre otros.
Ley 430 de 1998	7	Subsistencia por la responsabilidad	La responsabilidad integral del generador subsiste hasta que el residuo peligroso sea aprovechado como insumo o dispuesto con carácter definitivo.
Ley 430 de 1998	9	Contenido químico no declarado	El generador continuará siendo responsable en forma integral por los efectos ocasionados a la salud o al ambiente, de un contenido químico o biológico no declarado al receptor y a la autoridad ambiental.

Fuente: Información suministrada por la gerencia.

Para exportar a china se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- Panorama económico y político
- Comercio exterior
- Acuerdos comerciales
- Regulaciones y normas ambientales, restricciones y requerimientos especiales
- Mercadeo de productos y servicios
- Forma de organización de los negocios
- Ley de inversión extranjera
- Legislación laboral
- Logística y transporte
- Cultura de negocios
- Proceso de inmigración de los empresarios
- Embajadas y oficinas comerciales de proexport

4.4 DELIMITACIÓN ESPACIAL. La investigación realizará en la ciudad de Cartagena, específicamente en la empresa C.I. Recycables S.A.

4.5 DELIMITACIÓN TEMPORAL. La investigación se desarrollará en el periodo comprendido entre los meses de Mayo de 2010 y Noviembre de 2010.

5. ASPECTOS METODOLÓGICOS

5.1 TIPO DE ESTUDIO

Este trabajo es de naturaleza descriptiva - proyectiva, para su ejecución se utilizarán los procedimientos de investigación propios de un sistema integrado de gestión, es decir, se analizará la correspondencia de los requisitos entre las tres normas y luego las exigencias particulares de cada una, que sirva para dar cumplimiento a los requerimientos del mercado chino y todos sus grupos de interés, se caracterizarán los procedimientos mediante un proceso sistemático de búsqueda e indagación, análisis y comparación de información, que sirva de insumo para proponer el diseño de un sistema integrado de gestión que modifique los resultados actuales y se produzcan unas mejoras que ayuden a lograr un mayor nivel competitivo de C.I. Recycables S.A., en el mercado.

5.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

5.2.1 Método deductivo. Se utilizará este método, puesto que para el desarrollo del trabajo se tendrá en cuenta todo el constructo teórico sobre el diseño de diagnóstico de un sistema integrado de gestión de manera general para ser analizado particularmente en la empresa C.I. Recycables S.A., realizando la identificación de los requisitos legales, de la empresa y del mercado, la cadena de valor, los procesos, procedimientos y formatos de registros que le ayuda a mantenerse en el mercado.

5.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.3.1 Población. Para el presente estudio se tendrá en cuenta a los empleados, clientes y proveedores de la empresa, las poblaciones son las siguientes: empleados conformados por 7 administrativos y 24 operativos, así mismo se

tendrá en cuenta a los clientes los cuales ascienden a 12 y los proveedores que son 79 de los cuales 24 son empresas y 55 personas naturales con RUT.

5.3.2 Muestra. Para el caso de los empleados de la empresa y los clientes por ser una población finita y pequeña se utilizará la totalidad de la población para la aplicación del instrumento, es decir, 31 empleados y 12 clientes, que permita tener un mayor nivel de confiabilidad, al igual que para los clientes, teniendo en cuenta que la empresa aplica una evaluación del desempeño en los empleados y una encuesta para el nivel de satisfacción de los clientes.

Para el cálculo de la muestra de los proveedores se utilizará el procedimiento para seleccionar la muestra de muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual consiste en la extracción de una muestra de una población finita, donde se garantiza a cada uno de los elementos de la población la misma oportunidad de ser incluidos en dicha muestra.

La muestra para la presente investigación se calculará por medio de la siguiente fórmula estadística:

$$n_o = \left(\frac{Z}{E} \right)^2 p(1-p)$$

EL nivel de confianza en este caso es del 95%, con un máximo error permisible (E) del 5 por ciento, se estima una posibilidad de éxito del 99% y se determina la muestra (n) de la siguiente forma:

N= 79

Nivel de Confianza = 95%

E = 5%

Z = Desviación estándar asociada al nivel de confianza dado a la investigación

Entonces:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 * 0.25 * (1 - 0.25)}{(0.05)^2}$$

$$n_0 = 288$$

Como se conoce la población se procede a remplazar el resultado en la muestra poblacional se tiene que:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

$$= \frac{288}{1 + \frac{288}{79}}$$

$$n = 62 \text{ Proveedores.}$$

5.4 FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.4.1 Fuentes Secundarias. La fuente de información secundaria se obtendrá de información interna de C.I. Recycables S.A., como informes, reportes, sistema de gestión de calidad y sistema de gestión ambiental, entre otros, así como de información externa como investigaciones realizadas en el sector, gremios, bibliografía, documentos, revistas, e Internet, entre otros

5.4.2 Fuentes Primarias. La fuente de información primaria se agotará por medio de una entrevista con la gerencia para conocer las siguientes categorías descriptivas: Misión, visión, Objetivos, principios y valores corporativos, características de la empresa, portafolio de productos, los aspectos débiles y sus fortalezas así como las oportunidades y amenazas que demanda el entorno, entre otros, así como la aplicación de una encuesta a proveedores, clientes y empleados, que permita recolectar la información necesaria para

diseñar el sistema de gestión integral de C.I. Recycables S.A., de la ciudad de Cartagena.

5.5 TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Una vez se recolecte toda la información se procederá a su procesamiento y análisis con el objetivo de tener los elementos necesarios para diseñar el sistema integrado de gestión de la empresa objeto de estudio.

6. RECURSOS DISPONIBLES

Los recursos necesarios para el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

6.1 TALENTO HUMANO

Investigadoras: Man Ching Leung Hui
 Claudia Vanesa Porto Erazo

Director: MBA OMAR CIFUENTES

6.2 RECURSOS LOGÍSTICOS Y TECNOLÓGICOS

- Útiles de oficina
- Computador
- Impresora
- Papelería
- Material bibliográfico

6.3 RECURSOS INSTITUCIONALES

Apoyo de la Universidad Tecnológica de Bolívar para el desarrollo de la investigación, en cuanto a bibliografía especializada en el tema y la asesoría de docentes de la institución.

6.4 RECURSOS FINANCIEROS

Los recursos financieros que demanda la investigación serán aportados en su totalidad por las investigadoras.

6.4.1 Presupuesto

GASTOS GENERALES	VALOR TOTAL
Papelería (resma)	\$ 20.000
Impresión de formularios	\$ 150.000
Impresión Trabajo	\$ 80.000
Anillado y empastado	\$ 70.000
Internet	\$150.000
Transporte terrestre	\$270.000
Refrigerio	\$ 50.000
Imprevistos 10%	\$ 79.000
TOTAL GASTOS	\$869.000

Fuente: Las Autoras.

7. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

7.1 DIAGNOSTICO EXTERNO E INTERNO QUE PERMITA CONOCER EL ESTADO ACTUAL DE C.I. RECYCABLES CON EL FIN DE TOMAR LAS MEDIDAS PERTINENTES CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO, PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SEGURIDAD INDUSTRIAL Y SALUD OCUPACIONAL.

<p>ANÁLISIS INTERNO</p> <p>ANÁLISIS EXTERNO</p>	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del negocio. • Tecnología de punta en análisis y procesamiento de materiales • Conocimiento de los materiales • Red de captación de los materiales • Conocimiento del mercado internacional. • Personal calificado y especializado • Posicionamiento estratégico de la empresa. 	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Empresa nueva – en formación • La infraestructura física se encuentra en proceso de organización. • Insuficiencia de algunos equipos (maquinas). • Poca rotación de algunos materiales. • Iliquidez temporal • Falta de un plan estratégico • Falta de un Sistema OHSAS 18001 para la seguridad industrial y salud ocupacional de los empleados.
<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posicionamiento 	<p>ESTRATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Incrementar la 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalación y

<p>estratégico en la ciudad de Cartagena</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sector en el que opera la empresa. • Desarrollo tecnológico de equipos para manejo y procesamiento de materiales. • Crecimiento del papel de China en la economía mundial • China se perfila como la nueva potencia económica mundial, para lo cual basta ver dos elementos. Primero, un crecimiento económico sostenido y superior al mundial y segundo, un papel creciente en el comercio mundial. • La población de 	<p>participación en el mercado nacional e internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adquisición de tecnología para mejora de calidad e incremento de capacidad instalada • La realización de negociaciones chinas a nivel bilateral y regional se han incrementado por finalización de negocios por el acceso de la OMC. • Entablar negociaciones comerciales, que coinciden con la nueva estrategia china de aumentar su inserción en el mundo luego de su ingreso a la OMC 	<p>organización de la planta de producción y sistemas de recuperación de los materiales reciclados</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proyección de compra o adquisición de algunos equipos • Adoptar indicadores de desempeño ambiental para comunicar y dar seguimiento a la planta de producción • Elaboración de un plan estratégico que permita un direccionamiento a la empresa • Dejar el papel pasivo en la política comercial internacional de los últimos años para pasar a tener uno activo y fortalecer su rol como nuevo eje del comercio y de la economía mundial. • Certificación bajo la norma OHSAS 18001, buscando una mejora
---	--	--

China es amplia.		<p>en la seguridad industrial y salud ocupacional de los empleados y creando una cultura de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> •
<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posibilidades de cierre de exportaciones de algunos materiales. • Prohibición de importaciones de algunos materiales en países de destino de nuestros materiales. • Inestabilidad del mercado de los metales • Devaluación del Dólar • Entrada de nuevos competidores • Aspectos gubernamentales (material a exportar, aranceles, entre otros) • Nuevas exigencias 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisar el portafolio de producto hacia los de facilidad de cumplimiento y/o poca regulación • Revisar estrategias de compra – almacenaje (Nro de días) – venta para no ser afectado por la inestabilidad en los precios de los materiales • Establecer una política permanente de actualización tecnológica. • Establecer una política permanente de actualización informativa en temas relacionados con mercados, legislación y manejo de materiales a nivel internacional. 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema integrado de gestión que abarque ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS .18001 • Diversificar o darle valor agregado al Producto. • Adquisición de nuevos equipos de trabajo. • Ampliar el volumen de clientes internacionales. • Contar con una infraestructura física organizada y en mejores condiciones.

en la calidad de los materiales, su selección, clasificación y embalaje.		
--	--	--

7.2 MANUAL, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y FORMATOS DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO DE LA EMPRESA C.I. RECYCABLES.

7.2.1 Manual del sistema integrado de gestión NTC ISO 9001 – 2000, NTC ISO 14001 – 2004 Y OHSAS 18001 – 2007.

1. GENERALIDADES

1.1. RESEÑA HISTORICA

Comercializadora Internacional RECYCABLES S.A., fue fundada el 16 de Abril de 2003 en la ciudad de Cartagena con el propósito principal de llevar a cabo la captación, procesamiento y comercialización de materiales como aceros especiales, cables, plásticos, chatarras electrónicas y similares. Esta empresa se encuentra localizada en el sector de Ceballos diagonal 30 No 54 – 284, dentro de su infraestructura cuenta con un patio de aproximadamente 7.000 metros cuadrados incluyendo unos 1.000 metros de bodega cubiertos y una novedosa planta procesadora de cables y maquinas auxiliares complementarias para procesar cables de diferentes diámetros y especificaciones, además de un montaje diseñado especialmente para llevar a cabo el procesamiento de la chatarra electrónica recibida.

Hacemos parte de un grupo de empresas conformadas por empresarios con más de 20 años de experiencia en el manejo de chatarra especialmente lo

concerniente a los metales no ferrosos, en los cuales se han especializado. El grupo de empresas del que hacemos parte, maneja aproximadamente el 90% de las exportaciones de metales no ferrosos del país.

C.I. RECYCABLES S.A. cuenta con un equipo de trabajo de 7 empleados en el área administrativa, los cuales son contratados a término indefinido y están vinculados directamente a la empresa. En su planta de operaciones cuenta con un personal profesional y capacitado en el manejo de los materiales mencionados anteriormente de 24 empleados operativos. De los empleados operativos, el celador está contratado a término indefinido y los restantes están contratados por medio de empresas de suministro de personal.

Del material procesado y manejado por C.I. RECYCABLES S.A. aproximadamente el 95% es exportado y el restante 5% consumido a nivel nacional por empresas medianas y pequeñas que utilizan nuestro producto terminado como materia prima para desarrollar diversos procesos de fabricación de productos.

1.2. OBJETIVO DEL MANUAL

El presente manual tiene el propósito de describir el Sistema Integrado de Gestión, documentar y comunicar a los integrantes de C.I RECYCABLES S.A., la política y objetivos de los sistemas integrados de gestión establecidos por la alta gerencia, de igual forma, servir de guía para el personal en su aplicación diaria para obtener la calidad en cada uno de sus procesos, incluyendo la gestión medio ambiental y la gestión en seguridad y salud ocupacional, sobre las actividades que realiza la empresa bajo los lineamientos de la norma ISO 9001-2000, ISO 14001- 2004 , OHSAS 18001-2007.

1.3. ALCANCE

En este manual se describen los compromisos adquiridos para la implementación del Sistema Integrado de Gestión para asegurar la calidad de los productos ofrecidos por C.I. RECYCABLES S.A. bajo el siguiente alcance: “Recepción, procesamiento y comercialización de materiales ferrosos y no ferrosos, incluyendo principalmente Cables, Chatarra Electrónica, Aceros y Plásticos, destinados mayoritariamente a la exportación”.

1.4 COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD DE LA GERENCIA

La gerencia de C.I. RECYCABLES S.A. demuestra su compromiso con el mejoramiento continuo, implementando y manteniendo un Sistema Integrado de Gestión de acuerdo con los lineamientos de las normas ISO 9001/2000, ISO 14001/2004 y OHSAS 18001/2007. Para esto ha consentido el desarrollo y difusión del SIG para todos los empleados de la empresa responsabilizándolos por el adecuado desempeño de estos.

La gerencia tiene la obligación de revisar periódicamente el SIG para asegurar su funcionalidad y mejora continua. Es responsable además de garantizar el cumplimiento de los requisitos legales, definir las políticas de calidad, medio ambientales y de seguridad y salud ocupacional para fijar las directrices y facilitar los recursos para desarrollarlas y mantenerlas.

1.5 RESPONSABILIDAD DEL REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

La Gerencia nombró al Asistente de Gerencia como Representante de la Gerencia cuya responsabilidad es asegurarse que los requisitos del Sistema Integrado de Gestión estén establecidos, implementados y mantenidos al día y de informar de su funcionamiento a la gerencia de la empresa para su revisión. Tiene que colaborar además para que se confirme el cumplimiento de los requisitos legales y de los permisos y autorizaciones a los cuales se someta la

empresa y mantener las relaciones con las partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

1.6 ADMINISTRACIÓN DEL MANUAL

El manual de calidad se administra por secciones individuales, las cuales son susceptibles de revisar unas independientes de otras, para cuyo propósito se modifica el cambio de la versión de cada sección, sin alterar las versiones de las otras secciones. Cuando se revisa una de las secciones, el manual de calidad cambia de revisión.

1.7 GESTION DEL MANUAL

La responsabilidad por la revisión y aprobación del Manual del sistema integrado de Gestión se asigna al Representante de la Gerencia y al Gerente General. Es responsabilidad del Representante de la Gerencia, la revisión (al menos anual), edición, actualización y distribución del Sistema Integrado de Gestión. Para su distribución se utiliza el formato Distribución de documentos FO-LDD-12 / FO-DID-26.

Será responsabilidad del Representante de la Gerencia velar por que cada usuario del Manual del Sistema Integrado de Gestión mantenga una copia digital vigente.

El original del Manual del Sistema Integrado de Gestión queda firmado y está bajo resguardo del Representante de la Gerencia, quien funge como responsable del control de documentos, las copias del mismo se entregarán con el sello de copia controlada

La distribución de las copias controladas se realiza de acuerdo con el listado siguiente:

Gerente. 1 Copia

Gerente de Operaciones, Jefe de Planta, Supervisor de patio. 1 copia

Contadora. 1 copia

Representante de la gerencia. 1 copia

Asistente de exportaciones. 1 copia

Como poseedores de este manual se hacen responsables de:

- Darlo a conocer al personal a su cargo y facilitar el mismo para consulta.
- Leerlo y comunicar toda información que detecte incompleta, errónea o faltante al Representante de la Gerencia.
- No sacar o proporcionar copia del mismo a personas ajenas a la organización o diferentes a las descritas en el listado anterior.

1.8 REFERENCIAS NORMATIVAS

- 1 Norma ISO 9000-2000, Fundamentos y Vocabulario de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- 2 Norma ISO 9001-2000, Requisitos de sistemas de Gestión de Calidad
- Norma ISO 9004-2000, Directrices para la mejora del desempeño
- 4 Normas ISO 10012, Sistemas de Gestión de la Medición
- 5 Normas ISO 10013, Directrices para la Documentación de Sistema de Gestión de la Calidad
- 6 Normas ISO 19011 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambientales
- 7 Normas ISO 19011 Directrices para la Auditoria de los Sistemas de Gestión de la Calidad y/o Ambientales
- 8 Requisitos legales y reglamentarios tales como: documentos de constitución de la compañía, código de comercio, código laboral, estatuto tributario, ley 2649 de 1993, ley 2650 de 1993, régimen cambiario y financiero, régimen de importación y exportaciones, arancel armonizado de Colombia, entre otros.
- 9 Norma ISO 14001-2004

1.9 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- Acero: Son aleaciones de hierro y carbono con porcentajes de este último variables entre 0,03 y 2,00%. se distinguen de las fundiciones, también aleaciones de hierro y carbono, en que la proporción de carbono es superior para estas: entre 1,5 y el 4%.
- Acero inoxidable: Es un tipo de acero inmune a la corrosión. contiene al menos un 12% de cromo, un bajo porcentaje de carbono y en ocasiones níquel y otros aleantes.
- Aspirante: Persona que pretende un empleo.
- Aprovechamiento de residuos: Proceso mediante el cual, a través de un manejo integral de los residuos, los materiales recuperados se reincorporan al ciclo económico y productivo en forma eficiente, por medio de la reutilización, el reciclaje, la incineración con recuperación de energía, el compostaje entre otros.
- Aspecto ambiental: Elementos de las actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.
- Auditoría interna: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría del sistema de gestión ambiental fijado por la organización.
- Auditoría de calidad: Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de Calidad y sus resultados relacionados cumplen con disposiciones planificadas, y si estas disposiciones se implementan en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.
- Auditor Interno: Miembro de la organización calificado para efectuar auditorías internas de Calidad, que ha recibido entrenamiento previo para desempeñarse como tal.
- Big bags: Súper sacos de gran capacidad utilizados para cargue y manejo de materiales.

- B/L: Manifiesto de Carga.
- Cable: Cordón formado por uno o varios hilos conductores protegido por una funda aislante, que se emplea en electricidad, en las comunicaciones telegráficas, telefónicas, etc.
- Calibración Conjunto de operaciones encaminadas a determinar el valor del error de medida de un instrumento de medida.
- Calidad: Conjunto de características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas
- CNF: Costo y Flete.
- CIF: Costo Seguro y Flete. El vendedor paga los gastos, el flete y el seguro necesario para hacer llegar el material al puerto de destino convenido.
- Clasificación: Método de generalización consistente en agrupar por clases o categorías de acuerdo a ciertas características comunes reduciendo su número o variedad.
- Compactadora: Máquina que reduce el volumen de metal haciéndolo en una sola pieza.
- Comodato: Documento que contiene las características y estado del contenedor al momento de recibirlo en la compañía.
- Contenedor: Recipiente metálico de carga utilizado para el transporte aéreo, marítimo o terrestre.
- Contrato de trabajo: Acuerdo por el cual el empleado se obliga a prestar un servicio personal a la compañía, bajo dependencia o subordinación a cambio de un salario.
- Chatarra: Metales, equipos y otros que hayan cumplido un ciclo de vida y pueden ser reutilizados como materia prima para nuevos productos.
- Chatarra electrónica: residuos electrónicos (conectores, circuitos integrados, capacitores, resistencias, chips de memorias, tarjetas electrónicas etc.) de computadores, celulares, equipos de audio entre otros.
- Desempeño ambiental: Resultados medibles del Sistema de Gestión Ambiental relativos al control de los aspectos ambientales de la organización, basados en la política, los objetivos y las metas ambientales.
- DEX: Declaración de exportación.

- DIAN: Dirección de Impuestos y aduanas Nacionales de Colombia.
- DO: Consecutivo de Exportaciones utilizada en C.I. RECYCABLES S.A. para cada despacho internacional.
- Embaladora: Maquina que permite hacer atados, pacas o fardos.
- Entrada de Almacén: Formato donde se registra el tipo de material recibido y la cantidad de acuerdo a los pesos ya sea de la báscula externa utilizada o de C.I. RECYCABLES S.A.
- Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia del empleado.
- Flete: Tarifa pagada para el transporte de una carga.
- FOB: Franco a Bordo. El vendedor cumple con la entrega cuando el material sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido.
- Formato: Plantilla o modelo utilizado para las anotaciones del SGA y que una vez diligenciados pasan a ser registros que documentan evidencias del cumplimiento o no del SGA.
- Gestión de la calidad: Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la Política de la calidad, los Objetivos y las Responsabilidades y se implanta por medios tales como la Planificación de la calidad, el Control de la calidad, el Aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del Sistema de la calidad.
- Hoja de de seguridad: Es el documento que informa sobre los riesgos más importantes y establece las principales medidas preventivas, así como las instrucciones específicas y generales de seguridad que deben aplicarse al momento de utilizar o manipular una sustancia química y/o peligrosa.
- Impacto ambiental: Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, total o parcial como resultado de las actividades, productos o servicios de una organización.
- Indicadores o índices de gestión: Herramientas de gestión que resumen extensos datos en información clave significativa y comparable, con lo que aseguran una rápida evaluación de las mejoras y de los puntos débiles de la empresa para la toma de decisiones.

- Inducción: Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el trabajador en el momento de su ingreso como empleado.
- Inspeccionar: Actividad de verificación de materiales con el propósito de establecer el cumplimiento de las características de calidad.
- ISO: Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization).
- Manual de calidad: Documento que establece la Política de la calidad y describe el Sistema de la calidad de una organización.
- Material: Elementos (cobre, cables, tarjetas electrónicas, entre otros) que alimentan el sistema productivo de la organización.
- Material de rechazo: Material que no cumple con las especificaciones de calidad exigidas por C.I. RECYCABLES S.A. o que en su momento no es apto para ser adquirido.
- Medio ambiente: Entorno en el que opera una organización, que incluye agua, aire, suelo, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación.
- Mejora continua: Proceso recurrente de optimización del Sistema de Gestión Ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización.
- No Conformidad: Cualquier proceso, material o servicio con una o más características que se desvían de las exigencias del Sistema de Calidad.
- Normas ISO: Son familias de normas de calidad. Por ejemplo: Gestión de calidad (9001), Gestión Ambiental (14001), Gestión Integrada (9001 + 14001), Referencias del Automóvil (16949).
- Objetivo ambiental: Fin ambiental de carácter general coherente con la política ambiental que una organización se establece.
- Observación: Declaración de un hecho que es evidencia durante una auditoría de Calidad y que se respalda con evidencia objetiva.
- Packing List: Lista de Empaques.
- Periodo de calibración Es el plazo de tiempo definido para un equipo, durante el cual el instrumento se encuentra en estado de uso.

- **Peso Neto:** Peso de los materiales excluyendo el peso de todo tipo de empaques, embalaje o medio de transporte y se puede determinar como la diferencia entre el peso bruto y la tara (peso neto = peso bruto – tara)
- **Política de la calidad:** Directrices y objetivos generales de la organización, relativos a la calidad tal como se expresan formalmente por la dirección.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica que suministra materiales a la compañía.
- **Radioactividad:** Es la propiedad que presentan algunos materiales de emitir energía radiante.
- **Reclutamiento:** Reclutamiento es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.
- **Revisión del Sistema de Calidad Evaluación formal,** realizada por la Dirección, del estado en que se encuentra el Sistema de Calidad y de su adecuación a lo que establece la Política de Calidad y a los nuevos objetivos que se deriven de la evolución de circunstancias cambiantes.
- **Selección:** Elección de una o varias personas entre otras para ocupar un puesto determinado en base a un estudio de datos obtenido normalmente a través de pruebas psicotécnicas, de conocimientos específicos, y prácticamente siempre, una o varias entrevistas.
- **SGC: Sistema de Gestión de calidad.**
- **Sistema de gestión ambiental:** Parte del sistema de gestión de una organización, empleada para desarrollar e implementar su política ambiental y gestionar sus aspectos ambientales.
- **Sistema de Gestión de calidad (SGC):** Estructura organizativa, procesos, procesos y recursos necesarios para implantar la gestión de calidad.
- **Tara:** Peso de aquellos elementos que sirven como empaque, embalaje o medio de transporte del material (camión, recipientes, etc.)
- **Trazabilidad** Capacidad para reconstruir el historial de la utilización, o la localización de un artículo o de una actividad mediante una identificación registrada.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

2.1. MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la captación, procesamiento y comercialización de materiales como aceros especiales, cables, plásticos, chatarra electrónica y similares, para el consumo de clientes nacionales e internacionales, para lo cual contamos con un personal idóneo y comprometido, utilizando equipos de última tecnología y preservando el medio ambiente, con el propósito de ofrecer plena satisfacción a nuestros clientes.

2.2. VISIÓN

Consolidarnos en el mercado nacional y regional como la primera opción para el reciclaje y manejo de materiales como aceros especiales, cables, plásticos, chatarra electrónica y similar.

2.3. VALORES

HONESTIDAD: En C.I. RECYCABLES S.A la honestidad es vista como buen proceder, rectitud, justicia, sinceridad y responsabilidad por todo el equipo de trabajo.

TRANSPARENCIA: En C.I. RECYCABLES S.A. la actuación de todo el equipo de trabajo es reconocido por ser franco, sincero, no permite distintas interpretaciones y no genera dudas, incertidumbres o confusiones.

RESPONSABILIDAD: En C.I. RECYCABLES S.A. la responsabilidad es tomada como el cumplimiento de los compromisos adquiridos y la toma de decisiones razonable para asumir las consecuencias.

PRODUCTIVIDAD: Es uno de los retos que asume C.I. RECYCABLES S.A. en busca de su permanencia, crecimiento y desarrollo. Con esto busca lograr la optimización de los procesos por medio de una labor eficiente, eficaz y rentable, asegurando además el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades con sus clientes internos, externos, sus accionistas y la comunidad en general.

PROFESIONALISMO: En C.I. RECYCABLES S.A., el profesionalismo es visto como una cualidad que debe ejercerse en la totalidad de las actividades realizadas buscando de esta manera la minimización o eliminación de posibles errores que puedan terminar en una posible insatisfacción de los clientes.

SERVICIO AL CLIENTE: En C.I. RECYCABLES S.A. el servicio al cliente hace parte del compromiso de todo el equipo de trabajo. Este servicio debe darse en todos los niveles de la organización mediante el ofrecimiento a sus clientes internos y externos de una excelente atención y respeto por los diferentes clientes de la compañía.

2.4. MERCADO OBJETIVO

El mercado objetivo de C.I. RECYCABLES S.A., está conformado principalmente por clientes internacionales que bien pueden ser brokers o consumidores finales los cuales están ubicados principalmente en Asia (China, India, Corea, entre otros), Europa y el mercado Norte Americano (Estados Unidos), a los cuales se les suministran desperdicios industriales tales como Cables, Chatarra Electrónica, Acero, Plásticos, entre otros.

C.I. RECYCABLES S.A., ha establecido como aspecto fundamental la relación con el cliente, estableciendo un estilo actual que utiliza equipos y tecnología acorde a los requerimientos de sus procesos, talento humano idóneo y procesos ágiles orientados a la satisfacción del cliente.

El enfoque del sistema está planteado para detectar debilidades y tomar acciones que signifiquen un mejoramiento continuo; para lo cual se ha definido los indicadores específicos necesarios que faciliten el análisis de procesos y resultados de las distintas áreas de la organización.

Se cuenta con un Comité de Sistema Integrado de Gestión en donde se discuten la evolución del comportamiento de los indicadores y se proponen las estrategias, nuevos controles, planes de acción, medidas correctivas y preventivas a fin de lograr los objetivos de calidad.

De una manera sistemática se aplica una encuesta para medir el grado de satisfacción de los clientes y valorar la imagen corporativa de C.I. RECYCABLES S.A.

2.5. LINEAS DE PRODUCTOS

Los principales productos ofrecidos por C.I. RECYCABLES S.A., son:

- **ACEROS**

- ACEROS INOXIDABLES
- ACEROS ESPECIALES CON ALTOS CONTENIDOS DE NIQUEL
- ACEROS INOXIDABLES MAGNETICOS
- CUPRONIQUEL
- ALEACIONES DE TITANIO

- **CABLES**

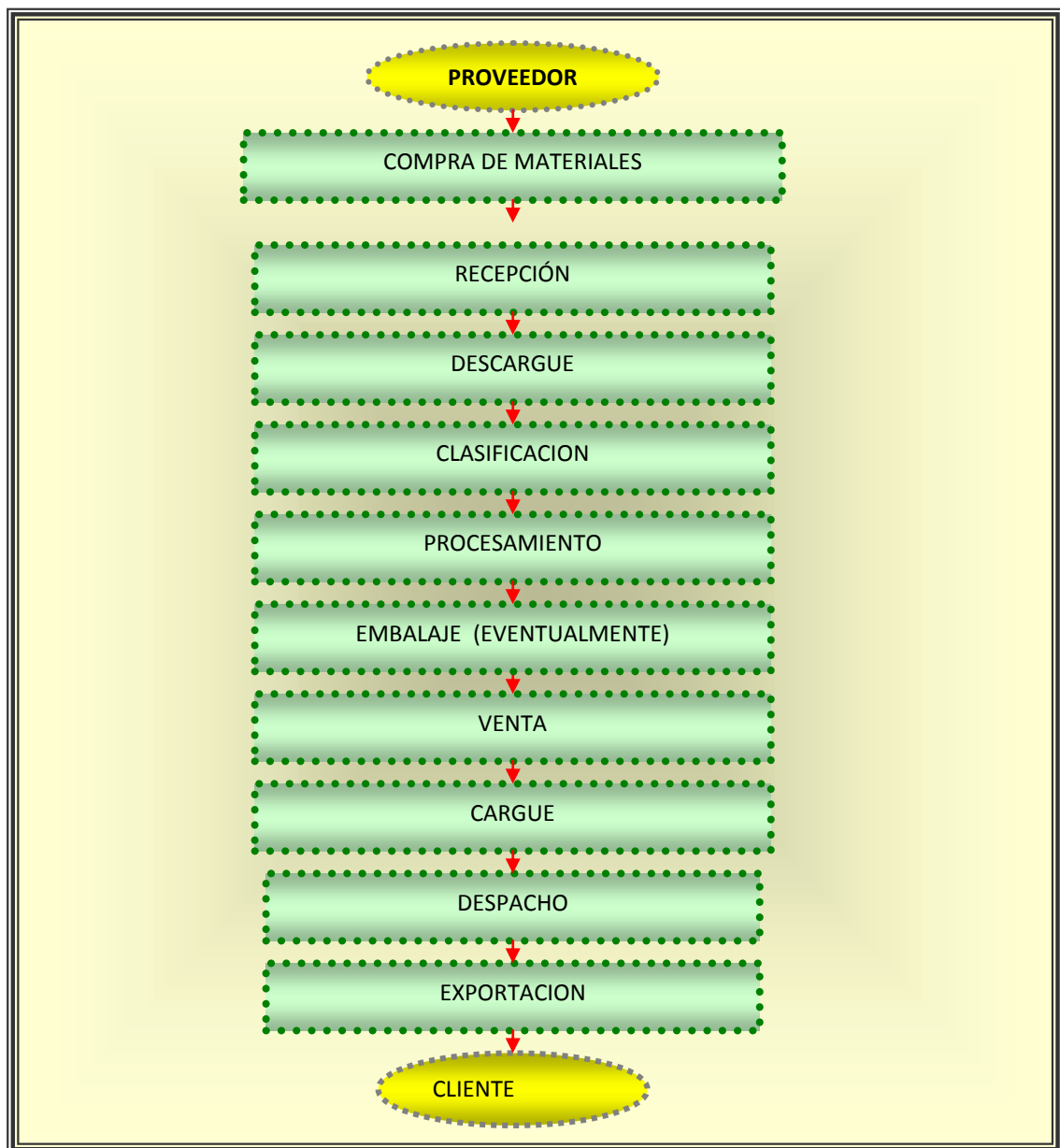
- CABLES DE COBRE CON CONTENIDO DE HIERRO/ALUMINIO/PLOMO/PLASTICOS/PAPEL
- CABLES DE ALUMINIO CON CONTENIDO DE HIERRO/PLASTICOS

- **PLOMO EN CASCARA**

- **PLASTICOS**

- PET
- POLIETILENO DE BAJA DENSIDAD
- PVC
- **CHATARRA ELECTRONICA Y SIMILARES**
 - TARJETAS ELECTRONICAS
 - CATALIZADORES
 - RADIOGRAFIAS

2.6 CADENA DE VALOR



3. GESTIÓN DEL MANUAL

3.1 EXCLUSIONES

El Sistema Integrado de Gestión de C.I. RECYCABLES S.A., delega el Numeral:

4.5.2 de Norma ISO 14001, a terceros debido a que la empresa no realiza análisis de parámetros ambientales por sí misma con excepción de la medición del nivel de radioactividad del acero. Los análisis se realizarán teniendo en cuenta la periodicidad y parámetros establecidos en el programa de seguimiento y control.

Además, el SIG de C.I. RECYCABLES S.A., excluye el numeral:

7.3 de ISO Norma ISO 9001-2000, dado que la empresa no diseña.

7.5.2 de ISO Norma ISO 9001-2000, por que los productos resultantes se pueden verificar mediante actividades de seguimiento.

7.5.4 de ISO Norma ISO 9001-2000, propiedad del cliente, porque todo lo que la organización maneja es de su propiedad.

4. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

4.1. REQUISITOS GENERALES

C.I. RECYCABLES S.A., ha orientado su sistema Integrado de Gestión con un enfoque basado en procesos formalizados y documentados bajo los requisitos de las normas ISO 9001-2000, ISO 14001-2004, OHSAS 18001-2007, mejorando continuamente su eficacia con indicadores de Gestión cuantificables y alcanzables, que permita garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la partes interesadas o generar elementos para una retroalimentación que le facilite a la administración cumplir con su misión.

Los procesos que se incluyen en el sistema Integrado de gestión de C.I. RECYCABLES S.A. son (ver anexo Mapa de procesos):

- Procesos Gerenciales
- Procesos de Apoyo
- Procesos de realización
- Proceso de mejora continua

4.2. REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1. GENERALIDADES

A) La empresa ha documentado la Política de Calidad y los Objetivos de Calidad, los cuales aparecen en el numeral 5.3 y 5.4.1 del presente Manual de Calidad.

B) La estructura documentaría establecida es la siguiente:

Jerarquía de Documentos

	Tipo de Documento	Función Básica
1	Manual de Calidad	Describir el SGC y asignar responsabilidades
2	Procedimientos	Establecer como se realizan las actividades y los niveles de autoridad y responsabilidad.
3	Instructivos	Detallar la forma de realizar las actividades.
4	Registros de Calidad	Conservar evidencia de los requerimientos críticos.
5	Documentos Generales	Suministrar información de uso general en la organización.

4.2.2. MANUAL DE SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

La empresa ha documentado su sistema Integrado de gestión en el presente manual, del cual existen copias controladas y no controladas, que se distribuyen de acuerdo al numeral 1.4 del presente manual, este documento es el rector dentro de la estructura de la documentación del Sistema Integrado de Gestión de C.I. RECYCABLES S.A., en el se establece la declaración de la política integral de gestión y de los objetivos integrales de gestión los cuales permanentemente se controlarán y revisarán.

4.2.3. CONTROL DE DOCUMENTOS

Los procedimientos describen las actividades necesarias para operar el Sistema Integrado de Gestión, definiendo la forma para realizar las actividades específicas las cuales se catalogan en dos tipos: los incluidos en el mapa de procesos y los requeridos por la norma, ambos siguen la misma estructura. C.I. RECYCABLES S.A., documenta los procedimientos del Sistema Integrado de Gestión con base en el procedimiento Control de Documentos PO-CDO-01.

Todos los procedimientos cuentan con la siguiente estructura:

- Índice
- Objetivo
- Alcance
- Responsables
- Documentos de referencia
- Definiciones
- Descripción del procedimiento
- Indicador
- Registros (cuando aplique)
- Revisión histórica
- Modificaciones

4.2.4. CONTROL DE REGISTROS

Los registros son la evidencia de que el Sistema funciona y resultan de la aplicación de los procedimientos operativos y los requeridos por esta norma.

Todo registro del Sistema Integrado de Gestión es generado por un procedimiento y está ligado a través de su codificación. En algunas oportunidades los registros conservan una identificación corporativa, la cual se incorpora al sistema de Documentación. El control de los registros se hace a través del procedimiento Control de Registros PO-CRE-02.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN

El compromiso de la Dirección es esencial para crear un Sistema Integrado de Gestión eficaz y eficiente, y lograr beneficios para todas las partes interesadas. Este compromiso se evidencia mediante las acciones siguientes:

- El establecimiento de la Política Integral (ver 5.3) y los Objetivos Integrales (ver 5.4.1), así como de la responsabilidad de los empleados de la compañía de actuar para la consecución de los Objetivos.
- La comunicación de los objetivos, requisitos y resultados, a todos los empleados de la compañía.
- Las revisiones periódicas del Sistema Integrado de Gestión.
- La identificación y gestión de los recursos necesarios.
- El enfoque hacia el aumento de la satisfacción de todas las partes interesadas.
- Comunicar a toda la organización la importancia de cumplir con los requisitos de los clientes, así como con los legales y reglamentarios.

5.2. ENFOQUE AL CLIENTE

La Alta Dirección y el Representante de la Gerencia se aseguran de que los requisitos de los clientes están definidos mediante los mecanismos específicos de cada dependencia (ver 7.2.1); y que éstos se cumplen con el propósito de aumentar su satisfacción; el nivel de satisfacción del cliente y dependencias aplicable a cada servicio proporcionado se mide de acuerdo al numeral 8.2.1

La importancia que tiene el cliente para la organización se materializa a través de:

- Política Integral
- Objetivos Integrales
- Encuesta Posventa
- Atención de quejas y reclamos
- Índice de satisfacción de cliente

5.3. POLÍTICA INTEGRAL

El Comité del Sistema Integral de Gestión define la política Integral de C.I. RECYCABLES S.A.

C.I. RECYCABLES s.a., desde la captación, procesamiento y comercialización de materiales tales como aceros especiales, cables, chatarra electrónica y similares, para el consumo de clientes nacionales e internacionales, brinda a la industria el servicio de manejo óptimo de sus excedentes industriales, permitiendo incorporar materiales a la cadena productiva, utilizando métodos y tecnología limpia comprometiéndose a la generación de impactos ambientales positivos, utilizando un talento humano competente, dotado de equipos y herramientas adecuadas y en óptimas condiciones, que garanticen la salud y seguridad del personal, buscando el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión, cumpliendo siempre los requisitos legales, ambientales,

de seguridad industrial y salud ocupacional, del cliente y de la organización, mediante actos fundamentados en los principios y valores organizacionales, para asegurar así la satisfacción de nuestros clientes.

5.4. PLANIFICACIÓN

C.I. RECYCABLES S.A., tiene diseñado su sistema Integrado de Gestión con el fin de poder cumplir con los requisitos de los procesos y principalmente con el fin de cumplir con los objetivos establecidos.

La dirección garantizará la integridad de su Sistema Integrado de Gestión, asumiendo los posibles cambios o modificaciones que pueda sufrir como consecuencia de nuevas necesidades, requisitos legales, técnicos, experiencias previas, etc.

5.4.1. OBJETIVOS INTEGRALES

Para la consecución de la política de Integral, anualmente son establecidos los objetivos del Sistema Integral de Gestión, la revisión del sistema, coherentes con la política de Integral de la organización, para los que se fijan responsabilidades en su consecución, medición, se establece criterio de actuación y se asignan los recursos necesarios para su consecución.

Los objetivos del Sistema Integral de Gestión son medibles y, en su caso, se despliegan al nivel de las distintas unidades organizativas por los responsables de las mismas y son revisados periódicamente.

El comité del Sistema Integrado de Gestión, como resultante de los logros alcanzados y de la Planificación del Sistema Integral de Gestión establece los objetivos Integrales consistentes con la Política Integral.

Objetivo No 1

Implementar y mantener un sistema Integral de Gestión bajo la norma ISO 9001/2000, ISO 14001/2004, OHSAS 18001/2007

Meta:	Responsable del Proceso	Fecha de Cumplimiento
Implementar el Sistema Integral de Gestión ISO 9001-2000, ISO14001/2004, NTC-ISO 9001/2000, OHSAS 18001/2007 de C.I. RECYCABLES S.A.	Gerencia Representante de la Gerencia	Año 2008
Objetivo No 2 Alcanzar un crecimiento sostenido de la empresa a nivel nacional e internacional		
Meta:	Responsable del proceso	Fecha de Cumplimiento
Mejorar los procesos y el manejo del material para alcanzar un crecimiento anual del 5%	Gerente, Área de operaciones	Año 2009
Objetivo No 3 Contribuir en la preservación del medio ambiente		
Meta:	Proceso Responsable	Fecha de Cumplimiento
Permanente	Gerente Comité de Calidad	Permanente
Objetivo No 4 Desarrollar programas de capacitación polifuncional e integral al trabajador		
Meta:	Proceso Responsable	Fecha de Cumplimiento
Permanente	Representante de la Gerencia	Permanente

Para verificar el cumplimiento de la política ambiental, anualmente son establecidos los objetivos ambientales de acuerdo a la revisión del sistema y

coherentes con la política ambiental de la organización. Para cada objetivo se fijan responsabilidades en su consecución, medición, se establece criterio de actuación y se asignan los recursos necesarios para su consecución.

Los objetivos ambientales medibles, se despliegan al nivel de las distintas unidades organizativas por los responsables de las mismas y son revisados periódicamente. El procedimiento para el planteamiento de estos objetivos se encuentra consignado en el formato PG-OPM-03

5.4.2. PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

La Gerencia confiere la responsabilidad de identificar y especificar, en el ámbito de su competencia, los procesos operativos necesarios para satisfacer los requisitos del cliente y para alcanzar los objetivos Integrales, así como la de evaluar la necesidad de recursos relacionados con dichos procesos.

Los cambios en el Sistema Integral de Gestión requieren la aprobación de los documentos soporte de los procesos. El Responsable del Sistema Integrado de Gestión se encarga que dichos cambios mantengan la integridad y coherencia del Sistema Integral de Gestión.

La Gerencia debe asegurarse a través del representante de la Gerencia, que el Sistema Integral de Gestión opere de acuerdo a lo requerido por la norma ISO 9001:2000, ISO 14001:2004, OHSAS 18001:2007 con el fin de cumplir los objetivos del Sistema Integral de Gestión.

La planificación del Sistema Integrado de Gestión constituye la implementación, el desarrollo y la mejora continua de los Sistemas de Calidad en forma general. El Sistema Integral de Gestión de C.I. RECYCABLES S.A. se planificó de la siguiente manera:

- Nombramiento del Representante de la Gerencia
- Capacitación del Representante de la Gerencia
- Revisión de:

Misión

Visión

Planeación Estratégica

- Definición de la Política Integral
- Definición de los Objetivos Integrales
- Reunión de sensibilización con todo el personal de la empresa
- Fundamentación en ISO 9001-2000, ISO 14001-2004, OHSAS 18001-2007
- Identificación y documentación de los procesos de la organización
- Elaboración distribución y difusión de los documentos requeridos y necesarios
- Ejecución periódica de la revisión gerencial
- Realización de auditorías internas de Calidad
- Planificación de cambios que afectan al sistema Integrado de Gestión.
- Selección y capacitación de auditores internos de Calidad
- Certificación

Para mantener el sistema Integral de gestión se realizan las siguientes actividades

- Revisión periódica de :

Misión

Visión

Política Integral

Planeación Estratégica

Objetivos Integrales

- Revisión gerencial periódica
- Programación de auditorías internas
- Planificación de cambios que afectan al sistema Integrados de gestión
- Programación de capacitaciones internas de calidad o que mejoren los procesos

5.5. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN

5.5.1 REPOSABILIDAD Y AUTORIDAD

Los niveles de autoridad de C.I. RECYCABLES S.A. se encuentran representados en el organigrama, éste especifica y determina los cargos, responsabilidades y autoridades de cada uno de los miembros de la compañía (ver Anexo organigrama).

La asignación de responsabilidad y autoridad se encuentra en el manual de funciones y perfiles de los cargos MA-MFP-02, como también en los procedimientos operacionales de cada proceso.

5.5.2. REPRESENTANTE DE LA GERENCIA

La Gerencia nombró al Jefe de planta como representante de la Gerencia, cuya misión es establecer, implantar y mantener el Sistema Integrado de Gestión en C.I. RECYCABLES S.A. por lo que sus responsabilidades son:

- Asegurarse de que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema Integrado de gestión.
- Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema Integrado de gestión y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.
- Coordinar las revisiones por la Gerencia.
- Mantener las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Sistema Integrado de Gestión.

5.5.3. COMUNICACIÓN INTERNA

C.I. RECYCABLES S.A., ha establecido los canales apropiados de comunicación dentro de la Organización para lograr la eficacia de su Sistema Integrado de Gestión, a través de reuniones, Talleres, Folletos, Correo Electrónico Corporativo, con el fin de difundir la información. De igual forma, garantiza además, la disposición de canales de comunicación internos apropiados con el propósito de mantener las áreas conectadas para el envío de documentación y/o información.

Estos canales son tanto personales (comunicación abierta) como telefónicos, electrónicos (Intranet-Internet) y escritos, para ser utilizados por sus empleados, mandos medios y Gerencia, en la realización de sus actividades y para asegurar el funcionamiento adecuado y retroalimentación del Sistema Integrado de Gestión.

5.6. REVISIÓN POR LA GERENCIA

La Gerencia, el auditor líder y el Representante de la Gerencia son responsables de efectuar una revisión del Sistema Integrado de Gestión con una periodicidad de al menos una vez al año con la finalidad de evaluar la documentación, conformidad, eficiencia y mejora del Sistema. El procedimiento vinculado a la Revisión por la Gerencia se detalla en el procedimiento de revisión por la Gerencia PG-RGE-03

5.6.1 GENERALIDADES

La alta dirección revisa el sistema Integral de gestión periódicamente, para asegurarse de la convivencia, adecuación y eficacia del mismo.

El proceso que se cumple en la realización de las revisiones gerenciales es el siguiente:

Entradas	Actividades	Salidas
<ul style="list-style-type: none"> • Acta de la reunión anterior • Revisión del acta anterior y seguimiento a las acciones propuestas • Indicadores de Gestión de todos los procesos • Cambios que puedan afectar el sistema Integrado de gestión • Resultados de las auditorías de calidad. • Recomendaciones para la mejora continua • Productos no conformes • Acciones Correctivas 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprobación acta anterior • Revisión y análisis de indicadores • Análisis de los cambios en el sistema y Planificación de actividades • Revisión de causas y cierre de hallazgos • Aprobación de acciones para el logro del mejoramiento continuo 	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de reunión • Acciones de mejoramiento • Planificación de los cambios que afectan al sistema Integrado de Gestión • Compromiso del cierre de hallazgos de auditorías de calidad y suministros de recursos

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

6.1. PROVISION DE LOS RECURSOS

Cada uno de los responsables de procesos, documenta la necesidad de recursos específicos del proceso bajo su responsabilidad y los transmite al Proceso Gerencial para el respectivo trámite.

C.I. RECYCABLES S.A., determina y proporciona los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener el SIG y mejorar continuamente su eficacia.
- Aumentar la satisfacción del cliente y las partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus requisitos y las de los requisitos legales y normativos aplicables a las actividades realizadas por la compañía, con base al SIG. Los requisitos antes mencionados, incluyen recursos humanos competentes para el desarrollo de los procesos, espacios físicos en cantidad suficiente, equipos con la tecnología apropiada, materias primas, proveedores adecuados y recursos financieros.

6.2. RECURSOS HUMANOS

6.2.1. GENERALIDADES

Los Jefes de áreas de C.I. RECYCABLES S.A., Identifican las necesidades de recursos humanos y solicitan al Gerente General, cuando es necesario, el personal competente y suficiente (ver procedimiento Selección del Personal PA-SPE-01).

En el documento Manual de Funciones y Perfiles MA-MFP-02 se establecen los cargos y competencias del personal que realiza trabajos que afectan la calidad del producto, incluyendo cuando sea aplicable, educación, formación, habilidades y experiencia. Para la selección y contratación de personal.

Cada uno de los procesos del SIG ha identificado al personal y los responsables que ejecutan actividades que afectan la calidad del producto.

PROCESO	CARGO
Planificación de los sistemas de Calidad	Gerente - Rep. de la Gerencia
Comercialización	Gerente
Revisión Gerencial	Gerente - Rep. de la Gerencia
Talento Humano	Gerente – Jefes de áreas

Compras de materiales	Gerente
Compra de servicios e insumos	Gerente- Jefes de áreas
Mantenimiento Maquinarias y Equipos	Gerente – Jefe de planta
Producto no Conforme	Gerente- operaciones –asistente de exportaciones
Satisfacción de Clientes	Gerente
Auditorías Internas	Rep. De la Gerencia
Recepción de Materiales	Área de operaciones
Procesamiento de Materiales	Área de operaciones
Exportación de Materiales	Gerente – Asistente de Exportaciones

6.2.2. COMPETENCIA, TOMA DE CONCIENCIA Y FORMACIÓN

Para cada uno de los cargos identificados en el punto anterior, se han documentado los perfiles y descripciones de cargo, donde se determina la competencia del personal con base en la educación, formación habilidades y experiencia apropiada acuerdo MA-MFP-02. Los perfiles de los colaboradores y sus necesidades de capacitación o entretenimiento, permiten revisar y fortalecer las competencias requeridas. Conforme al programa de capacitación de personal FO-PRC-31 Como herramienta para medir la eficacia de la formación se toman los indicadores de gestión determinados que se ajusten al objetivo de la formación de los colaboradores. Igualmente constituyen una herramienta la matriz de seguimiento de objetivos y la evaluación para el desarrollo, la cual se realiza anualmente por parte del Jefe inmediato del colaborador.

La toma de conciencia de los colaboradores se logra a través de la difusión de los procedimientos y de los resultados de los indicadores de gestión, cuya responsabilidad recae sobre el responsable de cada uno de los procesos.

Recursos humanos es el responsable de mantener las evidencias de la educación, formación, habilidades y experiencia del personal.

6.3. INFRAESTRUCTURA

C.I RECYCABLES S.A., cuenta con instalaciones acordes con las funciones de su personal.

La Compañía funciona en un inmueble que tiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto que comercializa, con condiciones apropiadas y adecuadas de seguridad, comodidad, higiene, limpieza, ventilación, entre otros aspectos.

El Gerente asegura los recursos necesarios para mantener la infraestructura que permita lograr la conformidad con los requisitos del producto. Esta infraestructura incluye entre otros:

- Dependencias de trabajo suficientes (oficinas de administración y planta de producción).
- Servicios asociados (agua potable, electricidad, telefonía, Internet, etc.)
- Equipos informáticos (hardware y software)
- Equipos de apoyo (maquinarias, equipos, vigilancia de las instalaciones, mantenimiento, aseo y limpieza de las instalaciones, entre otros).

6.4. AMBIENTE DE TRABAJO

Como parte del proceso la compañía enfoca sus acciones para generar un clima laboral propicio y seguro para los colaboradores de la compañía.

C.I. RECYCABLES S.A., determina y gestiona el ambiente de trabajo necesario y suficiente de su personal, para ello establece canales de comunicación entre el personal de la compañía y los responsable de cada área en el cual se

realizan apreciaciones personales de las condiciones físicas para cada puesto de trabajo (condiciones controladas de temperaturas, aislamiento de ruidos externos, espacios ventilados e iluminados, entre otros y una propuesta de mejora, de igual forma, identifica el ambiente laboral y verifica la correcta relación de los factores humanos dentro de la gestión de la organización y de esta forma, establece líneas de acción que ayuden a la mejora y con los requisitos del cliente.

7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

7.1. PLANIFICACIÓN DEL DESARROLLO DEL PRODUCTO

C.I. RECYCABLES S.A., planea y desarrolla los procesos necesarios para la realización del producto a través del mapa de procesos y procedimientos de cada proceso, con los cuales se asegura la consistencia entre la planeación y los requisitos de los otros procesos del Sistema Integrado de Gestión.

Durante la planeación de la realización del producto se determinan y consideran:

- Los Objetivos Integrales y los requisitos para el producto.
- La necesidad de establecer procesos, documentos y de proporcionar recursos específicos para el producto.
- Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección y prueba específicas para el producto, así como los criterios para la aceptación del mismo.
- Los registros necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos y el producto resultante cumplen los requisitos.

7.2. PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

7.2.1 DETERMINACIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

Los requisitos determinados en el producto que comercializa la compañía son tomados en su mayoría por los requerimientos y exigencias del cliente especificados en el contrato que hace llegar una vez se haya establecido la negociación por parte del Gerente. Estas especificaciones (cantidad, tipo de material, fecha de entrega, lugar de entrega, referencias del producto en cuanto a la forma ser empacado, entre otros) son tenidas en cuenta por toda la organización con el propósito de cumplir con las expectativas, solicitud y satisfacción del cliente y consignados en el formato de orden de pedido FO-OPE-30.

7.2.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS RELACIONADOS CON EL PRODUCTO

C.I. RECYCABLES S.A., revisa los requisitos relacionados con el producto antes de comprometerse a proporcionarlos, asegurando que:

- El conjunto de actividades que integra cada proceso contenga en su planeación una definición clara de los requisitos, necesidades y expectativas que formalmente solicitan los clientes.
- Se resuelven las diferencias (cuando existan) entre los requisitos de lo solicitado y los expresados previamente.
- Se verifique la capacidad de respuesta a las demandas planteadas por los clientes mediante el análisis, y diseño de sus procesos y sistemas de operación así como la evaluación de las condiciones administrativas correspondiente.
- La organización tiene capacidad para cumplir los requisitos del pedido
- Cualquier cambio que se dé en los requisitos, se registra en la documentación correspondiente y todo el personal implicado debe enterarse en tiempo y forma, de igual manera, se proporciona al personal los materiales necesarios que pudieren exigir las modificaciones.

7.2.3 COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE

C.I. RECYCABLES S.A., determina e implementa una serie de canales de comunicación (correo, telefonía, Internet, encuestas, atención personalizada, entre otras) con sus clientes que le permiten mantener una retroalimentación permanente sobre el producto que comercializa y el grado de satisfacción que proporciona a cada uno de ellos, esta comunicación de manera específica es relativa a:

- La información sobre el producto.
- Las consultas, contratos o solicitudes incluyendo las modificaciones.
- La manifestación de cualquier queja, sugerencia o felicitaciones.

7.3. DISEÑO Y DESARROLLO

Los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000 del punto 7.3 Diseño y desarrollo quedan excluidos del Sistema de Gestión de calidad en virtud de que los procesos relacionados en C.I RECYCABLES S.A., no incluyen actividades de diseño y desarrollo.

7.4 COMPRAS

C.I. RECYCABLES S.A., tiene definido el proceso de compras, mediante Procedimiento Compras de materiales PA-COM-05 que establece las pautas y pasos para la formalización de las compras de materiales, registro y seguimiento administrativo, con el fin de garantizar que cumple con los requisitos especificados.

7.5 PRODUCCION Y PRESTACION DEL SERVICIO

7.5.1 CONTROL DE LA PRODUCCIÓN

C.I. RECYCABLES S.A., planifica y lleva a cabo la producción y la prestación del servicio bajo condiciones controladas, las cuales incluyen:

- La disponibilidad de información que describe las características del producto.
- La disponibilidad de instructivos, cuando sea necesario.
- El uso de las maquinarias y/o equipos apropiados.
- La disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición, cuando se requiera.
- La implementación del seguimiento y la medición.
- La implementación de actividades para liberación, entrega y posteriores a la entrega

7.5.2 VALIDACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA PRODUCCIÓN

Los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000 del punto 7.5.2., validación de los procesos de la producción quedan excluidos del Sistema Integrado de Gestión en virtud de que productos resultantes de los procesos relacionados en C.I RECYCABLES S.A., se pueden verificar mediante actividades de seguimiento.

7.5.3 IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD

C.I. RECYCABLES S.A., identifica los productos que ofrece, desde la recepción hasta la expedición para garantizar su trazabilidad, es decir, toma acciones documentadas hechas al producto, sabe dónde se detectó un problema (en caso que lo hubiere con el producto) y dónde se documentó, a qué lote perteneció, qué ensayos se realizaron y sus resultados, qué registro se

usó para definir las responsabilidades de su arreglo o acción correctora, a qué proveedor pertenecía el material, entre otras.

La documentación o registros generados se mantienen identificados informáticamente y son en todo momento fácilmente identificables, ya que se archivan en carpetas por cliente y se efectúa un seguimiento, de forma que se garantiza su trazabilidad desde el inicio hasta la finalización de los procesos.

7.5.3.1 TRAZABILIDAD DE LAS ACTIVIDADES

Para hacer seguimiento sobre las actividades realizadas por C.I. RECYCABLES S.A., se pueden utilizar:

- Numero de entrada de almacén
- Factura de venta
- Remisión (ingreso)
- Orden de compra

7.5.4 PROPIEDAD DEL CLIENTE

Los requerimientos de la Norma ISO 9001-2000 del punto 7.5.4., propiedad del cliente quedan excluidos del Sistema Integrado de Gestión C.I, RECYCABLES S.A., ya que todo lo que la compañía maneja es de su propiedad.

7.5.5 PRESERVACIÓN DEL PRODUCTO

C.I. RECYCABLES S.A., cuenta con procedimientos de conservación del producto para mantener la conformidad del mismo durante el procesamiento interno y en la entrega al destino que se pretende. Esta conservación incluye identificación, manejo, empaque, almacenamiento y protección cuando aplique. De igual forma, la preservación de la conformidad del producto aplica a los registros generados durante las etapas del proceso interno, es decir, la salvaguarda de los reportes e informes durante un tiempo definido, la

identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros, etc.

7.6. CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICION

Para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos del cliente, C.I. RECYCABLES S.A., cuenta con dispositivos de seguimiento y medición con el fin de asegurar la validez de los resultados proporcionados y su fiabilidad dicho equipamiento se somete:

- A calibraciones externas y periódicas, a intervalos apropiados y predeterminados, por parte de una entidad especializada y acreditada para tal fin. Se registran los resultados de las calibraciones sobre la maquina o el equipo, comprobando que la incertidumbre obtenida se ajusta a la tolerancia permitida y determinando su estado de calibración.
- Sustitución, cuando expira el período de validez de la calibración, los equipos que se encuentren fuera de ajuste son automáticamente retirados para prevenir su uso.

Se asegurará que los equipos calibrados permanezcan debidamente protegidos durante todo el proceso de vigencia de la calibración.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

8.1 GENERALIDADES

C.I. RECYCABLES S.A., planifica e implementa los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejoramiento necesario para:

- Demostrar la conformidad del producto
- Asegurar la conformidad del SIG
- Mejorar continuamente la eficacia del SIG

Esto comprende la determinación de métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas, y el alcance de su utilización

La compañía efectúa la medición y seguimiento de la conformidad de su producto, mediante el seguimiento de las instrucciones, cumplimiento de las pautas y registrando los resultados correspondientes a cada actividad, de sus procesos y posterior acciones de mejora, mediante evaluación de los indicadores establecidos, para asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, y que forman parte de los elementos a revisar por parte de la Gerencia.

8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Dado que la satisfacción del cliente es uno de los objetivos principales del SIG de C.I. RECYCABLES S.A., el fin de todas las actividades se orienta a conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas, y adecuar el trabajo y los esfuerzos a los requerimientos del cliente, para ello la colaboración de todo el personal de la compañía es imprescindible para conseguir este objetivo.

C.I. RECYCABLES S.A., efectúa medición del grado de satisfacción de sus clientes, dicha medición consiste en la aplicación de métodos de estimación directa al cliente, mediante encuesta / cuestionario satisfacción personalizado y telefónico, con carácter regular (por defecto semestral). Dichos cuestionarios son procesados informáticamente, mediante programas con el fin de ponderar estadísticamente los atributos de la calidad definidos y obtener una medición fiable acerca de la satisfacción de la compañía para con sus clientes. Adjunto formato de evaluación satisfacción clientes FO-ESC-19.

8.2.2 AUDITORÍA INTERNA

El cumplimiento de los requisitos comprendidos en el presente Manual Integrado de Gestión debe garantizarse mediante el desarrollo de auditorías.

Las auditorías se llevan a cabo según lo señalado en el procedimiento Auditorías Internas de Gestión PM-AIN-05.

Los resultados de las mismas, expresados en un informe, se comunican al Gerente y a las áreas involucradas, acuerdo formato informe de auditoría FO-INA-25.

Todos los procesos son auditados por auditores no involucrados en ellos, el Coordinador del SIG prepara un programa anual de auditorías. Mediante el formato programa de auditorías internas. FO-PAI -38

El objeto de la auditoría no es solo comprobar el incumplimiento, si no aprovechar la oportunidad para introducir mejoras en el SIG.

Requisito	Actividad	Responsable
Periodicidad de las Auditorías	Mínimo dos Auditorías Interna por año	Gerente, Representante de la Gerencia.
Programa de Auditorías de Calidad	Elaboración de cronograma	Gerente, Representante de la Gerencia.
Procedimiento documentado	Implementación del procedimiento	Gerente, Representante de la Gerencia.
Informe de hallazgo de Auditorías de Calidad	Difusión de hallazgos Identificar procesos y responsables del hallazgo. Identificar causas Tomar acciones	Comité del Sistema Integrado de Gestión

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

El seguimiento y medición de la gestión realizada por cada uno de los procesos se hace a través de:

- Puntos de control de cada proceso
- Indicadores de gestión de cada proceso
- Seguimiento a plan de acción de los objetivos Integrales.
- Estadísticas de quejas de los clientes y No conformidades internas.

Cada responsable del proceso, hace seguimiento al Plan de Acción para el logro de los objetivos Integrales y el mejoramiento del índice de Satisfacción del Cliente.

El representante de Gerencia en apoyo con el comité del Sistema Integrado de Gestión elabora las estadísticas de calidad y las presenta en las Revisiones Gerenciales.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PRODUCTO

La medición y seguimiento de los productos se realizan de acuerdo a lo indicado en cada uno de los procedimientos establecidos en el Sistema Integrado de Gestión, en sus distintas etapas de preparación, revisión y liberación.

En C.I. RECYCABLES S.A., se realizan mediciones y seguimiento a las características de los productos para verificar que se cumplen los requisitos establecidos durante todas las etapas del proceso y de acuerdo con las disposiciones planeadas (Ver numeral 7.1 Planificación del desarrollo del producto).

Se mantienen registros de la conformidad con los criterios de aceptación del producto, dichos registros indican la persona que autoriza la liberación del producto (Ver numeral 4.2.4 control de los registros).

8.3 CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

C.I. RECYCABLES S.A., se asegura, de que el producto que no es conforme con los requisitos, se identifica y se controla para prevenir su uso o entrega no intencional.

Los controles, las responsabilidades y autoridades relacionadas con el tratamiento del producto no conforme se encuentran definidos en el procedimiento Control del Producto No Conforme PM-PNC-01

C.I RECYCABLES S.A., trata los productos no conformes de una o más de las maneras siguientes:

- Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.
- Autorizando su uso o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea aplicable, por el cliente.
- Tomando acciones para impedir su uso o aplicación originalmente previsto.

Se mantienen registros (ver 4.2.4) de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

Cuando se corrige un producto no conforme, se somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Cuando se detecta un producto no conforme después de haber comenzado su uso, se toma acciones apropiadas respecto a los efectos, o efectos potenciales, de la no conformidad.

8.4 ANÁLISIS DE DATOS

C.I. RECYCABLES S.A., determina, recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y eficacia del SGC, y para evaluar dónde se puede realizar el mejoramiento continuo de la eficacia del SGC. Esto incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- Satisfacción del cliente (ver 8.2.1).
- Determinación de los requisitos con el producto (ver 7.2.1);
- Características y tendencias de los procesos, y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Comportamiento de los Proveedores.

8.5 MEJORA

8.5.1 MEJORA CONTINUA

Los involucrados en el alcance del SGC mejoran continuamente la eficacia mediante el uso de la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad, los resultados de Auditorías, el análisis de los datos, Quejas y Reclamos, las Acciones de Mejora o Revisión por la Gerencia.

Estas mejoras se ven reflejadas en los resultados de las acciones tomadas por:

- Análisis de la Revisión y Control del Sistema de Calidad.
- Análisis de los resultados de la revisión de las Auditorías Internas.
- Análisis del Control de Recomendaciones y Sugerencias.
- Sugerencias de mejora por parte de la Gerencia.
- Análisis de acciones preventivas/correctivas.
- Análisis de las quejas y reclamos

A partir de los resultados obtenidos, mediante el análisis de indicadores se establecerán en forma de nuevos objetivos, que vayan enfocados a la mejora continua dentro de la organización y con los requisitos especificados/ relacionados con el cliente.

8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA

Las No Conformidades, que dan origen a las acciones correctivas se generan en las auditorías internas (y externas), por medio de los reclamos de los clientes, en los procesos y en los productos.

Además, como parte importante del compromiso del personal de la compañía en la adecuada operación y conservación del Sistema de Gestión de la calidad se ha determinado que cada uno de ellos sea responsable en la detección de no conformidades del proceso o del propio sistema, en el ámbito de su responsabilidad.

Para ello se ha establecido en el procedimiento Acciones Correctivas PM-ACC-03, las actividades y registros que permitan la identificación de los problemas, la determinación de sus causas, la definición del plan de acción, sus responsables y plazo de implementación además de las disposiciones para hacer el adecuado seguimiento para verificar la eficacia de la acción correctiva.

8.5.3. ACCIONES PREVENTIVAS

C.I. RECYCABLES S.A., determina acciones para eliminar las causas de las no conformidades potenciales y para prevenir su ocurrencia, aplicando acciones preventivas según se establece en el procedimiento acciones preventivas PM-ACP-02, todo esto con la finalidad de identificar, implementar y controlar las acciones preventivas necesarias para eliminar las potenciales No Conformidades del Sistema de Gestión de la calidad.

9. REGISTROS

No aplica.

10. REVISIÓN HISTORICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

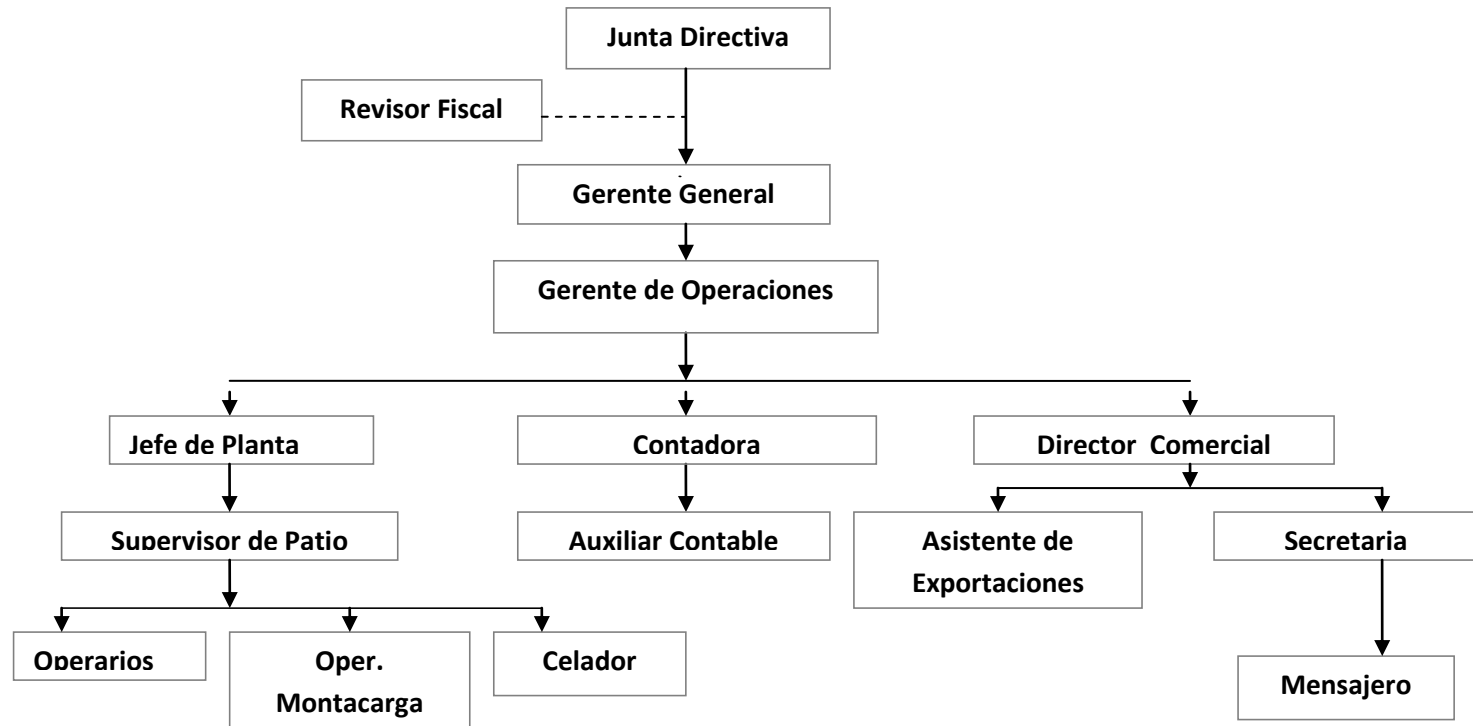
APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

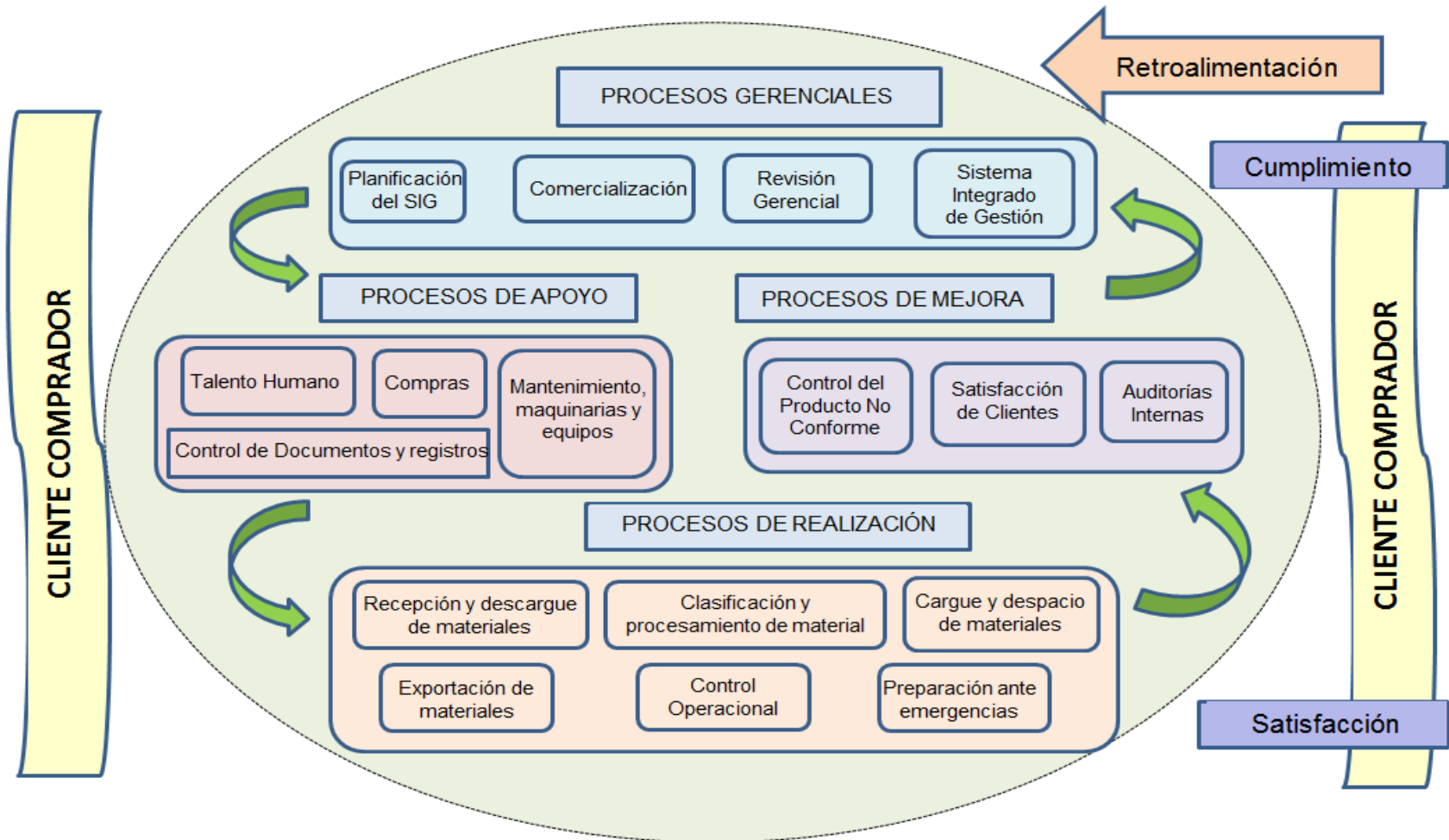
11. MODIFICACIONES: Las modificaciones al Manual de calidad MA-MCA-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

12. ANEXOS

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS



7.2.2 Manual de funciones y perfiles del sistema integrado de gestión

INTRODUCCIÓN

Es muy importante poseer un Manual Funciones en la organización, para mostrar de forma detallada las funciones por cargos, esto es casi un requisito para las empresas actuales. De esta forma se muestran responsabilidades específicas, la definición de autoridad, competencia, se mejora el proceso de selección de nuevos empleados, contratación, inducción, entrenamiento y la administración de los cargos.

1. DEFINICIONES

- Manual de Funciones: Es la descripción exacta de las funciones de cada cargo definiendo claramente las funciones, responsabilidades y comunicación de cada sección en la organización.
- El manual ofrece una completa información sobre los asuntos correspondientes a cada puesto permitiendo así conocer y atender mejor los requisitos, las limitaciones y relaciones entre unos y otros elementos del mismo cargo con los demás de la organización.
- Identificación del cargo: Los datos se refieren básicamente a las generalidades del puesto en cuanto a: nombre del cargo, departamento al cual pertenece, jefe inmediato, etc.
- Objetivo del cargo. Este contiene una declaración breve, pero específica, del propósito general o razón por la cual existe el puesto dentro de la organización.
- Funciones principales del cargo. Este punto detalla cada una de las labores que debe cumplir el titular del cargo para el buen desempeño de su labor, proporcionando una visión global del cargo.
- Perfil requerido para el cargo. Es el enunciado de las condiciones mínimas aceptables para realizar las funciones de un cargo adecuadamente:

- Entre ellas tenemos la educación, experiencia, entrenamiento, habilidades y aptitudes exigidas por el cargo.
- Esfuerzos. Estos hacen referencia a los requerimientos de capacidad mental, visual y física necesaria para que un individuo sea capaz de desempeñarse eficientemente en un determinado cargo.
- Condiciones de trabajo y riesgo. En este punto se detallan los riesgos potenciales a los cuales está expuesto el titular del cargo y la dotación de seguridad requerida para el desempeño seguro de las labores.

2. DISTRIBUCIÓN DE CARGOS POR DEPARTAMENTOS.

DEPARTAMENTO DE LA GERENCIA
Gerente General
Asistente de gerencia
Gerente de Operaciones
DEPARTAMENTO COMERCIAL
Director Comercial
Asistente de Exportaciones
Secretaria
Mensajero
DEPARTAMENTO CONTABLE
Contadora
Auxiliar de Contabilidad
DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN
Jefe de Planta
Supervisor de Patio
Operador de Montacargas
Operarios

2.1. GERENTE GENERAL

NOMBRE DEL CARGO	GERENTE GENERAL
AREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	JUNTA DIRECTIVA
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.1.1. OBJETIVO DEL CARGO

Administrar los recursos de la empresa de forma eficiente y productiva, asegurando la calidad en los servicios prestados y el mantenimiento y protección del medio ambiente y la seguridad industrial y salud ocupacional de todo el equipo de trabajo, de esta forma buscando los mejores resultados.

2.1.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Definición de las metas, objetivos y políticas de C.I. Recycables S.A.
- ☞ Alcanzar lo establecido por la junta directiva
- ☞ Toma de decisiones en la compra y venta de los materiales.
- ☞ Toma de decisiones en la compra de equipos y suministros.
- ☞ Selección y análisis de clientes y clientes potenciales.
- ☞ Análisis de los diferentes mercados mundiales y locales de los metales.
- ☞ Supervisar y controlar los diferentes procesos de la empresa.
- ☞ Realizar un seguimiento al pago oportuno de las obligaciones financieras de la empresa.
- ☞ Firmar declaraciones de cambio
- ☞ Realizar todas aquellas funciones propias del cargo o que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental.

📁 Cumplir y hacer cumplir la normatividad ambiental

2.1.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable ser profesional en áreas Administrativas
Formación	Haber cursado estudios de post-grado en temas relacionados con el comercio internacional. Hablar, escribir y entender ingles.
Experiencia	Para el desempeño del cargo aplica como requisito mínimo dos años de experiencia en cargos directivos o similares dentro o fuera de la empresa.

Habilidades, aptitudes y actitudes	Alta	Media	Baja
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Liderazgo	X		
Responsabilidad	X		
Influencia	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Hablar y entender ingles	X		
Escribir y leer ingles	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.1.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental, por que debe buscar estrategias para cumplir con los lineamientos trazados, además debe analizar constantemente el comportamiento de los mercados nacionales e internacionales.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual, que se deriva del uso de computadores para su trabajo.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico debido al desplazamiento constante por todas las áreas de la empresa. Esto para verificar el buen funcionamiento en las diferentes áreas de la empresa.

2.1.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas y al operar aparatos eléctricos como el computador.

Al visitar ocasionalmente el patio de operaciones corre el riesgo de estar sometido a ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas, exposición al sol

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador, Casco, botas de seguridad, protectores auditivos, gafas de seguridad.

Eventualmente al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad y todos los elementos de protección industrial.

2.2. ASISTENTE DE GERENCIA

NOMBRE DEL CARGO	ASISTENTE DE GERENCIA
ÁREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.2.1. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar y asistir a la gerencia en la administración de las políticas fijadas por la junta directiva y los procedimientos de ley, todo enmarcado dentro del propósito de mantener las mejores relaciones dentro y fuera de la organización, garantizando un clima laboral que permita el cumplimiento de los objetivos de C.I. Recyclables S.A., en su parte administrativa y operativa.

2.2.2. FUNCIONES DEL CARGO


- ☞ Coordinar y ejecutar con la gerencia y las otras áreas, los procesos de búsqueda y selección de candidatos para ocupar las vacantes a cargos administrativos, operativos o nuevos cargos que se presenten.
- ☞ Elaborar y ejecutar programas de capacitación, entrenamiento y reentrenamiento del personal administrativo y operativo de la empresa.
- ☞ Coordinar los procesos de contratación del personal y los procesos de terminación de contratos de trabajo, asegurando el cumplimiento de la legislación laboral.
- ☞ Desarrollar las actividades relacionadas con el programa de bienestar social del personal y sus familias.
- ☞ Velar y revisar la adecuada compensación salarial y además preparar para la gerencia las curvas salariales de la empresa acorde a las responsabilidades internas y las escalas de remuneración de las compañías similares.

- ☞ Coordinar el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9000 , el Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000 y la seguridad industrial y salud Ocupacional OHSAS 18001..
- ☞ Cumplir la normatividad ambiental.
- ☞ Coordinación de las actividades del patio versus lo negociado por la gerencia y la calidad del material y fechas de despacho.
- ☞ Mantenerse informado de la situación actual del mercado de divisas así como de los metales (Lingtong, Metalprices y tasas de cambio así como precios de mercado nacional.
- ☞ Capacitarse a fin de poder apoyar al departamento de exportaciones en caso de exceso de trabajo o ausencias.
- ☞ Coordinar con la gerencia las prioridades en el procesamiento y despacho de los materiales en patio.
- ☞ Coordinar las obras de mantenimiento y mejoras en las instalaciones.
- ☞ Buscar la optimización de los procesos y las operaciones, así como la optimización en el flujo de la información entre las áreas.
- ☞ Revisión de los reportes de proceso de todos los materiales, así como la elaboración de las órdenes de compra y de los certificados de destrucción cuando sea necesario.
- ☞ Elaboración y desarrollo de los planes y programas de producción con la gerencia de operaciones.
- ☞ Supervisión de la exportación de contenedores.
- ☞ Supervisión de la seguridad de los materiales almacenados, en proceso y despacho.
- ☞ Asistencia técnica al área de operaciones.
- ☞ Coordinar la renovación de los certificados de sistema de calidad, plan de manejo ambiental y licencia ambiental, de registro mercantil, licencias, entre otros.
- ☞ Todas aquellas que la gerencia le asigne.

2.2.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o femenino		
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04		
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable ser profesional en áreas Administrativas.		
Formación	Haber cursado estudios en Gestión de Calidad. Manejo de residuos peligroso, procesos de producción de chatarra electrónica y cables, hablar, escribir y entender ingles.		
Experiencia	Para el desempeño del cargo aplica como requisito mínimo dos años de experiencia en cargos directivos o similares dentro o fuera de la empresa.		
Habilidades y aptitudes	Alta	Media	
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Liderazgo		X	
Responsabilidad	X		
Influencia	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Hablar y entender ingles	X		
Escribir y leer ingles	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.2.4. ESFUERZOS

 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental, por que debe apoyar a la gerencia en el logro de los objetivos organizacionales.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo visual, que se deriva del uso de computadores para su trabajo.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico debido al desplazamiento constante por todas las áreas de la empresa. Esto para verificar el buen funcionamiento en las diferentes áreas de la empresa.

2.2.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas y al operar aparatos eléctricos como el computador.

Al visitar ocasionalmente puede correr el riesgo de estar sometido a ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas, exposición al sol.

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador, Pat mouse, Casco, botas de seguridad, protectores auditivos, gafas de seguridad.

Eventualmente al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad y todos los elementos de protección industrial.

2.3. SUBGERENTE DE OPERACIONES

NOMBRE DEL CARGO	GERENTE DE OPERACIONES
AREA	ADMINISTRATIVA- OPERACIONES
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.3.1. OBJETIVO DEL CARGO

Velar por el buen funcionamiento de toda la empresa y asistir a la gerencia en todo lo que agregue valor.

2.3.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Verificar que la empresa se encuentre operando eficientemente
- ☞ Revisión de gastos de la caja menor
- ☞ Autorización de pagos a terceros
- ☞ Analizar y verificar la calidad y especificaciones del material comprado
- ☞ Supervisar la secuencia de los procesos
- ☞ Asistir a los proveedores cuando necesitan analizar y verificar la calidad y clasificación de los materiales
- ☞ Apoyar al departamento de Operaciones en todas las funciones que sean requeridas
- ☞ Relacionar la entrada de los materiales
- ☞ Coordinar el funcionamiento del área de operaciones
- ☞ Relacionar los materiales cargados en los contenedores
- ☞ Revisar los listados de empaque
- ☞ Administración de los sellos de seguridad
- ☞ Coadyuvar a la Gerencia en la solución de quejas y/o reclamos de los compradores o proveedores de materiales.

☞ Representar legalmente a la empresa cuando se realizan negociaciones en otras ciudades, si lo amerita.

☞ Cumplir la normatividad ambiental.

☞ Velar por la seguridad industrial y salud ocupacional del equipo de trabajo.

2.3.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable ser profesional en áreas de Ingeniería
Formación	Haber realizado estudios profesionales de Ingeniería y tener conocimientos en temas administrativos. Requiere inducción previa.
Experiencia	Para el desempeño del cargo aplica como requisito mínimo dos años de experiencia en cargos similares dentro o fuera de la empresa. Debe tener conocimientos en la clasificación y análisis de metales y otros materiales.

Habilidades, aptitudes y actitudes	Alta	Media	Baja
Habilidad verbal		X	
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Liderazgo	X		
Responsabilidad	X		
Influencia	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.3.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** Para realizar las actividades del cargo implica un alto esfuerzo mental, por que debe asumir soluciones en diversos problemas, u oportunidades, y los resultados deben favorecer a la empresa.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo visual, por que debe analizar los diferentes materiales manipulados.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico. (caminar por el patio)

2.3.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas y al operar aparatos eléctricos como el computador.

Al estar en el patio de operaciones corre el riesgo de estar sometido a ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas, exposición al sol

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador, Casco, botas de seguridad, protectores auditivos, gafas de seguridad.

Al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.4. DIRECTOR COMERCIAL

NOMBRE DEL CARGO	DIRECTOR COMERCIAL
AREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.4.1. OBJETIVO DEL CARGO

Asegurar una excelente negociación con los proveedores como con los clientes de la organización, y apoyar al Gerente en la captación de nuevas oportunidades de negocio.

2.4.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Autorizar el pago a proveedores
- ☞ Mantenerse en contacto con los clientes para verificar que se está cumpliendo con los requisitos pactados en las diferentes negociaciones.
- ☞ Es responsable del manejo y legalización de las divisas
- ☞ Negociar los fletes marítimos con las navieras
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- ☞ Realizar todas aquellas funciones propias del cargo o que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- ☞ Cumplir la normatividad ambiental.

2.4.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable ser profesional en áreas Administrativas y/o Ingeniería
Formación	Haber cursado estudios de post-grado y/o diplomados en temas relacionados con el comercio y la negociación internacional. Requiere inducción previa. Hablar, escribir y entender ingles
Experiencia	Para el desempeño del cargo aplica como requisito mínimo dos años de experiencia en cargos similares dentro o fuera de la empresa.

<i>Habilidades y aptitudes</i>	Alta	Media	Baja
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Liderazgo	X		
Responsabilidad	X		
Influencia	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.4.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental, ya que constantemente se enfrenta a problemas complejos relacionados con la comercialización de servicios y negociaciones con los proveedores

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual, que se deriva del uso de computadoras para su trabajo.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un bajo esfuerzo físico.

2.4.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas, al operar aparatos eléctricos como la computadora.

Al ingresar a la planta de operaciones corre el riesgo de estar sometido a ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas, exposición al sol

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador.

Al ingresar a la planta debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.5. ASISTENTE DE EXPORTACIONES

NOMBRE DEL CARGO	ASISTENTE DE EXPORTACIONES
AREA	ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.5.1. OBJETIVO DEL CARGO

Asistir a la Dirección Comercial en las actividades de exportación. Hacer seguimiento desde la negociación de un contrato hasta la atención post embarque de la carga.

2.5.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Consultar itinerario para verificar la fecha de embarque
- ☞ Elaborar las reservas de cupo de contenedor
- ☞ Solicitar y reservar con el transportador la movilidad de los contenedores
- ☞ Diligenciar y enviar a la Sociedad de Intermediación Aduanera (SIA) el formato para elaboración de la planilla de ingreso de carga al puerto
- ☞ Diligenciar o solicitar la planilla de ingreso de los contenedores al puerto
- ☞ Solicitar y reservar el equipo de cargue del contenedor para permitir su despacho al puerto
- ☞ Elaborar las instrucciones de BIs y enviarlas a la SIA
- ☞ Solicitar la factura de los Fletes Marítimos a la naviera
- ☞ Solicitar el Dex a la SIA
- ☞ Verificar con el banco la llegada de las divisas correspondientes a los pagos de los clientes internacionales.
- ☞ Diligenciar el Formato de Confirmación de Compra-Venta de divisas para ser enviada al Banco
- ☞ Diligenciar las Declaraciones de Cambio
- ☞ Apoyo a la Dirección Comercial en la negociación de Divisas recibidas por la venta de materiales.
- ☞ Verificar que el valor consignado por los clientes sea lo pactado en el contrato de compra-venta.

☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.

☞ Todas las actividades propias del cargo que sean indicadas por su jefe inmediato o superior.

2.5.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable estar cursando último grado o ser profesional en carreras administrativas o de Comercio Exterior.
Formación	Requiere estar permanentemente actualizado en las leyes y decretos que rigen las exportaciones desde Colombia. Requiere inducción previa.
Experiencia	Para el desempeño del cargo se requiere experiencia mínima de 1 año en cargos similares o tener conocimientos específicos en exportaciones y comercio exterior.

Habilidades y aptitudes	Alta	Media	Baja
Pensamiento numérico		X	
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Responsabilidad	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.5.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo mental ya que las labores del cargo exigen apoyar al Director Comercial (Gerente) suministrándole la información requerida de una manera ágil y oportuna, además de su responsabilidad por el trámite correcto de los documentos de exportación.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual debido al trabajo en computador

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un bajo esfuerzo físico

2.5.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas, al operar aparatos eléctricos como la computadora, teléfono, etc.

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador.

Al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.6. SECRETARIA

NOMBRE DEL CARGO	SECRETARIA
AREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	DIRECTOR COMERCIAL
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.6.1. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar las actividades asignadas en forma diligente, atender de forma amable y oportuna, las llamadas telefónicas y/o visitas que se lleguen a la organización; recepcionar y enviar oportunamente la correspondencia.

2.6.2. FUNCIONES DEL CARGO

- 📁 Elaborar facturas de régimen simplificado
- 📁 Manejo de caja menor
- 📁 Realizar los pedidos de insumos solicitados por las diferentes áreas tales como cafetería, papelería, Gas propano, soldadura, Canecas de cartón, uniformes, y otros insumos utilizados en el procesamiento de diferentes materiales.
- 📁 Contestar y transferir llamadas
- 📁 Coordinar las actividades del Mensajero
- 📁 Recibir y radicar facturas
- 📁 Recibir la correspondencia y archivarla
- 📁 Entrega de cheques a proveedores
- 📁 Controlar el suministro de almuerzos a los empleados
- 📁 Elaborar las diferentes cartas y comunicaciones dirigidas al personal de la compañía o a terceros cuando así se requiere.
- 📁 Diligenciar y coordinar las consignaciones a ser realizadas
- 📁 Coordinación de los trámites correspondientes a la vinculación del personal
- 📁 Afiliación del personal a los diferentes fondos, ARP, EPS, etc
- 📁 Cumplir la normatividad ambiental.
- 📁 Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- 📁 Atender llamadas

- Recibir las llamadas telefónicas que efectúan a la empresa.
- Proceder a transferir la llamada a la respectiva persona, anunciando los datos de quien lo solicita.
- Tomar el mensaje de forma escrita o verbal especificando fecha, hora, nombre completo y empresa ó sugerir si desea hablar con alguien más, como otra alternativa.

2.6.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Estudios técnicos, tecnológicos o profesionales en administración o similares.
Formación	Manejo básico en sistemas Requiere inducción previa
Experiencia	Un (1) año como mínimo en cargos similares.

Habilidades y aptitudes	Alta	Media	Baja
Manuales	X		
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico			X
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Liderazgo		X	
Orden	X		
Responsabilidad	X		
Influencia		X	
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		

Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		
---	---	--	--

2.6.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental ya que se requiere de gran capacidad de concentración y memoria.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual debido a los trabajos en computador.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un bajo esfuerzo físico.

2.6.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

📁 **Riesgos:** En el ejercicio del cargo se está sometida a los riesgos menores que se encuentran al laborar en recintos cerrados (oficina) al operar aparatos eléctricos (Computador, fotocopidora, fax)

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla

Al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.7. MENSAJERO

NOMBRE DEL CARGO	MENSAJERO
AREA	ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO	SECRETARIA
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.7.1. OBJETIVO DEL CARGO

Realizar todas las actividades relacionadas a la mensajería externa de la empresa.

2.7.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Repartir y enviar la correspondencia que es enviada por la compañía a terceros.
- ☞ Realizar consignaciones y retiros de dinero en las entidades bancarias.
- ☞ Pagar los servicios públicos a tiempo.
- ☞ Realizar pagos de impuestos y aportes parafiscales.
- ☞ Llevar los documentos a las entidades de seguridad social.
- ☞ Autenticar firmas, documentos y otros en las Notarias.
- ☞ Recoger documentos en los puertos y en la SIA
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- ☞ Cumplir la normatividad ambiental.
- ☞ Todas las actividades propias del cargo que sean indicadas por su jefe inmediato o superior.

2.7.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Para el desempeño del cargo aplica como requisito indispensable saber leer y escribir. Preferiblemente bachiller.
Formación	Requiere inducción previa
Experiencia	Para el desempeño del cargo se requiere preferiblemente una experiencia de 6 meses en labores de mensajería

<i>Habilidades y aptitudes</i>	Alta	Media	Baja
Pensamiento numérico		X	
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Liderazgo		X	
Responsabilidad	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.7.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo mental ya que las labores del cargo son rutinarias y definidas por instrucciones preestablecidas.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico

2.7.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

📁 **Riesgos:** Se encuentra expuesto a riesgos propios del cargo como (accidentes de tránsito, orden público (atracos a bancos, buses etc.), expuesto al sol y altas temperaturas del medio.

Riesgos psicosociales debido a la manipulación de dinero y papeles importantes que le generan una gran responsabilidad.

📁 Dotación de seguridad: N/A.

2.8. JEFE DE CONTABILIDAD

NOMBRE DEL CARGO	CONTADORA
AREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.8.1. OBJETIVO DEL CARGO

Analizar y establecer la situación contable y financiera de la empresa, preparar información que sirva de base para la elaboración de los estados financieros.

2.8.2. FUNCIONES DEL CARGO

- 📁 Digitar, procesar y analizar la información contable y financiera de la empresa
- 📁 Presentar informes financieros cuando sean solicitados
- 📁 Determinar la procedencia y concepto de las facturas
- 📁 Realizar la Causación y pago de las facturas
- 📁 Elaboración de la nomina
- 📁 Diligenciamiento de planillas para pago de aportes parafiscales

- 📁 Elaboración de certificados laborales
- 📁 Liquidación de prestaciones sociales
- 📁 Elaboración de las Declaraciones Tributarias
- 📁 Elaboración de Solicitud Devolución Iva
- 📁 Análisis de Costo de Producción
- 📁 Análisis Estado de cuenta de proveedores y clientes
- 📁 Análisis y control del inventario contable
- 📁 Ajustes contables fin de mes (A.P.I, Depreciación)
- 📁 Procesar sistemáticamente cada transacción a fin de obtener información completa para la preparación de los estados financieros básicos y consolidados o especiales que sirven de consulta y cuyo objetivo es atender necesidades específicas de determinados usuarios como la Gerencia o la Junta Directiva en la toma de decisiones.
- 📁 Controlar y revisar los diferentes documentos que afecten los saldos de inventario
- 📁 Buscar el mejoramiento continuo en su área de trabajo
- 📁 Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- 📁 Cumplir la normatividad ambiental.
- 📁 Realizar todas aquellas funciones propias del cargo o que le sean asignadas por su jefe inmediato.

2.8.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Profesional en Contaduría Pública.

Formación	Constante actualización en normas tributarias, contables, financieras, etc.		
Experiencia	Un (1) año mínimo en cargos similares.		
Habilidades, aptitudes y actitudes	Alta	Media	Baja
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Rapidez	X		
Responsabilidad	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.8.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un gran esfuerzo mental por toda la información que debe retener, propia a su cargo.

📁 **Visual:** Al realizar las actividades del cargo realiza un alto esfuerzo visual debido al uso frecuente del computador

📁 **Físico** Al realizar las actividades del cargo no implica un esfuerzo físico.

2.8.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS

📁 **Riesgos:** En el ejercicio del cargo se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en recintos cerrados (oficina) al operar aparatos eléctricos (Computador. fotocopiadora, fax)

📁 **Dotación de seguridad:** Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador.

Al ingresar al patio preferiblemente debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.9. AUXILIAR DE CONTABILIDAD

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE CONTABILIDAD
AREA	ADMINISTRATIVA
CARGO JEFE INMEDIATO	JEFE DE CONTABILIDAD
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.9.1. OBJETIVOS DEL CARGO

Entregar y procesar datos contables para ser suministrados al Jefe de Contabilidad.

2.9.2. FUNCIONES DEL CARGO

- 📁 Archivar documentos contables.
- 📁 Contabilizar las Facturas de Proveedores de Bienes y Servicios diferentes de Compra de Materiales.
- 📁 Transcripción de declaraciones.
- 📁 Realizar pagos a proveedores
- 📁 Elaborar y transferir cheques.
- 📁 Asistir al Jefe de Contabilidad en la preparación de todos los informes que son requeridos y solicitados por este.
- 📁 Desarrollar las funciones propias del cargo que a juicio de su Jefe inmediato se puedan realizar.
- 📁 Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental, el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.

☞ Cumplir la normatividad ambiental.

2.9.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino.
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Estudios técnicos, tecnológicos o profesionales en contaduría pública.
Formación	Conocimientos básicos en sistemas y manejo de software contable. Requiere inducción previa.
Experiencia	Mínimo un año (1) año en cargos similares

Habilidades, aptitudes y actitudes	Alta	media	Baja
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Retención		X	
Responsabilidad		X	
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.9.4. ESFUERZOS

☞ **Mental:** Al realizar las actividades propias del cargo realiza un alto esfuerzo mental, ya que se necesita mucha concentración en el cumplimiento de sus funciones

☞ **Visual:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo visual debido a los trabajos en computadores

☞ **Físico:** El ejercicio del cargo implica un bajo esfuerzo físico.

2.9.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

📁 **Riesgos**: En el ejercicio del cargo se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en recintos cerrados (oficina) al operar aparatos eléctricos (Computador, fotocopidora, fax)

📁 **Dotaciones de seguridad**: Silla ergonómica, protector de pantalla en el computador.

2.10. JEFE DE PLANTA

NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE PLANTA
AREA	OPERACIONES
CARGO JEFE INMEDIATO	GERENTE
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.10.1. OBJETIVO DEL CARGO

Controlar las actividades productivas, logísticas y operativas de la empresa.

2.10.2. FUNCIONES DEL CARGO

📁 Verificar la documentación para recibir los materiales.

Supervisar la correcta utilización de la maquinaria por parte de los operarios.

Verificar el pesaje del material comprado

📁 Supervisar la clasificación de los materiales que serán cargados en los contenedores.

Coordinar el descargue del material.

Gestionar el almacenamiento del material.

📁 Realizar inventario de materiales cuando sea necesario.

📁 Elaborar las Órdenes de Compra

- ☞ Apoyar al departamento de Operaciones en todas las funciones que sean requeridas
- ☞ Llevar a cabo el control del proceso de la Chatarra Electrónica
- ☞ Llevar a cabo el control asistencia del personal
- ☞ Coordinar actividades en la planta
- ☞ Manejo del personal del patio
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el Sistema de Gestión Ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- ☞ Cumplir la normatividad ambiental.
- ☞ Desarrollar las funciones delegadas por su Jefe.

2.10.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Estudios de Biología Marina, ingeniería Ambiental, o Ingeniería Química o profesional similar en el Área.
Formación	Formación en la Norma ISO 14001 por un ente reconocido. Curso de evaluación ambiental por un ente reconocido. Requiere inducción previa
Experiencia	Mínimo un año en cargos similares.

Habilidades, aptitudes y actitudes	Alta	media	Baja
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Liderazgo	X		

Responsabilidad	X		
Influencia		X	
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.10.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental debido a que debe realizar actividades que ayuden al mejoramiento continuo de la empresa.

Visual: El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo visual ya que debe supervisar las actividades de la planta.

Físico: El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico dado que su trabajo requiere caminar por la planta.

2.10.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

Riesgos: El ejercicio del cargo se realiza en recinto cerrado con ventilación e iluminación suficiente. Se está sometido a los riesgos menores que se encuentran al laborar en oficinas y al operar aparatos eléctricos como el computador.

Al estar en el patio de operaciones corre el riesgo de estar sometido a ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas, exposición al sol.

📁 **Dotación de seguridad:** ; Silla ergonómica, protector de pantalla para el computador, Botas de Seguridad, Casco, Gafas de Seguridad, Protectores auditivos.

Al ingresar a la planta debe utilizar casco, zapatos cerrados, preferiblemente botas de seguridad.

2.11. SUPERVISOR DE PATIO

NOMBRE DEL CARGO	SUPERVISOR DE PATIO
AREA	OPERACIONES
CARGO JEFE INMEDIATO	JEFE DE PLANTA
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.11.1. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar al Jefe de Producción en las actividades del patio, buscando aumentar la eficiencia y la productividad en el departamento de producción.

2.11.2. FUNCIONES DEL CARGO

- 📁 Recibir el descargue de los carros verificando los pesos en las básculas de la empresa.
- 📁 Supervisar el procesamiento y clasificación de los cables.
- 📁 Supervisar el cargue de contenedores de Cable.
- 📁 Apoyar al departamento de Operaciones en todas las funciones que sean requeridas
- 📁 Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, el sistema Ambiental yv sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- 📁 Cumplir la normatividad ambiental.
- 📁 Desarrollar las actividades asignadas por el Jefe de Inmediato.

2.11.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Bachiller académico
Formación	Requiere inducción previa
Experiencia	No se requiere experiencia previa.

<i>Habilidades, aptitudes y actitudes</i>	Alta	media	Baja
Habilidad verbal	X		
Pensamiento numérico	X		
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Liderazgo	X		
Responsabilidad	X		
Influencia	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.11.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo mental debido a que debe solucionar cualquier inconveniente que impida el avance de las actividades.

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo visual ya que debe supervisar bien los materiales en cada etapa del proceso.

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo físico dado que su trabajo requiere caminar por el área de descargue durante la jornada laboral.

2.11.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

📁 **Riesgos**: Ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas.

📁 **Dotación de seguridad**: Casco, botas de seguridad, protectores auditivos, uniforme, gafas de seguridad.

2.12. OPERARIO

NOMBRE DEL CARGO	OPERARIO
ÁREA	OPERACIONES
CARGO JEFE INMEDIATO	JEFE DE PLANTA
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.12.1. OBJETIVO DEL CARGO

Es responsable de realizar todas las actividades de manera óptima garantizando los niveles de trabajo programados.

2.12.2. FUNCIONES DEL CARGO

- 📁 Descargar los materiales que llegan a la empresa bajo la supervisión del Jefe De planta o su auxiliar.
- 📁 Clasificar los materiales de acuerdo al tipo de metal
- 📁 Identificar el material de otros objetos y/o contaminaciones
- 📁 Pesar el material en las básculas
- 📁 Limpiar los materiales en la banda transportadora magnética o manualmente.
- 📁 Procesar el cable en el equipo correspondiente.
- 📁 Almacenar el material en contenedores
- 📁 Cargar los materiales cuando se realiza una venta

- ☞ Mantener el patio aseado y en orden para evitar accidentes
- ☞ Realizar sus actividades de manera segura
- ☞ Reclasificar de materiales de acuerdo al tipo de los mismos.
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión ambiental y el sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- ☞ Cumplir la normatividad ambiental.
- ☞ Desarrollar las funciones propias del cargo que le sean asignadas por su jefe inmediato.

2.12.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino o Femenino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Que sepa leer y escribir
Formación	Requiere inducción previa
Experiencia	No se requiere experiencia previa

<i>Habilidades, aptitudes y actitudes</i>	Alta	media	Baja
Pensamiento numérico			X
Atención y concentración	X		
Retención		X	
Responsabilidad	X		
Relaciones interpersonales	X		
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.12.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un bajo esfuerzo mental debido a que sus tareas son rutinarias y mecánicas

📁 **Visual:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo visual ya que deben limpiar bien los materiales y clasificarlos de acuerdo al tipo de metal

📁 **Físico:** El ejercicio del cargo implica un alto esfuerzo físico dado que su trabajo requiere alzar pesos y manipular carga.

2.12.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

📁 **Riesgos:** Ruidos, caídas a nivel, golpes, cortadas

📁 **Dotación de seguridad:** Casco, botas de seguridad, protectores auditivos, guantes de carnaza, uniforme

2.13. OPERADOR DE MONTACARGAS

NOMBRE DEL CARGO	OPERADOR DE MONTACARGAS
AREA	OPERACIONES
CARGO DE JEFE INMEDIATO	SUPERVISOR DE PATIO
JORNADA LABORAL	DIURNA

2.13.1. OBJETIVO DEL CARGO

Es responsable de operar el equipo durante las actividades de desplazamiento de materiales, también debe realizar revisiones periódicas al mismo para garantizar su permanente disponibilidad.

2.13.2. FUNCIONES DEL CARGO

- ☞ Efectuar una revisión diaria antes de iniciar su jornada laboral de los equipos a utilizar
- ☞ Mantener limpio el equipo de trabajo
- ☞ Operar el equipo en condiciones seguras, minimizando los riesgos de accidentes
- ☞ Realizar todas las actividades correspondientes para la implementación del sistema de gestión de la calidad, sistema de gestión ambiental y sistema de seguridad industrial y salud ocupacional.
- ☞ Todas las actividades propias del cargo que sean ordenadas por su jefe inmediato o superiores.

2.13.3. PERFIL REQUERIDO PARA EL CARGO

Sexo	Masculino
Edad	N/A acuerdo ley 931- 30-12-04
Educación	Saber leer y escribir, preferiblemente bachiller.
Formación	Debe tener mínimo pase de tercera categoría. Debe poseer conocimientos básicos en mecánica automotriz.
Experiencia	Ninguna.

Habilidades y aptitudes	Alta	Media	Baja
Manuales	X		
Habilidad verbal			X
Pensamiento numérico		X	
Atención y concentración	X		
Retención	X		
Liderazgo		X	

Responsabilidad	X		
Influencia		X	
Relaciones interpersonales		X	
Prudencia y discreción	X		
Disposición hacia la protección y el mantenimiento del medio ambiente	X		

2.13.4. ESFUERZOS

📁 **Mental:** El desempeño del cargo implica un mediano esfuerzo mental que en algunas ocasiones puede producir fatiga.

📁 **Visual:** El desempeño del cargo implica un alto esfuerzo visual, que en algunas ocasiones puede producir fatiga, ya que debe estar muy atento al desplazamiento del equipo

📁 **Físico:** Se requiere mediano esfuerzo físico, que no produce fatiga.

2.13.5. CONDICIONES DE TRABAJO Y RIESGOS POTENCIALES

📁 **Riesgos:** Caídas, golpes. Caída de objetos.

📁 **Dotación de seguridad:** Botas de seguridad, uniforme, guantes, casco, mascarilla, gafas de seguridad.

📁 **Mental:** El ejercicio del cargo implica un mediano esfuerzo mental ya que sus labores son rutinarias y mecánicas, pero que en casos de situaciones especiales se requiere de destreza y agilidad mental para actuar correctamente.

📁 **Visual:** El cargo implica un normal esfuerzo visual en la labor de supervisión.

📁 **Físico:** Se requiere mediano esfuerzo físico ya que su trabajo permanentemente implica actividad motriz.

3. REGISTROS

Requerimiento de personal FO-REP-40

4. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Dirección

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

5. MODIFICACIONES: Las modificaciones del Manual de funciones y perfiles MA-MFP-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

7.2.3 Procesos y procedimientos del sistema integrado de gestión de C.I. RECYCABLES S.A.

PROCESOS GERENCIALES

PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

1. OBJETIVO: Cumplir con los requisitos generales del SIG, la legislación, los objetivos, metas y programas del sistema integrado de gestión.

2. ENTRADAS

- ❖ Resultados de índices de gestión
- ❖ Oportunidades de mejora
- ❖ Legislación ambiental
- ❖ Asistencia técnica
- ❖ Resultados de índices de gestión
- ❖ Oportunidades de mejoramiento
- ❖ Matriz DOFA de la empresa
- ❖ Visión
- ❖ Misión
- ❖ Metas
- ❖ Indicadores
- ❖ Requerimientos organizacionales
- ❖ Resultados de auditorias
- ❖ Retroalimentación clientes

3. ACTIVIDADES

- ❖ Análisis de las características del sistema integral de gestión de la empresa
- ❖ Identificación de legislación aplicable al sistema integrado de gestión
- ❖ Establecimiento de criterios de evaluación del sistema integrado de gestión
- ❖ Establecimiento de medidas para cumplir requisitos legales
- ❖ Establecimiento de objetivos, metas y programas del sistema integrado de gestión
- ❖ Seguimiento a programas del sistema integrado de gestión
- ❖ Mejora de procesos

4. SALIDAS

- ❖ Requisitos legales del sistema integrado de gestión identificados

- ❖ Aspectos del sistema integrado de gestión identificados y evaluados
- ❖ Objetivos, metas y programas del sistema integrado de gestión establecidos
- ❖ Procesos del SIG mejorados
- ❖ Políticas
- ❖ Objetivos
- ❖ Programa de auditorías internas FO-PAI 38
- ❖ Revisión gerencial FO-REG-14

5. RESPONSABLE

- ❖ Representante de la gerencia
- ❖ Gerente

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimiento Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales PG-IEA-02
- ❖ Formato Identificación de Aspectos ambientales FO-IAA-03
- ❖ Formato Evaluación de impactos ambientales FO-EAA-04
- ❖ Procedimiento Requisitos legales y otros PG-RLO-01
- ❖ Formato Requisitos legales y otros FO-RLO-01
- ❖ Formato Priorización de objetivos FO-POB-05
- ❖ Formato Programa Ambiental PG-PAM-06
- ❖ Plan Estratégico PL-EST-03
- ❖ Manual de Calidad MA-MCA-01
- ❖ Informe de Auditorias FO-INA-25
- ❖ Evaluación Satisfacción de Clientes FO-ESC-19

7. METAS

META 1: Cumplimiento del 100% de las metas propuestas

META 2: Cumplimiento del 100% de los requisitos legales ambientales

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS AMBIENTALES

No. de metas ambientales cumplidas

No. de metas ambientales propuestos

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES

No. de requisitos legales cumplidos

No. de requisitos aplicables

CUMPLIMIENTO DE LOS PROGRAMAS AMBIENTALES

No. de programas ambientales al día

No. total de programas ambientales

REVISIÓN GERENCIAL

1. OBJETIVO: Asegurar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, verificando el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001-2000, ISO 14001- 2004, OHSAS 18001-2007, la coherencia con los objetivos de la organización, la mejora continua y nuestro compromiso hacia la satisfacción del cliente.

2. ENTRADAS

- ❖ Resultados de las acciones correctivas y preventivas
- ❖ Informes de auditorías internas
- ❖ Requerimientos de clientes
- ❖ Alternativas financieras, operacionales y tecnológicas
- ❖ Modificación de leyes
- ❖ Informes de auditorias
- ❖ Informe de desempeño
- ❖ Resultados de auditorias
- ❖ Resultados de medición de procesos
- ❖ Producto no conforme
- ❖ Estado de acciones correctivas y acciones preventivas
- ❖ Seguimientos y revisiones gerenciales anteriores
- ❖ Retroalimentación del cliente
- ❖ Quejas y reclamos
- ❖ Propuesta de cambios al SIG
- ❖ Recomendaciones para la mejora

3. ACTIVIDADES

- ❖ Establecimiento de calendario para las revisiones del SIG
- ❖ Definición del Orden del día para la revisión
- ❖ Revisión de Índices de gestión
- ❖ Revisión de informes de auditorias
- ❖ Elaboración de informe de la revisión
- ❖ Comprobación del cumplimiento de la política, los objetivos y metas del sistema integrado de gestión
- ❖ Comprobación de la efectividad de las acciones correctivas y preventivas
- ❖ Actualizar la Política integral y los objetivos integrales
- ❖ Facilitar recursos para el SIG

4. SALIDAS

- ❖ Plan de acción para mejora del SIG
- ❖ Cambios en la Política, Objetivos y metas del sistema integral de gestión
- ❖ Asignación de recursos
- ❖ Capacitación al personal
- ❖ Cambios en los procedimientos

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente
- ❖ Representante de la Gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Informe de auditorias FO-IAU-25
- ❖ Acciones correctivas FO-SAC-17
- ❖ Acciones Preventivas FO-SAP-16
- ❖ Revisiones gerenciales FO-RGE-14

7. META: Cumplimiento de revisión gerencial: Que se logre el 100% de las revisiones gerenciales programadas.

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL

Numero. de revisiones gerenciales realizadas * 100

Total revisiones programadas

Numero de acciones ordenadas en la revisión gerencial implementadas * 100

Nro. de acciones ordenadas

PROCESOS DE APOYO

TALENTO HUMANO

1. OBJETIVO: Asegurar la competencia del Talento Humano que afecta la calidad de los materiales o productos y el medio ambiente, la política y objetivos ambientales de la empresa, tomando como base su educación, formación, habilidades, experiencia, desempeño y capacitación.

2. ENTRADAS

- ❖ Manual de funciones y perfiles MA-MFP-02
- ❖ Formato de evaluación de competencias FO-EVC-34
- ❖ Formato de evaluación del desempeño del personal FO-EVD-33
- ❖ Programa de capacitación del personal FO-PRC-31
- ❖ Requerimiento de personal FO-REP-40

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Talento Humano competente
- ❖ Resultados de la evaluación del desempeño
- ❖ Necesidades de capacitación
- ❖ Retiros de personal

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente
- ❖ Jefes de Área

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimientos de selección de personal PA-SPE-01
- ❖ Manual de funciones y perfil de cargos MA-MFP-02

7. METAS

META 1: Nivel de desempeño del personal: Por lo menos el 95% del personal evaluado obtenga un puntaje igual o superior a 3.5 en las evaluaciones de desempeño.

META 2: Que el 100% de las capacitaciones programadas se ejecuten.

META 3: Que el 100% de las vacantes que sean solicitadas y aprobadas por la gerencia sean llenadas.

8. INDICADORES

NIVEL DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL:

$$\frac{\text{Personal evaluado con puntaje} \geq 3.5}{\text{Total de personas evaluadas}} * 100$$

CUMPLIMIENTO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

$$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} * 100$$

EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN DEL PERSONAL

$$\frac{\text{Número de personas con evaluación de capacitación} \geq 4.0}{\text{Número total de personas evaluadas}} * 100$$

NIVEL DE LLENADO DE VACANTES:

$$\frac{\text{No de personal contratado}}{\text{Total de personal requeridas}} * 100$$

COMPRAS Y CONTRADICCIONES

1. OBJETIVO: Asegurar la adquisición de materias primas, insumos, repuestos y servicios cumplan con los requisitos ambientales definidos, en la calidad y cantidad oportuna.

2. ENTRADAS

- ❖ Hojas de seguridad de sustancias peligrosas
- ❖ Cotizaciones
- ❖ Servicio externos de gestión de residuos
- ❖ Análisis ambientales
- ❖ Orden de compra FO-ORC-12
- ❖ Especificaciones del cliente
- ❖ Lista de precios
- ❖ Selección de proveedores FO-SEP-21
- ❖ Evaluación y Reevaluación de Proveedores FO-ERP-23

3. ACTIVIDADES

- ❖ Necesidad de compras
- ❖ Fijación de requisitos a proveedores

- ❖ Evaluación y selección de proveedores
- ❖ Elaboración de orden de compra
- ❖ Elaboración de Hojas de Seguridad
- ❖ Recepción y descargue de nuevos productos
- ❖ Recepción de nuevos servicios
- ❖ Actualización de requisitos y notificación a proveedores
- ❖ Implementación de Acciones correctivas preventivas

4. SALIDAS

- ❖ Producto y/o servicio adquirido
- ❖ Reportes de compras e inventarios
- ❖ Residuos especiales gestionados de manera legal

5. RESPONSABLES

- ❖ Gerente
- ❖ Jefe de planta
- ❖ Asistente de contabilidad

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimiento de compras PA-COM-05
- ❖ Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores PA-SPR-04
- ❖ Procedimiento de recepción y descargue de materiales PA-RYD-11
- ❖ Procedimiento Control de Proveedores contratistas PA-CPC-06
- ❖ Formato Requisitos aplicables a proveedores y contratistas FO-RAP-10

7. METAS

META 1: Que al menos el 90% de las compras de productos y servicios cumpla con los requisitos ambientales, de calidad y de manera oportuna.

META 2: Que el 100% de los solicitantes a ser proveedores cumpla con los requisitos exigidos.

META 3: Que el 95% de los proveedores obtenga una buena evaluación o reevaluación y continúe siendo proveedor de Recycables.

8. INDICADORES

COMPRA DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS

$$\frac{\text{Productos y servicios que cumplen con los requisitos ambientales}}{\text{Total de productos y servicios comprados}} \times 100$$

NIVEL DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES:

$$\frac{\text{Número de solicitudes tramitadas para ser proveedores}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100$$

NIVEL DE EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

$$\frac{\text{Número de evaluaciones y reevaluaciones realizadas y continuadas}}{\text{Total de proveedores evaluados y reevaluados}} * 100$$

MANTENIMIENTO MAQUINARIA Y EQUIPO

1. OBJETIVO: Asegurar la disponibilidad operativa de la maquinaria y equipos mediante actividades de mantenimiento que sean amigables con el ambiente.

2. ENTRADAS

- ❖ Repuestos, insumos, herramientas

- ❖ Necesidad de revisión de los equipos
- ❖ Formato listado de maquinarias y equipos FO-LME-36
- ❖ Formato ficha técnica de maquinarias y equipos FO-FTM-37
- ❖ Formato de chequeo diario para maquinas y equipo FO-CHM-35
- ❖ Programa de mantenimiento preventivo FO-PMP-39

3. ACTIVIDADES

- ❖ Planeación y programación de mantenimiento preventivo
- ❖ Reparación de equipos y subcontratación reparaciones
- ❖ Revisión de equipos/ comprobación de reparaciones
- ❖ Implementación acciones correctivas y preventivas

4. SALIDAS

- ❖ Reporte de mantenimiento FO-RMT-42
- ❖ Equipos revisados y reparados
- ❖ Solicitud de subcontratación
- ❖ Pedido de repuestos
- ❖ Recursos mantenidos / Equipos disponibles
- ❖ Acciones correctivas FO-SAC-17
- ❖ Acciones preventivas FO-SAP-16
- ❖ Disponibilidad de los equipos

5. RESPONSABLE

- ❖ Área de Operaciones

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimientos de Mantenimiento y calibración de equipos PA-MCE-07
- ❖ Fichas técnicas de maquinarias y equipos FO-FTM-37

7. METAS

META 1: Que el 98% de los equipos tengan disponibilidad permanente para ser usados.

META 2: Asegurar que el 100% de las veces que se pese material, la bascula haga una lectura correcta.

8. INDICADORES

VERIFICACIÓN LECTURA BÁSCULAS:

Realización de la verificación correcta de la lectura de peso

$$\frac{\text{Total de equipos con disponibilidad permanente}}{\text{Total de equipos}} * 100$$

$$\frac{\text{Total de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos programados}} * 100$$

VERIFICACIÓN LECTURA BÁSCULAS:

Realización de la verificación correcta de la lectura de peso

CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETIVO: Controlar la creación y modificación de los documentos y registros del SIG, así como también la gestión de comunicaciones internas y externas.

2. ENTRADAS

- ❖ Solicitud de creación o modificación de documentos y registros

- ❖ Mejoras a los documentos y procesos
- ❖ Acciones correctivas y preventivas
- ❖ No conformidades encontradas en las auditorías internas

3. ACTIVIDADES

- ❖ Elaboración de documentos y registros
- ❖ Aprobación u obsolescencia de documentos y registros
- ❖ Distribución de documentos y registros
- ❖ Actualización y modificación de documentos
- ❖ Recepción y emisión de comunicaciones internas
- ❖ Recepción de comunicaciones externas
- ❖ Evaluación de comunicaciones recibidas
- ❖ Emisión de respuestas a comunicaciones internas y externas

4. SALIDAS

- ❖ Documentos modificados
- ❖ Documentos nuevos
- ❖ Documentos obsoletos
- ❖ Registros diseñados
- ❖ Registros diligenciados y archivados

5. RESPONSABLE

- ❖ Representante de la gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimientos Control de documentos PA-CDO-08
- ❖ Procedimiento Control de Registros PA-CRE-09
- ❖ Procedimiento Comunicaciones internas y externas PA-CIE-10
- ❖ Listado Maestro de documentos FO-LMD-43
- ❖ Lista de distribución de documentos FO-LDD-26

- ❖ Listado maestro de registros FO-LRE-44

7. METAS

META: Tener el 100% de los documentos distribuidos en su versión digital vigente.

8. INDICADORES

REEMPLAZO DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS

$$\frac{\text{No. de documentos obsoletos usados.}}{\text{No. de documentos modificados}} \times 100$$

DOCUMENTOS MODIFICADOS

$$\frac{\text{No. de documentos modificados .}}{\text{No. de solicitudes de modificación}} \times 100$$

PROCESOS DE MEJORA

ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETIVO: Detectar no conformidades potenciales y reales, para establecer acciones para eliminarlas.

2. ENTRADAS

- ❖ No conformidades reales y potenciales detectadas
- ❖ Resultado del control operacional
- ❖ Seguimiento de los objetivos integrales
- ❖ Reclamos y quejas de la comunidad

- ❖ Atención de quejas y reclamos
- ❖ Resultados de análisis del sistema integrado de gestión
- ❖ Informes de auditorias

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- ❖ No conformidades reales y potenciales detectadas
- ❖ Definición de responsabilidades para investigar no conformidades
- ❖ Identificación y registro de no conformidades
- ❖ Análisis y evaluación de no conformidades

4. SALIDAS

- ❖ Acciones correctivas aplicadas
- ❖ Acciones preventivas aplicadas
- ❖ Modificaciones para mejora de procedimiento o proceso
- ❖ Nueva documentación
- ❖ Modificación de los documentos

5. RESPONSABLE

- ❖ Representante de la gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimiento Acciones Preventivas PM-ACP-02
- ❖ Procedimiento de Acciones Correctivas PM-ACC-03
- ❖ Solicitud de Acciones correctivas FO-SAC-17
- ❖ Solicitud de Acciones preventivas FO-SAP-16
- ❖ Atención de quejas y reclamación FO-AQR-18

7. METAS

META 1: Cerrar el 100 de las no conformidades abiertas

8. INDICADORES

CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES

No. de no conformidades cerradas

No. de no conformidades detectadas

AUDITORÍAS INTERNAS

1. OBJETIVO: Asegurar que el proceso de auditorías internas determina la conformidad con la planificación del SIG, cumplimiento con la norma ISO 9001-2000, ISO 14001- 2004, OHSAS 18001-2007 y proporciona información a la dirección para la mejora continua.

2. ENTRADAS

- ❖ Resultados de auditorías anteriores
- ❖ Documentos del Sistema Integrado de Gestión
- ❖ Listas de verificación

3. ACTIVIDADES

- ❖ Formación de Auditores Internos
- ❖ Programa de auditorías internas
- ❖ Plan de auditoria
- ❖ Ejecución de la auditoria
- ❖ Informe de auditoria
- ❖ Seguimiento de no conformidades y acciones correctivas
- ❖ Cierre de auditoria

4. SALIDAS

- ❖ Informe de auditoría FO-IAU-25
- ❖ Acciones correctivas FO-SAC-17
- ❖ Acciones preventivas FO-SAP-16
- ❖ No conformidades detectadas
- ❖ Recomendaciones de capacitación
- ❖ Recomendación de plan de inversión

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente
- ❖ Representante de la Gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento de auditorías internas PM-AIN-05
- ❖ Procedimiento de acciones correctivas PM-ACC-03
- ❖ Procedimientos de acciones preventivas PM-ACP-02
- ❖ Formato de programa de auditorias internas FO-PAI-38
- ❖ Formato informe de Auditorias FO-IAU-25

7. META. Que el 100% de las auditorías programadas se ejecuten.

8. INDICADOR

CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORÍAS

$$\frac{\text{Nº de auditorías ejecutadas}}{\text{Total auditorías programadas}} \times 100$$

PROCEDIMIENTOS POR PROCESOS GERENCIALES

PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN

1. OBJETIVO: Planificar y orientar el Sistema Integrado de Gestión y su mejora continua.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a la planificación del Sistema Integrado de Gestión de C.I. RECYCABLES S.A. Anualmente la alta gerencia realiza la revisión y actualización de la planificación del SIG.

3. RESPONSABLES

- Gerente
- Representante de la Gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

NTC ISO 9001-2000

NTC ISO 14001-2004

OHSAS 18001-2007

5. DEFINICIONES

- Gestión Ambiental: La gestión ambiental es un proceso que está orientado a resolver, mitigar y/o prevenir los problemas de carácter ambiental, con el propósito de lograr un desarrollo sostenible, entendido éste como aquel que le permite al hombre el desenvolvimiento de sus potencialidades y su patrimonio biofísico y cultural y, garantizando su permanencia en el tiempo y en el espacio.
- Gestión de la calidad: Conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la Política de la calidad, los Objetivos y las Responsabilidades y se implanta por medios tales como la Planificación de la calidad, el Control de la calidad, el Aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del Sistema de la calidad.

- ISO: Organización Internacional de Estandarización (International Organization for Standardization).
- Normas ISO: Evidencia directrices para mejorar el desempeño de las organizaciones, son familias de normas de calidad. Por ejemplo: Gestión de calidad (9001), Gestión Ambiental (14001), Gestión Integrada (9001 + 14001), entre otras.
- Planificación: Actividades que establecen los objetivos y especificaciones necesarias para desarrollar y aplicar los elementos del sistema de gestión de ambiental.
- Sistema ambiental Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la Administración del ambiente.
- Sistema de Calidad Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la Administración de la Calidad.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

La planificación es la parte de la gestión integral que se enfoca en establecer objetivos integrales, política integral y especificar procesos operacionales necesarios y recursos relacionados para cumplir a cabalidad un sistema integrado de gestión.

Dentro del proceso de la planificación del sistema integrado de gestión de C.I. RECYCABLES S.A., se establecen los siguientes puntos

1. Establecer un sistema integral de gestión
2. Documentar un sistema integral de gestión
3. Implementar un sistema integral de gestión
4. Mantener un sistema integral de gestión

5. Continuamente mejorar la efectividad del sistema integral de gestión.

Una vez establecidos unos objetivos coherentes y adecuados para las funciones y niveles pertinentes, la dirección es responsable de asegurarse de que la planificación del SIG cumple con los requisitos de la norma NTC ISO 9001-2000, NTC ISO 14001-2004 y OHSAS 18001-2007.

6.1. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Se verifica que se alineen los objetivos de la planeación, y se genera la política y objetivos integrales que son obligatorios por la Norma NTC ISO 9001-2000, NTC ISO 14001-2004 y OHSAS 18001-2007. De igual forma se establecen y verifican:

- Mapeo de Procesos
- Diseño de Documentos (se diseñaran todos los documentos que integran y controlan en el SIG)
- Plan de Difusión (Capacitación interna, comunicación y direccionamiento)
- Elaboración de documentos
- Preparación de registros
- Elaboración del Manual del Sistema Integral de Gestión
- Programas para evidenciar, acciones correctivas, preventivas y acciones de mejora.
- Realizar Auditorías Internas
- Revisión por la Dirección

6.2. OBJETIVOS INTEGRALES

- Sensibilizar y capacitar al personal en mantenimiento y protección del medio ambiente.
- Promover la difusión de prácticas respetuosas del medio ambiente en la empresa.

- Lograr que durante la ejecución de las actividades se cumpla la normatividad ambiental vigente.
- Gestionar adecuadamente los residuos sólidos (papel, cartón, plásticos, vidrios, entre otros) convencionales aprovechables y no aprovechables, generados por la empresa.
- Poseer una zona de almacenamiento de residuos peligrosos, para facilitar su manipulación y manejo sin poner en riesgo el ambiente, operarios y comunidad en general.
- Promover un acercamiento con la comunidad para desarrollar la buena imagen de la empresa con sus vecinos.
- Apoyar a la población infantil del área de influencia en programas que promuevan mejorar su calidad de vida.
- Lograr una reducción relativa en el uso de papel.
- Sensibilizar al personal sobre la importancia del ahorro de agua y energía.
- Maximizar el porcentaje de aprovechamiento de los materiales recibidos, minimizando así el porcentaje de materiales destinados al relleno sanitario.
- Incrementar la participación en la captación de material ferrosos y no ferroso en un 10% en los próximos cinco años de manera escalonada, un 2% anual.
- Incrementar la participación en el mercado en los mismos niveles de la captación.
- Incursionar en el negocio del material ferroso en el 2007 -2008
- Incursionar en el negocio del material plástico en el 2007 - 2008
- Implementar un sistema de gestión de la calidad ISO 9000, ISO 14000 y Responsabilidad Social SA 8000 a partir del 2007 – 2009.

6.3. POLÍTICA INTEGRAL

C.I. RECYCABLES S.A., desde la captación, procesamiento y comercialización de materiales tales como aceros especiales, cables, chatarra electrónica y similares, para el consumo de clientes nacionales e internacionales, brinda a la industria el servicio de manejo óptimo de sus excedentes industriales, permitiendo incorporar materiales a la cadena productiva, utilizando métodos y tecnología limpia comprometiendo a la generación de impactos ambientales positivos, utilizando un talento humano competente, dotado de equipos y herramientas adecuadas y en óptimas condiciones, que garanticen la salud y seguridad del personal, buscando el mejoramiento continuo del sistema integrado de gestión, cumpliendo siempre los requisitos legales, ambientales, de seguridad industrial y salud ocupacional, del cliente y de la organización, mediante actos fundamentados en los principios y valores organizacionales, para asegurar así la satisfacción de nuestros clientes.

6.4. MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la captación, procesamiento y comercialización de materiales como aceros especiales, cables, plásticos, chatarra electrónica y similares, para el consumo de clientes nacionales e internacionales, para lo cual contamos con un personal idóneo y comprometido, utilizando equipos de última tecnología y preservando el medio ambiente, con el propósito de ofrecer plena satisfacción a nuestros clientes.

6.5. VISIÓN

Consolidarnos en el mercado nacional y regional como la primera opción para el reciclaje y manejo de materiales como aceros especiales, cables, plásticos, chatarra electrónica y similar.

6.6. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos se distribuye de la siguiente manera:

6.6.1. PROCESOS GERENCIALES

Planificación del SIG

Venta de materiales

Revisión por la gerencia

6.6.2. PROCESOS DE APOYO

Talento humano

Compras

Control de documentos y registros

Mantenimiento de maquinarias y equipos

6.6.3. PROCESOS DE REALIZACIÓN/PRODUCCIÓN

Control operacional

Preparación ante emergencias

Recepción y descargue de materiales

Inspección y procesamiento de materiales

Cargue y despacho de materiales

Exportación de materiales

6.6.4. PROCESOS DE MEJORA CONTINUA

Acciones correctivas y preventivas

Monitoreo y medición

Auditorías internas
Control del producto no conforme
Satisfacción de clientes

7. REGISTROS

No aplica

8. INDICADOR

Cumplimiento de objetivos: Que por lo menos el 90% de los objetivos ambientales sean cumplidos.

$$\frac{\text{Objetivos Cumplidos}}{\text{Total Objetivos definidos}} * 100$$

Cumplimiento de satisfacción de clientes: Que por lo menos se logre un 90% de satisfacción de clientes.

$$\frac{\text{Nro de clientes satisfechos}}{\text{Total clientes}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

--	--	--	--

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia	CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-SIG-05 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO REVISIÓN POR LA GERENCIA

1. OBJETIVO: Revisar la eficacia y adecuación del SIG, considerando su coherencia con la política integral y el grado de cumplimiento de los objetivos integrales, con el propósito de definir e implementar las acciones correctivas necesarias.

2. ALCANCE: Aplica a todo el SIG de C.I. RECYCABLES S.A., teniendo como base los procedimientos, operaciones, instructivos, informes y resultados relevantes, que demuestren el desempeño del sistema integralmente.

3. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Auditorias Interna PM-AIN-05
- Procedimiento Acciones Preventivas PM-ACP-02
- Procedimiento Acciones Correctivas PM-ACC-03

4. RESPONSABLE

- Gerente
- Representante de la Gerencia

5. DEFINICIONES

- Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseada.
- Acción preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial indeseada.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.
- Mejora continua: Acción recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- No conformidad: Incumplimiento de un requisito.
- Partes interesadas: Individuos o grupos interesados por el desempeño del SGA de la empresa.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La alta dirección revisa el sistema integral de gestión anual para asegurarse de la conveniencia, adecuación y eficacia del mismo.

6.1. EJERCICIO DE LA REVISIÓN GERENCIAL

El representante de la Gerencia presenta el informe de revisión por la gerencia, al Gerente, para que éste lo revise y verifique el cumplimiento del SIG y el compromiso de la compañía para ofrecerle los productos calificados y la mejor atención al cliente, mediante la protección y el mantenimiento del medioambiente, de su política integral y objetivos integrales.

La revisión gerencial se apoya en los registros de no conformidad (formato Registro de no conformidades FO-RNC-30, formato atención de quejas y reclamos FO-AQR-18) resultados de la evaluación a clientes (formato evaluación satisfacción clientes FO-ESC-19), Evaluación a proveedores (formato evaluación y

reevaluación de proveedores FO-ERP-23), los programas ambientales y las capacitaciones y entrenamiento dadas al recurso humano.

El representante de la Gerencia analiza la relación de acciones preventivas (formato solicitud de acciones preventivas FO-SAP-16) y correctivas (formato solicitud de acciones correctivas FO-SAC-17). Del mismo modo y teniendo en cuenta la calificación de los elementos revisado por la Gerencia realiza un informe de revisión por la Gerencia apoyado en el formato revisión por la Gerencia FO-REG-14.

Basándose en el análisis del sistema integral de gestión, el Representante de la Gerencia determina de ser necesario acciones correctivas o preventivas enfocadas a la mejora continua, previa aprobación del Gerente. Luego, inicia el procedimiento para eliminar la causa real, diligenciando el formato solicitud acciones preventivas FO-SAP-16 o correctivas FO-SAC-17 según sea el caso.

El proceso que se cumple en la realización de las revisiones gerenciales es el siguiente:

Entradas

- Retroalimentación de los responsables de los programas de gestión ambiental
- Política del SIG
- El Nivel de cumplimiento de los objetivos y metas del SIG
- Resultados de auditorías, con énfasis en las no conformidades mayores
- Acciones de seguimiento de revisiones Gerenciales previas
- Cambios que podrían afectar al sistema SIG
- Estado de las acciones correctivas y preventivas y de mejora relevantes
- Comunicación y percepción de las partes interesadas
- Acta de la reunión anterior del comité del SIG
- Indicadores de Gestión de todos los procesos

- Resultados de las auditorías del sistema integral de gestión
- Recomendaciones para la mejora continua
- Acciones Correctivas
- Lista de chequeo para evaluación de áreas y procesos

Actividades

- Revisión y aprobación del acta anterior y seguimiento a las acciones propuestas
- Revisión y análisis de indicadores
- Análisis de los cambios en el sistema y planeación de actividades
- Revisión de causas y cierre de hallazgos
- Aprobación de acciones para el logro del mejoramiento continuo

Salidas

- Acta de reunión
- Acciones de mejoramiento
- Planificación de los cambios que afectan al sistema integral de gestión
- Compromiso del cierre de hallazgos de auditorías del sistema integral de gestión y suministros de recursos

La finalidad de la revisión es la de verificar si los mismos vuelven a presentarse y si la acción emprendida es la apropiada.

6.2. OBSERVACIONES FINALES

Siendo la Revisión por la Gerencia una práctica llevada a cabo por la alta gerencia de la organización, se recomienda que el alcance de la misma se centre objetivamente en los aspectos relevantes del SIG.

Finalmente todas las observaciones, conclusiones y recomendaciones deben documentarse para dejar evidencia y tomar las acciones necesarias.

Es necesario conservar registros que traten todos los puntos de la revisión, junto con cualquier acción que vaya emprenderse y las fechas establecidas.

También se tienen que tomar algunas decisiones como consecuencia de la revisión e implementarlas. Esto no significa que en cada revisión sea necesario tomar decisiones. Lo que quiere decir es que cuando las iniciativas estén justificadas, es necesario que se decida como implementarlas en función de los recursos disponibles.

7. REGISTROS

Formato Revisión por la Gerencia FO-REG-14.

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE REVISIÓN GERENCIAL: Que se logre el 100% de las revisiones gerenciales programadas.

$$\frac{\text{Nro de revisiones gerenciales realizadas}}{\text{Total revisiones programadas}} * 100$$

Total revisiones programadas

$$\frac{\text{Nro de acciones ordenadas en la revisión gerencial implementadas}}{\text{Nro de acciones ordenadas}} * 100$$

Nro de acciones ordenadas

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-RGE-03 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE APOYO

PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

1. OBJETIVO: Asegurar que el personal contratado en C.I. RECYCABLES S.A., cumple con el perfil y las competencias necesarias para un desempeño óptimo en el cargo.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a la convocatoria, estudio y selección del personal que trabajará en cualquier área de C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLE

- Gerente

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de funciones y perfiles MA-MFP-02
- Ley 100 de seguridad social

5. DEFINICIONES

- Aspirante: Persona que pretende un empleo.
- Contrato de trabajo: Acuerdo por el cual el empleado se obliga a prestar un servicio personal a la compañía, bajo dependencia o subordinación a cambio de un salario.
- Evaluación: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia del empleado.
- Inducción: Proceso de conocimiento y sensibilización del cargo, de las funciones y de la entidad de que es objeto el trabajador en el momento de su ingreso como empleado.
- Reclutamiento: reclutamiento es el proceso de identificar e interesar candidatos capacitados para llenar las vacantes de la organización. El proceso de reclutamiento se inicia con la búsqueda de candidatos y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo.
- Selección: elección de una o varias personas entre otras para ocupar un puesto determinado en base a un estudio de datos obtenido normalmente a través de pruebas psicotécnicas, de conocimientos específicos, y prácticamente siempre, una o varias entrevistas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

6.1. MANUAL DE FUNCIONES Y PERFILES DE CARGO

En el manual de funciones y perfiles MA-MFP-02 se lleva a cabo la descripción de las funciones de cada cargo, definiendo claramente las relaciones de autoridad, responsabilidad y comunicación de cada cargo dentro de la organización para que la persona que las vaya a desempeñar, las desarrolle competentemente.

En el perfil requerido para el cargo se enuncian los requisitos mínimos aceptables para realizar las funciones de un cargo de manera adecuada y con base en la protección y mantenimiento del medio ambiente.

6.2 REQUERIMIENTO DEL PERSONAL

El responsable de esta actividad es el Jefe de cada área, el cual estudia la necesidad de tener personal adicional o reemplazar al existente, para efectos de cumplir en forma efectiva las funciones del departamento. Es esta persona quien le solicita a la gerencia adelantar el reclutamiento y selección del personal requerido.

6.3. ESTUDIO DE INGRESO

La Gerencia determina la viabilidad de la contratación de un nuevo empleado de acuerdo a las necesidades y al análisis financiero en que se incurrirá.

La gerencia para la autorización de un nuevo empleado operativo toma la decisión de ingreso, para personal administrativo se lleva a reunión de junta directiva.

6.4. RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL ASPIRANTE AL CARGO

1. La Gerencia informa a la Secretaria que inicie un proceso de convocatoria para elegir un aspirante al cargo.
2. La Secretaria es la encargada de convocar al personal aspirante al cargo. Ésta estudia tres formas de hacer la convocatoria del personal aspirante (realiza una o varias de las formas a continuación mencionadas).
 - a) Informa a la bolsa de empleo que envíe tres aspirantes (o los que considere conveniente), que cumplan con los requisitos exigidos por C.I. RECYCABLES S.A., de acuerdo al manual de funciones y perfiles MA-MFP-02.
 - b) Pública por intermedio de un periódico local aviso en el clasificado resaltando las características exigidas para el cargo
 - c) Estudia el archivo de hojas de vida (las cuales recibe por recomendación de trabajadores), y selecciona la cantidad de aspirantes que cumplan con los requisitos necesarios.

Una vez recibidas y estudiadas las hojas de vida, preselecciona varios aspirantes los cuales cita para una entrevista de trabajo con la Gerencia y el jefe del área.

6.5. ENTREVISTA Y EVALUACIONES

Los responsables de esta actividad son el Jefe del área que solicita el Personal, la Gerencia y la Secretaria.

De acuerdo a la preselección del punto anterior, la Secretaria confirma todas las referencias y datos de la hoja de vida.

El Jefe del área realiza una evaluación de los conocimientos y habilidades requeridos para el cargo, con el fin de determinar la competencia del personal que

ejecuta tareas que afectan la calidad y el medio ambiente y evidencia los resultados en el formato de evaluación de competencias FO- EVC-34.

El Gerente realiza entrevista general con previo conocimiento de las evaluaciones descritas anteriormente.

6.6. SELECCIÓN FINAL

De acuerdo a los resultados del numeral 6.5, se selecciona el mejor aspirante, si no se consigue el personal se regresa al numeral 6.3.

6.7 ELABORACIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO

La secretaria elabora la orden de exámenes médicos a la persona seleccionada y posteriormente procede a la elaboración del contrato de trabajo, si el nuevo empleado es contratado mediante bolsa de empleo o en forma directa por la empresa, se requiere: copia del Certificado Judicial, así como copia de los certificados que avalen la formación y experiencia de acuerdo al cargo especificado en el manual de funciones y perfiles MA-MFP-02.

Una vez formalizado el contrato, se procede a realizar las respectivas afiliaciones de ley.

6.8. INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO

Los responsables de estas actividades son:

- Gerencia quien presenta al nuevo empleado a todos los niveles de la empresa y le suministra toda la información general de la Compañía.
Duración: 1 día.

- El jefe del área, realiza el entrenamiento en el cargo con la ayuda de los Manuales de Funciones y Procedimientos. Duración: 15 días.

6.9. PERIODO DE ADAPTACIÓN Y PRUEBA

En esta etapa se analiza la adaptación, el comportamiento, las aptitudes y la forma de trabajar del nuevo empleado.

7. REGISTROS

Formato de requerimiento de personal FO-REP-40

Formato evaluación de competencias FO-EVC-34

8. INDICADOR

NIVEL DE LLENADO DE VACANTES: Que la totalidad del personal que sea solicitado y aprobado por la gerencia sea reemplazado.

$$\frac{\text{No de personal contratado}}{\text{Total de personal requeridas}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia	CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-SPE-01 requiere ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

1. OBJETIVO: Realizar la evaluación del desempeño del personal de C.I. RECYCABLES S.A., que afecta la calidad y el medio ambiente con el propósito de identificar necesidades de capacitación, promociones, traslados, retiros y oportunidades de mejora.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todo el personal de C.I. RECYCABLES S.A., que afecta la calidad y el medio ambiente.

3. RESPONSABLES

- Gerente

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual de funciones y perfiles M-MFP-02

5. DEFINICIONES

- Desempeño: Son todas la acciones que una persona realiza para cumplir con las funciones que le han sido asignadas.
- Evaluar: Proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia del empleado.

- Necesidad de formación: Son las variables definidas en una organización para poder evaluar y medir el desempeño del personal.
- Promoción: Es el reconocimiento a un empleado como resultado de su desempeño y generalmente va acompañado de mayor, autoridad, responsabilidad y salario.
- Retiro: Es el despido del personal por un desempeño inferior a los requisitos mínimos encontrados en la evaluación del desempeño, por la supresión o fusión de cargos y por acciones en contra de las políticas y parámetros establecidos por la empresa.
- Traslado: Es el cambio de función a un empleado donde por medio de un análisis se considera que se va a obtener un mejor desempeño.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

6.1. DEFINICIÓN DE FACTORES A EVALUAR

La alta gerencia de C.I. RECYCABLES S.A., define los factores que deben ser evaluados, que permitan un resultado objetivo del desempeño del personal, los cuales se deben documentar en un formato de evaluación de desempeño del personal FO-EVD-33. Los factores a evaluar son: Producción, calidad, responsabilidad, actitud de cooperación, buen sentido de iniciativa, actitud hacia el mantenimiento y la protección del medio ambiente y cumplimiento de las normas referentes al medio ambiente.

La nota de evaluación mínima aceptable para continuar siendo empleado de C.I. RECYCABLES S.A., es de 3.5 y cada factor se evaluará en una escala de 1 a 5, siendo 1 la mínima y 5 la máxima.

6.2 EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Una vez al año en el mes de noviembre, la gerencia apoyado en los jefes de áreas realiza la evaluación del desempeño del personal que afecta la calidad, para llevarla a cabo cada jefe de área tiene en cuenta las funciones definidas para el cargo respectivo de acuerdo al Manual de Funciones y perfiles MA-MFP-02 y realiza la respectiva evaluación consignando los resultados en el formato de evaluación del desempeño del personal FO-EVD-33, en donde también quedará consignado si el empleado requiere formación.

Estos resultados son analizados para que sirvan de parámetro para la elaboración del programa de capacitación de personal y para promociones, traslados o despidos, así mismo servirán de entrada para la revisión gerencial del SIG de C.I. RECYCABLES S.A.

7. REGISTROS

Formato de evaluación de desempeño del personal FO-EVD-33

8. INDICADOR

Nivel de desempeño del personal: Que el desempeño del personal sea al menos igual o mayor 3.5 sobre 5.

Total de personal con evaluación mayor o igual a 3.5 * 100

Total de personal evaluado

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-EVD-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

1. OBJETIVO: Asegurar la competencia, motivación y desempeño del personal de C.I. RECYCABLES S.A., que afecta el SIG.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todo el personal que afecta el SIG de C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Gerente
- Representante de la Gerencia
- Coordinador Ambiental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Manual de funciones y perfiles MA-MFP-02
- Formato de revisión gerencial FO-REG-07

5. DEFINICIONES

- Capacitación: Es la acción de enseñar, informar y/o entrenar a un individuo o grupo con el propósito de que tengan en cuenta lo aprendido en el desempeño de sus funciones.
- Competencia: Es la capacidad de un individuo para desempeñar con éxito unas funciones asignadas.
- Desarrollo de personal: Es el crecimiento constante del personal en una organización, el cual requiere entre otros de la capacitación y entrenamiento.
- Motivación: Es la disposición favorable de los individuos hacia el trabajo como resultado de factores internos y externos entre los que se cuenta la capacitación y entrenamiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SELECCIÓN DE PERSONAL

6.1 IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Anualmente en el mes de enero la alta gerencia elabora el programa anual de capacitación de personal consignado en el FO-PCP-08, para lo cual tendrá como insumo el informe de la última revisión gerencial, los resultados de la evaluación del desempeño del personal, las acciones correctivas y preventivas que recomienda capacitación y entrenamiento y los cambios del SIG de C.I. RECYCABLES S.A., que requieran capacitación y entrenamiento para su implementación.

6.2 ELABORACIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

En la elaboración del programa anual de capacitación la alta gerencia, en primer lugar definirá los temas a ejecutar, luego elaborará la presentación de la capacitación, los cuestionarios de evaluación para cada una, posteriormente asignará las fechas distribuyéndolos durante todo el año, utilizando como criterio la prioridad en la afectación del SIG y la operación normal de la empresa, una vez esto, se definirá el personal asistente a cada una de las capacitaciones y por último asignará el facilitador de la capacitación que entre otros puede ser personal de la ARP, Sena, universidades y asesores externos.

6.3 EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El representante de la gerencia y el coordinador ambiental son los encargados de la ejecución de las capacitaciones programadas en donde de manera previa dispondrá de los recursos necesarios y asegurará la asistencia del personal, durante la capacitación como evidencia de la asistencia se utilizará el formato de control de asistencia FO-CAS-09, donde se consignará la fecha, la asistencia, el área en la cual trabaja el asistente, la firma del asistente y por último la firma del facilitador de la capacitación; así mismo el facilitador asignado aplicará el cuestionario respectivo y lo calificará, los participantes que obtengan una nota inferior a cuatro (4) o al 80% deberá estudiar nuevamente y volver a presentar la evaluación hasta que iguale o supere la nota requerida.

Si por cualquier motivo no se puede ejecutar una capacitación esta será reprogramada máximo en los dos siguientes meses, así mismo el personal que por cualquier motivo no pudo asistir a la capacitación, será tenido en cuenta para una capacitación posterior en el tema.

7. REGISTROS

Formato programa de capacitación del personal FO-PCP-08

Formato control de asistencia FO-CAS-09

Formato cuestionario evaluación

Formato programa de formación anual

8. INDICADORES

META: Que el 100% de las capacitaciones programadas se ejecuten.

CUMPLIMIENTO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

$$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} * 100$$

CUMPLIMIENTO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

$$\frac{\text{Número de personas con evaluación de capacitación } \geq 4.0}{\text{Número total de personas evaluadas}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA
------------------	---------	--------	-------

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-CAP-07 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

1. OBJETIVO: Asegurar que los proveedores de C.I. RECYCABLES S.A., cumplen los requisitos legales y las capacidades para el suministro de productos y servicios que afectan la calidad y el medio ambiente. Realizar de forma ordenada y eficiente las actividades en el procedimiento de compras o adquisición de materiales.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a la totalidad de bienes y servicios que afectan el sistema integral de gestión en C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Gerente

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Gestión Ambiental MA-MGA-01
- Manual de Calidad MA-MCA-01

5. DEFINICIONES

- Código de Actividad económica principal: Es un código numérico asignado por la DIAN para clasificar una actividad económica desempeñada por una persona natural o jurídica.
- Intermediario: Persona natural o jurídica que interviene para la negociación de un material con un proveedor.
- Material: Elementos que alimentan el sistema productivo de la compañía.
- Proveedor: Persona natural o jurídica que le proporciona bienes o servicios a la compañía.
- RUT: Registro Único Tributario, documento requerido por la DIAN para el desempeño de actividades mercantiles realizada por personas naturales o jurídicas.
- Subasta virtual: Venta pública de cualquier tipo de bienes, donde su participación se realiza por Internet.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 REQUISITOS PARA SER PROVEEDOR

Para ser proveedor de bienes o servicios en C.I. RECYCABLES S.A., es necesario que estos sean seleccionados mediante el cumplimiento de unos requisitos que le aseguren a la empresa la provisión de materias primas y servicios requeridos y cumplir con las exigencias legales colombianas.

El solicitante a proveedor se le entrega los requisitos y documentos que debe allegar junto con la solicitud, estos son:

Para personas naturales:

Fotocopia del RUT

Personas Jurídica:

Fotocopia del RUT

Además presentar referencias financiera y referencias comerciales.

6.2 REVISIÓN DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS

Una vez recibida la solicitud con la documentación anexa recibida, se procede a su revisión utilizando para esto el formato de selección de proveedores FO-SEP-21, realizando primero la parte de identificación del proveedor, la información legal, las referencias financieras, las referencias comerciales, el tipo de materiales a suministrar y la declaración de origen de los materiales a suministrar.

6.3 SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR

Como resultado de la revisión de los requisitos un solicitante a proveedor puede quedar aplazado o aprobado, la condición de aplazado la obtiene cuando incumple un requisito en cuya situación podrá solucionar el incumplimiento y pasar nuevamente a revisión para aprobación y si el proveedor es aprobado significa que cumple con la totalidad de los requisitos exigidos por C.I. RECYCABLES S.A.

6.4 EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE UN PROVEEDOR

La organización evaluará a los proveedores de bienes cada vez que suministren material, para lo cual se utilizará el formato de reporte pesaje entrada de materiales y evaluación de proveedores FO-PEM-46, que consta de cinco variables, las cuales tienen un peso relativo de acuerdo a su importancia así: Calidad del producto 40%, entrega oportuna 30%, cumplimiento de las condiciones de negociación 15%, facturación oportuna 10%, y vigencia de la documentación legal 5%, para un total de 100% y la calificación de las mismas se encuentra en un rango de 2 a 10, siendo 2 la calificación mínima y 10 la calificación máxima de cumplimiento, la calificación total se obtendrá de sumar los valores subtotales de la variables evaluadas por el peso relativo.

Nota: Algunas variables evaluadas como entrega oportuna, calidad del producto y condiciones de la negociación manejan una calificación de 2,4,6,8 y10, debido a que existen diferentes estados en la negociación de los materiales.

Entrega oportuna: Entrega completa el día acordado (10), entrega incompleta el día acordado (8), entrega completa con un día de retraso (6), entrega completa con cinco o más días (4), entrega incompleta con más de diez días (2).

Calidad: Limpia (10), casi limpia (8), medianamente limpia (6), menos limpia (4) y nada limpia (2),

Cumplimiento de las condiciones de negociación: total cumplimiento de las condiciones pactadas (10), incumplimiento de al menos una de las condiciones (8), incumplimiento de dos condiciones (6), incumplimiento de tres condiciones (4), e incumplimiento de cuatro o todas las condiciones de la negociación (2).

Facturación oportuna: Solamente existirán dos calificaciones: oportuna (10), no oportuna (2).

Vigencia de la documentación legal: Solamente existirán dos calificaciones: Vigente (10), no vigente (2).

La reevaluación del proveedor de bienes se hará anualmente y se obtendrá de la sumatoria de las calificaciones de cada compra por el total de compras.

La evaluación de los proveedores de servicio se hará cada vez que presten un servicio, para lo cual se utilizará el formato evaluación de proveedores de servicio FO-EPS-47, que consta de cinco variables las cuales tienen un peso relativo de 20% cada una para un total de 100% y la calificación de las mismas se encuentra en un rango de 2 a 10, siendo 2 la calificación mínima y 10 la calificación máxima de cumplimiento, la calificación total se obtendrá de sumar los valores subtotales de la variables evaluadas por el peso relativo.

La reevaluación del proveedor de servicios se hará anualmente y se obtendrá de la sumatoria de las calificaciones de cada servicio por el total de servicios prestados a la organización.

Al momento de la evaluación y reevaluación del proveedor el ítem A, generará aplazamiento como proveedor y salida de esa condición cuando allegue la documentación requerida.

Así mismo se evaluará el nivel de radioactividad utilizando como parámetro 55 nsv.

El proveedor que cumpla con una calificación igual o superior a 8 seguirá prestando sus servicios a la empresa.

Nota: El responsable de la evaluación de los proveedores es el gerente de operaciones.

El responsable de la compra de servicios será el gerente de operaciones o la asistente de exportaciones respectivamente.

7. INDICADOR

Nivel de selección de proveedores: Que el 100% de los solicitantes a ser proveedores cumpla con los requisitos exigidos.

$$\frac{\text{Número de solicitudes tramitadas para ser proveedores}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100$$

Nivel de evaluación y reevaluación de proveedores: Que el 95% de los proveedores obtenga una buena evaluación o reevaluación y continúe siendo proveedor de recycables.

$$\frac{\text{Número de evaluaciones y reevaluaciones realizadas y continuadas}}{\text{Total de proveedores evaluados y reevaluados}} * 100$$

$$\frac{\text{Sumatoria de las calificaciones de cada proveedor}}{\text{Número Total de proveedores}} * 100$$

8. REGISTROS

Formato selección de proveedores FO-SPR-21

Formato lista de proveedores: FO-LPR-22

Formato entrada de materiales y evaluación de proveedores: FO-PME- 46

Formato Evaluación de proveedores de servicio –FO-EPS-47

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-SPR-10 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE COMPRAS

1. OBJETIVO: Asegurar que los bienes y servicios adquiridos en C.I. RECYCABLES S.A., que afectan el sistema integral de gestión cumplen con las cantidades requeridas, los requisitos exigidos y que provienen de actividades licitas.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a la compra de bienes y servicios que afectan el sistema integral de gestión en C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLE

- Gerente
- Jefe de Planta

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de selección, evaluación y reevaluación de proveedores PA-SPR-10
- Procedimiento de Recepción y descargue de Materiales PR-RYD-01

5. DEFINICIONES

- Entrada de Almacén: formato donde se registra el material recibido con su respectivo peso.
- Intermediario: Persona natural o jurídica que interviene para la negociación de un material con un proveedor.
- Material: Elementos que alimentan el sistema productivo de la compañía.
- Proveedor: Persona natural o jurídica que le proporciona bienes o servicios a la compañía.
- Subasta virtual: Venta pública de cualquier tipo de bienes, donde su participación se realiza por Internet.
- Transferencia bancaria: Es un modo de transferir dinero de una cuenta bancaria a otra, es decir, traslado de fondos entre cuenta bancarias.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Los materiales pueden ser ofrecidos por terceros (generalmente por socios de la compañía), por medio de intermediarios o por el propietario del material.

6.1. NEGOCIACION DEL MATERIAL

Existen tres vías para la negociación del material en C.I RECYCABLES S.A. envío de materiales de los socios, por medio de licitación y/o remate, o por compra directa.

6.1.1. ENVÍO DE MATERIALES POR LOS SOCIOS

- Los socios comunican al Gerente del material disponible para la compañía.
- Una vez llegado el material a las instalaciones de C.I. RECYCABLES S.A., se inicia el proceso de recepción de materiales ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01.

6.1.2. NEGOCIACIÓN POR COMPRA DIRECTA

- Realizado el contacto ya sea por el proveedor o por la compañía, se establece si el material es puesto en la compañía o negociado estando ubicado en otro sitio. Si es por la segunda opción, C.I RECYCABLES S.A., envía un representante para inspeccionar el material con la finalidad de determinar la viabilidad de adquirirlo.
- Se toma una muestra del material ofrecido para analizarla, del mismo modo, se establecen precios.
- En el evento que el proveedor solicite un anticipo, el Gerente mide el riesgo y de ser positivo se ciñe a las políticas establecidas por la junta directiva.
- Posterior a esto, se inicia el proceso de recepción de materiales (ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01).

6.1.3. NEGOCIACIÓN POR LICITACIÓN

- Los entes dedicados a las operaciones de remate de materiales emiten información ya sea por vía Internet, por avisos en el periódico o por otras vías de los materiales a rematar.
- El Gerente o la persona designada para realizar la inspección y análisis del material observa que materiales van a ser rematados, el valor base del remate, día, hora, etc.

- La compañía verifica que materiales se van a adquirir en el remate (en el evento que decida participar).
- Se hace un estudio financiero para determinar hasta que precio o valor se puede ofrecer en la subasta del material a adquirir.
- Para la participación en el remate puede asistir o participar directamente el Gerente o si así lo decide designar un socio o subalterno para realizar esta tarea bajo claras instrucciones de cuanto ofrecer
- Posterior a esto se coordina la logística para efectos de trasladar el material a las instalaciones de C.I. RECYCABLES S.A.
- Una vez que el material llegue a las instalaciones de la compañía se inicia el proceso de recepción y descargue de materiales (ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01).

6.2. GENERACION DE ÓRDENES DE COMPRA

1. Luego, que el Gerente haya aprobado el formato Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-013, éste lo regresa al Jefe de Planta para que proceda a la elaboración de la Orden de Compra FO-ORC-12 teniendo en cuenta nombre del proveedor, cantidad de material, precio, etc., esta Orden de compra es entregada al Gerente para que la revise y la firme como constancia de su aprobación.
2. Una copia de la Orden de compra FO-ORC-12 es enviada al proveedor para que facture y se proceda a su cancelación o pago en el Departamento de contabilidad (actividad descrita a continuación).
3. La Orden de Compra FO-ORC-12 y el formato resultante de la clasificación de materiales se recopilan en su archivo correspondiente.
4. El formato Entrada de material FO-ENA-01 y los resultantes de la clasificación se entregan al jefe de operaciones para que éste proceda a archivarlas adjuntándole el tiquete de báscula y la remisión del proveedor.

5. El proveedor elabora la factura apoyándose en la información suministrada en la Orden de compra FO-ORC-12.
6. Posteriormente la factura llega al Departamento de contabilidad para proceder a su cancelación o pago.

6.3. PROCESAMIENTO DE FACTURAS DE COMPRA DE MATERIALES

1. La asistente de contabilidad al momento de recibir las Facturas del proveedor debe:
 - a) Verificar que la factura cumple con los requisitos exigidos.
 - b) Verificar que se ha facturado correctamente como lo indica la orden de compra FO-ORC-12.
2. Luego, procede a radicar la factura, teniendo en cuenta: el número consecutivo de factura, nombre del proveedor, fecha, valor de la factura, número de factura, de igual forma, registra su firma como constancia de ser radicado.
3. Posterior a esto, las facturas pasan a la contadora para que realice el ingreso de materiales al inventario del sistema contable, luego, se archiva en la carpeta factura a proveedores adjuntándole una copia de la Orden de Compra FO-ORC-12.

6.4 PAGO A PROVEEDORES

1. El Departamento de contabilidad realiza un reporte de las cuentas por pagar a proveedores, y lo envía al Gerente para que autorice el pago teniendo en cuenta las cuentas por pagar pendientes que se encuentran vencidas.
2. Una vez que el Gerente haya autorizado el pago a proveedores, la auxiliar de contabilidad procede a realizar la transferencia bancaria (teniendo en cuenta el

- RUT del proveedor, N° de cuenta bancaria, nombre del banco, entre otros) o en su defecto a elaborar el cheque para el pago.
3. Luego se imprime un reporte de la transferencia para ser enviada por fax o e-mail al proveedor y posteriormente se confirma telefónicamente.
 4. En caso de elaborar el cheque este es enviado a la Secretaria para que haga la respectiva entrega al proveedor, éste firma el egreso como constancia de recibido del cheque. Luego, la Secretaria hace llegar la copia de este egreso a contabilidad para su archivo.
 5. El comprobante de egreso se archiva en su carpeta correspondiente, para el caso de las transferencias se tiene en cuenta lo siguiente: si el pago es un anticipo se realiza un comprobante de diario y se archiva en la carpeta para comprobantes de diario, si la transferencia se realizó para cancelar la factura en su totalidad se realiza una nota debito y se archiva en la carpeta asignada para las notas débitos, las transferencias se guardan en el archivo designado para las transferencias teniendo en cuenta la fecha de realización.

AUTORIZACIÓN PARA COMPRAR

1. En caso de ausencia del gerente, este asigna a la persona que por sus conocimientos y bajo lineamientos de la gerencia hará la compra y cuando el gerente llegue verificará lo actuado.

Nota: Los materiales que se compran tienen definido unos criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes. Así mismo si al momento de la compra existe duda de la legalidad de la procedencia de los materiales, estos no deben ser comprados y por último si al momento de la

compra se detecta radioactividad en un nivel por encima de 55 NSV o su equivalencia en otra unidad, no se compra el material.

2. Para los insumos, productos y servicios que no afectan la calidad, los jefes de área se encargan de las compras. (papelería, aseo, combustible, almuerzos, entre otros).

7. INDICADOR

Compra de productos y/o servicios: Que al menos el 95% de las compras de bienes y servicios se realicen de manera exitosa.

$$\frac{\text{Número de órdenes de compras realizadas exitosamente} * 100}{\text{Total de órdenes de compra}}$$

8. REGISTROS

Formato Orden de Compra FO-ORC-12

Reporte Proceso de Materiales FO-RPM-13

Formato de Entrada de Material FO-PME-46

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-COM-09 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

1. OBJETIVO: Describir el modo de asegurar la compatibilidad ambiental de los productos y servicios que adquirimos a nuestros proveedores y contratistas.

2. ALCANCE: Aplica a los proveedores de insumos y contratistas que ejecuten actividades para C.I. Recycables S. A y que de algún modo pueden afectar el sistema integral de gestión de la empresa.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia
- Coordinador Ambiental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Procedimiento Control Operacional PR-COP-01

Procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales
PG-IEA-02

Procedimiento Control de requisitos legales y otros requisitos PG-RLO-01

5. DEFINICIONES

- Insumos: son bienes consumibles utilizados en el proceso productivo de otro bien
- Material: Elementos que alimentan el sistema productivo de la compañía
- Proveedor: Persona natural o jurídica que le proporciona bienes o servicios a la compañía.
- Contratista: Persona o empresa que es contratada por otra organización o particular para llevar a cabo una actividad en particular algún trabajo especial. Estos trabajos pueden representar la totalidad de la obra, o bien partes de ella, divididas de acuerdo con su especialidad, territorialidad, horario, u otras causas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DETERMINAR LA DEMANDA

Determinar la demanda de los productos o servicios puede ser:

- Servicios de subcontratistas en planta
- Laboratorios o mediciones de variables ambientales
- Compra de productos químicos o peligrosos
- Gestión de residuos
- Adquisición de equipos e instalaciones.

6.2 ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS PARA NUEVAS ADQUISICIONES

En caso de que la demanda sea de un producto o servicio nuevo, se elabora la documentación para las nuevas compras o subcontrataciones que incluirán requisitos ambientales. Si es necesario se actualiza el formato Requisitos ambientales aplicables a proveedores o subcontratistas FO-RAP-10.

6.3 SOLICITUD DE OFERTAS

Tomando como base la documentación sobre compras y teniendo en cuenta los requisitos ambientales y de calidad se solicitan ofertas entre los posibles proveedores o subcontratistas.

6.4 COMPRAS

Se escoge el cliente teniendo en cuenta los costos y los requisitos de calidad y ambientales. Todos los productos se controlan al momento de recibir la mercancía. Los contratistas que operan dentro de las instalaciones de la empresa están obligados a cumplir con los procedimientos e instructivos establecidos en nuestro SIG.

6.4 ADOPCIÓN DE MEDIDAS

En caso de que los productos o servicios no estén acordes con los requisitos que deben cumplir en materia ambiental, se tomarán medidas como capacitación a los contratistas, realización de auditorías a los proveedores o de ser necesario selección de nuevos proveedores o subcontratistas.

7. REGISTROS

- Formato Requisitos aplicables a proveedores y subcontratistas FO-RAP-10

8. INDICADORES

META: Que el 80% de los proveedores cumpla con los requisitos exigidos por C.I. RECYCABLES S.A.

No de proveedores con cumplimientos de requisitos * 100

Total de proveedores

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-CPC-06 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO: Reglamentar el control de los documentos del sistema integral de gestión, asignando responsabilidad para su aprobación, revisión, uso, distribución y modificación.

2. ALCANCE: Aplica a los documentos internos y externos que conforman el sistema integral de gestión de CI RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma NTC-ISO 14001:2004

5. DEFINICIONES

- APROBAR: Acción de autorizar que lo que está escrito es lo que se debe hacer.
- COPIA CONTROLADA: Es aquella que se actualiza una vez que sufre una modificación. Se identifica con sello de copia controlada.
- COPIA OBSOLETA: Es aquel documento que sale de circulación del sistema de gestión ambiental, y del cual cuando sea necesario se guarda una copia para archivo histórico. Se identifica con sello de copia obsoleta.
- DOCUMENTO EXTERNO: Es todo aquel documento que le suministran entidades externas a la empresa para el proceso interno. Se identifica con sello de documento externo en la primera hoja.
- FORMATO: Diseño de página sobre el cual se registran datos específicos.
- INSTRUCTIVO: Documento que enseña cómo se debe realizar una actividad específica. Un instructivo documentado contiene: objetivo, alcance, documentación de referencia, desarrollo, registros e histórico de actualizaciones.
- PROCEDIMIENTO: Una manera específica de efectuar una actividad. Cuando un procedimiento está documentado, se prefiere el término “Procedimiento escrito o Procedimiento documentado”. Un procedimiento escrito o documentado generalmente contiene: Objetivo, Alcance de una actividad; lo que se debe hacer y quien lo debe hacer; Cuando, donde y como se debe hacer; que materiales, equipos y documentos se deben usar; y como se controla y se registra dicho documento.
- REGISTRO: Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.

- TENEDOR: Es aquella persona responsable del manejo de un documento específico.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos e instructivos del sistema integral de gestión de CI RECYCABLES S.A., se presentan en formato que se describe en este procedimiento.

6.2 ENCABEZADO DE PÁGINA

El encabezado contiene la siguiente información:

- Nombre de la Empresa: Nombre que identifica a la empresa a la cual pertenece el documento.
- Nombre del Documento: Es el Nombre del Documento al que pertenece: Manual de Sistema Integral Gestión MA – MIG - 01, Procedimiento, o Formato cuando está diseñado bajo la misma presentación de los procedimientos.
- Código del documento: Es la identificación del procedimiento, instructivo o formato si se requiere. Ver FO – LMD -11 Listado maestro de documentos.
- Fecha de emisión: Es la fecha en la cual se emite e inicia la vigencia del documento elaborado o actualizado donde se coloca el día, mes y el año.
- Numero de la versión del procedimiento o instructivo. Es la última versión actualizada y que se encuentra en uso.

6.2 PIE DE PÁGINA

- Numeración de página: La numeración de las páginas se realiza mediante la utilización de una función Página n de x

6.3 CONTENIDO INTERNO

Los elementos que deben contener los procedimientos son los siguientes:

- Alcance: Es el campo de aplicación del documento y generalmente contiene los responsables por su aplicación.
- Anexos: Documentos, Formatos, Figuras o Planos que hacen parte del procedimiento.
- Índice: Relación de todo el contenido del documento y su paginación.
- Definiciones: Es la conceptualización de palabras, que pueden generar confusión en su interpretación, y con lo cual podemos dar claridad al documento.
- Descripción del procedimiento: Descripción clara y sencilla de como se hacen las actividades.
- Documento de referencia: Relaciona la información base para la elaboración del procedimiento o instructivo.
- Modificaciones: Cambios generados al procedimiento.
- Objetivo: Definen en forma clara y concisa la finalidad del procedimiento.
- Registros: Hace referencia al documento(s) donde se debe registrar la información que se recoge al aplicar el procedimiento o instructivo. Este documento puede ser un formato diligenciado, un libro de anotaciones o cualquier otro documento que sirva de evidencia de un suceso
- Responsable: Cargo(s) que son los responsables por el cumplimiento del procedimiento.

- Revisión Histórica: Registro de fechas cambios realizados.

CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la identificación de los documentos elaborados en C.I. RECYCABLES S.A. se utiliza un sistema de codificación de tipo alfa –numérico, conformado por tres secciones, así:

X - Y - ##

6.3.1 PRIMERA SECCIÓN(X)

Equivale al tipo del documento, así:

MA: MANUAL

PR: PROCESO

P: PROCEDIMIENTO

RE: REGISTRO

PL: PLAN

FO: FORMATO

6.5.2. SEGUNDA SECCIÓN: (Y)

Identifica las iniciales del nombre del documento, así:

Producto no conforme: PNC

6.5.3. TERCERA SECCIÓN (##)

Identifica el número consecutivo al que corresponde el documento *APROBACIÓN DE DOCUMENTOS*

La aprobación de los documentos, en CI RECYCABLES S.A. se realiza a través de los siguientes pasos:

- Son elaborados por el personal que realiza los procesos o actividades y son coordinados y actualizados por el respectivo jefe inmediato. Los documentos son entregados al Representante de la Gerencia.
- La revisión de los documentos se realizarán por los implicados en el documento. Para ello, el Representante de la Gerencia remitirá una copia del documento identificándolo como borrador, al resto del personal implicado. Se establece un plazo máximo de cinco días hábiles para la revisión de los documentos, donde comunicarán al Representante de la Gerencia la condición de aceptar o rechazar el documento con los comentarios respectivos que sustenten su comunicación. Corresponde al Representante de la Gerencia, valorar las observaciones realizadas y volver a someter a revisión el documento corregido. En caso de existir discrepancias importantes se reúnen los implicados con el fin de llegar a un acuerdo antes de la edición final del documento. Si el acuerdo no es posible la decisión la tomará el Gerente.
- Antes de que un documento sea editado, el Representante de la Gerencia debe entregarlo al Gerente para ser aprobado.
- Como constancia de aprobación el Gerente firma en la casilla del documento identificada como aprobado.
- Todo documento externo es identificado con el sello de Documento Externo el cual se asigna en la primera página y es registrado por el Representante de la Gerencia en el formato identificado como Listado Maestro de Documentos FO-LMD-11.

La recepción de estos documentos se realiza de la siguiente manera:

- La Secretaria recibe y centraliza la documentación externa, de igual forma, tienen la responsabilidad de mantener informado a los responsables que les afecte.
- Las normas gubernamentales son revisadas por el Gerente y éste le entrega previamente al Representante de la Gerencia para su registro en el Listado Maestro de documento FO-LMD-11 donde se identifica al responsable y se le entrega para mayor accesibilidad. El Representante de la Gerencia revisa cuales documentos pierden vigencia y los identifica como obsoletos.
- La correspondencia enviada o recibida es archivada en carpetas destinadas para tal fin.
- Todo documento externo que se encuentre obsoleto debe colocársele el sello de COPIA OBSOLETA y enviarlo al archivo inactivo.

6.7. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

- Los documentos internos previamente aprobados, antes de ser distribuidos, se le coloca un sello de COPIA CONTROLADA a cada una de las páginas del documento como señal que es un documento controlado.
- El Representante de la Gerencia mantiene un Listado Maestro de Documentos FO-LMD-11, para asegurar que no se utilicen documentos inválidos u obsoletos. Una copia de este listado Maestro es entregado a los auditores internos y auditados para mayor control y conocimiento de los documentos del sistema y su accesibilidad.
- Para constatar que en todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de ambiental dispongan de documentos internos, el Representante de la Gerencia les entrega una copia de los procedimientos a los cargos involucrados en estos mismos, y el original cuando son documentos externos haciéndole firmar como constancia de entrega en el Formato de Distribución de documentos FO-LDD-12. Este formato contiene el código del documento entregado (cuando aplique), titulo del documento, versión y firma del tenedor.

- El Representante de la Gerencia prestará El Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01 a los auditores internos con 8 (ocho) días de antelación a la auditoría interna para la elaboración de la lista de chequeo; finalizada la auditoría, deberán devolver el Manual de Sistema Integral de Gestión para su archivo. Sólo el Gerente y el Representante de la Gerencia podrán tener una copia del Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01 debido a sus funciones dentro del Sistema de Gestión de Ambiental.
- Los Documentos de Gestión Ambiental como: Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01, y procedimientos podrán ser entregados a personal externo de C.I. RECYCABLES S.A. solo para efectos de Auditoría. Para el ente Auditor se le enviará una copia en el momento que lo requiera. Estos documentos no serán una copia controlada.

6.8. ACTUALIZACIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

- Todo documento cuando requiera ser modificado se hará la respectiva actualización por parte del Representante de la Gerencia.
- El Representante de la Gerencia es el encargado de registrar en el Listado Maestro de Documentos FO-LMD-11, las actualizaciones realizadas por los tenedores a los documentos aprobados.
- Cualquier empleado puede sugerir en forma verbal o escrita un cambio en los documentos internos en donde el empleado esté involucrado, sin embargo esta modificación es aprobada por el Gerente.
- Los cambios de versión en el Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01 se efectúan cuando existan tres cambios de forma o un cambio de fondo que incida notablemente en el Sistema Integral de Gestión, estos cambios son registrados en el control de cambios.
- Todos los cambios efectuados a los Procedimientos e Instructivos se registran en la sección de histórico de actualizaciones, Incluido en cada uno de estos,

para tener evidencias en el futuro de como se llevaba a cabo la actividad correspondiente.

- Una vez efectuado los cambios a un documento interno, estos son aprobados por la misma persona que aprobó el original. Seguidamente el Representante de la Gerencia procede a la distribución de las modificaciones quien también es el responsable por el retiro oportuno de las copias obsoletas, los cuales destruye inmediatamente.
- Los documentos obsoletos se deben mantener archivados por el Representante de la Gerencia, quien se encargará de recoger todas las copias obsoletas para que no existan confusiones con las actualizadas y los identifica con un sello de COPIA OBSOLETA.

6.9. CONTROL DE LOS DATOS

Los datos de nómina y contabilidad se controlan mediante copias de seguridad realizadas por lo menos un día de por medio, cada computador tiene su usuario y clave de acceso lo que permite que cada uno sea responsable por su información.

7. REGISTROS

- Listado Maestro de Documentos FO-LMD-11
- Formato de Distribución de documentos FO-LDD-12

8. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-CDO-03 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO: Asegurar el control de los registros del Sistema Integral de Gestión, como también los medios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, retenerlos su disposición a las personas autorizadas, para tener evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SIG.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los registros que hacen parte del sistema integral de gestión en C.I. RECYCABLES S.A.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma NTC-ISO 14001 Numeral: 4.5.3
- Manual de Gestión Ambiental MA-MGA-01

RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia

5. DEFINICIONES

- Almacenar: La acción por medio de la cual se le da una ubicación determinada a los registros para garantizar su conservación y clasificación ordenada.
- Archivo inactivo: Es el archivo que se utiliza para almacenar los registros inactivos para su posterior destrucción.
- Conservar: Conjunto de medidas necesarias para la protección y mantenimiento de los registros.
- Disponibilidad: Las medidas adoptadas para recuperar los registros o para restringir su uso en un momento determinado.
- Identificar: Reconocer con claridad los distintos registros a utilizar en las distintas áreas de la empresa.
- Recolección: Acción de recopilar los registros de los sitios donde se generan para su posterior clasificación y almacenamiento.
- Recuperación: Se refiere a la forma establecida para facilitar la consulta de los registros del sistema (por ejemplo: por orden alfabético, por fecha, por obra, etc.).
- Registro: Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- Registros externos: Aquellos registros generados por los clientes o proveedores que nos informan sobre actividades desarrolladas por ellos.
- Registros internos: Aquellos registros que se generan al interior de la empresa como resultado de sus operaciones.
- Tenedor de registros: Es aquella persona responsable del manejo de un registro específico.
- Tiempo de retención: Es el tiempo estipulado por la empresa y organismos estatutarios para mantener los registros antes de su destrucción.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

En C.I. RECYCABLES S.A. se identifica la necesidad de crear un registro cuando es necesario obtener información que permita manejar los procesos de manera eficiente, de igual forma cuando se pretenda demostrar que se ha hecho una determinada actividad.

Todo el personal es responsable por la implementación de los registros de gestión ambiental, para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del Sistema Integral de Gestión.

6.1. ELABORACIÓN DE LOS REGISTROS

Los registros de C.I. RECYCABLES S.A. se elaboran para brindar una información y ayudar a dirigir la empresa de manera eficiente.

La persona responsable por un proceso determinado se encargará de identificar los registros que sean necesarios para el control de su proceso.

Estos registros deben ser legibles. Para facilitar la consulta de los registros ambientales, deben identificar el tipo de registro y/o especificar el contenido de los registros en los estantes o recintos de almacenamiento.

6.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

6.2.1. IDENTIFICACIÓN

Los registros generados por un determinado procedimiento se identifican con el código del documento seguido de un número consecutivo que es específico del formato.

Los registros externos se identifican por los nombres propios de cada uno de ellos.

Los registros fotográficos se identificarán por el número de factura de venta. Los formatos que se generen para registrar información que sea independiente a un procedimiento, pero generada por un proceso o actividad se codificarán como lo dice el procedimiento de control de documentos.

6.2.2. ALMACENAMIENTO

- Registros fotográficos: Son almacenados en un software destinado para este fin en la oficina del Subgerente de Operaciones.
- Registros del SIG: Los generados por el SIG y exigidos por la norma se almacenarán y mantendrán en la oficina del representante de la Gerencia.

En todo caso la forma de almacenar los registros está estipulada en el formato listado maestro de registros FO-LMR-44.

El Representante de la Gerencia identifica los registros referenciados en los procedimientos, instructivos o Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01 y diligencia el formato listado maestro de registros FO-LMR-44 el cual contiene: Código, Nombre del registro, Almacenamiento (área donde se archiva) Protección (Carpetas o folder, etc.), Recuperación (persona encargada de su recuperación), Conservación (Tiempo de retención) y Disposición (destrucción o archivo inactivo).

6.2.3. RECUPERACIÓN

Al momento que se desee recuperar un registro determinado la persona interesada se dirige al responsable y este le autorizará el uso del registro.

Los responsables de cada uno de los registros se encuentran establecidos en el Listado maestro de registros FO-LRE-44.

6.2.4. TIEMPO DE RETENCIÓN

Los tiempos de retención de los registros están determinados por requisitos estatutarios o reglamentarios establecidos en el código de comercio y especificaciones de la compañía.

Por consiguiente en C.I. RECYCABLES S.A., los registros tienen un tiempo de retención de un (1) año, luego son mantenidos en archivos inactivos. Estos tiempos se encuentran especificados en el listado maestro de registros FO-LRE-44.

6.2.5. LEGIBILIDAD

El Representante de la Gerencia es el responsable por que los registros circulantes se encuentren legibles y fácilmente identificables. Periódicamente el representante de la Gerencia se ocupará de verificar el estado físico de los registros circulantes para evaluar los medios en los cuales se están almacenando.

7. REGISTROS

Formato Listado Maestro de registros FO-LRE-44

8. INDICADORES

$$\frac{\text{No de registros diligenciados}}{\text{Total de Registros}} * 100$$

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-CRE-09 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS COMUNICACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

1. OBJETIVO: Regular la comunicación ambiental interna y externa, necesaria para la eficacia del sistema integral de gestión de C. I. Recycables S.A.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las actividades que afecten de algún modo el desempeño ambiental de la empresa.

3. RESPONSABLES

- Representante de la gerencia
- Jefe de Planta

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Control de registros PA-CRE-09

5. DEFINICIONES

- Comunicado: Es un medio del cual dos o más personas pueden intercambiar frases a través de un proceso en el cual se ven relacionados el emisor que es la persona que envía el mensaje, el receptor que es la persona que lo recibe y que a su vez se vuelve emisor, el cual lo mandan a través de un canal por medio de códigos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 COMUNICACIONES INTERNAS

La comunicación interna se da en todas las direcciones y avala que todos los empleados conozcan el SIG, los aspectos ambientales de la empresa, así como los objetivos ambientales y puedan ayudar al cumplimiento de la política ambiental de la empresa el mejoramiento continuo

C. I. Recycables S.A. ha establecido diferentes vías para el fomento de la comunicación interna como las reuniones departamentales, las sesiones de sensibilización, la cartelera, los memorandos.

Tras el análisis de las comunicaciones internas que se reciban el Jefe de Producción emitirá la respuesta en el plazo máximo de quince días alguna respuesta o decisión que resulte en la cartelera. Así mismo se utilizará la cartelera para emitir comunicados de interés ambiental como convocatorias, jornadas de capacitación o sensibilización, resultados de mejoras implantadas, etc.

Las comunicaciones emitidas y recibidas se registran en el formato Relación de comunicaciones internas y externas.

6.2 COMUNICACIONES EXTERNAS

La gestión de comunicaciones externas consiste en recoger, documentar y responder a las comunicaciones relevantes recibidas tanto de forma verbal, como por escrito, que nos puedan realizar las diferentes partes interesadas. Se archivan las solicitudes y se registra la respuesta correspondiente.

6.2.1 RECEPCIÓN Y GESTIÓN DEL COMUNICADO EXTERNO

Toda solicitud o consulta externa de carácter ambiental será notificada al Jefe de Producción, quien determinará si tiene autoridad suficiente para decidir sobre la misma o requiere aprobación de la gerencia.

6.2.2 EVALUACIÓN DE LA CONSULTA Y TOMA DE DECISIÓN

Se analizará la relevancia de la consulta recibida y los beneficios obtenibles de la misma. Se adopta una decisión y se define el contenido de la respuesta a dar.

6.2.3 EJECUCIÓN DE LA DECISIÓN ADOPTADA

Las decisiones adoptadas pueden ser: envío de informes ambientales, envío de certificados de gestión, introducción de acciones correctivas, reuniones con las partes interesadas, etc.

6.2.4 DOCUMENTACIÓN DE LA DECISIÓN ADOPTADA Y ARCHIVO

Las comunicaciones externas tanto recibidas como enviadas, se registran junto con la decisión adoptada de acuerdo al formato Relación de comunicaciones internas y externas FO-RCO- 08.

7. REGISTROS

- Formato Relación de comunicaciones internas y externas FO-RCO-08
- Actas de reuniones, comunicados externos e internos

8. INDICADORES

$$\frac{\text{No de comunicaciones internas recibidas}}{\text{No de comunicaciones emitidas}} * 100$$

$$\frac{\text{No de comunicaciones externas recibidas}}{\text{No de comunicaciones externas conocidos por los empleados}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-CIE-10 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE MANTENIMIENTO Y CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

1. OBJETIVO: Asegurar la disponibilidad y operatividad de las maquinas y/o equipos que hacen parte del proceso de producción de C. I. RECYCABLES S.A. y que pueden afectar el desempeño del sistema integral de gestión de la empresa, mediante la oportuna revisión y/o reparación.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las maquinas y/o equipos que pueden afectar el desempeño del sistema integral de gestión de la empresa.

3. RESPONSABLES

- Jefe de planta
- Supervisor de patio

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Fichas técnicas de maquinarias y equipos
- Manuales de maquinas y equipos

5. DEFINICIONES

- Averías: Daño que sufren las maquinas y/o equipos provocando paradas en la producción.
- Desgaste de maquinarias: Deterioro gradual y progresivo que sufren las maquinarias y/o equipos como consecuencia de su uso habitual.

- Equipo Crítico: Es aquel cuya disponibilidad y operatividad afecta directamente la ejecución de las actividades de los procesos; entendiendo como afectación directa cuando es un actividad principal y de línea crítica en la ejecución del mismo.
- Ficha técnica: hoja de vida de los equipos donde se relacionan todas las características técnicas. Además refleja las reformas que haya tenido el equipo.
- Indicador de seguimiento: se utilizan para medir la eficiencia y la eficacia del programa de mantenimiento de tal manera que sea posible introducir cambios durante el proceso de ejecución del programa.
- Mantenimiento: Conjunto de actividades tendiente a mantener o restablecer las condiciones operativas optimas de las maquinas y/o equipos.
- Mantenimiento Correctivo: Es el mantenimiento que se ejecuta a un activo después de ocurrido el evento de falla del mismo, por lo que se deben de corregir todos los componentes fallidos en el evento.
- Mantenimiento Preventivo: Este mantenimiento es programado en su rutina básica por lineamiento general y puede ser modificado dependiendo de la utilización y el medio al cual se vea sometido la maquina y/o equipo.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

La necesidad y disponibilidad de maquinas y/o equipos para los procesos se establecen dependiendo de las características de las actividades, las especificaciones, el material, el personal operativo y los rendimientos esperados.

6.1 COMPRA DE MAQUINAS Y EQUIPOS

Si se requiere comprar una maquina y/o equipo, el Jefe de Planta reúne las cotizaciones y las evalúa conjuntamente con la Gerencia y el Departamento de contabilidad, posteriormente, la Gerencia toma la decisión de compra

dependiendo de los montos, la necesidad y el valor agregado que este dará a la empresa.

Una vez se ha formalizado la compra, es responsabilidad del Supervisor de Patio abrirle su respectiva Hoja de Vida evidenciándola en el formato ficha técnica de maquinas y/o equipos FO-FTM-37, en la cual se consigna toda la información general y específica pertinente a la maquina y/o equipo, luego es relacionado en el Formato Listado de Maquinaria y equipos FO-LME-36.

El Supervisor de Patio es el encargado de mantener actualizada la ficha técnica de las maquinas y/o equipos (Esta situación se da en la eventualidad de que cambien las características de la maquinas y/o equipo ya sea por una reparación u otra circunstancia).

6.2. LISTA DE CHEQUEO PARA MAQUINAS Y EQUIPOS

Diariamente, la persona encargada del manejo y operación de la maquina y/o el equipo, diligencia el formato chequeo diario para maquinas y equipos FO-CHM-35 con el fin de detectar posibles averías. En el evento que las maquinas o equipos presenten alguna avería, el responsable de su manejo comunicará de inmediato al Jefe de Planta para que se tomen las acciones pertinentes para corregir la avería.

6.3. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El programa de mantenimiento preventivo, lo que busca es describir detalladamente las tareas preventivas asociadas a un equipo o maquina, explicando las acciones, cambios, plazos, recambios a utilizar, hallazgos, en general hablamos de tareas de limpieza, comprobación, ajustes, lubricación, sustitución de piezas, calibración, etc.

Semestralmente el Jefe de Planta debe establecer el Programa de Mantenimiento Preventivo, evidenciándolo en el Formato Programa de Mantenimiento Preventivo FO-PMP-39, en el cual se programa la fecha en la que las diferentes maquinas y/o equipos deben entrar en rutina de inspección y análisis, con el fin de revisar y evaluar su estado general y el de sus componentes, repuestos o accesorios y así detectar de manera oportuna posibles averías y evitar fallas durante su funcionamiento.

En el formato reporte de mantenimiento FO-RMT-42, se registran todos los hallazgos identificados en la rutina, el cual debe ser diligenciado por la persona encargada de la misma, de igual forma, el tipo de mantenimiento (preventivo/correctivo) entre otros datos.

Si durante la ejecución de un proceso se presenta una falla inesperada de alguna maquina y/o equipo, el operador lo debe reportar al departamento de Operaciones, quien solicita a la secretaria los insumos necesarios para solucionar la falla.

6.4 CALIBRACIÓN DE EQUIPOS

Teniendo en cuenta que la organización debe asegurarse que el peso tanto en la recepción de materiales como en el cargue y despacho marque correctamente su peso, diariamente el supervisor de patio realiza una calibración por medio de un peso de 50 kilos y verificará que la bascula registre ese peso y lo dejará documentado en el formato chequeo diario maquinas y equipos, en caso de encontrar diferencias, desmontará el peso, volverá a montarlo y hará otra verificación, si la diferencia persiste lo reportará en el formato y el equipo quedará fuera de servicio y se contactará inmediatamente a la firma encargada de la reparación de las basculas. Una vez sea reparado y la firma encargada lo entregue, el equipo se pondrá nuevamente en servicio.

Así mismo anualmente se hará una calibración de báscula por parte de una empresa certificadora como parte del mantenimiento preventivo.

NOTA: Algunos equipos requieren verificación diaria y algunos semanalmente.

7. REGISTROS

Formato ficha técnica de maquinas y/o equipos FO-FTM-37

Formato listado de maquinaria y equipos FO-LME-36

Formato chequeo diario para maquinas y equipos FO-CHM-35

Formato programa de mantenimiento preventivo FO-PMP-39

Formato reporte de mantenimiento FO-RMT-42

8. INDICADORES

REALIZACIÓN DE LA VERIFICACIÓN CORRECTA DE LA LECTURA DE PESO

$$\frac{\text{Total de equipos con disponibilidad permanente}}{\text{Total de equipos}} * 100$$

$$\frac{\text{Total de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos programados}} * 100$$

DISPONIBILIDAD DE MAQUINARIAS Y EQUIPOS: Asegurar que el 95% de la maquinaria y equipo se encuentre en disponibilidad para uso.

$$\frac{\text{Nº de maquinas fuera de servicio}}{\text{Total de maquinas}} X 100$$

$$\frac{\text{Total de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos programados}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PA-MCE-07 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE MEJORA

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES PREVENTIVAS

1. OBJETIVO: Establecer y definir una metodología para el registro, clasificación, tratamiento y seguimiento de las causas de potenciales no conformidades, con el fin de aplicar acciones preventivas que eviten su ocurrencia.

2. ALCANCE: Se aplica a todas las potenciales "No Conformidades" detectadas a través de procesos que intervienen en la realización del producto, auditorias, quejas de clientes y revisiones del SIG.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma NTC-ISO 14001 Numeral: 8.5.3.

Procedimiento Control del Producto No Conforme PM-PNC-01.

5. DEFINICIONES

- No Conformidad Ambiental: Incumplimiento de un requisito ambiental especificado.
- Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar las causas potenciales de una "No Conformidad" y para prevenir que se produzcan.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El personal de la organización es el responsable de identificar los potenciales problemas que se pueden generar en las actividades que realizan.

El personal plantea acciones que eliminen problemas potenciales, de esta manera se busca el mejoramiento continuo del SIG en C.I. RECYCABLES S.A.

6.1 IDENTIFICACIÓN

El responsable del proceso estudia los datos provenientes del personal interno o externo, así como resultados de inspecciones o auditorías. Se Analizan datos, tendencias y riesgos.

6.2. DETERMINACIÓN DE CAUSAS

El Responsable del proceso informa al representante de la Gerencia sobre los datos y ambos determinan si los datos estudiados pueden originar potenciales no conformidades al sistema integrado de gestión.

Se determinan las causas del problema potencial, utilizando diversas herramientas: lluvia de ideas, causa – efecto y se proponen acciones preventivas.

6.3 EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA

El Representante de la Gerencia analiza si es apropiado implantar la acción propuesta, sino es apropiado se determina una nueva acción adecuada al problema potencial.

El responsable del proceso inicia el procedimiento para eliminar la causa de la potencial no conformidad según el plan de acción y ejecuta la acción preventiva propuesta.

6.4 VERIFICACIÓN DE LA ACCIÓN PREVENTIVA

El representante de la gerencia verifica que la acción preventiva propuesta haya sido implantada conforme a lo planeado y que ha sido adecuada, en caso negativo se implanta una nueva acción.

Se registran los resultados de la acción preventiva implementada en formato solicitud de acciones preventivas FO-SAP-16.

El Representante de la Gerencia evalúa la eficacia de la acción preventiva implantada, en caso negativo se vuelve a identificar la causa raíz y esto se deja evidenciado en el formato solicitud de acciones Preventivas FO-SAP-16.

En caso de ser eficaz la acción preventiva implementada se cierra la acción preventiva y se evidencia en el formato solicitud de acciones Preventivas FO-SAP-16.

6.5. REGISTRO DEL SEGUIMIENTO A POTENCIALES NO CONFORMIDADES

Se analizan las tendencias y los riesgos de las potenciales No Conformidades provenientes de las fuentes descritas en el punto anterior y se determina la conveniencia de implementar una acción preventiva. Tomada la decisión de implementar una acción preventiva se registra en el formato solicitud de acciones preventivas FO-SAP-16, describiendo la potencial no conformidad, el análisis de las posibles causas, el plan de acción, los resultados de la acción tomada, la revisión de la conveniencia, adecuación y eficacia de la acción preventiva implementada y en caso de cumplirse lo anterior se cierra la acción preventiva o se procede a tomar nuevas acciones.

El Diligenciamiento del formato Solicitud de Acciones Preventivas FO-SAP-16 se realiza de la siguiente manera:

Solicitud No.: En este espacio se registra el número consecutivo de la Solicitud de Acción preventiva.

Proceso Responsable: Proceso responsable en el que se detecta la No Conformidad potencial a la cual se le implementará la Acción Preventiva.

Fecha: Fecha en que se levanta la solicitud de Acción Preventiva.

Vía detección: En este espacio se registra si se detecta en Auditoria, Queja o Reclamo, revisión por la Dirección u otros.

Fecha de Detección: Fecha en la que se detectó la No Conformidad potencial.

Descripción: En este espacio se detalla No Conformidad potencial detectada. Para el caso de las auditorías internas, se deberá hacer referencia al documento del S.G.C., (debe de la Norma), requisito del cliente, de Ley u Organización el cual esté propenso a no ser cumplido.

Análisis Causas: Se describirá la causa real de la no conformidad potencial, después de haber aplicado la metodología de los tres por que y/o la espina de pescado.

Plan de Acciones Preventivas: Se registrarán las actividades a realizar con su fecha programada de cierre y el responsable.

Revisión de resultados y acciones tomadas: el Representante de la Gerencia debe asegurar que la acción preventiva implementada ha sido conveniente, adecuada y eficaz.

Cierre de la Acción Preventiva: Se efectuará por parte del Representante de la Gerencia, una vez haya sido evaluada la eficacia de la misma, mediante el registro de resultados y la revisión de la acción preventiva implementada.

Responsable: Firma del representante de la Gerencia evidenciando el cierre de la no conformidad potencial.

Fecha de cierre: Día del cierre de la solicitud de Acción preventiva.

6.6. FUENTES DE INFORMACIÓN QUE AYUDAN A IDENTIFICAR LAS CAUSAS DE POSIBLES “NO CONFORMIDADES AMBIENTALES”

Resultado de Auditorias.

Quejas y reclamos del cliente.

Análisis de necesidades de Formación.

Revisión por la Gerencia.

Resultados de controles efectuados a los procesos.

Evaluación de los Proveedores.

Evaluación satisfacción del cliente.

Reclamos de la comunidad

7. INDICADORES

ACCIONES PREVENTIVAS CERRADAS: Que el 100% de la acciones preventivas detectadas sean cerradas.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones preventivas cerradas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total acciones preventivas}} \times 100$$

8. REGISTROS

- Solicitud de Acciones Preventivas FO-SAP-16

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-ACP-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO ACCIONES CORRECTIVAS

1. OBJETIVO: Establecer y definir una metodología para el registro, clasificación, tratamiento y seguimiento de las acciones correctivas tomadas para eliminar las causas de las no conformidades encontradas, con el fin de evitar su ocurrencia.

2. ALCANCE: Se aplica a todas las “No Conformidades” detectadas durante el seguimiento de los procesos, ya sean procedentes de auditorías internas, externas, quejas/reclamaciones de clientes o las propias del Sistema Integral de Gestión.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma NTC-ISO 14001 Numeral: 8.5.2.
- Procedimiento Control del Producto No Conforme PM-PNC-01

5. DEFINICIONES

- Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar las causas de una No Conformidad.
- Corrección: Acción tomada para eliminar una No Conformidad.
- No Conformidad: Incumplimiento de un requisito especificado.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

La solicitud de acciones correctivas para el servicio prestado por C.I. RECYCABLES S.A. se genera de la evaluación de la conveniencia de implementar acciones para eliminar las causas de las No Conformidades detectadas en todos los procesos que interactúan en el S.I.G.

Este procedimiento será aplicable tanto a las “No Conformidades” que en principio sólo llevan asociada una resolución inmediata, corrección, reparación o reproceso, como a las que dada su frecuencia requieran de una acción correctiva para eliminar la causa que la ocasionó, con el objeto de asegurar su análisis, registro y evolución.

6.2. ORIGEN DE NO CONFORMIDADES

Podrán dar origen a una No Conformidad los siguientes actos:

El incumplimiento de un requisito del cliente.

El incumplimiento de las especificaciones y modos de actuación establecidos en los procedimientos y otros documentos del S.I.G.

La ocurrencia, en repetidas ocasiones o en un breve lapso de tiempo, de una acción que no cumple un requisito.

Las quejas de partes interesadas.

Las desviaciones del S.I.G. respecto a la Norma NTC ISO 9001-2000, NTC ISO 14001-2004 y OHSAS 18001-2007.

6.3 REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE NO CONFORMIDADES

Las No Conformidades generadas por quejas y reclamos son registradas por la Asistente de Exportaciones o el Gerente en el formato atención de quejas y reclamos FO-AQR-18. El responsable del proceso hace el análisis y determina si es válida o no. Si es válida se evalúa la conveniencia de hacer una corrección inmediata o solicitar una acción correctiva.

En las reuniones del comité ambiental se tratará el tema de las no conformidades, analizando las registradas en los respectivos formatos de quejas y reclamos y de producto no conforme.

6.4 REGISTRO Y SEGUIMIENTO A SOLICITUD DE ACCIÓN CORRECTIVA.

Considerada la conveniencia de implementar una Acción Correctiva, esta se registra en el formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-SAC-17, describiendo la No Conformidad, haciendo un análisis de las causas, utilizando la metodología de los tres porque y/o espina de pescado, y se determina la implementación de las

acciones a seguir (Plan de acciones correctivas) por parte del responsable del proceso para asegurar que ésta no vuelva a ocurrir.

El representante de la Gerencia hace el seguimiento a todas las Solicitudes de acciones correctivas implementadas como resultado de las No Conformidades halladas en la Auditoría del sistema integral de gestión, Revisión Gerencial y de los procesos, con el fin de verificar su implementación. Registra los resultados de la acción correctiva implementada, revisa la conveniencia, adecuación y eficacia y en caso de que esta cumpla lo anterior, cierra la acción correctiva o de lo contrario solicita implementar una nueva acción correctiva.

6.5 DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

El Diligenciamiento del formato "Solicitud de Acciones Correctivas FO-SAC-17 se realiza de la siguiente manera:

Solicitud No: En este espacio se registra el número consecutivo de la Solicitud de Acción Correctiva.

Proceso Responsable: Proceso responsable en el que se detecta la No Conformidad a la cual se le implementará la Acción Correctiva.

Fecha: Fecha en que se levanta la solicitud de Acción Correctiva.

Vía detección: En este espacio se registra si se detecta en Auditoria, Queja o Reclamo, análisis del servicio no conforme, revisión por la Gerencia u otros.

Fecha de Detección: Fecha en la que se detectó la No Conformidad.

Descripción: En este espacio se detalla No Conformidad encontrada. Para el caso de las auditorías internas, se deberá hacer referencia al documento del S.G.C., (debe de la Norma), requisito del cliente, de Ley u Organización, etc.

Análisis Causas: Se describirá aquí la causa real de la no conformidad, después de haber aplicado la metodología de los tres por qué y/o la espina de pescado.

Plan de Acciones Correctivas: Se registrarán las actividades a realizar con su fecha programada de cierre y el responsable.

Revisión y resultados de acciones tomadas: Constancia del representante de la Gerencia de que se ha asegurado que las acciones correctivas implementadas han sido convenientes, adecuadas y eficaces.

Cierre de la Acción Correctiva: Se efectuará por parte del Representante de la Gerencia, una vez haya sido evaluada la eficacia de la misma, mediante el registro de resultados y la revisión de la acción correctiva implementada.

Responsable: Firma del representante de la Gerencia evidenciando el cierre de la No Conformidad.

Fecha: Fecha de cierre de la solicitud de Acción Correctiva.

7. INDICADORES

META 1: Cerrar el 100% de las no conformidades abiertas

No. de no conformidades cerradas

No. de no conformidades detectadas

META 2: Que el 100% de las acciones correctivas que se hayan generado sean cerradas en el periodo de tiempo establecido.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones correctivas cerradas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de acciones correctivas}} \times 100$$

8. REGISTROS

Formato Solicitud de Acciones Correctivas FO-SAC-17.

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-ACC-03 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO AUDITORÍAS INTERNAS

1. OBJETIVO: Asegurar que se dan y cumplen las actividades necesarias para programar, planificar, efectuar e informar las auditorías internas para obtener resultados fidedignos del SIG y así tomar las acciones preventivas, correctivas y la mejora continua del Sistema en C.I. RECYCABLES S.A.

2. ALCANCE: Medir a lapsos establecidos el Sistema Integral de Gestión implementado en la compañía y hacer seguimiento de las auditorías internas y no

conformidades. Aplica a todas las actividades, procesos y procedimientos llevados a cabo en C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

La responsabilidad superior por las auditorías internas es el Gerente

La responsabilidad por la programación y control de ejecución de las auditorías internas es del Representante de la Gerencia.

La responsabilidad de la planificación, ejecución e informe de las auditorías internas es de los Auditores calificados internos o externos a cargo de la auditoría.

La responsabilidad de dar facilidades para que se efectúen las auditorías internas es de jefes de área y de todo el personal que es auditado.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento de Acciones Preventivas PM-ACP-02
- Procedimiento de Acciones Correctivas PM-ACP-03

5. DEFINICIONES

- Acciones correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acciones preventivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.
- Auditoría ambiental: Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades ambientales y sus resultados relacionados cumplen con disposiciones planificadas, y si estas disposiciones se implementan en forma efectiva y son apropiadas para alcanzar los objetivos.

- Auditor Interno: Miembro de la organización calificado para efectuar auditorías internas, que ha recibido entrenamiento previo para desempeñarse como tal.
- No Conformidad: Cualquier proceso, material o servicio con una o más características que se desvían de las exigencias del Sistema de Gestión Ambiental.
- Observación: Declaración de un hecho que es evidencia durante una auditoría y que se respalda con evidencia objetiva.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROGRAMA DE AUDITORÍAS

El representante de la Gerencia prepara y difunde un programa anual de auditorías internas. Según la condición e importancia de las áreas auditadas, estas podrán ser auditadas más de una vez en el semestre según se determine, para lo cual utiliza el formato de programa de auditorías internas FO-PAI-38.

Los auditores designados serán independientes de las áreas a auditar evitando conflictos de intereses.

6.2 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORÍA

Para la planificación de la auditoría, los auditores designados deberán revisar el Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01, los Procedimientos aplicables del Sistema Integral de Gestión, los registros de las auditorías previas, los registros de No conformidad y Acciones Correctivas / preventivas.

Luego prepararán una lista de Chequeo para la auditoría y un programa detallado de fechas y horas en que se llevará a cabo la auditoría. Este programa será

entregado al responsable a ser auditado, quien confirmará o acordará una reprogramación definitiva.

6.3. EJECUCIÓN DE LA AUDITORÍA

La auditoría interna se inicia con una reunión de apertura, a la que asisten las personas del área auditada y a quien ellos estimen convenientes invitar.

Luego de una breve introducción, el auditor a cargo (Jefe del grupo de auditores), describirá el alcance y objetivos de la auditoría, y los métodos que se emplearán para su ejecución e informe. Se entregará copia del programa con los horarios correspondientes y se asegurará que siempre esté presente una persona responsable en el área a auditar. La auditoría se efectuará siguiendo el programa acordado. Las no conformidades y observaciones encontradas y sus evidencias objetivas, serán comunicadas verbalmente al Jefe del área auditada tan pronto como sea detectada.

La auditoría termina con una reunión de cierre, con asistencia de las mismas personas que asistieron a la reunión de apertura, donde el auditor a cargo hará entrega del informe de las no conformidades y observaciones encontradas explicando las evidencias objetivas que las sustentan.

El personal del área auditada podrá solicitar explicaciones adicionales sobre las no conformidades y observaciones.

Terminada la reunión, el Jefe del área auditada preparará un plan de acciones correctivas consistentes en completar "El Informe de No conformidades con la investigación de las causas y proposición de acciones correctivas y/o preventivas, el que entrega en un plazo de 3 días hábiles al representante de la Gerencia.

6.4. INFORME DE AUDITORÍAS

Dentro de un plazo de (3) días desde que se termina la auditoría interna, el auditor a cargo entregará un informe oficial de ella al representante de la Gerencia que incluirá como mínimo lo siguiente:

Número y fecha de la auditoría

Áreas auditadas

Audidores internos participantes

Seguimiento de la efectividad de las acciones correctivas de auditorías previas

Informe de No Conformidades

Observaciones e informaciones relevantes del auditor a cargo.

Para la elaboración de este informe se tomará como base el formato de informe de auditoría FO-IAU-25.

El representante de la Gerencia difundirá el informe de auditorías internas.

6.5 CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

Los auditores internos deberán realizar cursos de capacitación en ISO 14001 y formación de auditores internos y haber participado como observador en una auditoría interna efectuada por un auditor externo.

7. REGISTROS

FO-SAP-16 Formato de solicitud acciones preventivas

FO-SAC-17 Formato de solicitud acciones correctivas

FO-PAI-38 Formato programa de auditorías internas

FO-IAU-25 Formato informe de auditoría

8. INDICADORES

META: Que el 100% de las auditorías programadas se ejecuten.

INDICADOR

CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORÍAS

$$\frac{\text{Nº de auditorías ejecutadas}}{\text{Total auditorías programadas}} \times 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-AIN-05 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

1. OBJETIVO: Reglamentar el control de los documentos del sistema integrado de gestión, asignando responsabilidad para su aprobación, revisión, uso, distribución y modificación.

2. ALCANCE: Aplica a los documentos internos y externos que conforman el sistema integral de gestión de CI RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma NTC-ISO 9001 Numeral: 4.2.3.

5. DEFINICIONES

- Aprobar: Acción de autorizar que lo que está escrito es lo que se debe hacer.
- Copia controlada: Es aquella que se actualiza una vez que sufre una modificación. Se identifica con sello de copia controlada.
- Copia obsoleta: Es aquel documento que sale de circulación del sistema de calidad, y del cual cuando sea necesario se guarda una copia para archivo histórico. Se identifica con sello de copia obsoleta.
- Documento externo: Es todo aquel documento que le suministran entidades externas a la empresa para el proceso interno. Se identifica con sello de documento externo en la primera hoja.
- Formato: Diseño de página sobre el cual se registran datos específicos.
- Instructivo: Documento que enseña cómo se debe realizar una actividad específica. Un instructivo documentado contiene: objetivo, alcance,

definiciones, documento de referencia, contenido, registro y histórico de actualizaciones.

- Procedimiento: Una manera específica de efectuar una actividad. Cuando un procedimiento está documentado, se prefiere el término “Procedimiento escrito o Procedimiento documentado”. Un procedimiento escrito o documentado generalmente contiene: Objetivo, Alcance de una actividad; lo que se debe hacer y quien lo debe hacer; Cuando, donde y como se debe hacer; que materiales, equipos y documentos se deben usar; y como se controla y se registra dicho documento.
- Registro: Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- Tenedor: Es aquella persona responsable del manejo de un documento específico.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROCEDIMIENTOS

Todos los procedimientos e instructivos del sistema integral de gestión de CI RECYCABLES S.A., se presentan en formato que se describe en este procedimiento.

6.2 ENCABEZADO DE PÁGINA

El encabezado contiene la siguiente información:

Nombre de la Empresa: Nombre que identifica a la empresa a la cual pertenece el documento.

Nombre del Documento: Es el Nombre del Documento al que pertenece: Manual de Sistema Integral de Gestión MA – MIG - 01, Procedimiento, o Formato cuando está diseñado bajo la misma presentación de los procedimientos.

Código del documento: Es la identificación del procedimiento, instructivo o formato si se requiere. Ver FO – LMD -43 Listado maestro de documentos.

Fecha de emisión: Es la fecha en la cual se emite e inicia la vigencia del documento elaborado o actualizado donde se coloca el día, mes y el año.

Numero de la versión del procedimiento o instructivo. Es la última versión actualizada y que se encuentra en uso.

6.3 PIE DE PÁGINA

Numeración de página: La numeración de las páginas se realiza mediante la utilización de una función Página n de x

6.4 CONTENIDO INTERNO

Los elementos que deben contener los procedimientos son los siguientes:

Índice: Relación de todo el contenido del documento y su paginación.

Objetivo: Definen en forma clara y concisa la finalidad del procedimiento.

Alcance: Es el campo de aplicación del documento y generalmente contiene los responsables por su aplicación.

Documento de referencia: Relaciona la información base para la elaboración del procedimiento o instructivo.

Responsable: Cargo(s) que son los responsables por el cumplimiento del procedimiento.

Definiciones: Es la conceptualización de palabras, que pueden generar confusión en su interpretación, y con lo cual podemos dar claridad al documento.

Descripción del procedimiento: Descripción clara y sencilla de como se hacen las actividades.

Registros: Hace referencia al documento(s) donde se debe registrar la información que se recoge al aplicar el procedimiento o instructivo. Este documento puede ser un formato diligenciado, un libro de anotaciones o cualquier otro documento que sirva de evidencia de un suceso.

Revisión Histórica: Registro de fechas cambios realizados.

Modificaciones: Cambios generados al procedimiento.

Anexos: Documentos, Formatos, Figuras o Planos que hacen parte del procedimiento.

6.5 CODIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Para la identificación de los documentos elaborados en C.I. RECYCABLES S.A. se utiliza un sistema de codificación de tipo alfa –numérico, conformado por tres secciones, así:

X - Y - ##

6.5.1 PRIMERA SECCIÓN(X)

Equivale al tipo del documento, así:

MA: MANUAL

PR: PROCESO

P: PROCEDIMIENTO

RE: REGISTRO

PL: PLAN

FO: FORMATO

6.5.2. SEGUNDA SECCIÓN: (Y)

Identifica las iniciales del nombre del documento, así:

Producto no conforme: PNC

6.5.3. TERCERA SECCIÓN (##)

Identifica el número consecutivo al que corresponde el documento

6.6 APROBACIÓN DE DOCUMENTOS

La aprobación de los documentos, en CI RECYCABLES S.A. se realiza a través de los siguientes pasos:

Son elaborados por el personal que realiza los procesos o actividades y son coordinados y actualizados por el respectivo jefe inmediato. Los documentos son entregados al Representante de la Gerencia.

La revisión de los documentos se realizará por los implicados en el documento. Para ello, el Representante de la Gerencia remitirá una copia del documento identificándolo como borrador, al resto del personal implicado. Se establece un plazo máximo de cinco días hábiles para la revisión de los documentos, donde comunicarán al Representante de la Gerencia la condición de aceptar o rechazar el documento con los comentarios respectivos que sustenten su comunicación. Corresponde al Representante de la Gerencia, valorar las observaciones realizadas y volver a someter a revisión el documento corregido. En caso de existir discrepancias importantes se reúnen los implicados con el fin de llegar a un acuerdo antes de la edición final del documento. Si el acuerdo no es posible la decisión la tomará el Gerente.

Antes de que un documento sea editado, el Representante de la Gerencia debe entregarlo al Gerente para ser aprobado.

Como constancia de aprobación el Gerente firma en la casilla del documento identificada como aprobado.

Todo documento externo es identificado con el sello de Documento Externo el cual se asigna en la primera página y es registrado por el Representante de la Gerencia en el formato identificado como Listado Maestro de Documentos FO-LMD-43.

La recepción de estos documentos se realiza de la siguiente manera:

La Secretaria recibe y centraliza la documentación externa, de igual forma, tienen la responsabilidad de mantener informado a los responsables que les afecte.

Las normas gubernamentales son revisadas por el Gerente y éste le entrega previamente al Representante de la Gerencia para su registro en el Listado Maestro de documento FO-LMD-43 donde se identifica al responsable y se le entrega para mayor accesibilidad. El Representante de la Gerencia revisa cuales documentos pierden vigencia y los identifica como obsoletos.

La correspondencia enviada o recibida es archivada en carpetas destinadas para tal fin.

Todo documento externo que se encuentre obsoleto debe colocársele el sello de **COPIA OBSOLETA** y enviarlo al archivo inactivo.

6.7. DISTRIBUCIÓN DE DOCUMENTOS

Los documentos internos previamente aprobados, antes de ser distribuidos, se le coloca un sello de **COPIA CONTROLADA** a cada una de las páginas del documento como señal que es un documento controlado.

El Representante de la Gerencia mantiene un Listado Maestro de Documentos FO-LMD-43, para asegurar que no se utilicen documentos inválidos u obsoletos. Una copia de este listado Maestro es entregado a los auditores internos y auditados para mayor control y conocimiento de los documentos del sistema y su accesibilidad.

Para constatar que en todas las áreas involucradas en el sistema de gestión de la Calidad dispongan de documentos internos, el Representante de la Gerencia les entrega una copia de los procedimientos a los cargos involucrados en estos mismos, y el original cuando son documentos externos haciéndole firmar como constancia de entrega en el Formato de Distribución de documentos FO-DID-45. Este formato contiene el código del documento entregado (cuando aplique), título del documento, versión y firma del tenedor.

En el caso de que los auditores internos o auditados requieran algún documento del Listado Maestro de Documentos FO-LMD-43, el Representante de la Gerencia les entregará el original en calidad de préstamo, registrándolo en el formato Control de Préstamo de Documentos FO-CPD-24.

El Representante de la Gerencia prestará El Manual de Sistema Integrado de Gestión MA-MIG-01 a los auditores internos con 8 (ocho) días de antelación a la auditoría interna para la elaboración de la lista de chequeo; finalizada la auditoría, deberán devolver el Manual de Sistema Integral de gestión para su archivo. Sólo el Gerente y el Representante de la Gerencia podrán tener una copia del Manual

de Sistema Integral de gestión MA-MIG-01 debido a sus funciones dentro del Sistema Integral de Gestión.

Los Documentos de Calidad como: Manual de Sistema Integral de gestión MA-MIG-01, y procedimientos podrán ser entregados a personal externo de C.I. RECYCABLES S.A. solo para efectos de Auditoría. Para el ente Auditor se le enviará una copia en el momento que lo requiera. Estos documentos no serán una copia controlada.

6.8. ACTUALIZACION Y MODIFICACION DE LOS DOCUMENTOS

Todo documento cuando requiera ser modificado se hará la respectiva actualización por parte del Representante de la Gerencia.

El Representante de la Gerencia es el encargado de registrar en el Listado Maestro de Documentos FO-LMD-43, las actualizaciones realizadas por los tenedores a los documentos aprobados.

Cualquier empleado puede sugerir en forma verbal o escrita un cambio en los documentos internos en donde el empleado esté involucrado, sin embargo esta modificación es aprobada por el Gerente.

Los cambios de versión en el Manual de Sistema Integral de gestión MA-MIG-01 se efectúan cuando existan tres cambios de forma o un cambio de fondo que incida notablemente en el Sistema Integral de Gestión, estos cambios son registrados en el control de cambios.

Todos los cambios efectuados a los Procedimientos e Instructivos se registran en la sección de histórico de actualizaciones, Incluido en cada uno de estos, para tener evidencias en el futuro de como se llevaba a cabo la actividad correspondiente.

Una vez efectuado los cambios a un documento interno, estos son aprobados por la misma persona que aprobó el original. Seguidamente el Representante de la Gerencia procede a la distribución de las modificaciones quien también es el responsable por el retiro oportuno de las copias obsoletas, los cuales destruye inmediatamente.

Los documentos obsoletos se deben mantener archivados por el Representante de la Gerencia, quien se encargará de recoger todas las copias obsoletas para que no existan confusiones con las actualizadas y los identifica con un sello de **COPIA OBSOLETA**.

6.9. CONTROL DE LOS DATOS

Los datos de nómina y contabilidad se controlan mediante copias de seguridad realizadas por lo menos un día de por medio, cada computador tiene su usuario y clave de acceso lo que permite que cada uno sea responsable por su información.

7. INDICADORES

Manejo de los documentos: Que el 100% de los documentos de la empresa sean manejados eficientemente.

$$\frac{\text{Errores en el manejo de documentos del SIG}}{\text{Total de documentos del SIG}} * 100$$

8. REGISTROS

Listado Maestro de Documentos FO-LMD-43

Formato de Distribución de documentos FO-DID-26

Formato Control de Prestamos de documentos FO-CPD-24

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PAGINA	FECHA

REVISO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PO-CDO-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS

1. OBJETIVO: Asegurar el control de los registros del Sistema Integral de Gestión, como también los medios para identificarlos, almacenarlos, protegerlos, recuperarlos, retenerlos su disposición a las personas autorizadas, para tener evidencia de la conformidad con los requisitos y la operación eficaz del SIG.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los registros que hacen parte del sistema integral de gestión en C.I. RECYCABLES S.A.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Norma NTC-ISO 9001 Numeral: 4.2.4.

- Manual de Calidad MA-MCA-01

4. RESPONSABLE

Representante de la Gerencia

5. DEFINICIONES

- Almacenar: La acción por medio de la cual se le da una ubicación determinada a los registros para garantizar su conservación y clasificación ordenada.
- Archivo inactivo: Es el archivo que se utiliza para almacenar los registros inactivos para su posterior destrucción.
- Conservar: Conjunto de medidas necesarias para la protección y mantenimiento de los registros.
- Disponibilidad: Las medidas adoptadas para recuperar los registros o para restringir su uso en un momento determinado.
- Identificar: Reconocer con claridad los distintos registros a utilizar en las distintas áreas de la empresa.
- Recolección: Acción de recopilar los registros de los sitios donde se generan para su posterior clasificación y almacenamiento.
- Recuperación: Se refiere a la forma establecida para facilitar la consulta de los registros del sistema (por ejemplo: por orden alfabético, por fecha, por obra, etc.).
- Registro: Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- Registros externos: Aquellos registros generados por los clientes o proveedores que nos informan sobre actividades desarrolladas por ellos.
- Registros internos: Aquellos registros que se generan al interior de la empresa como resultado de sus operaciones.

- Tenedor de registros: Es aquella persona responsable del manejo de un registro específico.
- Tiempo de retención: Es el tiempo estipulado por la empresa y organismos estatutarios para mantener los registros antes de su destrucción.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

En C.I. RECYCABLES S.A. se identifica la necesidad de crear un registro cuando es necesario obtener información que permita manejar los procesos de manera eficiente, de igual forma cuando se pretenda demostrar que se ha hecho una determinada actividad.

Todo el personal es responsable por la implementación de los registros de calidad, para demostrar la conformidad con los requisitos especificados y la operación eficaz del Sistema Integral de Gestión.

6.1. ELABORACIÓN DE LOS REGISTROS

Los registros de C.I. RECYCABLES S.A. se elaboran para brindar una información y ayudar a dirigir la empresa de manera eficiente.

La persona responsable por un proceso determinado se encargará de identificar los registros que sean necesarios para el control de su proceso.

Estos registros deben ser legibles. Para facilitar la consulta de los registros de calidad, deben identificar el tipo de registro y/o especificar el contenido de los registros en los estantes o recintos de almacenamiento.

6.2. CONTROL DE LOS REGISTROS

6.2.1. IDENTIFICACIÓN

Los registros generados por un determinado procedimiento se identifican con el código del documento seguido de un número consecutivo que es específico del formato.

Los registros externos se identifican por los nombres propios de cada uno de ellos.

Los registros fotográficos se identificarán por el número de factura de venta.

Los formatos que se generen para registrar información que sea independiente a un procedimiento, pero generada por un proceso o actividad se codificarán como lo dice el procedimiento de control de documentos.

6.2.2 ALMACENAMIENTO

- Registros fotográficos: Son almacenados en un software destinado para este fin en la oficina del Subgerente de Operaciones.
- Registros del SIG: Los generados por el SIG y exigidos por la norma se almacenarán y mantendrán en la oficina del representante de la Gerencia.

En todo caso la forma de almacenar los registros está estipulada en el formato listado maestro de registros FO-LMR-44.

El Representante de la Gerencia identifica los registros referenciados en los procedimientos, instructivos o Manual de Sistema Integral de Gestión MA-MIG-01 y diligencia el formato listado maestro de registros FO-LMR-44 el cual contiene: Código, Nombre del registro, Almacenamiento (área donde se archiva) Protección

(Carpetas o fólder, etc.), Recuperación (persona encargada de su recuperación), Conservación (Tiempo de retención) y Disposición (destrucción o archivo inactivo).

6.2.3. RECUPERACIÓN

Al momento que se desee recuperar un registro determinado la persona interesada se dirige al responsable y este le autorizará el uso del registro.

Los responsables de cada uno de los registros se encuentran establecidos en el Listado maestro de registros FO-LMR-44.

6.2.4. TIEMPO DE RETENCIÓN

Los tiempos de retención de los registros están determinados por requisitos estatutarios o reglamentarios establecidos en el código de comercio y especificaciones de la compañía.

Por consiguiente en C.I. RECYCABLES S.A., los registros tienen un tiempo de retención de un (1) año, luego son mantenidos en archivos inactivos. Estos tiempos se encuentran especificados en el listado maestro de registros FO-LMR-44

6.2.5. LEGIBILIDAD

El Representante de la Gerencia es el responsable por que los registros circulantes se encuentren legibles y fácilmente identificables.

Periódicamente el representante de la Gerencia se ocupará de verificar el estado físico de los registros circulantes para evaluar los medios en los cuales se están almacenando.

7. INDICADORES

Diligenciamiento de los formatos: Que el 100% de los formatos sean entendidos y diligenciados eficientemente.

Novedades en el diligenciamiento de los formatos del SGC * 100

Total formatos SIG

8. REGISTROS

Formato Listado Maestro de registros FO-LMR-44

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PAGINA	FECHA

REVISO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PO-CRE-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

Ahora de colocan los procesos con sus respectivos procedimientos que son exclusivos de cada sistema, es decir de calidad, ambiental y seguridad industrial y salud ocupacional.

PROCESOS DEL SISTEMA GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GERENCIAL

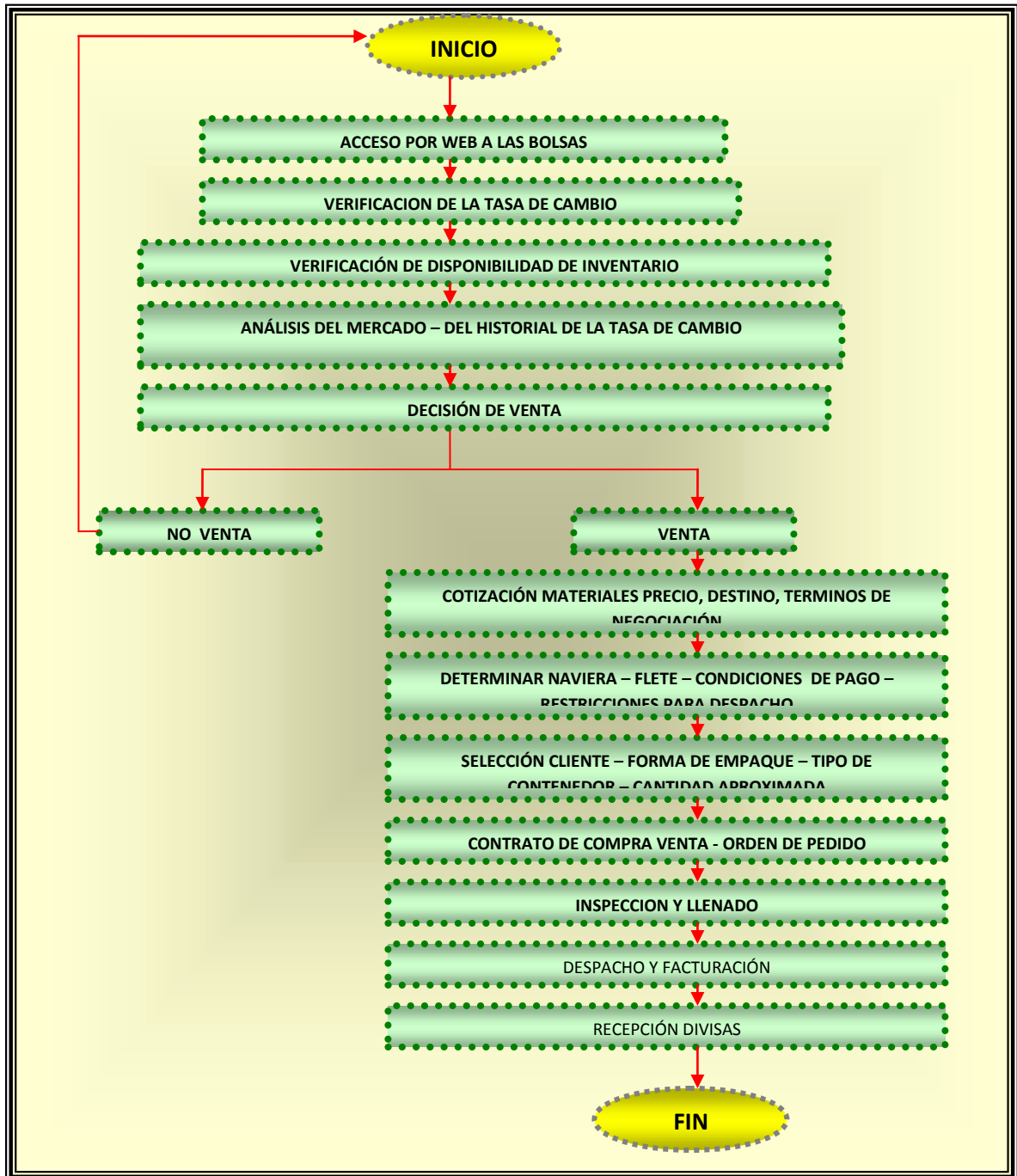
COMERCIALIZACIÓN

1. OBJETIVO: Asegurar que los requisitos de los clientes en cuanto a cantidad, calidad y entrega oportuna se determinan, revisan y entienden, buscando la satisfacción de los mismos y el máximo beneficio económico para C.I. RECYCABLES S.A.

2. ENTRADAS

- ❖ Tasa de cambio del día
- ❖ Disponibilidad de material en inventario
- ❖ Requisitos del cliente
- ❖ Comunicación con el cliente

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Contrato de compra venta
- ❖ Orden de pedido FO-OPE-30

- ❖ Cargue y despacho de materiales PR-CYD-05
- ❖ Exportación de materiales PR-EXM-05
- ❖ Facturación
- ❖ Recepción de las divisas

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento de Ventas de materiales PG-VMA-02
- ❖ Procedimiento de cargue y despacho de materiales PR-CYD-04
- ❖ Procedimiento de Exportación PR-EXM-05
- ❖ Páginas Web bolsa de Londres y New York
- ❖ Recibos de bascula FO-OSP-02
- ❖ Arin
- ❖ Factura

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Papelería
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fax
- ❖ Internet
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. META

Que al menos el 90% de las exportaciones no generen quejas y reclamos.

9. INDICADOR

VENTAS EXITOSAS

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de ventas exitosas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total ventas}} \times 100$$

PROCESOS DE MEJORA

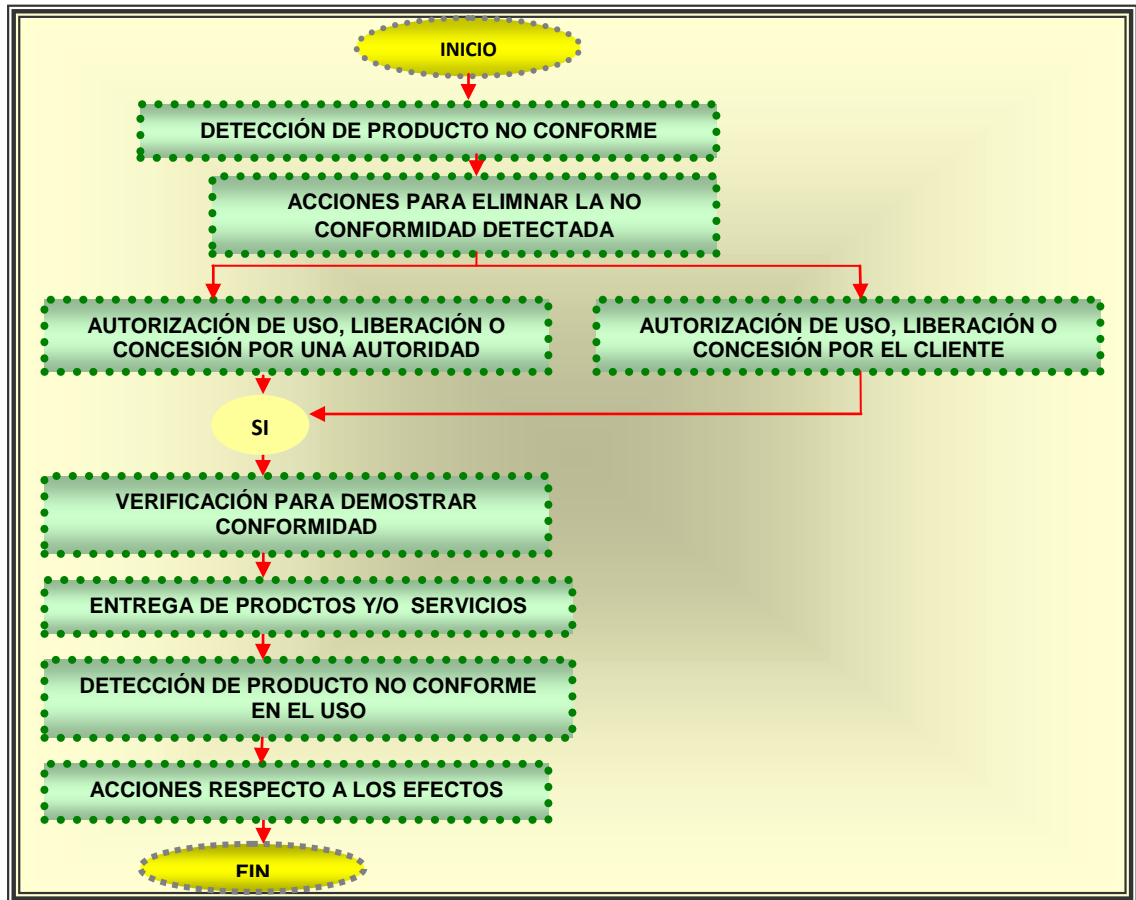
PRODUCTO NO CONFORME

1. OBJETIVO: Asegurar que el producto no conforme se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencional.

2. ENTRADAS

- ❖ Detección de no conformidades
- ❖ Formato de producto no conforme FO-PNC-15

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Acciones preventivas FO-SAP-16
- ❖ Producto conforme FO-PNC-15

5. RESPONSABLE

- ❖ Representante de la Gerencia
- ❖ Responsable del proceso

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimientos de acciones correctivas PM-ACC-03
- ❖ Procedimiento de acciones preventivas PM-ACP-02

- ❖ Procedimiento de satisfacción de clientes y quejas y reclamos PM-SQR-04

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Papelería
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fax
- ❖ Internet
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. META. Que el 100% del producto no conforme identificado se le haya dado la solución.

9. INDICADOR

IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME

$$\frac{\text{Total de producto no conforme identificado y controlado}}{\text{Total de producto no conforme}} * 100$$

SATISFACCIÓN CLIENTES

1. OBJETIVO: Asegurar que los requisitos y expectativas del cliente se cumplen logrando su satisfacción.

2. ENTRADAS

- ❖ Requisitos del producto y/o servicio FO-OPE-30

- ❖ Requisitos del cliente FO-OPE-30
- ❖ Requisitos legales –FO-OPE-30
- ❖ Retroalimentación del cliente FO-ESC-19
- ❖ Quejas y reclamos FO-AQR-18
- ❖ Revisión gerencial FO-REG-14
- ❖ Informe de auditorías FO-INA-25

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Acciones correctivas FO-SAC-17
- ❖ Acciones preventivas FO-SAP-16
- ❖ Resultados de medición de satisfacción de clientes FO-ESC-19
- ❖ Cambios en los productos y/o servicios
- ❖ No conformidades encontradas FO-PNC-15

- ❖ Necesidad de capacitación

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente
- ❖ Representante de la Gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Manual de Calidad MA-MCA-01
- ❖ Procedimiento de acciones correctivas PM-ACC-03
- ❖ Procedimientos de acciones preventivas PM-ACP-02
- ❖ Procedimientos de venta de materiales PG-VMA-02
- ❖ Procedimiento de satisfacción de clientes y quejas y reclamos PM-SQR-04
- ❖ Formato de evaluación satisfacción de clientes FO-ESC-19
- ❖ Formato de atención de quejas y reclamos FO-AQR-18

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Papelería
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fax
- ❖ Internet
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. METAS

META 1: Asegurar que el nivel de satisfacción de clientes sea igual o superior al 85%.

META 2: Que el 100% de las quejas y reclamos se le de la solución oportunamente.

9. INDICADORES

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

$$\frac{\text{Promedio calificación obtenida en las encuestas a clientes}}{\text{Puntaje máximo de calificación}} * 100$$

SOLUCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

$$\frac{\text{Nº quejas y reclamos resueltos}}{\text{Total quejas y reclamos recibidos}} X 100$$

PROCESOS DE REALIZACIÓN

RECEPCIÓN DE METALES

1. OBJETIVO: Asegurar de forma adecuada la recepción, descargue y clasificación de material de acuerdo a la composición y características para ser procesado.

2. ENTRADAS

- ❖ Formato entrada de almacén FO ENA-01
- ❖ Formato de evaluación y reevaluación de proveedores FO-ERP-23
- ❖ Orden de compra FO-ORC-12

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Material recibido, descargado e inspeccionado
- ❖ Materiales listos para procesar
- ❖ Materiales listos para despachar

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente de operaciones
- ❖ Jefe de planta
- ❖ Supervisor de patio

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento de compras de materiales PA-COM-05
- ❖ Procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01
- ❖ Procedimiento de clasificación y procesamiento de materiales PR-CPM-02

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Basculas
- ❖ Herramientas
- ❖ Montacargas
- ❖ Papelería
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fax
- ❖ Internet
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. META. Que al menos el 90% de las recepciones concuerden con la remisión del proveedor.

9. INDICADOR

Recepción y descargue de materiales: que al menos el 90% de las recepciones concuerden con lo remisionado.

$$\frac{\text{No de recepciones con diferencia en pesos}}{\text{Total recepciones}} \times 100$$

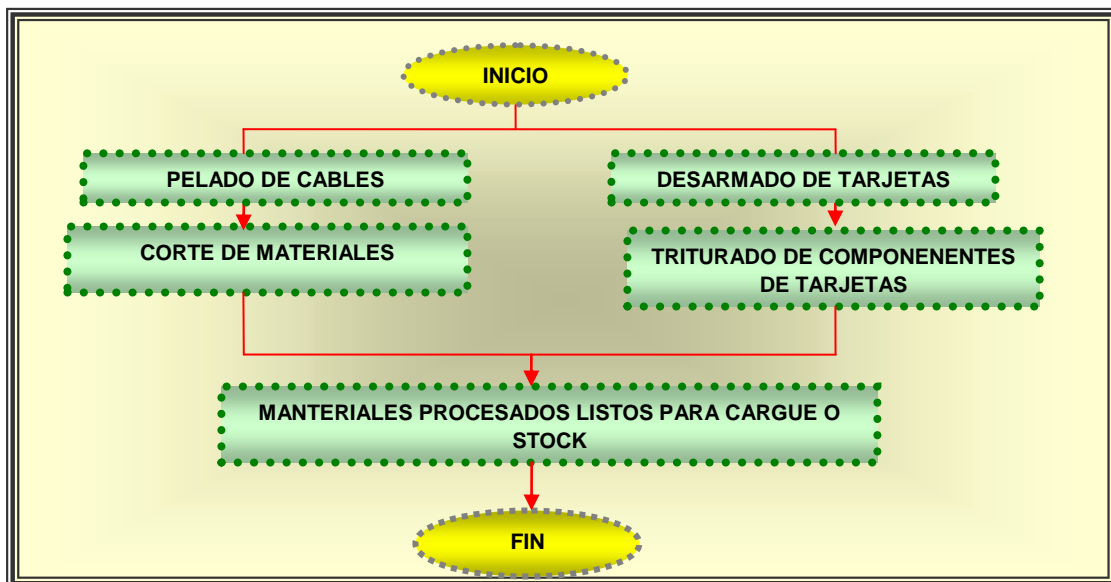
PROCESAMIENTO DE MATERIALES

1. OBJETIVO: Asegurar la realización del procesamiento de materiales de acuerdo a las exigencias del cliente.

2. ENTRADAS

- ❖ Material clasificado (aceros, cables, chatarra electrónica y plásticos)
- ❖ Procedimiento control del producto no conforme PM-PNC-01
- ❖ Procedimiento de acciones correctivas PM-ACC-03
- ❖ Procedimiento de acciones preventivas PM-ACP-02

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Materiales procesados listos para cargar o en stock
- ❖ Acciones correctivas FO-ACC-17
- ❖ Acciones preventivas FO-ACP-16
- ❖ Necesidades de capacitación
- ❖ Mantenimiento preventivo de equipos FO-PMP-39

5. RESPONSABLE

- ❖ Área de operaciones

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento de clasificación y procesamiento de materiales PR-CPM-02
- ❖ Programa de mantenimiento preventivo FO-PMP-39

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Herramientas
- ❖ Montacargas
- ❖ Papelería
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. METAS

META 1: Que al menos el 95% de los materiales recibidos sea clasificado y/o procesado en el tiempo asignado.

META 2: Asegurar que al menos el 98% del valor del material no generó reclamaciones.

9. INDICADORES

CLASIFICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE MATERIALES

Tiempo de proceso x kilo recibido:

$$\frac{\# \text{ de kilos recibidos}}{\text{Fecha fin de proceso} - \text{Fecha inicio de proceso}} \times 100$$

PORCENTAJE DE RECLAMACIONES

$$\frac{\text{Valor de las Reclamaciones en US\$ por Calidad de Materiales}}{\text{Valor de las Ventas en US\$}} \times 100$$

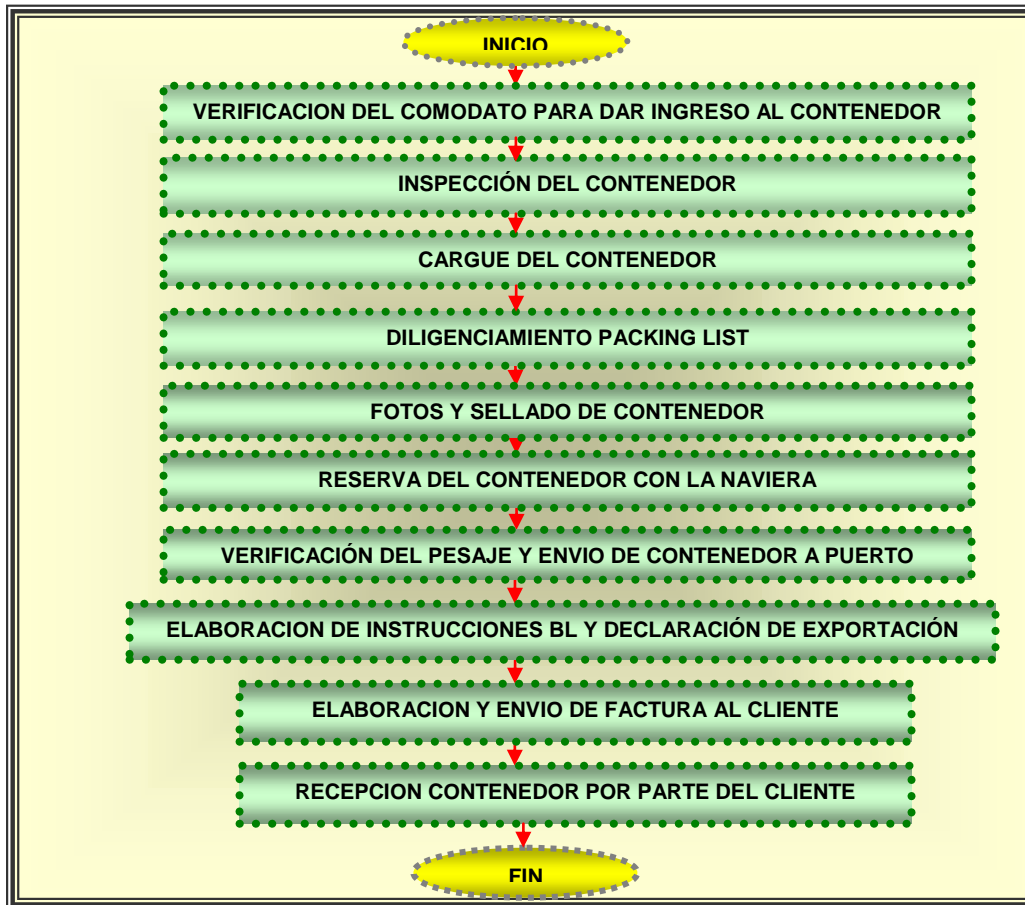
EXPORTACIÓN DE MATERIALES

1. OBJETIVO: Asegurar que el proceso de inspección, cargue y llenado de contenedores y la logística de exportación se hace de manera ordenada efectiva

2. ENTRADAS

- ❖ Contrato de compraventa
- ❖ Carpeta de exportación
- ❖ Formato orden de pedido FO-OPE-30
- ❖ Formato lista de chequeo para contenedor FO-CHC-08
- ❖ Formato control de llenado de contenedores FO-LLC-09
- ❖ Formato packing list FO-PLC 10 - FO-PTA-11
- ❖ Formato de orden de servicio pesaje de bascula FO-OSP-02

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO



4. SALIDAS

- ❖ Lista de chequeo diligenciada para contenedores FO-CHC-08
- ❖ Packing list diligenciado FO-PLC 10 - FO-PTA-11
- ❖ Fotos de exportación
- ❖ BL
- ❖ DEX
- ❖ Factura
- ❖ Recepción divisas

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerencia

- ❖ Asistente de exportaciones
- ❖ Gerente de operaciones
- ❖ Jefe de planta
- ❖ Supervisor de patios

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento de cargue y despacho de materiales PR-CYD-04
- ❖ Procedimiento de exportación PR-EXM-05
- ❖ Formato de orden de pedidos FO-OPE-30
- ❖ Formato de lista de de chequeo contenedor FO-CHC-08
- ❖ Packing list FO-PLI-11

7. RECURSOS

- ❖ Recurso humano
- ❖ Papelería
- ❖ Basculas
- ❖ Contenedor
- ❖ Teléfono
- ❖ Computador
- ❖ Fax
- ❖ Internet
- ❖ Fotocopiadora
- ❖ Todos los recursos necesarios para el cumplimiento de las acciones dispuestas.

8. META. Asegurar que al menos el 97% de las exportaciones no generen quejas y reclamos.

9. INDICADOR

QUEJAS Y RECLAMOS

$$\frac{\text{No de quejas y reclamos}}{\text{No Total de exportaciones}} * 100$$

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCEDIMIENTO GERENCIAL

PROCEDIMIENTO VENTA DE MATERIALES

1. OBJETIVO: Describir en forma detallada las actividades de ventas llevadas a cabo por la Gerencia de C.I. RECYCABLES S.A., que permite el cumplimiento de los requisitos de los clientes en cantidad, calidad, presentación del producto y tiempo de entrega.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a las ventas desarrolladas por la Gerencia de C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Gerente

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma NTC-ISO 9001-2000
- Manual de calidad MA-MCA-01

5. DEFINICIONES

- Cliente: persona natural o jurídica que le compra productos a la compañía.
- Forward: Tipo de cambio prefijado en un contrato para compra venta de divisas en una fecha futura acordada, en función del diferencial en las tasas de interés entre las dos divisas en cuestión, es decir, Cobertura en la moneda extranjera para evitar el riesgo de cambio.
- Sistema de Calidad Conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos que se establecen para llevar a cabo la Administración de la Calidad.
- Tasa de cambio: Es la cantidad de pesos que se deben pagar por una unidad de la moneda extranjera. En nuestro caso, se toma como base el dólar americano, porque es la divisa que utiliza la compañía para las transacciones con empresas en el exterior.
- Venta: Proceso mediante el cual, la compañía le transfiere materiales o productos terminados a los clientes a cambio de una determinada cantidad de dinero.
- Ventas exitosas: son aquellas ventas realizadas sin que hayan tenido alguna queja o reclamo por parte del cliente.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Comenzando el día, el Gerente de la compañía consulta a través de Internet la situación de los mercados de los metales (China, USA, Londres), con la finalidad de tener bases para fijar precios para la compra o venta de los diferentes materiales (aceros, cables, chatarra electrónica, entre otros), de igual forma, consulta la tasa de cambio del día y verifica la existencia de materiales disponibles para la venta en el inventario, con la finalidad de determinar con que materiales cuenta para realizar las proyecciones de venta, teniendo como base el valor del mismo en los inventarios contables.

De igual manera, analiza el comportamiento del mercado, revisa el historial de la tasa de cambio y determina la viabilidad de tomar la decisión de vender.

6.1. DECISIÓN DE VENTA

Si al analizar las variables antes mencionadas encuentra que no es satisfactorio para la empresa tomar la decisión de venta, continua observando las condiciones del mercado hasta que se torne favorable para proceder con la venta de materiales. En esta eventualidad se puede vender teniendo o no el material de acuerdo a las condiciones y convenios establecidos con los clientes y a las proyecciones futuras del mercado pronosticadas por la Gerencia.

Tomando la decisión de venta, se cotizan los diferentes materiales a vender con los diferentes clientes y teniendo en cuenta: el destino, disponibilidad de líneas naviera, valor del flete, condiciones de pago, necesidades de flujo de efectivo, restricciones oficiales y no oficiales para el despacho y exigencias de calidad del comprador, se selecciona la oferta más favorable para la organización.

Luego, si se considera necesario se cubre la venta con un forward o algún tipo de cobertura cambiaria, calculando la fecha de pago estimada, luego se solicita al cliente el contrato donde debe estar definido la fecha, tipo de material, destino, precio, condiciones de pago, términos de negociación, forma de empaque del material, tipo de contenedor, cantidad aproximada (mínimo y máximo), y todas aquellas instrucciones adicionales para el despacho.

6.2. CIERRE DE VENTA

Cuando se cierra una venta se realiza una orden de pedido F-0PE-30 por parte del Gerente donde especifica los términos y las condiciones de negociación

pactadas con los clientes, este documento se elabora y se entrega a exportaciones quien a su vez entrega una copia a operaciones.

La información contenida en el contrato es comparada con la registrada en la orden de pedidos FO-ORP-30, en el evento de existir alguna diferencia (precio, producto, empaque, etc.) se contacta al cliente solicitando la aclaración por escrito.

Nota: Eventualmente algunas ventas no tendrán la totalidad de la documentación, cuando se trate de un material de un socio de la empresa, al cual solo se le hará la logística de exportación sin intervención en la negociación.

Nota: El material que se vende tiene definido unos criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes.

7. INDICADOR

Ventas exitosas: Que al menos el 90% de las exportaciones no generen quejas y reclamos

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de ventas exitosas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total ventas}} \times 100$$

8. REGISTROS

Formato Orden de Pedido FO-OPE-30

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PAGINA	FECHA

REVISO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-VMA-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE MEJORA

PROCEDIMIENTO CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

1. OBJETIVO: Establecer y definir una metodología que permita identificar y controlar los productos que no sean conformes con los requisitos establecidos por la compañía, para prevenir su uso o entrega internacional.

2. ALCANCE: Se aplica a todos los procesos de realización.

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

- Procedimiento de Acciones Preventivas PM-ACP-02

- Procedimiento de Acciones Correctivas PM-ACC-03

4. RESPONSABLE

Representante de la Gerencia

5. DEFINICIONES

- Concesión: Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.
- Corrección: Acción tomada sobre un producto y/o servicio no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.
- Liberación: Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.
- No Conformidad: El no cumplimiento de un requisito especificado.
- Permiso De Desviación: Autorización para apartarse de los requisitos originalmente especificados en un producto antes de su realización.
- Producto: Recepción, almacenamiento, clasificación, procesamiento y comercialización de metales no ferrosos y tarjetas electrónicas.
- Producto No Conforme: Es el producto final que no cumpla con los requisitos establecidos por el Sistema de Gestión de Calidad de C.I. RECYCABLES S.A., o por el Cliente.
- Reproceso: Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con sus requisitos.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. DEFINICIÓN PRODUCTO NO CONFORME

Un Producto es No Conforme cuando se presentan las siguientes situaciones:

No se cumple con los requisitos del cliente

No se cumple con los requisitos de la Organización

Basados en la experiencia, se han establecido unos controles que permiten detectar el producto No Conforme durante los procesos que se cumplen para la realización del producto y es el responsable del proceso quién debe llevarlos a cabo.

6.2. IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME

Algunos de los Productos no conformes que se pueden presentar en los procesos de Realización son los siguientes:

6.2.1. TABLA RECEPCION Y DESCARGUE

NO CONFORMIDAD	ACCION TOMADA	RESPONSABLE
La documentación no concuerda con la carga física	Comunicarse con el proveedor y solicitar aclaraciones	Subgerente de Operaciones
El peso de los materiales no concuerda con lo remisionado	Comunicarse con el proveedor y solicitar aclaraciones	Subgerente de Operaciones
Los sellos del contenedor no concuerdan con los relacionados en la remisión	Comunicar al proveedor Revisar el material	Subgerente de Operaciones
Sellos en mal estado, rotos o contenedores sin sellos	Comunicar al proveedor Revisar el material	Subgerente de Operaciones

6.2.2. TABLA CLASIFICACION DE MATERIAL

NO CONFORMIDAD	ACCION TOMADA	RESPONSABLE
Contaminación con material diferente al Especificado	Retirar el material contaminante, Pesarlo (Para descontar el peso total) y almacenarlo.	Jefe de planta
Material que no cumple con las especificaciones	No recibo del Material y devolución al proveedor, descontar del peso total recibido	Jefe de planta
Tarjetas Electrónicas que por su componentes no cumplen con los parámetros establecidos	Rechazo o devolución del material, descontar del peso total recibido	Jefe de planta

6.2.3. TABLA PROCESAMIENTO DE MATERIALES

NO CONFORMIDAD	ACCION TOMADA	RESPONSABLE
Desarmado de plantas y tarjetas mal ejecutadas	Reprocesar	Jefe de Planta
Cortes en aceros que no cumplen con las dimensiones establecidas para su envío.	Reprocesar	Jefe de Planta

6.2.4. EXPORTACIÓN DE MATERIALES

NO CONFORMIDAD	ACCION TOMADA	RESPONSABLE
Material de gran tamaño que no cumple con las especificaciones	Se envía a la zona de proceso, para ser cortado	Jefe de Planta
Material sellado (Tanques sellados)	Se envía a la zona de proceso, para ser cortado (Todo Tanque, cilindro o material sellado deber se abierto para poder ser enviado al cliente)	Jefe de Planta
Llenar el contenedor obviando el orden especificado por el cliente (Tulas, pacas, suelto, etc.), (Orden del tipo del material)	Vaciar el contenedor y llenarlo nuevamente según las especificaciones del cliente	Jefe de Planta
Sobrepasar el peso máximo de capacidad del contenedor (peso de carga mas tara contenedor)	Sacar la cantidad del material que excede la capacidad del contenedor	Jefe de Planta
No cumplimiento de los requisitos del sistema (Ver Formato lista de chequeo para contenedores FO-CHC-08)	Informar al asistente de Exportaciones y realizar la devolución del contenedor si así lo amerita	Supervisor de patio

6.3. TRATAMIENTO DEL PRODUCTO NO CONFORME

En C.I.RECYCABLE. Cuando se detecta un Producto no conforme se hacen las correcciones inmediatas cuando sean necesarias.

Dependiendo de la no conformidad detectada se le informa a las partes afectadas las cuales tendrán la autoridad para liberar y aceptar el servicio, bajo su concesión en el caso que se pueda aplicar cualquiera de estas disposiciones; si al producto identificado como no conforme no se le puede aplicar ninguna de las disposiciones anteriores debe ser reprocesado, reajustado, deshechado y/o realizado nuevamente.

6.4. REGISTRO DEL PRODUCTO NO CONFORME

Una vez detectado el “Producto no conforme” se registra en el Formato Producto No Conforme FO-PNC-15, de la siguiente manera:

Fecha: Fecha en que se detecta el producto No Conforme

Proceso en que se detecta: Nombre del proceso donde fue detectado el producto no conforme.

Detectado Nombre: Nombre de la persona que lo detecta.

Cargo: Nombre del cargo de la persona que lo detectó

Descripción del producto y/o servicio no conforme: En este espacio se describe con detalle el producto no conforme detectado, con el nombre y la firma de quien realiza la descripción.

Análisis Causas: En este espacio se realizará un análisis de las causas que originó este producto no conforme con nombre de la persona que analiza la causa. (Metodología utilizada los 3 Porqués y/o espina de pescado).

Realizado por: Nombre de la persona que analiza las causas

Fecha: Fecha en que se analizó las causas

Acciones Tomadas: En este espacio se anota la acción tomada inmediatamente (acción correctora o reproceso)

Liberación o Concesión: Este espacio es utilizado para la liberación y concesión por parte del Gerente y debe tener su nombre y firma.

Autorizado por: Nombre de la persona responsable de las acciones tomadas

Fecha: Fecha en que fue tomada la respectiva acción.

Verificación de Acciones Tomadas: Responsable, Firma quien verifica que los requisitos fueron conformes.

6.5 PRODUCTO NO CONFORME DETECTADO DESPUÉS DE LA ENTREGA

Cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega al cliente se le informa, y se llega a un acuerdo acerca de las acciones a tomar para su corrección y el plazo en que se cumplirán.

Los registros de identificación del producto no conforme serán analizados en reuniones mensuales, para definir si ameritan implementar acciones correctivas o preventivas que eliminen su causa.

Cuando el producto no conforme es detectado por el cliente, se identifica el formato de Atención de Quejas y Reclamaciones FO-AQR-18 y se le entrega al responsable para que identifique las causas y tome las acciones correspondientes.

6.6 VERIFICACIÓN

El producto que ha sido corregido para que cumpla con los requisitos es verificado por la persona responsable, para determinar si es conforme con los requisitos.

7. INDICADORES

IDENTIFICACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME: Que el 100% del producto no conforme identificado se le haya dado la solución.

$$\frac{\text{Total de producto no conforme identificado y controlado}}{\text{Total de producto no conforme}} * 100$$

8. REGISTROS

Formato del producto No Conforme FO-PNC-15

Formato de Atención de quejas y reclamos FO-AQR-18

Formato de solicitud de acciones correctivas FO-SAC-17

9. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

FECHA EMISIÓN	VERSIÓN	ACTUALIZACIÓN EFECTUADAS.

REVISO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBO

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-PNC-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y

aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES Y QUEJAS Y RECLAMOS

1. OBJETIVO: Definir las directrices para identificar, medir y maximizar la satisfacción de los clientes y minimizar las quejas y reclamos recibidos de los mismos.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a la medición de la satisfacción de clientes y a la atención de quejas y reclamos presentados por los clientes de C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Gerencia
- Representante de la gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de calidad MA-MAC-01
- Procedimiento producto no conforme PM-PNC-01
- Procedimiento de acciones correctivas PM-ACC-03
- Procedimiento de acciones preventivas PM-ACP-02

5. DEFINICIONES

- Acciones correctivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.
- Acciones preventivas: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable.

- Cliente: Organización o persona que recibe un producto pudiendo ser interno o externo a la organización.
- Mejora: Perfeccionar algo, haciéndolo pasar de un estado bueno a otro mejor.
- Producto no conforme: Es aquel producto que no cumple con los requisitos establecidos por el cliente, los legales y los de la organización.
- Quejas: Expresión de insatisfacción o inconformidad con relación a los bienes o servicios ofrecidos por la organización.
- Reclamos: Pedir o exigir algo por derecho.
- Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

La alta gerencia de C.I. RECYCABLES S.A., consiente del significado y de la obligatoriedad de la norma ISO 9000:2000 referente a la medición de la satisfacción de los clientes diseñó el formato evaluación satisfacción clientes FO ESC 19, con el objetivo de identificar el nivel de satisfacción que tiene los clientes con respecto a:

La oportunidad en el tiempo de entrega del producto.

La calidad del material enviado.

La presentación de los materiales.

Envío de la documentación e información de los materiales despachados

Capacidad en la solución de quejas y reclamos

Los clientes deben evaluar en una escala que va de malo, regular, buena y excelente. La información es procesada por el representante de la gerencia y será

una de las entradas para la revisión gerencial y puede generar acciones correctivas y asignación de recursos para la mejora continua.

6.2 QUEJAS Y RECLAMOS

Cuando el cliente perciba que se han incumplido los requisitos del producto, tendrá la oportunidad de quejarse o reclamar el cumplimiento de estos requisitos por cualquiera de los siguientes medios:

Vía telefónica

Internet

Correspondencia

Personalmente

En todo caso cualquier reclamación debe ser registrada en el formato de atención de quejas y reclamos FO-AQR-18.

6.2.1. ANÁLISIS DE QUEJAS Y RECLAMOS

Toda reclamación será analizada por:

El representante de la gerencia, con las demás personas de los procesos involucrados quienes planificarán las acciones pertinentes para encausar una solución en el menor tiempo posible.

Se le comunicará al cliente el posible día en el que se le dará solución a su reclamación, si esta es valedera, se tomarán acciones para mejorar el servicio y se verificará el debito respectivo. Si la queja no es válida, se le comunicará al cliente que su queja no tenía fundamentos y se le explica el por qué.

6.2.2 CONSOLIDADO DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Representante de la Gerencia se encargará de atender las quejas y reclamos y verificar que se tomen las acciones correspondientes y para retroalimentar el sistema de gestión de la empresa.

6.2.3. DILIGENCIAMIENTO DEL FORMATO

Las quejas y reclamos se registraran en el formato atención de quejas y reclamo FO-AQR-18, y son resueltas por el área correspondiente y controladas por el representante de la gerencia.

Nota: Cuando existan quejas y reclamos de material este será resuelto mediante los criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes, Por otro lado, si el cliente al momento de recibir el contenedor detecta radioactividad en un nivel por encima de 55 NSV o su equivalencia en otra unidad, le da notificación a la empresa C.I. RECYCABLES S.A, y esta diferencia se solucionará.

7. INDICADOR

Nivel de satisfacción de clientes: Asegurar que el nivel de satisfacción de clientes sea igual o superior al 85%.

$$\frac{\text{Promedio calificación obtenida en las encuestas a clientes}}{\text{Puntaje máximo de calificación}} * 100$$

Solución de quejas y reclamos: Que el 100% de las quejas y reclamos que se reciban sean solucionadas de manera inmediata.

$$\frac{\text{Nº quejas y reclamos resueltos}}{\text{Total quejas y reclamos recibidos}} \times 100$$

8. REGISTROS

Formato de Atención de Quejas y Reclamos FO-AQR-18

Formato de Evaluación Satisfacción Clientes FO-ESC-19

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-SQR-04 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN

PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y DESCARGUE DE MATERIALES

1. OBJETIVO: Asegurar que el proceso de recepción y descargue se realice en forma segura, eficiente y rápida, verificando calidad y peso de los materiales remisionados, para que estos concuerden con el peso obtenido por C.I. RECYCABLES S.A.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todos los materiales ferrosos y no ferrosos que sean recibidos o comprados por C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Jefe de planta
- Supervisor de patio

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de compra de materiales PA-COM-05
- Procedimiento de mantenimiento PA-MTO-07
- Procedimiento de calibración de equipos PA-CAE-08
- Remisión del proveedor

5. DEFINICIONES

- Contenedor: Es un recipiente metálico de carga utilizado para el transporte aéreo, marítimo o terrestre.
- Descargue: Actividad operativa en la que se verifica y se traslada el material del vehículo al sitio de almacenamiento.

- Entrada de Almacén: Formato donde se registra el material recibido y el peso obtenido de las básculas utilizadas por la empresa.
- Inspección: Actividad de verificación de materiales con el propósito de establecer el cumplimiento con las características de calidad.
- Peso Neto: Peso de los materiales excluyendo el peso de todo tipo de empaques, embalaje o medio de transporte y se puede determinar como la diferencia entre el peso bruto y la tara (neto = peso bruto – tara).
- Proveedor: Quien suministra bienes o servicios a la compañía
- Recepción: Actividad por medio del cual se recibe el material enviado por el proveedor.
- Tara: Peso de aquellos elementos que sirven como empaque, embalaje o medio de transporte del material (camión, recipientes, etc.)

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1 ENVIO Y RECIBO DE MATERIALES

Una vez que se llega a un acuerdo entre RECYCLABLES y el proveedor de cómo será el manejo del material en cuestión, el proveedor inicia el cargue. Una vez finalizado el cargue por parte del proveedor, hace entrega de la remisión al conductor donde se especifica el tipo de material y la cantidad que es enviada a C.I RECYCABLES S.A., como información adicional en la remisión se registran los datos de la persona que deberá contactar al momento de su arribo a la compañía para coordinar la entrega y pesaje del vehículo.

6.2 APERTURA DE PESO

En el momento que el conductor se anuncia a C.I. RECYCABLES S.A., la persona encargada de recepcionar el vehículo (Gerente de operaciones, Jefe de Planta, Supervisor de patio) procede a diligenciar la Orden de pesaje en báscula FO-OSP-

02, siempre y cuando la carga a recibir pese cinco ó más toneladas. Este pesaje se realizara en las basculas camioneras seleccionadas por la compañía. Una vez elaborada la orden se asigna un operario para que verifique el pesaje del vehículo, el cual acompañara al conductor al sitio donde se encuentra ubicada la báscula e inspecciona la operación de pesaje. Aquí se obtendrá el peso Bruto de la carga. Cuando la carga pese menos de cinco toneladas se pesara en las básculas ubicadas en las instalaciones de RECYCABLES.

Al terminar el descargue operaciones envía a un operario para que acompañe al conductor del camión a la báscula camionera seleccionado por la compañía para que verifique e inspeccione el pesaje del vehículo, después de haber descargado el material remisionado (Tara), esto con la finalidad de determinar el peso neto del material recibido ($\text{peso neto} = \text{peso bruto} - \text{tara}$).

El tickete de báscula generado por el pesaje del vehículo se anexa a la remisión enviada por el proveedor y es entregado a operaciones para que verifique el peso y lo confronte con el peso registrado en la remisión, posteriormente es almacenado junto con la Entrada de almacén FO-ENA-01 en su archivo respectivo.

6.3 INSPECCIÓN Y DESCARGUE DEL MATERIAL

Una vez realizado el pesaje del camión con el material, se hace pasar a la zona de descargue asignada por operaciones.

El encargado de la operación verifica que los precintos sean los relacionados en la remisión y no estén violentados o en mal estado para proceder al descargue del material.

Operaciones asigna al grupo de operarios designados a las labores de descargue de materiales para que ejecuten esta actividad, previa inspección de la calidad del material remisionado.

Ejecución del descargue en la zona asignada.

Cuando se reciben diferentes materiales en un viaje y el lote total supera las 5 toneladas, el camión se pesa en bascula camionera, sin embargo los lotes de materiales contenidos que pesen menos de las 5 toneladas se pesan en la báscula electrónica de la compañía, este pesaje es realizado por Operaciones y anota el tipo de material y los pesos en una libreta de apuntes que posteriormente es entregado al Gerente de operaciones para que diligencie el formato Entrada de Almacén FO-ENA-01. La responsabilidad del descargue se encuentra dividida de la siguiente manera: para aceros por el gerente de operaciones, para cables por el supervisor de patio y la chatarra electrónica y plásticos por el jefe de planta, sin embargo, cualquiera de los tres puede ejecutar cualquiera de estas actividades.

El material recepcionado es ubicado en zonas de almacenamiento temporal para proceder a su clasificación o procesamiento en el evento de que sea requerido (ver procedimiento de clasificación y procesamiento de materiales PR-CPM-02).

6.4 DILIGENCIAMIENTO DE LA ENTRADA DE ALMACEN

Una vez descargado el material y recibido el tiquete de bascula el departamento de Operaciones compara el peso neto de la carga obtenido por C.I RECYCABLES S.A., con el peso de la remisión del proveedor, en caso de haber ninguna diferencia menor del 0.4% del total de la carga recibida, se diligencia el Formato de Entrada Almacén. En la eventualidad de existir diferencias mayores al porcentaje establecido para la recepción el Gerente de Operaciones es el

encargado de aclarar la situación consultando al proveedor e indagando las posibles causas que originaron las discrepancias.

Esta diferencia o insatisfacción se dejará por escrito en el cumplido si es de peso, si es de calidad se notifica por escrito al responsable de la carga informándole la situación. Si no hay desacuerdo se firma la remisión y el cumplido.

La remisión del proveedor, el tiquete de Báscula, la Entrada de almacén FO-ENA-01 y la copia del cumplido de la empresa transportadora se archivan en Operaciones, esto con el fin de llevar un control de la documentación.

Posteriormente, el departamento de operaciones hace una inspección visual al material ubicado en las zonas de almacenamiento temporal para verificar las condiciones de calidad y el estado en que se encuentra para establecer el procedimiento que posteriormente se le va a proporcionar ya sea de clasificación, y/o procesamiento.

Nota: El material que se recibe tiene definido unos criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes. Así mismo si al momento del recibo existe duda de la legalidad de la procedencia de los materiales, estos no deben ser recibidos ni descargados, y por último si al momento de la recepción se detecta radioactividad en un nivel por encima de 55 NSV o su equivalencia en otra unidad, no se recibe el material.

7. INDICADORES

Recepción y descargue de materiales: Que al menos el 90% de las recepciones concuerden con lo remisionado.

$$\frac{\text{No de recepciones con diferencia en pesos}}{\text{Total recepciones}} \times 100$$

8. REGISTROS

Formato Orden de servicio pesaje de báscula FO-OSP-02

Formato Entrada de almacén FO-ENA-01

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-RYD-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE CLASIFICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE MATERIALES

1. **OBJETIVO:** Asegurar que el material es clasificado y/o procesado con el propósito de obtener productos terminados con características que estén de acuerdo con los requisitos de los clientes, evitando la contaminación del medio ambiente.

2. **ALCANCE:** Este procedimiento aplica para todas las actividades de clasificación y/o procesamiento de materiales.

3. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Jefe de planta
- Supervisor de patio

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento de recepción y descargue PR-RYD-04
- Procedimiento de Compra de materiales PA-COM-05

5. DEFINICIONES

- **Acero:** Son aleaciones de hierro y carbono con porcentajes de este último variables entre 0,03 y 2,00%. Se distinguen de las fundiciones, también aleaciones de hierro y carbono, en que la proporción de carbono es superior para estas: entre 1,5 y el 4%.
- **Acero inoxidable:** es un tipo de acero inmune a la corrosión. Contiene al menos un 12% de cromo, un bajo porcentaje de carbono así como níquel.
- **BIG - BAG:** Súper sacos de gran capacidad utilizados para cargue y manejo de materiales.

- Cables: Cordón formado por uno o varios hilos conductores protegido por una funda aislante, que se emplea en electricidad, en las comunicaciones telegráficas, telefónicas, etc.
- Chatarra electrónica: “Todos los aparatos eléctricos o electrónicos que pasan a ser residuos. Este término comprende todos aquellos componentes, subconjuntos y consumibles que forman parte del producto en el momento en que se desecha”.
- Clasificación: Método de generalización consistente en agrupar por clases o categorías de acuerdo a ciertas características comunes reduciendo su número o variedad.
- Inspeccionar: Actividad de verificación de materiales con el propósito de establecer el cumplimiento o no de características de calidad.
- Material: Elementos (cobre, cables, tarjetas electrónicas, entre otros) que alimentan el sistema productivo de la organización.
- Material de rechazo: material que no cumple con las especificaciones de calidad exigidas por C.I. RECYCABLES S.A. o que en su momento no es apto para ser adquirido.
- Proveedor: Persona natural o jurídica que suministra materiales a la compañía.
- Radioactividad: es la propiedad que presentan algunos materiales de emitir energía radiante.
- Tulas: Súper sacos de gran capacidad utilizados para cargue y manejo de materiales.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Una vez recepcionado y descargado el material se procede a realizar las actividades de clasificación y procesamiento de material de la siguiente manera:

6.1. CLASIFICACIÓN DE CABLES

Luego de recibir el material (ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01) y ubicarlo en la zona de Clasificación, operarios designados para esta actividad proceden a inspeccionar y a separar el cable de acuerdo al calibre (para los eléctricos), o pares (para los telefónicos) y el tipo de cable (Guaya, cables eléctricos, extensiones, cables de control, cables navales, cable telefónico, etc.), de igual forma, separan los elementos que no son cable como (Hierro, aluminio, Bronce, conectores, platico, basura, etc.)

Estos materiales se ubican en big - bag, cajones o estibas para ser pesados.

El Supervisor de patio debe velar para que esta actividad se lleve a cabo bajo los parámetros de C.I. RECYCABLES S.A.

6.1.1. DETERMINACIÓN DE PESO Y PORCENTAJE DE COBRE DEL LOTE

Una vez clasificados los materiales por calibre y tipo, el cable se transporta en el montacargas o en el cargador a las básculas electrónicas (Ubicadas en la entrada de Recycables y en la bodega N° 2) para determinar su peso, en esta operación, cada Big - Bag, cajón o estiba se marca con el nombre del proveedor seguido con un número de identificación. Ejemplo: Metalco 1

En caso de ser cables nuevos que no se hayan analizado antes, se tomará de cada una de los Big - Bag del lote, una muestra representativa de cable con la intención de determinar el porcentaje o el punto de cobre, a esa muestra se le coloca una cinta con el código que se encuentra en el Big - Bag para identificar y determinar a qué tula corresponde. El responsable de analizar las muestras es un operador capacitado para esta labor.

El porcentaje o punto de cobre junto con los pesos obtenidos (material apto para adquirir, material rechazo, basura) se registra en el formato reporte proceso de materiales FO-RPM-13 con el fin de calcular el porcentaje de cobre del lote, este documento es entregado al Gerente para que realice la liquidación del lote de cables de acuerdo al tipo de negociación preestablecida con el proveedor.

Los materiales son almacenados en la zona designada para proceder a su transformación en caso de que lo amerite.

Una vez que el Gerente General haya dado los precios del cable, el Jefe de planta procede a la elaboración de la Orden de compra FO-ORC-12 (ver procedimiento de Compra de materiales PA-COM-05).

La Orden de Compra FO-ORC-12 y el Formato Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13 se almacenan en sus archivos correspondientes.

6.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE CABLES

Se trasladan las big-bags de cables y se vuelcan en la zona de procesamiento de cables.

Dependiendo del calibre y el tipo de cable a procesar se determina la maquina a utilizar

Maquina multipropósito (varios calibres, desde 5/8" hasta 1 3/4")

Maquina de calibres grandes (cable plomado y vaselinado)

Maquina de Calibres bajos (plomado, telefónico y electrónico)

El operario encargado de la maquina hace una inspección de la maquina escogida para verificar si encuentra cualquier avería o daño, posterior a esto, prosigue a su encendido. (Ver formato de mantenimiento preventivo de equipos FO-PMP-39).

El proceso consiste en introducir el cable por las guías de las maquinas, teniendo en cuenta su diámetro.

El cable es pelado y abierto por la acción de los rodillos y las cuchillas de la maquina, a su vez, es expulsado por las mismas, donde es recibido por un operario encargado para esa actividad.

Operarios encargados separan la envoltura de pvc o polietileno, la cubierta de plomo y los cordones de cables.

Las envolturas de pvc, polietileno y las cubiertas de plomo son colocadas en recipientes diferentes para trasladarlas a la báscula electrónica para proceder a su pesaje.

Luego, las envolturas de pvc y polietileno son dirigidas a la maquina compactadora para proceder a compactarlas y las cubiertas de plomo son almacenadas en el sitio asignado para su comercialización.

Los cables (multicolor, vaselinado, papel, entre otros) se ubican en separadas por cada tipo de material, luego, se procede a pesarlas y posteriormente se almacenan en la zona asignada para su comercialización y venta.

6.3 DESCRIPCIÓN DE LA CLASIFICACION DE CHATARRA ELECTRONICA

Una vez recibido el lote (ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PO-RYD-01), la chatarra electrónica pasa a la zona de clasificación bodega N° 2 donde los operarios encargados de desarrollar esta actividad ejecutan este proceso, separando todos los elementos que afecten las políticas de calidad de la compañía.

Se revisan cada una de las tarjetas recibidas, y se clasifican por calidad, la cual está determinada por números; siendo la N° 1 de excelente calidad, la N° 2 de buena calidad, la N° 3 de regular calidad y la N° 4 es aquella tarjeta rechazada y que no tiene ningún valor comercial. De igual forma, se separa cualquier componente perteneciente a las tarjetas (conectores, integrados, capacitores, resistencias, memorias, procesadores) que vengan suelto dentro del lote.

En el momento de la clasificación, a las tarjetas se le retiran los componentes como baterías, plásticos, y aquellos elementos que afecten posteriormente el proceso de producción, luego se almacenarán en Big - Bag de acuerdo a su calidad. Quedan a la espera de proceso.

Una vez clasificadas y embaladas se procede a pesar cada uno de los Big - Bag con el fin de determinar el peso por calidad.

La clasificación de este material se registra en el Formato Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13 con su respectivo peso y calidades encontradas, del mismo modo, se registrará el peso resultante de los elementos no aptos para ser adquiridos (material de rechazo y basura). Posteriormente, las tarjetas son ubicados en la zona de almacenamiento asignada para proceder a su transformación.

El Jefe de Planta con la información del Formato de Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13 procede a la elaboración de la Orden de Compra FO-ORC-12 teniendo en cuenta el nombre del proveedor, cantidad de materiales, precios, etc. (ver procedimiento de Compra de materiales PA-COM-05).

La Orden de Compra FO-ORC-12 y el Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13 se almacenan en forma consecutiva en su archivo correspondiente.

6.4 DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DE LA CHATARRA ELECTRÓNICA

Una vez clasificada la chatarra electrónica se continúa con su procesamiento de la siguiente manera:

Inspección visual del túnel de procesamiento (quemadores, instalaciones de gas, cadenas).

Se enciende el túnel de procesamiento para obtener una temperatura adecuada, que permita el procesamiento de las tarjetas.

Se elige una tula de la zona de almacenamiento de tarjetas electrónica, se traslada a la báscula electrónica y el peso se registra en el formato reporte proceso de materiales FO-RPM-13, luego, el material es colocado en la entrada del túnel de procesamiento para proceder a su alimentación e iniciar el procesamiento de las tarjetas, que consiste en la separación de los diferentes componentes que contienen las tarjetas electrónicas a través de la liberación de la soldadura, de igual forma, se ubican tanques cerca de la tula, para que el operario coloque las tarjetas que no se puedan pasar por el túnel (muy pequeñas) y los componentes que encuentre en la tula seleccionada.

Una vez calentado el túnel de procesamiento, el operario asignado coloca las tarjetas en la banda transportadora para que esta la circule por el túnel de

procesamiento y por la acción del calor libere la soldadura y como consecuencia de esto se desprendan los componentes de las tarjetas.

Un operario designado espera las tarjetas que pasan por el túnel de procesamiento, con la ayuda de pinzas toma las tarjetas y las golpea en un recipiente para desprender algunos componentes.

Las tarjetas pasan a otros operarios para que estos desprendan en su totalidad los componentes que no se pudieron retirar en el paso anterior, reuniéndolos en tanques.

6.4.1. SELECCIÓN DE LOS ELEMENTOS

Una vez encendida la banda clasificadora, los elementos que están en los tanques perteneciente a las tarjetas antes procesadas son arrojado en la tolva y esta a través de una banda de tornillo sin fin, los va trasladando a una banda transportadora, donde un operario los va clasificando y ubicando en recipientes (las memorias, los integrados, entre otros en su respectivo recipiente) posterior a esto son entuladas para proceder a su pesaje. El peso de cada tipo de material separado es registrado en el Formato de Clasificación de Componentes Electrónicos

Más tarde, son almacenados en la zona asignada para su comercialización y venta.

6.4.2. MOLIENDA DE CONECTORES

Los conectores que resultan de la clasificación de componentes se ubican en tanques para su procesamiento y son trasladados a la planta procesadora.

El planta procesadora debe estar en óptimas condiciones para su utilización (ver formato de chequeo de maquinaria y equipos FO –CHM-35.

Los operarios arrojan los conectores en el embudo del molino para que este se encargue de procesarlos (triturarlos).

Granulado este componente y luego de realizar la separación de plástico y metal son colocados en un tanque para proceder a su pesaje y comercialización.

6.5. DESCRIPCIÓN CLASIFICACION DEL ACERO

Una vez recepcionado el lote de acero (ver procedimiento de recepción y descargue de materiales PR-RYD-01), operarios designados para la actividad de clasificación proceden a ejecutarla, llevando a cabo una preclasificación basados en su experiencia y análisis visual, posteriormente, realizan un rayado profundo con la pulidora en una sección de cada una de las piezas de la parte superficial, para poder utilizar el analizador de metales y determinar con su lectura el tipo de Acero y su composición exacta.

Los materiales se acomodan por lotes (dependiendo su clasificación, es decir, acero 304, 309, 310, 316, entre otros) para realizar la operación de pesaje, estos se ubican en tulas, en cajones o en estibas para facilitar su transporte a la báscula.

Determinado el pesaje de cada lote (teniendo en cuenta el material rechazo y la basura), éste se registra junto con la descripción del lote en el formato Reporte de Proceso de Materiales. Posteriormente, el acero es ubicado en la zona de productos en proceso para proceder al corte (si es necesario).

El Formato Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13 pasa al Jefe de planta para su revisión. El Gerente entrega al Jefe de planta el precio del Níquel en el

LME (London Metal Exchange) y Tasa Representativa del Mercado que opera en el día de liquidación para que este proceda a realizar la Orden de compra FO-ORC-12 (ver procedimiento de Compra de materiales PA-COM-05).

La Orden de Compra FO-ORC-12 y el Reporte de Proceso de Materiales se Almacenan en forma consecutiva en su archivo correspondiente.

Posterior a la clasificación se procede a ubicar todos los materiales en las zonas de almacenamiento respectivo para proseguir a su procesamiento, (cuando se requiera) y comercialización.

6.6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESAMIENTO DEL ACERO

Una vez clasificado el material por tipo y calidad de acero y solo cuando sea necesario es llevado a la zona de procesamiento. Los operarios designados para la descontaminación de materiales proceden a ejecutar esta actividad, caso contrario lo envían a la zona de productos terminado.

Con la ayuda de las herramientas disponibles (imán, ácido, pulidora, analizador de metales), se establece la composición química de los materiales (esta actividad la realiza el Departamento de Operaciones).

Dependiendo de las características del material o de su composición, los operarios designados proceden a marcar los diferentes tipos de materiales encontrados en las piezas.

Las piezas grandes o que contenga diferentes tipos de material son enviados a la zona de corte y limpieza de material para que el operario designado ejecute esta operación separando los diferentes materiales encontrados y lo entregue de acuerdo a las dimensiones preestablecidas por los compradores.

Una vez separados por lotes se procede a su pesaje para determinar con que cantidad de material cuenta la compañía, este peso es anotado en el formato Reporte de Proceso de Materiales FO-RPM-13.

Posterior a esto se ubican en la zona de almacenamiento de productos terminados para su comercialización

El responsable de esta actividad es el Departamento de Operaciones.

NOTA: En C.I. RECYCABLES. Todo tipo de acero que vaya a entrar o salir de la compañía se le aplica la máquina de radioactividad con la intención de medir el nivel de radioactividad del material (ver procedimiento de cargue y despacho de materiales PR-CYD-04). Si el nivel de radioactividad excede los requerimientos del comprador se devuelve al proveedor.

Si al momento de la clasificación y procesamiento se detecta radioactividad en un nivel por encima de 55 NSV o su equivalencia en otra unidad, no se procesa el material, es apartado y devuelto al proveedor.

ZONA DE CORTE DE MATERIALES

Estando las piezas con materiales mixtos adheridos en esta zona, el operario encargado que realiza las labores de corte observa que clase de material y además verifica que zona específica va a cortar, esta actividad se realiza en compañía con el Gerente de operaciones, donde este último establece los parámetros de corte.

Una vez cortado y separados los diferentes materiales, procede a ubicarlos por lotes respectivos.

Operarios designados lo transportan a la báscula para determinar los respectivos pesos. Los cuales son anotados en el Formato Reporte proceso de Materiales FO-RPM-13.

Posterior a esto se ubican en la zona de almacenamiento de productos terminados para su comercialización.

Nota: El material que se clasifica y procesa tiene definido unos criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes.

7. INDICADORES

Tiempo de proceso x kilo recibido:

$$\frac{\text{\# de kilos recibidos}}{\text{Fecha fin de proceso} - \text{Fecha inicio de proceso}} \times 100$$

Porcentaje de Reclamaciones

$$\frac{\text{Valor de las Reclamaciones en US\$ por Calidad de Materiales}}{\text{Valor en US\$ de las Ventas}} \times 100$$

8. REGISTROS

- Formato Orden de Compra FO-ORC-12
- Formato reporte proceso de Materiales FO-RPM-13

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-CPM-02 requiere ser revisada por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE CARGUE Y DESPACHO MATERIALES

1. OBJETIVO: Realizar las actividades del proceso de cargue y despacho de materiales con el propósito de asegurar que se cargan y despachan los materiales de acuerdo al tipo, cantidad, requisitos de los clientes y condiciones de seguridad de manera eficiente, segura y ordenada.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a las actividades llevadas a cabo en el procedimiento de cargue y despacho de materiales con la finalidad de enviar el producto de la empresa C.I RECYCABLES S.A. a los respectivos clientes.

3. RESPONSABLES

- Gerente de operaciones
- Jefe de planta
- Supervisor de patio

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de exportación de materiales PR-EXM-05

5. DEFINICIONES

- Big bags: súper sacos de gran capacidad utilizados para cargue y manejo de materiales.
- CIF: Costo Seguro y flete. El vendedor paga los gastos, el seguro y el flete necesario para hacer llegar el material al puerto de destino convenido.
- Contenedor: recipiente metálico de carga utilizado para el transporte aéreo, marítimo o terrestre. Las dimensiones del contenedor se encuentran normatizadas para facilitar su manipulación.
- DO: Consecutivo de Exportaciones utilizada en C.I. RECYCABLES S.A. para cada despacho internacional.
- FOB: Franco a Bordo. El vendedor cumple con la entrega cuando el material sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido
- Packing list: Listado de Empaques.
- Peso Neto: Peso de los materiales excluyendo el peso de todo tipo de empaques, embalaje o medio de transporte y se puede determinar como la diferencia entre el peso bruto y la tara (peso neto = peso bruto – tara).
- Radioactividad: es la propiedad que presentan algunos materiales de emitir energía radiante.

- Tara: peso de aquellos elementos que sirven como empaque, embalaje o medio de transporte del material (camión, recipientes, etc.)

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. ELABORACION DE DOCUMENTOS PARA UTILIZACION DE CONTENEDORES

Una vez la gerencia realice una venta de materiales (ver procedimiento de ventas PG-VMA-02, se genera una orden de pedido FO-ORP-58, se envía una copia a la asistente de exportaciones y otra al área de operaciones con quien se constata cuando se pide el contenedor, con el propósito que de manera articulada se comience el cargue y despacho del contenedor y se tramiten los documentos necesarios para la exportación. (Ver procedimiento de exportación de materiales PO-EM-05).

6.2. RECEPCION DE LOS CONTENEDORES

Una vez llegado el contenedor a C.I. RECYCABLES S.A., Operaciones verifica si es de 20 o 40 pies y el estado del mismo y coordina la maniobra de descargue, seguida la ubicación acordada por el área.

Luego le solicita el comodato al conductor (reporte de salida de contenedor del lugar de donde es asignado) para verificar que contenedor le asignaron al booking, de igual forma, verifica la fecha de entrada del contenedor a la compañía.

6.3. INSPECCION DEL CONTENEDOR

El Supervisor de Patio realiza una inspección física del contenedor (interna y externa) para verificar si está en buenas condiciones y determinar si cumple con

las especificaciones requeridas por C.I. RECYCABLES S.A. la inspección del contenedor se realiza diligenciando el formato lista de chequeo para contenedores FO-CHC-08. En el evento de que el contenedor se encuentre anomalías o este en mal estado, se le toman fotos y se le da aviso al operador logístico para que realice una visita de inspección y tome los correctivos.

6.4. UBICACIÓN EN LA ZONA DE LLENADO

En C.I RECYCABLES S.A., se tiene establecido el lugar de ubicación de llenado de contenedores teniendo en cuenta el tipo de material a cargar. El gerente de operaciones decide con el jefe de planta y el supervisor de patio la ubicación del (los) contenedor (es).

El lugar de ubicación del contenedor se establece teniendo en cuenta que en el momento de subirlo al trailer haya espacio para que las maquinas encargadas de subir el contenedor lleno realicen esta labor sin contratiempos y en forma efectiva. Del mismo modo, se tiene en cuenta la programación de salida de contenedores.

6.5. LLENADO DEL CONTENEDOR

En C.I. RECYCABLES S.A., el llenado de contenedor lo puede coordinar ya sea el Gerente de operaciones, el Jefe de planta o el Supervisión de patio, es decir, después de la ubicación e inspección del contenedor y teniendo el material disponible, cualquiera de los encargados antes mencionados puede coordinar esta actividad.

Todo material que entre al contenedor para efectos de comercialización debe ser pasado por la báscula de C.I. RECYCABLES S.A., y registrado en el formato Control de llenado de contenedores FO-LLC-09, teniendo en cuenta, la orden de pedido, la capacidad del contenedor y el material disponible.

El responsable del control de llenado debe constatar el peso que arrojó la báscula para poder registrarlo acompañado con la descripción del material, el nombre del proveedor al que se le recibió el material, Big bag, estibas u otro elemento utilizado para empacar, embalar o separar el material, continuo a esto, el material es ubicado en el contenedor. Luego el formato Control de Llenado de Contenedores FO-LLC-09 es anexado al Formato Packing List el cual es diligenciado por el responsable del cargue (operaciones).

El encargado o responsable del llenado del contenedor, va indicando a los operarios de acuerdo a las exigencias y requerimientos del cliente la ubicación del material dentro del contenedor.

6.6. INSPECCIÓN CON EL DETECTOR DE RADIOACTIVIDAD

El acero despachado a pesar de haber sido revisado al momento del ingreso a RECYCABLES, debe pasar antes por el detector de radioactividad para determinar si el nivel de radioactividad está de acuerdo con los estándares exigidos internacionalmente en el manejo de este tipo de materiales (55 nSv máximo permitido). Este procedimiento cuenta con las siguientes fases:

El operario designado pasa en primera instancia el detector de radioactividad a los lotes de aceros ubicados en la zona de almacenamiento temporal para detectar el nivel de radioactividad. El departamento de operaciones debe verificar que la maquina esté en óptimas condiciones y se encuentre calibrada.

Del mismo modo, cuando el contenedor se esté llenando con acero, deberá pasar el detector de radioactividad por las diferentes secciones del contenedor con el fin de tomar lecturas cada 1.5 metros. Esta actividad genera un registro denominado

formato control de calidad radioactividad FO-CCR-07, cuyo responsable es el departamento de operaciones.

En el evento que el detector de radioactividad descubra material radioactivo, se contacta al proveedor y se procede a la devolución del material.

6.7. PLANO DE CARGUE DE MATERIALES

En caso de ser requerido por el comprador el encargado del llenado del contenedor realiza el plano de cargue de materiales, que consiste en un croquis donde se refleja el lugar exacto de ubicación de los diferentes tipos de materiales dentro del contenedor. Este solo se realiza para el llenado de aceros especiales o cuando el cliente lo requiera.

El responsable para el llenado de aceros especiales es el gerente de operaciones.

Paralelo al llenado del contenedor, el responsable de esta actividad debe ir fotografiando los materiales ubicados dentro del contenedor por cada tipo de calidad y lote, es decir, si en el contenedor hay un lote de acero 304, a éste se le toma una fotografía. Posterior a esto, si se ubica otro material ya sea encima o en otro lugar cerca del lote 304 se toma otra fotografía y a si sucesivamente hasta que al contenedor sea cerrado y sellado; esta actividad se hace con la finalidad de tener evidencias de cómo ha sido el reparto y la ubicación de los materiales dentro del contenedor y cuando se le envíen al cliente, éste pueda verificar antes de recibir el material, que material lleva el contenedor, como va empacado y como va organizado dentro del contenedor.

6.8. PACKING LIST DEFINITIVO

Una vez que el encargado del llenado del contenedor haya registrado todo el material en el formato control de llenado de contenedor FO-LLC-09 (descripción o porcentaje, peso, proveedor), éste es recibido por el jefe de planta junto con el mapa de distribución de materiales. El jefe de planta con la información suministrada determina el peso bruto del material, del mismo modo establece la tara (peso de las Big bag, estibas u otro elemento utilizado para empacar, embalar o separar el material) calcula la diferencia para hallar el peso neto de los materiales.

Luego, elabora el packing list que será enviado al cliente por parte de la Asistente de Exportaciones, de igual forma, realiza técnicamente el plano de cargue de materiales de ser necesario.

6.9. REVISION DEL PACKING LIST

El jefe de planta le suministra el packing list al Departamento de operaciones para que éste lo verifique, de igual manera, constata que el peso generado en el tickete de báscula originado por el puerto, coincide con el peso del packing list, si no existen diferencias considerables se procede a realizar los respectivos ajuste al peso del material ya que el peso registrado en packing list debe ser igual al peso generado en el tickete de bascula. Caso contrario, la asistente de exportaciones de C.I. RECYCABLES S.A., envía a la SIA una autorización para que proceda ante el puerto al repeso del contenedor o cualquier procedimiento necesario para verificar el peso del material despachado, luego, el Departamento de operaciones firma el Packing list como constancia de ser revisado y aprobado.

Posterior a este chequeo el Departamento de Operaciones envía el Packing List y el Tiquete de Báscula a la asistente de Exportaciones para que proceda a realizar la factura (ver procedimiento de exportación de materiales PR-EXM-05).

6.10. CIERRE DEL CONTENEDOR, SELLOS Y TOMA DE FOTOS DEFINITIVAS

En la Gerencia de operaciones están salvaguardados los sellos de seguridad de los contenedores. El departamento de operaciones una vez aprobado el packing List procede a cerrar el contenedor y a colocarle los sellos de seguridad, posterior a esto, el supervisor de patio toma las fotografías correspondientes al cierre de contenedores, es decir, mostrando el sello y la puertas del contenedor y otra que solo enfoque al sello del contenedor colocado en la puerta.

6.11 SALIDA DEL CONTENEDOR E INGRESO A PUERTO

(Ver procedimiento de exportación de materiales PR-EXM-05)

Nota: El plano de cargue de materiales y las fotografías tomadas en el llenado del contenedor son enviadas al cliente para que éste tenga una evidencia de cómo va distribuido el material.

Nota: El material que se carga y despacha tiene definido unos criterios de aceptación y clasificación, acuerdo al manual de términos de clasificación y despacho y por el manual ISRI-2006, el cual provee el marco para poder resolver cualquier duda sobre un material que se recibe y no se reconoce fácilmente, si no, que requiere su definición de acuerdo a los componentes y sus porcentajes.

Si al momento del cargue y despacho se detecta radioactividad en un nivel por encima de 55 NSV o su equivalencia en otra unidad, no se carga y despacha el material.

7. INDICADORES

% de Errores en Llenado de Contenedores: Que al menos el 98% de los contenedores despachados no hayan presentado diferencias de más de 400 kilogramos entre peso de llenado en planta y peso en báscula del puerto.

NCDP: Numero de Contenedores con Diferencias en peso de mas de 400 Kgs entre Formato de Llenado y Peso de Bascula en el puerto

$$\frac{\text{NCDP}}{\text{Total Contenedores Despachados}} * 100$$

8. REGISTROS

Formato control de calidad radioactividad FO-CCR-07

Formato lista de chequeo para contenedores FO-CHC-08

Formato Control de llenado de contenedores FO-LLC-09

Formato Packing List FO-PLI-11

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PAGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-CYD-04 requiere ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO EXPORTACIÓN DE MATERIALES

1. OBJETIVO: Realizar las actividades necesarias que aseguren la exportación de materiales permitiendo así que el cliente reciba de manera oportuna y segura el tipo, cantidad y calidad de materiales según lo acordado en el contrato de venta.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica al despacho de productos (cables, chatarra electrónica, Acero, plásticos etc.) a los clientes Extranjeros.

3. RESPONSABLES

- Gerente
- Asistente de exportaciones

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Procedimiento Venta de Materiales PG-VMA-02
- Procedimiento cargue y despacho de materiales PR-CYD-04
- Procedimiento de quejas y reclamos PM-QYR-04

5. DEFINICIONES

- **ACERO INOXIDABLE:** Aleaciones de hierro y carbono con porcentajes de este último variables entre 0,03 y 2,00%. Se distinguen de las fundiciones, también aleaciones de hierro y carbono, en que la proporción de carbono es superior para estas: entre 1,5 y el 4%.
- **BIG BAGS:** Súper sacos de gran capacidad utilizados para cargue y manejo de materiales.
- **B/L:** Manifiesto de Carga
- **BOOKING:** Documento de reserva del contenedor
- **CIF:** Costo Seguro y flete. El vendedor paga los gastos, el seguro y el flete necesario para hacer llegar el material al puerto de destino convenido
- **CABLES:** Cordón formado por uno o varios hilos conductores protegido por una funda aislante, que se emplea en electricidad, en las comunicaciones telegráficas, telefónicas, etc.
- **COMODATO:** Documento que contiene las características y estado del contenedor al momento de recibirlo en la compañía.
- **CONTENEDOR:** Recipiente metálico de carga utilizado para el transporte aéreo, marítimo o terrestre.
- **CHATARRA ELECTRÓNICA:** Residuos electrónicos (conectores, circuitos integrados, capacitores, resistencias, chips de memorias, tarjetas electrónicas, etc.) de Computadores, celulares, equipos de audio entre otros.
- **DEX:** Declaración de exportación
- **DIAN:** Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales de Colombia.
- **D.O:** Consecutivo de Exportaciones utilizada en C.I. RECYCABLES S.A. para cada despacho internacional.
- **FOB:** Franco a Bordo. El vendedor cumple con la entrega y corre con los gastos y lastre cuando el material sobrepasa la borda del buque en el puerto de embarque convenido.

- FLETE: Tarifa pagada para el transporte de una carga
- MATERIAL: Elementos (cobre, cables, chatarra electrónica, entre otros) que alimentan el sistema productivo de la organización.
- PACKING LIST: Lista de Empaque.
- VENTA: Proceso mediante el cual, la compañía le transfiere materiales o productos terminados a los clientes a cambio de una determinada cantidad de dinero.
- VENTAS EXITOSAS: son aquellas ventas realizadas sin que hayan tenido alguna queja o reclamo por parte del cliente.

6. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

6.1. DECISIÓN DE CONTRATO A CUMPLIR

El Gerente da aviso a la asistente de exportaciones a través de una Orden de Pedido de la comercialización de materiales para que esta asigne el DO, y decida a cual línea naviera elegir para la utilización de contenedores.

6.2. CONTRATO DE VENTA

Según el acuerdo realizado, el cliente envía el contrato de compra-venta en el cual deben ir expresos los datos de la negociación del material tales como: tipo de material a despachar, cantidad de material, el precio de venta, términos de negociación del contrato (FOB, CIF) y requerimientos que solicita el cliente.

El contrato es enviado por el cliente ya sea por vía e-mail o por fax.

6.3. APERTURA DE LA CARPETA DE EXPORTACIÓN

Una vez formalizada la venta, la asistente de exportaciones, recibe la Orden de Pedido de la Gerencia y procede a abrir una carpeta de exportación en la cual ordena y archiva todos los documentos generados durante el proceso de exportación de ese contrato.

6.4. CONTACTO CON LA NAVIERA

La asistente de exportaciones, después de confirmar las tarifas de fletes de las diferentes navieras escoge la mejor alternativa para la compañía.

6.5. RESERVA DEL CONTENEDOR

La asistente de exportaciones procede hacer la reservación respectiva del contenedor con la naviera, esto se realiza vía e-mail o Internet.

La naviera responde la confirmación de la reserva del contenedor. Esta reservación genera un documento llamado BOOKING.

La línea naviera envía la confirmación del booking donde relaciona el tipo de contenedor, destino, términos del pago o la negociación del flete y la motonave donde se transportará el contenedor.

La Asistente de Exportaciones procede a contactar al operador logístico encargado de traer los contenedores a patio y envía la carta de confirmación de retiro del contenedor de la compañía y la confirmación del booking.

Llegado el contenedor a las instalaciones de C.I RECYCABLES S.A., el supervisor de patio realiza su verificación diligenciando el formato lista de chequeo para contenedor FO-CHC-08 (ver procedimiento de cargue y despacho de materiales PR-CYD-04).

El formato lista de chequeo para contenedor FO-CHC-08 es archivado en la carpeta designada para la exportación.

La Asistente de Exportaciones programa con Operaciones para llamar al operador logístico cuando el contenedor se encuentra lleno a fin de que para que ésta lo traslade al puerto. También debe solicitar los datos del conductor y del vehículo.

6.6. DILIGENCIAMIENTO DE LA PLANILLA INGRESO A PUERTO

Operaciones le suministra a la Asistente de exportaciones los datos del contenedor, es decir, código de los sellos, tara, etc., para que proceda a diligenciar el borrador de la planilla donde relaciona nº del Booking, nombre de la motonave, nº de viaje, código del contenedor, tara del contenedor, sello, datos del transporte utilizado para llevar el contenedor al puerto y fecha de zarpe de la motonave.

La Asistente de exportaciones envía el borrador de la planilla a la SIA para que ésta diligencie la planilla de ingreso a puerto del contenedor.

La SIA envía la planilla de ingreso a puerto a C.I RECYCABLES S.A.

La asistente de exportaciones verifica que los datos suministrados en la planilla de ingreso a puerto sean los correctos, a demás, comprueba que estén los ítems correspondientes para el diligenciamiento de la planilla por parte del supervisor de patio.

La planilla es enviada al supervisor de patio para que éste realice el respectivo diligenciamiento, como son, nombre y cedula del conductor, placa del vehículo, números de ejes del vehículo, número del contenedor, código del sello.

Una vez diligenciada esta planilla se genera una copia para entregarle la original al conductor para ingreso a puerto y la copia se archiva en la carpeta correspondiente a la exportación.

6.7. SALIDA DEL CONTENEDOR E INGRESO A PUERTO

La planilla original entregada al conductor es el documento exigido por el puerto para permitirle el ingreso a sus instalaciones para eso ésta debe llegar en optimas condiciones sin borrones ni tachones, la Asistente de exportaciones debe de revisar este documento antes de entregárselo al conductor para confirmar que fue bien diligenciado (sin borrones ni tachones) y que se encuentre en excelentes condiciones para ser enviado al puerto.

Una vez ingresado el Contenedor al puerto y pasado por la báscula, se genera el tickete de báscula que debe contener el número del contenedor, tara, peso bruto y peso neto. Posterior a esto, el contenedor es dejado en el puerto para ser llevado a su destino final.

El conductor lleva el tickete de báscula a sus oficinas, a donde luego C.I RECYCABLES S.A. envía al mensajero para recoger el tickete de báscula para efectos de facturación.

6.8. FACTURACIÓN

Una vez recibido el Tickete de Báscula originado por el puerto, este es analizado por Operaciones y la Asistente de exportaciones, quien constata que el peso neto

del puerto coincide con el peso del Formato de Parking List FO-PLI-11, luego, es entregado a la asistente de Exportaciones anexándole el Tiquete de Báscula para que se encargue de realizar la factura. En el evento que existan dudas sobre como elaborar la liquidación de los materiales se consulta al Gerente General.

Una vez elaborada la factura debe ser revisada y aprobada por el Gerente General.

Después de haber facturado, la Asistente de exportaciones envía a la SIA la factura, copia del tiquete de báscula, instrucciones del BL donde relaciona el # del booking, nombre de la motonave, exportador, cliente al que va dirigido la carga, cliente al que se le notifica la carga, como se libera la carga, puerto de destino, fletes, etc. Posterior a esto, la SIA procede a diligenciar la exportación ante las autoridades competentes. En el desarrollo de esta actividad se genera el DEX (documento expedido por la DIAN)

La SIA envía a la Asistente de exportaciones el DEX para que esta archive la original en la carpeta abierta para la exportación y una copia en el consecutivo Declaración de exportaciones.

6.9. ENVIO DE FACTURA AL CLIENTE

La Asistente de exportaciones procede a escanear el tiquete de báscula, la factura, el packing list, Posterior a esto, envía un e-mail al cliente adjuntándole las fotografías hechas al contenedor y las imágenes de los documentos escaneados, esto para manifestarle al cliente que el material requerido por él se dirige a su destino final en las condiciones acordadas.

La Asistente de exportaciones le hace seguimiento al pago vía e-mail o por vía telefónica.

6.10. CAMBIO DE DIVISAS

La Asistente de exportaciones verifica con la mesa de dinero donde haya ubicado el dinero, que divisas llegaron y como está el mercado cambiario en ese momento. Posterior a esto con la debida autorización del Gerente General procede a hacer la negociación de las divisas vía telefónica.

Esta negociación (Venta de Divisas) se formaliza a través de una carta enviada ese mismo día al departamento de Comercio Internacional de la entidad que negocio las divisas adjuntándole la Declaración de Cambio. Esta declaración de cambio es enviada en original y copia a la entidad con la cual se negociaron las divisas, la cual es devuelta a C.I RECYCABLES S.A. en constancia de recibido.

6.11. LEGALIZACIÓN DE DIVISAS

La Asistente de exportaciones debe hacerle seguimiento al DEX para efectos de la legalización de divisas.

Una vez hayan llegado las Declaraciones de Cambio numeradas y las Declaraciones de Exportación definitivas, la Asistente de exportaciones procede hacer las legalizaciones, el cual con la copia de la Declaración de Exportación procede a diligenciar los registros que se encuentran en el formato enviado por el Banco para la respectiva legalización de las divisas.

Este formato es firmado por el Gerente y enviado a la entidad con la copia de la Declaración de Exportación.

Las legalizaciones deben hacerse dentro de los 15 días de la fecha de la Declaración de Exportación si no, se entiende fuera de límite estipulado por el Departamento de Cambio de la DIAN.

Al recibir la copia de la carta de legalización recibida por la entidad esta es archivada en la carpeta correspondiente a esa exportación.

6.12. REVISIÓN Y APROBACIÓN DE LAS FACTURAS DE EXPORTACIÓN

En el Departamento de Exportaciones se reciben todas las facturas de proveedores correspondientes a los gastos de exportación incurridos, los cuales son revisados y aprobados por la Asistente de exportaciones, posteriormente estas facturas son enviadas al Departamento de Contabilidad para su proceso de contabilización y cancelación.

Nota: Para controlar que todas las etapas se hayan cumplido la asistente de exportaciones diligencia el formato lista de chequeo ventas FO-LCV-28, para asegurar que todas las etapas se cumplan.

7. INDICADORES

QUEJAS Y RECLAMOS

$$\frac{\text{No de quejas y reclamos}}{\text{No Total de exportaciones}} * 100$$

8. REGISTROS

- Formato lista de chequeo para contenedor FO-CHC-08
- Formato Packing List FO-PLI-11

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-EXM-05 requiere ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

PROCESOS DEL SISTEMA AMBIENTAL

PROCESOS DE MEJORA

MONITOREO Y MEDICIÓN

1. OBJETIVO: Recopilar, resumir y medir los datos del SGA para determinar su eficacia y ser fuente para la toma de decisiones.

2. ENTRADAS

- ❖ Comportamiento de los procesos
- ❖ Resultado de las auditorías internas
- ❖ Resultado de análisis ambientales
- ❖ Reclamos y quejas de la comunidad
- ❖ Registros de control operacional
- ❖ Atención de quejas y reclamos

3. ACTIVIDADES

- ❖ Establecimiento de criterios e índices de gestión
- ❖ Establecimiento de cronograma de recogida de datos
- ❖ Subcontratación de análisis ambientales
- ❖ Mediciones de nivel de radioactividad en aceros recibidos
- ❖ Recolección de datos
- ❖ Análisis de resultados
- ❖ Toma de decisiones
- ❖ Modificación de procedimientos

4. SALIDAS

- ❖ Índices medidos
- ❖ Oportunidades de mejora
- ❖ Comportamiento de los proveedores/ contratistas
- ❖ Tendencias de los procesos
- ❖ Evidencias de conformidad

5. RESPONSABLE

- ❖ Gerente
- ❖ Representante de la Gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLES

- ❖ Procedimiento Análisis de Datos PM-ADA-01
- ❖ Formato Indicadores de gestión FO-IGE-41

7. METAS. Medir todos los índices diseñados

8. INDICADOR

$$\frac{\text{No. de índices medidos y codificados}}{\text{No. total de índices diseñados}} \times 100$$

PROCESOS DE REALIZACIÓN

CONTROL OPERACIONAL

1. OBJETIVO: Organizar y controlar los procedimientos operacionales necesarios para el correcto cumplimiento de los parámetros ambientales

2. ENTRADAS

- ❖ Aspectos e impactos identificados
- ❖ Programa de producción
- ❖ Revisión y reparación de equipos
- ❖ Mediciones ambientales
- ❖ Asistencia Técnica
- ❖ Servicios de disposición de residuos

3. ACTIVIDADES

- ❖ Identificación de actividades que requieren control operacional
- ❖ Establecimiento de parámetros a controlar
- ❖ Gestión de residuos reciclables y peligrosos
- ❖ Análisis de registros y control de las operaciones

- ❖ Modificación y mejoras a los controles existentes
- ❖ Optimización de consumo de recursos

4. SALIDAS

- ❖ Impactos ambientales controlados
- ❖ Residuos peligrosos gestionados adecuadamente
- ❖ Procesos optimizados

5. RESPONSABLE

- ❖ Jefe de Planta

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Procedimiento Control Operacional PR-COP-01
- ❖ Procedimiento Manipulación de Productos Químicos y Sustancias Peligrosas PR-MQS-02
- ❖ Procedimiento Gestión general de residuos PR-GGR-03
- ❖ Procedimiento gestión de residuos peligrosos PR-GRP-04
- ❖ Procedimiento evaluación de riesgos ambientales PR-ERA-05

7. METAS

META 1: Entrega del 80% de los residuos generados para reciclaje o reutilización

META 2: Tener todas las áreas de la planta con orden y aseo

8. INDICADORES

ENTREGA DE RESIDUOS GENERADOS PARA APROVECHAMIENTO

Kg. Mensuales de residuos entregados a reciclaje

Kg. mensuales de residuos producidos

ORDEN Y ASEO EN LAS AREAS DE TRABAJO

No. de áreas con orden y aseo

No. de áreas inspeccionadas

PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

1. OBJETIVO: Identificar y tratar las situaciones de emergencia previsible para reducir hasta donde sea posible el riesgo potencial para la seguridad del medio ambiente y de los trabajadores

2. ENTRADAS

- ❖ Hojas de seguridad de sustancias peligrosas
- ❖ Riesgos potenciales identificados
- ❖ Medios o elementos de actuación aprobados por la gerencia

3. ACTIVIDADES

- ❖ Identificación de situaciones potenciales de emergencia
- ❖ Análisis y evaluación de riesgos
- ❖ Establecimiento de medidas de prevención
- ❖ Definición de respuestas ante situaciones de emergencia
- ❖ Disposición de medios de actuación
- ❖ Revisión del plan de emergencias
- ❖ Suministro de Elementos de Protección Personal
- ❖ Mejoras al Plan de emergencias

4. SALIDAS

- ❖ Plan de emergencias mantenido e implementado

- ❖ Simulacros ejecutados
- ❖ Medios de respuesta y actuación proporcionados
- ❖ Elementos de Protección personal (EPP) entregados

5. RESPONSABLE

- ❖ Representante de la gerencia

6. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- ❖ Plan de emergencias PL-EME-04
- ❖ Procedimiento Evaluación de riesgos PR-EVR-05
- ❖ Registro Incidentes/accidentes ambientales FO-AIA-29
- ❖ Hojas de seguridad de sustancias peligrosas FO-HSS-48

7. METAS

META 1: Disponibilidad del 100% de los elementos de respuesta establecidos en el plan de emergencias

META 2: Disponibilidad del 100% de los elementos de protección personal (EPP) necesarios.

8. INDICADORES

No. de medios de respuesta existentes

No. de medios de respuesta necesarios

Número de EPP usados

No. de EPP necesarios

PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

PROCEDIMIENTOS GERENCIALES

PROCEDIMIENTO REQUISITOS LEGALES Y OTROS

1. OBJETIVO: Describir la forma de garantizar que se identifican y conocen todos los requisitos medioambientales legales y administrativos y se introduzcan las medidas para cumplir estos requisitos vigentes o nuevos.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todas las actividades de C. I. RECYCABLES S.A. que pueden tener influencia en el medioambiente.

3. RESPONSABLES

- Gerente
- Coordinador de ambiental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIAS

- Procedimiento Control Operacional PR-COP-01

5. DEFINICIONES

Decreto: Decisión tomada por la autoridad competente en materia de su incumbencia y que se hace pública en las formas prescritas

EPA: Establecimiento público ambiental. Encargado de la parte ambiental urbana de la ciudad de Cartagena.

Ley: Norma jurídica de carácter obligatorio y general dictada por el poder legítimo para regular conductas o establecer órganos necesarios para cumplir con determinados fines, su inobservancia conlleva a una sanción por la fuerza pública.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 OBTENCIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información para identificar nuevos requisitos ambientales legales u otros requisitos se obtiene a través de:

- Contactos con autoridades locales
- Información recibida de nuestros proveedores y clientes
- Consulta de la página web de las autoridades ambientales como Minambiente y EPA

6.2 EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En esta etapa se comprueba si los nuevos requisitos o las modificaciones: son de aplicación para la empresa, afectan las autorizaciones existentes o los procedimientos operacionales existentes o si permiten asegurar el cumplimiento futuro de la política ambiental.

6.3 FIJACIÓN DE MEDIDAS

En caso de que los requisitos legales exijan tomar medidas, las nuevas medidas aplicadas deben garantizar que se cumplan en nuestra empresa las exigencias contempladas en los requisitos ambientales legales.

6.4 DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO

Con base en los nuevos requisitos aplicables detectados se actualiza el registro “Lista de Requisitos legales y otros requisitos”. Los documentos obsoletos serán archivados. Se lleva también un registro de las autorizaciones ambientales que ha recibido la empresa, en el formato Permisos, autorizaciones y licencias FO-PAL-02.

7. REGISTROS

Formato Requisitos Legales y otros FO-RL0-01

Formato Permisos, autorizaciones y licencias FO- PAL-02

Comunicaciones y documentos emitidos por la autoridad ambiental

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS LEGALES AMBIENTALES

$$\frac{\text{No. de requisitos legales cumplidos}}{\text{No. de requisitos aplicables}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-RLO-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

1. OBJETIVO: Describir el procedimiento para identificar los aspectos e impactos ambientales relacionados con las actividades productivas de C. I. RECYCABLES S.A., los criterios para evaluar su significancia y la forma de registrar y actualizar dicha información.

2. ALCANCE: Comprende todos los aspectos e impactos ambientales, directos e indirectos, producidos en situaciones planificadas o no planificadas (incidencias o emergencias), relacionados con las actividades presentes, pasadas o proyectadas.

3. RESPONSABLE

- Representante de la Gerencia
- Coordinador Ambiental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.

Norma ISO 14001:2004

5. DEFINICIONES

- **ASPECTO AMBIENTAL:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- **DESEMPEÑO AMBIENTAL:** Resultados medibles de la gestión que hace una organización de sus aspectos ambientales.
- **FORMATO:** Diseño de página sobre el cual se registran datos específicos.
- **IMPACTO AMBIENTAL:** Cualquier cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.
- **MEDIO AMBIENTE:** Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ AMBIENTAL

El comité ambiental se constituye con los representantes de distintas áreas con el fin de analizar las diferentes características ambientales de la empresa para concertar formas de mejorar continuamente. Está constituido por el Gerente, el Representante de la gerencia, el Jefe de Producción, la Contadora, la Asistente de exportaciones.

6.2 DEFINICIÓN DE ESCALAS PARA LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

El Representante de la gerencia conjuntamente con el comité ambiental analiza y define las escalas de los criterios de valoración preseleccionados.

6.4 IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Para identificar los impactos ambientales relacionados con las obras del proyecto *“Recepción, Procesamiento y Comercialización de Chatarra Electrónica y Similares”* se elabora un listado de todas las actividades previstas durante la ejecución de las actividades, teniendo en cuenta los componentes ambientales que pueden ser afectados. Los listados de las actividades, los componentes ambientales y su relación se organizaron en una matriz de tipo causa-efecto.

La matriz de identificación y valoración consta de cinco componentes ambientales: aire, suelo, agua, biota y socioeconómico, que a su vez se descomponen en cada uno de los impactos que puedan presentarse y afectar a cada componente en particular.

Aire. Este componente se encuentra constituido por los impactos Concentración de material particulado, Concentración de gases y Ruido.

Agua. Está conformado por los impactos Contaminación microbiológica, Contaminación orgánica, Calidad fisicoquímica, Resuspensión de partículas y turbidez, y Alteración de la dinámica marina.

Suelo. Compuesto por los impactos Cambios topográficos, Calidad fisicoquímica y Propiedades edafológicas.

Biota. Consta de los impactos Alteración de hábitat, Alteración de comunidades y Alteración de tránsito de especies.

Socioeconómico. Incluye los impactos Demanda de servicios, Generación de empleo, Calidad de vida.

Los resultados de este análisis se registran en el formato Identificación de aspectos ambientales FO- IAA-03.

La siguiente tabla describe los posibles impactos a generar sobre cada componente

Descripción de impactos en cada componente.

COMPONENTE	IMPACTOS	DESCRIPCION
AIRE	Concentración de material particulado	Remoción de partículas del suelo e ingreso al aire por operación de maquinaria
	Concentración de gases	Emisión de gases por operación de maquinaria
	Ruido	Emisiones de ruido por movilización de equipos, maquinaria pesada, operación de la maquinaria.
AGUA	Contaminación microbiológica	Aumento de la concentración de microorganismos
	Calidad fisicoquímica	Variación de las concentraciones de grasas, aceites, hidrocarburos, metales pesados, oxígeno disuelto, nutrientes; variación del

		pH y de la temperatura.
	Resuspensión de partículas y turbidez	Ingreso en exceso a los canales de agua de partículas o material del suelo.
	Alteración flujos en canales	Variación de los aspectos de dinámica pluvial como corrientes, caudales y depósito de sedimentos.
SUELO	Cambios topográficos	Alteración en el nivel del suelo.
	Calidad fisicoquímica	Alteración de las propiedades fisicoquímicas.
	Propiedades edafológicas	Alteración de las propiedades físicas del suelo.
BIOTA	Alteración hábitat	Cambios en los hábitat de las especies
	Alteración de comunidades	Cambios en la composición o en la dinámica de las comunidades, efectos sobre las especies y poblaciones.
SOCIOECONÒMICO	Demanda de bienes y servicios	Cambios en el uso y consumo de materiales y de personal
	Generación de empleo	Aumento en la demanda de personal
	Calidad de vida	Cambios en el nivel de vida de las personas involucradas directa e indirectamente en el proyecto

Cada actividad y su respectivo impacto ambiental se evalúa en una matriz teniendo en cuenta los atributos del impacto (naturaleza, intensidad, extensión, reversibilidad, duración, tipo).

Los atributos de los impactos tenidos en cuenta durante la evaluación fueron:

- Naturaleza:

Positivo: Cuando la actividad o acción impactante, produce efectos benéficos en las propiedades de los elementos con respecto al estado inicial o línea base.

Negativo: Cuando la actividad o acción impactante produce un efecto perjudicial o una disminución en términos cualitativos o cuantitativos del elemento. Siempre se da con relación a la condición inicial o línea base

- Intensidad:

Baja: Cuando sólo una característica o propiedad del elemento ambiental evaluado es afectada por la actividad o acción impactante. Se califica con 2 puntos.

Media: Cuando solo algunas características o propiedades del elemento ambiental son afectadas por la actividad o acción impactante. Se califica con 4 puntos.

Alta: Cuando una propiedad esencial del elemento ambiental es afectada por la actividad o acción impactante. Se califica con 8 puntos.

- Extensión:

Puntual: Cuando el efecto a evaluar se manifiesta en un sitio particular o restringido al área de influencia directa. Se califica con 2 puntos.

Local: Cuando el efecto a evaluar cubre un área mayor al área de influencia directa o al sitio mismo de la acción generadora del mismo. Se califica con 4 puntos.

Regional: Cuando la cobertura del efecto a evaluar se extiende generalmente fuera del área de acción. Se califica con 8 puntos.

- Reversibilidad:

Reversible: Cuando el medio tiene la capacidad de absorber sin intervención del hombre el efecto producido por la actividad o acción impactante. Se califica con 2 puntos.

No reversible: Cuando el medio no tiene la capacidad de absorber sin intervención del hombre el efecto producido por la actividad o acción impactante. Se califica con 8 puntos.

- Duración:

Temporal: Cuando la duración del efecto o cambio ambiental es menor o igual al tiempo que dure la actividad o acción que lo genera. Se califica con 2 puntos.

Permanente: Cuando la duración del efecto o cambio ambiental es continua durante el tiempo que dure el proyecto o mucho más. Se califica con 8 puntos.

- Tipo:

Directo: Cuando el efecto producido por una actividad o acción impactante determinada es recibido en forma directa por el elemento que está siendo evaluado. Se califica con 2 puntos.

Indirecto: Cuando el efecto producido por una actividad o acción impactante determinada es recibido en forma indirecta por el elemento que está siendo evaluado. Se califica con 8 puntos.

Posteriormente se califica cuantitativamente cada uno de estos atributos en una matriz de calificación para establecer que actividades producían los mayores impactos. La valoración fue tomada y modificada de la “Guía Metodológica para la Evaluación del Impacto Ambiental” de Vicente Conesa Fedez – Vítora³³.

Esta valoración otorga un valor de 100 unidades al impacto de mayor magnitud e importancia y un valor cercano a cero unidades a un impacto de mínima magnitud e importancia.

Cada impacto es valorado con base en la siguiente expresión matemática:

$$VI = NA * (3*IN + 3*EX + 2.5*RE + 2*DU + 2*TI)$$

Donde:

VI: es el valor del impacto

NA: naturaleza del impacto

IN: intensidad del impacto

³³ Guía Metodológica para la Evaluación del Impacto Ambiental, Vicente Conesa Fedez – Vítora, Editorial Mundi Prensa, 3ra edición, Madrid. 1997.

EX: extensión del impacto
RE: reversibilidad del impacto
DU: duración del impacto
TI: tipo del impacto

El VI varía entre cien (100) unidades cuando se trata de un impacto benéfico o positivo de importancia y magnitud máxima, a menos cien (-100) unidades cuando se trata de un impacto perjudicial o negativo de importancia y magnitud máxima. El valor del impacto cercano a cero, tanto positivo como negativo, indica un impacto irrelevante de muy poca importancia y magnitud.

Valores tanto positivos como negativos con valor absoluto mayor de 50 unidades indican impactos de importancia y magnitud relevante que requieren una medida de manejo específica, es decir, de un plan de manejo.

Esta matriz de calificación se registra en el formato “Evaluación de impactos ambientales” FO-EAA-04.

6.7 ACTUALIZACIÓN DEL LISTADO DE IMPACTOS AMBIENTALES

Cualquier miembro de la organización puede solicitar la inclusión de un nuevo impacto, o la modificación o baja de uno de los existentes. El Comité Ambiental analizará esta solicitud y decidirá su aceptación o desestimaré la misma, fundamentando su decisión. En caso de ser aceptada completará su evaluación formal, de acuerdo a los numerales 6.2 y 6.3 de este capítulo.

El comité de medio ambiente se reunirá anualmente, o cuando resulte necesario, para efectuar la revisión del listado de impactos con el fin de determinar cuáles son los impactos que se consideran negativos.

La necesidad de evaluar nuevamente un impacto, modificando eventualmente su puntuación puede surgir con ocasión de:

- Observaciones hechas por las partes interesadas
- Nuevos proyectos o cambio de ingeniería
- Nuevos requisitos legales o modificación de los existentes
- Cese de actividades o aspectos que dan lugar al impacto
- Pedidos de acciones correctivas
- Cumplimiento parcial o total de los objetivos y metas vinculados

Del listado pueden obtenerse salidas para distintas finalidades, como por ejemplo:

- Impactos ambientales significativos para la elaboración de programas de gestión.
- Situaciones potenciales de emergencia para la realización del plan de emergencias.
- Impactos asociados a la legislación.

7. REGISTROS

- Formato de Identificación de aspectos ambientales FO-IAA-03
- Formato Evaluación de aspectos e impactos ambientales FO-EAA-04

8. INDICADORES

$$\frac{\text{No. de aspectos ambientales identificados}}{\text{Aspectos ambientales evaluados}} * 100$$

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-IEA-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, PROGRAMAS Y METAS AMBIENTALES

1. OBJETIVO

Regular el proceso de selección y establecimiento de objetivos, metas y programas ambientales de forma coherente con el compromiso de mejora continua y prevención de la contaminación.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a los responsables de la planeación ambiental y los encargados de ejecutar los programas ambientales.

3. RESPONSABLES

- Gerente
- Representante de la gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Evaluación de aspectos e impactos ambientales FO-EAI-04

Requisitos legales aplicables FO-RLO-01

Informes de Revisión por la gerencia

5. DEFINICIONES

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

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

Programa ambiental: Instrumento rector derivado de la planificación ambiental, destinado al cumplimiento de los objetivos ambientales, por el cual se establece el orden de actuación que se cumplirán. Especifica recursos humanos, materiales y financieros; especifica tiempos y espacio en los que se va a desarrollar y atribuye responsabilidad a una o varias unidades ejecutoras debidamente coordinadas.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Para establecer objetivos ambientales, C. I. RECYCABLES S.A. considerará en primer lugar los aspectos ambientales significativos.

La viabilidad de los objetivos propuestos para estos aspectos se evaluará posteriormente según los siguientes criterios: opciones tecnológicas y posibilidades económicas de inversión o posibles beneficios económicos derivados.

La empresa puede además establecer objetivos de mejora sobre aspectos ambientales no significativos. Para ello se tendrán en cuenta otros criterios como: opinión de las partes interesadas y requisitos legales a entrar en vigencia.

6.1 PROPUESTA DE OBJETIVOS

Anualmente y tomando como base los registros de aspectos ambientales significativos, los resultados de las auditorías internas, la revisión por la gerencia y otras fuentes de información, se elaborará una propuesta de objetivos ambientales para su análisis y evaluación.

6.2 ELECCIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Para la evaluación de los objetivos propuestos para los aspectos ambientales significativos se emplean los siguientes criterios:

Criterio	Poco importante	Importante	Muy Importante
Tecnologías	No existe	Existen técnicas o metodologías	Existen técnicas o metodologías

Criterio	Poco importante	Importante	Muy Importante
opcionales del mercado.	alternativa	alternativas de baja implantación y riesgos técnicos probables	alternativas, altamente implantadas, contrastadas y de riesgos técnicos nulos.
Posibilidad económica de inversión y brevedad de periodo de retorno de beneficios	Muy caro, periodo de retorno muy largo y beneficios económicos nulos	Económicamente aceptable, periodo de retorno aceptable y ciertos beneficios económicos	Económicamente aceptable y abordable, periodo de retorno corto y beneficios económicos interesantes.
Opinión de las partes interesadas	No existe ninguna queja, o denuncia al respecto.	Existe una queja o denuncia la respecto	Existe más de una queja, reclamación y /o denuncia al respecto.
Requisitos legales de futura aplicación	No se prevé ningún requisito aplicable al respecto.	Se prevé la entrada de nuevos requisitos aplicables al respecto y la adecuación de los mismos supone poco tiempo o esfuerzo.	Se prevé la entrada en vigor en breve de nuevos requisitos aplicables y la adecuación de los mismos supone mucho esfuerzo y/o tiempo.

6.3 VALORACIÓN PARTICULAR DE CADA CRITERIO

A cada objetivo propuesto se le asigna una calificación particular para cada criterio. Se utiliza para ello los números 1, 2, 3 y se registran las decisiones en el formato priorización de objetivos FO-POB -05.

6.4 VALORACIÓN GLOBAL

Se asigna una calificación global para cada objetivo promediada cualitativamente entre las calificaciones particulares de los diferentes criterios y se registran también.

6.5 PRIORIZACIÓN DE OBJETIVOS

Los objetivos ambientales propuestos se ordenan en función de la calificación global y las escalas definidas para tal efecto y se registran las decisiones en el formato priorización de objetivos.

6.6 DESARROLLO DE PROGRAMAS AMBIENTALES

Se desarrollarán programas ambientales para los objetivos prioritarios, en los que se contemplan las metas, los responsables de su ejecución, los recursos económicos y tecnológicos, así como la frecuencia y el responsable del seguimiento de su cumplimiento. Los programas ambientales tendrán que estar revisados, aprobados y actualizados por la gerencia. Estos se consignan en el formato Programas ambientales FO-PAM-06.

7. REGISTROS

Formato Priorización de objetivos FO-POB-05

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PG-OPM-03 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE REALIZACIÓN

PROCEDIMIENTO CONTROL OPERACIONAL

1. OBJETIVO

Describir el modo de garantizar que las operaciones relacionadas con los aspectos ambientales de C. I. RECYCABLES S. A. se desarrollan en condiciones controladas.

2. ALCANCE

El procedimiento aplica a todas las operaciones y actividades de la empresa incluidas las desarrolladas por contratistas dentro de nuestras instalaciones.

3. RESPONSABLES

- Jefe de Producción
- Representante de la gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales
PG-IEA-02

5. DEFINICIONES

Averías: Daño que sufren las maquinas y/o equipos provocando paradas en la producción.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 IDENTIFICACION DE ACTIVIDADES

A través del control operacional nuestra empresa cumple la legislación ambiental, previene la contaminación y lleva a cabo la mejora continua de acuerdo a la política ambiental.

La identificación de operaciones y actividades que requieren control operacional se realizan a partir de:

- la legislación y las autorizaciones ambientales
- los aspectos ambientales significativos identificados
- los objetivos y metas ambientales
- los principios regidos en la política ambiental

6.2 PLANIFICACIÓN DEL CONTROL OPERACIONAL

Consiste en definir y acordar para las actividades sometidas a control incluido el mantenimiento:

- los elementos a controlar
- los valores de aceptación o rechazo
- el modo de trabajar
- la frecuencia de control y la responsabilidad del mismo

Todo lo anterior se documenta en procedimientos e instructivos ambientales.

6.3 EJECUCIÓN DEL CONTROL OPERACIONAL

El control se llevará a cabo según lo establecido en los procedimientos e instructivos, planes de mantenimiento preventivo, etc. y se documentará a través de registros.

6.4 EVALUACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN GENERADA

Con el fin de asegurarnos de que el control operacional es efectivo periódicamente se comprobará si las operaciones y actividades se han realizado según lo acordado y se evaluará el cumplimiento de los criterios de aceptación o rechazo.

6.5 MODIFICACIÓN O INCORPORACIÓN DE PROCESOS

6.5.1 DETECCIÓN DE LA NECESIDAD DE MODIFICAR

La necesidad de modificar o incorporar un proceso puede surgir de:

- modificación de los requisitos legales y otros requisitos
- producción de nuevos productos
- detección de puntos débiles del proceso u oportunidades de mejora
- incidentes o situaciones de emergencia ocurridos

6.5.2 MODIFICACIÓN O INCORPORACIÓN DEL PROCESO

La modificación o nueva incorporación de un proceso tendrá en cuenta la identificación de los aspectos ambientales y riesgos asociados al mismo, la repercusión sobre los objetivos y programas ambientales existentes y la reglamentación existente.

6.5.3 ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCTIVOS Y PROCEDIMIENTOS

Para que los empleados afectados puedan adaptarse a las nuevas exigencias de la modificación del proceso, deben actualizarse los instructivos y procedimientos a que hubiere lugar.

6.5.4 FORMACIÓN DE EMPLEADOS

De acuerdo al plan de Formación y Sensibilización, se llevan a cabo la formación de los empleados en cuanto a la modificación de los procesos.

6.6 MEJORA CONTINUA DE PROCESOS

Periódicamente, junto con la Revisión por la gerencia se revisará la documentación relacionada con el control operacional y su seguimiento.

Con base en el estudio de la documentación se realizará propuestas de mejora tendientes a minimizar el impacto ambiental, optimizar el consumo de recursos, prevención de los impactos ambientales asociados a incidentes potenciales.

7. REGISTROS

Formato Tabla de entradas para balance de materia FO-TEB-20

Formato Tabla de salidas de materia FO-TSB-27

Formato Inventario General de Residuos FO-IGR-11

Formato Gestores, transportistas y recicladores homologados FO-GTR-22

Formato Inventario de sustancias peligrosas FO-ISP-25

Formato Registro de residuos peligrosos FO-RRP-23

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN EL CONTROL OPERACIONAL

Cumplimiento de requisitos legales y aspectos ambientales X 100

Total requisitos legales y aspectos ambientales significativos

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PO-COP-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO MANIPULACIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS

1. OBJETO: Regular la manipulación segura de productos químicos y sustancias peligrosas con el objeto de reducir al mínimo posible el riesgo potencial para los empleados y el medio ambiente.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las operaciones de la empresa en las cuales esté implicada la utilización de productos químicos y sustancias peligrosas.

3. RESPONSABLES

- Jefe de Producción
- Representante de la gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Gestión de residuos peligrosos PR-GRP-04
- Procedimiento Proveedores y Contratistas PA-CPC-06
- Formato Tabla de entradas para balance de materia FO-TEB-20
- Plano Manipulación y Almacenamiento de Productos Químicos y Sustancias Peligrosas PR-MPQ-02

5. DEFINICIONES

Hoja de de seguridad: Es el documento que informa sobre los riesgos más importantes y establece las principales medidas preventivas, así como las instrucciones específicas y generales de seguridad que deben aplicarse al momento de utilizar o manipular una sustancia química y/o peligrosa.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 PROTECCIÓN DEL AMBIENTE Y EMPLEADOS

Antes de adquirir nuevos productos químicos y sustancias peligrosas examinamos la posibilidad de sustituirlos por sustancias con un menor potencial de riesgo. Anualmente el departamento de contabilidad y producción proporcionaran al coordinador ambiental los datos relativos a la adquisición y consumo de productos químicos y sustancias peligrosas para que este pueda actualizar la Tabla de entradas para balance de materia y pueda realizar el seguimiento de los consumos y residuos generados de estos productos.

A todo empleado que manipule productos químicos y sustancias peligrosas se le facilita la protección personal en función del riesgo que conlleve.

6.2 PEDIDO

Al adquirir por primera vez una sustancia peligrosa, se deberá solicitar también la Ficha de seguridad. Estas hojas se archivarán aparte. La empresa elaborará una hoja de seguridad para cada sustancia peligrosa que recoja información relevante para el usuario y se distribuya en los puestos de trabajo implicados. Así mismo se registrará la nueva sustancia peligrosa en el Inventario de sustancias peligrosas.

6.3 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO

Al momento de recibir los productos no se pueden aceptar sustancias no identificadas o sustancias con el embalaje dañado.

El personal encargado deberá llevar inmediatamente los productos químicos y sustancias peligrosas al lugar previsto para tal efecto. Ver plano PLA-MPQ-02. El almacenamiento se realizará respetando las cantidades máximas establecidas, así como las áreas predeterminadas para los diferentes productos, las incompatibilidades entre unos y otros y las instrucciones de almacenamiento y las Hojas de seguridad.

6.4 SALIDA DE ALMACÉN / ABASTECIMIENTO

La salida de almacén de productos químicos y sustancias peligrosas a los puestos de trabajo se lleva a cabo asegurando que todo envase se encuentre identificado, incluso si existe trasvase a un nuevo recipiente diferente al original.

6.5 UTILIZACIÓN

Al utilizar productos químicos y sustancias peligrosas se deberán tener en cuenta las indicaciones específicas del fabricante y las Hojas de Seguridad.

En la medida de lo posible, se debe retirar y según lo establecido en las instrucciones, los productos químicos y sustancias peligrosas derramadas en caso de que esto suceda.

6.6 GESTIÓN DE RESIDUOS

La gestión de los residuos de productos químicos y sustancias peligrosas se lleva a cabo según las directrices específicas del fabricante y a las Hojas de Seguridad. La gestión se documenta de acuerdo a la legislación vigente.

7. REGISTROS

Formato Inventario de Sustancias peligrosas FO ISP-40

Formato Hojas de Seguridad de sustancias peligrosas FO HSS-48

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS EN EL MANEJO DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

No de veces que se manipulo sustancias peligrosas exitosamente X100

Total de veces que se manipulo sustancias peligrosas

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-MQS-02 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN GENERAL DE RESIDUOS

1. OBJETIVO: Regular la gestión de todos los residuos generados en la organización a fin de no poner en peligro la salud humana, ni perjudicar el medio ambiente, y de hacerlo, conforme a la legislación vigente.

2. ALCANCE: Este procedimiento aplica a todo el personal que afecta el SGA de C.I. RECYCABLES S.A.

3. RESPONSABLES

- Jefe de Producción
- Supervisor de Producción

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Procedimiento Control Operacional PR-COP-01
- Procedimiento Gestión de residuos peligrosos PR-GRP-04
- Procedimiento Control Proveedores y Contratistas PA-CPC-06
- Instructivo Envasado de residuos peligrosos IN-ERP-02
- Plano Generación y almacenamiento de residuos PLA-GER-01

5. DEFINICIONES

Residuo: cualquier objeto, material, sustancia o elemento, en forma sólida, semisólida, líquida o gaseosa, que no tiene valor de uso directo y que es descartado por quien lo genera. Siendo un desecho cualquier residuo que tiene un valor por su potencial de reuso, recuperación o reciclaje, y basura aquel residuo que no lo tiene.

Residuos urbanos o municipales (RSU): Son los generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como aquellas que no tengan la calificación de peligrosas y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los lugares o actividades señaladas.

Residuos industriales inertes (RII): Son los residuos sólidos o pastosos que una vez depositados en un vertedero no experimentan transformaciones fisicoquímicas o biológicas significativas y no son considerados como tóxicas o peligrosos de acuerdo a la ley.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 IDENTIFICACIÓN DE LOS RESIDUOS GENERADOS

En esta etapa se consideran los diferentes residuos que resultan de las operaciones, instalaciones y servicios de la organización, así como los resultantes de las modificaciones de estos. Así mismo se tendrá en cuenta la legislación vigente en materia de residuos y la clasificación se realizará de acuerdo a ésta.

6.2 ACTUALIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DEL INVENTARIO GENERAL DE RESIDUOS

Todos los residuos generados y recogidos se deben identificar conforme a la legislación vigente. La distribución del inventario se realizará a todos los puestos y áreas de generación y/o almacenamiento.

6.3 ELABORACIÓN DE ETIQUETAS

Se elaboran etiquetas que permitan identificar los Residuos Peligrosos. Para los residuos asimilables a urbanos basta elaborar carteles visibles con su correspondiente denominación.

6.4 RECOGIDA SELECTIVA Y ALMACENAMIENTO

Todos los residuos generados se separan y recogen de manera selectiva prioritariamente en su lugar de origen. El almacenamiento se lleva a cabo en los contenedores, o en los envases específicos localizados en las áreas correspondientes previstas para tal efecto. Las condiciones de almacenamiento y etiquetado aseguran reducir el riesgo para el medio ambiente. Los planos PL 01, 02 y 03, localiza los puntos de generación y almacenamiento de residuos en la

organización. Así mismo la organización cuenta con un programa de gestión de residuos convencionales de acuerdo al formato FO-PAM-06.

6.5 GESTIÓN EXTERNA

La gestión de los residuos se realiza a través del servicio público de aseo para el caso de los residuos asimilables a urbanos, los recicladores autorizados y los gestores autorizados de residuos peligrosos.

6.6 ACTUALIZACIÓN DE BALANCE DE RESIDUOS

Semestralmente se rellenan las casillas diseñadas a tal efecto en las Tablas de salida y al final del ejercicio se contabilizará el total de los diferentes tipos de residuos generados. Teniendo en cuenta esta información además de la modificación de las condiciones de nuestro entorno y especialmente las nuevas posibilidades de minimización y valorización, evaluamos la necesidad de llevar a cabo un programa ambiental para seguir reduciendo los residuos generados en la empresa.

7. REGISTROS

Formato Tabla de salidas para balance de materia FO-TSB-27

Formato Inventario general de residuos FO-IGR-11

Formato Gestores, transportistas y recicladores homologados FO-GTR-19

8. INDICADORES

META 1: Entrega del 80% de los residuos generados para reciclaje o reutilización

META 2: Tener todas las áreas de la planta con orden y aseo

INDICADORES

ENTREGA DE RESIDUOS GENERADOS PARA APROVECHAMIENTO

Kg. Mensuales de residuos entregados a reciclaje

Kg. mensuales de residuos producidos

ORDEN Y ASEO EN LAS AREAS DE TRABAJO

No. de áreas con orden y aseo

No. de áreas inspeccionadas

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

<hr/>	<hr/>
FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia	CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR-GGR-03 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

1. OBJETIVO: Regular la gestión interna y externa de los residuos peligrosos (RPs) generados e identificados en C.I. RECYCABLES S.A., a fin de no poner en peligro ni la salud humana ni el medio ambiente.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las operaciones y actividades de la empresa incluidas las desarrolladas por contratistas dentro de nuestras instalaciones.

3. RESPONSABLES

- Jefe de planta
- Supervisor de patio

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan de emergencia

Procedimiento evaluación de proveedores y contratistas

IN Envasado de Residuos peligrosos

IN Control de retirada y cesión de Rps

PLA 01, 02 y 03 Plano Generación y almacenamiento de residuos peligrosos

5. DEFINICIONES

Residuo peligroso: Es aquél que por sus características infecciosas, combustibles, inflamables, explosivas, radioactivas, volátiles, corrosivas, reactivas o tóxicas pueda causar daño a la salud humana o al medio ambiente. Así mismo, se consideran residuos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 CONTROL DE LA GESTIÓN INTERNA DE RPS

6.1.1 RECOGIDA SELECTIVA

Cada tipo de residuo peligroso se separa de forma adecuada y sin realizar mezclas que aumenten su peligrosidad o dificulten su gestión.

6.1.2 ENVASADO

El envasado se llevará a cabo conforme al instructivo “Envasado de Residuos peligrosos”. Además de cumplir normas técnicas vigentes se deben cumplir las normas de seguridad e higiene aplicables.

6.1.3 ETIQUETADO

Los envases o recipientes que contengan RPs se etiquetarán de forma clara y legible.

6.1.4 ALMACENAMIENTO

La empresa dispone de zonas específicas de almacenamiento de RPs de acuerdo a los planos PLA-GER- 01, 02, 03. Estas zonas cumplen con los requisitos legales y técnicos. El tiempo de almacenamiento no excederá los seis meses a partir de la fecha de envasado señalada en la etiqueta de residuo peligroso; Así mismo la construcción de la zona se realizará de acuerdo al programa de adecuación zona almacenamiento de residuos peligrosos.

6.1.5 REGISTRO

El encargado de los residuos peligrosos llevará el registro actualizado de los residuos peligrosos conforme al formato Registro de Residuos Peligrosos.

6.1.6 ARCHIVO

Se conservaran los registros relativos a estos residuos como mínimo durante dos años.

6.1.7 SEGUIMIENTO

Anualmente, el coordinador del SGA comprobará y analizará el modo de trabajar del personal, las condiciones operativas y los registros oportunos para posteriormente evaluar su conformidad con lo establecido en este procedimiento.

Se registran los resultados del seguimiento realizado y se archiva como mínimo por dos años.

6.2 CONTROL DE LA GESTIÓN EXTERNA DE RPS

6.2.5 SOLICITUD A GESTORES DE DOCUMENTAR LOS REQUISITOS APLICABLES

Tomando como base el Formato Requisitos Ambientales aplicables a proveedores y subcontratistas FO-RAP-10, se les solicitará que documenten los requisitos aplicables con el fin de homologarlos.

6.2.6 REGISTRO Y CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS DE ACEPTACIÓN

Antes de la primera entrega de RPs a un gestor homologado, se le enviará una comunicación en la que se le informa que ha sido aceptado. En la comunicación se relaciona el tipo de RP, estado (líquido, sólido), plazos de recogida estimados.

6.2.7 CONTROL DE RETIRADA DE RPS

La primera semana de cada mes el encargado de los residuos peligrosos revisará el Registro de residuos peligrosos. Si descubre que para algún RP está por cumplirse el tiempo límite de almacenamiento, comunica al gestor autorizado la necesidad de la recogida y concertará una fecha para la entrega y traslado del mismo.

6.2.8 CESIÓN DE RP Y ARCHIVO DE DOCUMENTOS

El encargado de los Residuos Peligrosos llevará a cabo la cesión de estos conforme al instructivo Control de Retirada y cesión de RPs. Así mismo archivará los registros de acuerdo al instructivo.

6.2.9 ACTUALIZAR LOS REGISTROS DE RPS

Conforme al instructivo Control de retirada y cesión de Rps se diligencia el Formato Registro de Residuos peligrosos.

6.2.10 SEGUIMIENTO

Trimestralmente, el responsable del SGA comprobará y analizará el modo de trabajar del personal, las condiciones operativas y los registros oportunos para posteriormente evaluar su conformidad con lo establecido en este procedimiento.

Se registran los resultados del seguimiento realizado y se archiva como mínimo por dos años.

7. REGISTROS

Formato Residuos peligrosos FO-RRP-49

Formato Envases y contenedores de RPs FO-ERP-50

Cartas de aceptación de gestores

8. INDICADORES

CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS Y METAS DE GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

No. de entregas a gestores adecuadamente X 100

No. total de entregas a gestores

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR- GRP -04 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE RIESGO

1. OBJETIVO: Regular la forma de evaluar los riesgos ambientales asociados a accidentes potenciales y situaciones de emergencia asociados a los procesos de C.I. Recycables S.A.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las operaciones productivas de la empresa.

3. RESPONSABLES

- Jefe de planta
- Supervisor de patio
- Coordinador ambiental

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Plan de emergencia

Procedimiento Identificación y Evaluación de Aspectos e impactos ambientales

Hojas de seguridad de sustancias peligrosas

5. DEFINICIONES

Accidente: Suceso incontrolado, previsto o resultado de situaciones inesperadas que puede generar daños.

Incidente: Suceso incontrolado, previsto o resultado de situaciones inesperadas que pueda dar lugar a algún tipo de perjuicio que no se considera como daño.

Riesgo: Posibilidad de que tenga lugar el accidente o el incidente y sus consecuencias.

Plan de emergencias: Instrumento de gestión que define las situaciones de emergencia previsible, detalla los medios técnicos para actuar frente a cada situación, la forma en que deben utilizarse tales medios y organiza los recursos humanos disponibles.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1 DEFINICIÓN DE ESCALAS PARA LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN DE RIESGOS

El Coordinador Ambiental conjuntamente con el equipo de trabajo analizará y definirán las escalas de los criterios de valoración.

6.2 IDENTIFICACIÓN DE ACCIDENTES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA POTENCIALES

Paralelamente a la identificación de aspectos ambientales en condiciones normales se identifican los accidentes y las situaciones de emergencia potenciales ligados a las instalaciones, operaciones o servicios internos de la empresa.

En el formato Identificación de aspectos ambientales se especifica de acuerdo a la Tabla 2 correspondiente al accidente potencial o situación de emergencia

previsible. Este registro se actualizará ante nuevas instalaciones u operaciones o requisitos legales.

6.3 REGISTRO DE ASPECTOS POTENCIALES

En el formato Evaluación de riesgos FO-ERA-28 se registran los aspectos ambientales potenciales asociados a los accidentes potenciales detectados.

6.4 ESTIMACIÓN DE LA GRAVEDAD Y ASIGNACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO

La estimación del riesgo ambiental se lleva a cabo considerando los criterios gravedad y frecuencia de ocurrencia de acuerdo a la escala de valoración siguiente:

Gravedad de de sus consecuencias		
Baja = 1 Punto	Media = 2 puntos	Alta = 3 Puntos
No causa daños al medio ambiente	Daños leves al medio ambiente. Restauración en 1 mes	Daños mayores al medio ambiente. Restauración en mas de 1 mes

Frecuencia de Ocurrencia		
Baja = 1 Punto	Media = 2 puntos	Alta = 3 Puntos
No ha ocurrido nunca	Ha ocurrido 1 vez	Ha ocurrido mas de 1 vez

Para calcular el riesgo utilizamos la siguiente formula donde (gc) es la gravedad de las consecuencias y (f) la frecuencia de ocurrencia.

$$R = f \times g_c$$

Al valor obtenido se le asigna el nivel de riesgo correspondiente.

Riesgo Ambiental	
R = 1	Bajo
R = 2	Medio
2 < R <= 3	Alto

El nivel de riesgo asignado a cada aspecto ambiental potencial se registra en el formato Evaluación de riesgos ambientales.

6.5 DEFINICIÓN DE RESPUESTAS ANTE ACCIDENTES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA

C.I. RECYCABLES S.A. establece medidas de prevención sobre los aspectos ambientales potenciales identificados y define además procedimientos de respuesta para aquellos que estén asociados con un riesgo ambiental alto contemplándolos en el Plan de Emergencias. Así mismo La gerencia facilita los medios de actuación necesarios.

7. REGISTROS

FO Evaluación de riesgos FO-ERA-28

FO Incidentes / accidentes ambientales FO-IAA-29

8. INDICADORES

META 1: Disponibilidad del 100% de los elementos de respuesta establecidos en el plan de emergencias

META 2: Disponibilidad del 100% de los elementos de protección personal (EPP) necesarios.

INDICADORES

No. de medios de respuesta existentes

No. de medios de respuesta necesarios

Número de EPP usados

No. de EPP necesarios

9. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

10. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PR- EVR-05 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTOS DE MEJORA

ANÁLISIS DE DATOS

1. OBJETIVO: Establecer la metodología para el análisis de los datos del Sistema de Gestión ambiental de C. I. Recycables S.A.

2. ALCANCE: El procedimiento aplica a todas las actividades que afecten de algún modo el desempeño ambiental de la empresa.

3. RESPONSABLE

- Representante de la gerencia

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento Control Operacional PR-COP-01

Programas ambientales FO-PAM-06

5. DEFINICIONES

Criterio: es un aspecto no medible de un proceso que se quiere evaluar.

Indicador: es una variable medible relacionada con el criterio que se quiere evaluar.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El análisis de los datos proporciona información para la toma de decisiones y la evaluación de los objetivos ambientales. Así mismo para evaluar la eficacia del SGA y establecer la forma de implementar la mejora continua de éste.

Además de lo anterior, sirve para determinar causas de problemas y por lo tanto fuente para el establecimiento de acciones correctivas y preventivas.

6.1 DESARROLLO DE CRITERIOS E INDICADORES

En este punto se determinan los diferentes aspectos a medir en cada proceso. Para esto se tienen en cuenta los objetivos, programas y metas ambientales, los aspectos ambientales identificados y los parámetros de control establecidos para cada proceso.

6.3 DISEÑO DE UN CALENDARIO DE RECOGIDA DE DATOS

Una vez definidos los indicadores del proceso, se realiza un plan de recogida de datos de cada indicador así como la persona responsable para cada uno. El Plan enumera cada indicador con su fecha y responsable en el formato Hoja de vida del indicador.

Para el caso de la medición de la entrada y salida de materias, esta se hará semestralmente en los formatos Tabla de entradas para balance de materia y Tabla de salidas para balance de materia.

6.4 RECOLECCION DE DATOS

Se lleva a cabo la recogida de datos para su tabulación y análisis posterior en el formato Indicadores de Gestión y en los formatos mencionados en el punto anterior para el caso del balance de materia.

6.5 EVALUACIÓN DE DATOS

Los datos registrados se evalúan como mínimo anualmente teniendo como base los siguientes criterios:

- la variación de los consumos de insumos, energía, agua, embalajes, etc.
- El incremento o disminución del volumen de producción
- Las variaciones en las cantidades de residuos
- La aplicación de programas ambientales
- El cumplimiento de los objetivos ambientales

6.6 ELABORACIÓN DE INFORME

Se elabora un informe que debe contener cifras sobre los datos evaluados, el cual debe remitirse a la gerencia para su evaluación final. En dicho informe deben plantearse acciones de mejora para perfeccionar los procesos.

7. REGISTROS

- Formato Indicadores de gestión FO-IGE-41

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento PM-ADA-01 requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

SISTEMA DE GESTIÓN SISO

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA SISO

1. OBJETIVO: Establecer los pasos a seguir para determinar el estado de salud del candidato a trabajador, monitorear el estado de salud de los trabajadores o determinar el estado de salud del trabajador en el momento de su ingreso, permanencia o retiro y tomar las acciones pertinentes en cada uno de los casos.

2. RESPONSABILIDADES:

2.1 Coordinador SIG: Coordinar la ejecución de los exámenes médicos ocupacionales.

2.2 COPASO: Vigilar el cumplimiento de la ejecución de los exámenes médicos y seguimiento al plan de acción derivado del diagnóstico de salud.

2.3 Proveedor de exámenes médicos ocupacionales: Realizar los exámenes médicos por un médico especialista en Salud Ocupacional con licencia y generar

diagnóstico de salud.

3. DEFINICIONES

3.1 Exámenes ocupacionales: Se entienden por exámenes médicos ocupacionales, aquellas evaluaciones del estado de salud de una persona realizadas antes, durante y después de la realización de una labor para la cual va a contratarse o ha sido contratado.

3.2 Examen de ingreso: Implica una evaluación clínica (interrogatorio y valoración física) que tiene como fin determinar las condiciones de salud de una persona al iniciar una labor, su grado de aptitud para la misma y la existencia de patologías que puedan ser agravadas o pongan en peligro su integridad o la de otras personas en el sitio de trabajo.

El examen de ingreso deberá ser acompañado de exámenes paraclínicos especiales de acuerdo con las funciones del cargo, los riesgos ocupacionales a los que se verá expuesto y los programas especiales de promoción y protección de la salud en los que se prevea va a ser involucrado.

Este examen permitirá brindar la base para la vigilancia de los efectos que sobre la salud del trabajador puedan tener los diferentes factores de riesgo que han sido considerados prioritarios en la compañía (Programas de vigilancia epidemiológica).

3.3 Pruebas complementarias: Otras pruebas complementarias quedan a criterio del médico examinador. Por no ser contempladas dentro de un examen de ingreso estándar y porque podrían implicar altos costos o exigencias tecnológicas especiales, deberá consultarse a los departamentos de recursos humanos y de Salud Ocupacional de la compañía guardando la confidencialidad pertinente en

cada caso.

3.4 Examen periódico: Contempla los mismos criterios mencionados anteriormente y se practicarán los mismos exámenes paraclínicos. Las pruebas complementarias estarán sujetas a los resultados de la evaluación médica inicial o a los resultados de pruebas complementarias realizadas con anterioridad y que requieran seguimiento en el tiempo de acuerdo con el criterio del médico examinador o médicos consultores.

3.5 Examen post-incapacidad: Se considera pertinente realizar entrevista médica a todo trabajador que haya sido incapacitado independientemente de la duración de la incapacidad. El requerimiento de un examen médico o pruebas paraclínicas dependerá de los resultados de la entrevista y la causa de la incapacidad y quedará sujeto a criterio del médico entrevistador.

3.6 Examen de retiro: El examen de retiro es voluntario. Sin embargo, una vez revisada la historia clínica ocupacional y la historia laboral, se brindará asesoría al trabajador al momento de su desvinculación de la compañía y se solicitarán los exámenes pertinentes para establecer sus condiciones de salud al egreso y retroalimentar la información de la compañía.

Debe darse una orden para examen de retiro al trabajador, con copia a la hoja de vida. El trabajador dispone de cinco días hábiles para presentarse al médico que realizará el examen. De no hacerlo así, se entenderá que se encuentra en buenas condiciones de salud por lo que no hará uso de su derecho. Sin embargo, deberá hacerse lo posible por que todo trabajador asista a su examen de retiro.

4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES:

- La secretaria genera una orden para la realización del examen médico y

relaciona los exámenes paraclínicos según el tipo de cargo a ocupar por el aspirante.

- El aspirante a nuevo trabajador se dirige al proveedor de servicios en salud ocupacional quien realiza los exámenes. El proveedor dirige los resultados de los exámenes en sobre cerrado, al asistente de la gerencia, estos resultados serán manejados de forma confidencial para dar cumplimiento a la legislación aplicable en este aspecto.
- Si el aspirante es apto se continua con el procedimiento de selección de personal, en caso contrario finaliza el proceso.
- Se deberán realizar exámenes ocupacionales periódicos cada año para la población trabajadora.
- En caso de retiro definitivo de un trabajador de la empresa, se realizará el respectivo examen ocupacional. Para lo anterior, el representante de la gerencia entregará una carta al ex trabajador donde se da un plazo de 5 días para practicarse el examen, simultáneamente se informará al proveedor encargado de la realización de exámenes médicos. Si pasados los 5 días el ex trabajador no se ha practicado el examen el proveedor de este servicio notificará a RECYCABLES este hecho, soporte con el que la empresa queda exenta de responsabilidad sobre cualquier tipo de enfermedad profesional del trabajador en cuestión.

5. DIAGRAMA DE FLUJO:

No aplica

6. Formatos asociados: N/A

7. Referencias: N/A

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

1. OBJETIVO: Brindar las herramientas para la identificación temprana y sistemática de riesgos, a fin de eliminar tanto como sean posibles sus causas, estableciendo condiciones y actividades para prevenir, controlar y mitigar los posibles factores de riesgos, impactos ambientales o afectaciones al entorno socio-ambiental, que se puedan generar por la actividad económica de la organización con el fin de proteger a la comunidad, el ambiente y los trabajadores.

2. RESPONSABILIDADES:

2.1 Todos Los Empleados: de C,I RECYCABLES S.A., contratistas y/o subcontratistas debe reportar todo incidente que ocurra sea propio o ajeno durante

las 24 horas siguientes al suceso, así como colaborar suministrando información valiosa para la investigación.

2.2 Inspector del Proceso: Informar por escrito todo accidente o incidente relacionado con el personal a dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del hecho al Gerente de operaciones y a la secretaria.

2.3 COPASO: Efectuar la investigación del accidente el cual deberá iniciarse el mismo día de la ocurrencia. El informe elaborado contara con la descripción detallada, causas, recomendaciones y acciones correctivas para evitar la ocurrencia de casos similares.

2.4 Líder del Proceso y/o Jefe inmediato: Revisar y aprobar los reportes de acciones correctivas y preventivas, así como efectuar las recomendaciones para evitar la recurrencia.

3. DEFINICIONES:

Condiciones de Trabajo: Son el conjunto de variables subjetivas y objetivas que definen la realización de una labor concreta y el entorno en que esta se realiza e incluye el análisis de aspectos relacionados como la organización, el ambiente, la tarea, los instrumentos y materiales que pueden determinar o condicionar la situación de salud de las personas.

Factores de Riesgo: Es la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación o control del elemento agresivo. Se clasifican en: Físicos, químicos, mecánicos, locativos, eléctricos, ergonómicos, psicosociales y biológicos. Su identificación acertada y oportuna, contando con la experiencia del observador, son elementos que influyen

sobre la calidad del panorama general de agentes de riesgo. Se deben identificar los factores de riesgo, en los procesos productivos, en la revisión de los datos de accidentalidad y las normas y reglamentos establecidos

Accidente de Trabajo: Es el suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo, y que produce en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte; así como aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, aún fuera del lugar y horas de trabajo, o durante el traslado de los trabajadores desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte se suministre por el empleador. (Art. 9, capítulo II, decreto 1295/94). Los factores que causan accidentes de trabajo son técnicos, psicosociales y humanos. Algunos tipos de accidentes son: los golpes, caídas, resbalones, choques, etc.

4. DESCRIPCIÓN ACTIVIDADES:

4.1 En el sitio del evento al momento del accidente, habrá pánico, confusión los cuales tendrán que controlarse antes de comenzar con el trabajo de recuperación, esto estará a cargo del líder del proceso y/o jefe inmediato del accidentado, quien además deberá:

- Procurar ayuda a los lesionados.
- Reducir los riesgos secundarios.
- Preservar la información inicial.

Una vez controlada la situación y prestado la ayuda al accidentado se debe pasar el reporte de accidentes de la ARP.

Nota: Todo Accidente o Incidente de trabajo será registrado por el Jefe de planta en el Formato Reporte de Accidentes e Incidentes de Trabajo

4.2 La investigación los accidentes o incidentes por parte de los miembros de COPASO está dada por:

4.2.1 Visita de investigación: Se debe asistir a la escena del accidente con el propósito de identificar y conservar evidencias importantes para ello es necesario que las cosas permanezcan como estaban en el momento del accidente. En el sitio es necesario identificar elementos como personas, equipo, materiales, y condiciones ambientales en el momento el accidente. Evitar que las evidencias se alteren o sean retiradas. Los supervisores tendrán la autoridad para evitar que las cosas sean retiradas. También se debe procurar mantener a los curiosos alejados del lugar del accidente, para evitar que la situación sea alterada antes de que los supervisores puedan observarla constatarla y verificarla en su totalidad. La reconstrucción de los hechos y/o demostración por parte de los trabajadores de como ocurrió el accidente, solo se deberá aplicar cuando la información no se pueda obtener de otra forma y sea vital para el desarrollo de las acciones correctivas.

4.2.2 Entrevista de investigación: Para iniciar el proceso de entrevistas se deben de identificar los testigos. Aunque no existe un procedimiento general se debe procurar comenzar la entrevista a quienes tienen la mayor probabilidad de conocer los detalles de lo que sucedió pues a demás son los que tienen la mayor probabilidad de olvidar los detalles, a menos que se les pregunte con la debida oportunidad. De la forma de entrevistar depende en gran parte que la información suministrada sea lo más confiable posible al tiempo de que se desvirtúen los hechos según la forma en que se interrogue; para el efecto se establece un procedimiento básico para su ejecución:

4.2.2.1 Entrevistar en forma individual: Cada entrevista debe ser lo más privada posible, las entrevistas por separado son importantes para evitar que la gente se inflencie mutuamente en lo que recuerda.

4.2.2.2 Entrevistar en un lugar apropiado: Si el lugar del incidente no es peligroso o incomodo se debe entrevistar en el mismo lugar de los hechos.

4.2.2.3 Hacer que la gente se sienta cómoda: Se debe asumir una actitud positiva que motive al testigo a dar sus versiones de los hechos, crear una atmósfera que permita el intercambio de opciones, por tanto, se debe evitar amedrentar a los testigos con lenguaje corporal y/o oral.

4.2.2.4 Lograr la versión personal del testigo: Se debe permitir que el individuo relate las cosas tal y como las recuerda. No se le debe interrumpir a menos que los comentarios se desvíen del tema. No se deben expresar juicios de apreciación personal.

4.2.2.5 Plantear las preguntas necesarias en su debido momento: No se deben hacer preguntas de las cuales el testigo se limite a responder con un “sí” o un “no”, Se sugiere generar un planteamiento que estimule al testigo a expresar lo que realmente vio y a evaluar su capacidad de observación.

4.2.2.6 Retroalimentar al testigo. Repetir algunos de los comentarios del testigo, destacando algunos aspectos claves.

4.2.2.7 Tomar nota oportuna de informaciones claves. Se debe registrar por escrito eventos relevantes de la entrevista.

4.2.2.8 Utilizar ayudas visuales. Cuando por razones de seguridad las entrevistas no pueden efectuarse en el lugar de ocurrencia del evento se usaran bocetos, esquemas, los cuales ayuden a los testigos a recordar hechos relevantes del suceso.

4.2.2.9 Finalizar en forma positiva, al concluir la entrevista se debe agradecer al

testigo su tiempo y esfuerzo, solicitarle sugerencias para evitar la recurrencia de eventos similares.

4.2.2.10 Solicitar que se mantenga un contacto permanente. Se debe solicitar al testigo que con posterioridad a la entrevista informe de aspectos de interés no tratados o no hayan sido recordados en el momento.

4.2.3 Recopilación de la información: Durante la investigación se deben recopilar en lo posible todos los documentos que tengan que ver directa o indirectamente con el accidente:

- Dibujos y diagramas del accidente.
- Documentos, registros de capacitación, programación de actividades, permisos de trabajo, reporte diario, procedimientos de trabajo, informes de inspección, fotos del lugar del accidente, análisis de falla de los materiales etc.
- Examine partes equipos y plantas buscando daños, desgastes uso adecuado de dispositivos de seguridad, señales etiquetas etc.

4.2.4 Determinación de causas: Los incidentes casi nunca ocurren por una sola causa, generalmente son el resultado de innumerables causas que en forma individual no crean problema, pero cuando ocurren en forma simultánea, ocasionan pérdidas.

Existen dos tipos de causas que a través de la investigación deben identificarse con el fin de prevenir en un futuro que estos incidentes o accidentes no vuelvan a ocurrir.

- Las causas inmediatas son el resultado de acciones no ejecutadas en forma adecuada, o
- Cuando las condiciones del sitio de trabajo son factores que

contribuyen a estas.

Estos dos tipos de acciones se conocen como actos y condiciones por debajo de los estándares, generalmente son fáciles de reconocer. Entre las principales podemos citar:

- Actos sub.-estándares: Operar a velocidades inadecuadas, utilizar equipo defectuoso, mantenimiento del equipo mientras está en funcionamiento, trabajar bajo la influencia del alcohol, riesgo latente de gases, no señalar o advertir, falla en asegurar adecuadamente, poner fuera de servicio los dispositivos de seguridad, etc.
- Condiciones sub.-estándares: Protecciones y resguardos inadecuados, sistemas de advertencia insuficientes, exposiciones al ruido, iluminación excesiva, ventilación insuficiente, peligro de explosión o incendio orden y limpieza deficientes, etc. Causas básicas son las más importantes y toma más tiempo identificarlas. Como las anteriores, hay dos tipos, una relacionada con la persona que ejecuta el trabajo y la otra con relación al mismo trabajo. se les conoce respectivamente como factores personales y de trabajo. Las causas básicas son las más importantes porque permiten la identificación de donde las cosas están mal en el sistema de administración de los programas de seguridad Industrial. Corresponden a las enfermedades o causas reales que se manifiestan detrás de los síntomas; a las razones por las cuales ocurren los actos y condiciones sub.-estándares; a aquellos factores que una vez identificados, permiten un control administrativo significativo. Es importante considerar las causas básicas en dos categorías.

1. FACTORES PERSONALES

- Capacidad Física/Fisiológica Inadecuada
 - Altura, peso, talla, fuerza, alcance, etc., inadecuados
 - Capacidad de movimiento corporal limitada
 - Capacidad limitada para mantenerse en determinadas posiciones corporales
 - Sensibilidad a ciertas sustancias o alergias
 - Sensibilidad a determinados extremos sensoriales (temperatura, sonido, etc.).
 - Visión defectuosa
 - Audición defectuosa
 - Otras deficiencias sensoriales (tacto, gusto, olfato, equilibrio)
 - Incapacidad respiratoria
 - Otras incapacidades físicas permanentes
 - Incapacidades temporales
- Estrés Mental o Psicológico
 - Sobrecarga emocional
 - Fatiga debida a la carga o a las limitaciones de tiempo de la tarea mental
 - Obligaciones que exigen un juicio o toma de decisiones extremas
 - Rutina, monotonía, exigencias para un cargo sin trascendencia
 - Exigencia de una concentración/percepción profunda
 - Actividades “insignificantes” o “degradantes”
 - Ordenes confusas
 - Solicitudes conflictivas
 - Preocupación debido a problemas
 - Frustraciones
 - Enfermedad mental
 - Demasiadas frustraciones
- Capacidad Mental/Psicóloga inadecuada
 - Temores y fobias
 - Problemas emocionales
 - Enfermedad mental
 - Nivel de inteligencia
- Falta de conocimiento
 - Falta de experiencia
 - Orientación deficiente
 - Entrenamiento inicial inadecuado
 - Reentrenamiento insuficiente

- Incapacidad de comprensión
- Falta de juicio
- Escasa coordinación
- Bajo tiempo de recreación
- Aptitud mecánica deficiente
- Baja aptitud de aprendizaje
- Problemas de memoria
- Stress Físico o Fisiológico
 - Lesión o enfermedad
 - Fatiga debido a la carga o duración de la tarea
 - Fatiga debido a la falta de descanso
 - Fatiga debido a sobrecarga sensorial
 - Exposición a riesgos contra la salud
 - Exposición a temperaturas extremas
 - Insuficiencia de oxígeno
 - Variaciones en la presión atmosférica
 - Restricción de movimiento
 - Insuficiencia de azúcar en la sangre
 - Ingestión de drogas
- Ordenes mal interpretadas
- Falta de Habilidad
- Instrucción inicial insuficiente
- Práctica insuficiente
- Operación esporádica
- Falta de preparación
- Motivación Deficiente
 - El desempeño sub.-estándar es más gratificante.
 - El desempeño estándar causa desagrado
 - Falta de incentivos
 - Demasiadas frustraciones
 - Falta de desafíos
 - No existe intención de ahorro de tiempo y esfuerzo
 - No existe interés para evitar la incomodidad
 - Sin interés de sobresalir
 - Presión indebida de los compañeros
 - Ejemplo deficiente por parte de la supervisión
 - Retroalimentación defiende en la relación al desempeño
 - Falta de incentivos de producción

2. FACTORES DEL TRABAJO

<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión y Liderazgo Deficientes <ul style="list-style-type: none"> – Relaciones jerárquicas poco claras o conflictivas – Asignación de responsabilidades poco claras y conflictivas – Delegación insuficiente o inadecuada – Definir políticas, procedimientos, prácticas o líneas de acción inadecuadas – Formulación de objetivos, metas o estándares que ocasionan conflictos – Programación o planificación insuficiente del trabajo – Instrucción, orientación y/o entrenamiento insuficientes – Entrega insuficiente de documentos de consulta, de instrucciones y de publicaciones guías – Identificación y evaluación deficiente de las exposiciones a pérdidas – Falta de conocimiento en el trabajo de supervisión/administración 	<ul style="list-style-type: none"> – Aspectos correctivos inapropiados para: <ul style="list-style-type: none"> ... comunicación de necesidades ... programación del trabajo ... revisión de las piezas ... reemplazo de partes defectuosas • Herramientas y Equipos Inadecuados <ul style="list-style-type: none"> – Evaluación deficiente de las necesidades y los riesgos – Preocupación deficiente en cuanto a los factores humanos/ergonómicos – Estándares o especificaciones inadecuadas – Disponibilidad inadecuada – Ajustes/reparación/Mantenimiento deficientes – Sistema deficiente de reparación y recuperación de materiales – Eliminación y reemplazo inapropiados de piezas defectuosas • Estándares Deficientes de Trabajo <ul style="list-style-type: none"> – Desarrollo inadecuado de normas para: <ul style="list-style-type: none"> ... inventario y evaluación de las exposiciones y necesidades
--	---

<ul style="list-style-type: none"> – Ubicación inadecuada del trabajador, de acuerdo a sus cualidades y a las exigencias que demanda la tarea – Medición y evaluación deficientes del desempeño – Retroalimentación deficientes incorrectas con relación al desempeño. • Ingeniería inadecuada <ul style="list-style-type: none"> – Evaluación insuficiente de las exposiciones a pérdidas – Preocupación deficiente en cuanto a los factores humanos/ergonómicos – Estándares, especificaciones y/o criterios de diseño inadecuados – Control e inspecciones inadecuados de las construcciones – Evaluación deficiente de la condición conveniente para operar – Evaluación insuficiente respecto a los cambios que se produzcan • Deficiencia en las Adquisiciones <ul style="list-style-type: none"> – Especificaciones deficientes en 	<ul style="list-style-type: none"> ... coordinación con quienes diseñan el proceso ... compromiso del trabajador ... estándares/ procedimientos/ reglas inconsistentes – Comunicación inadecuada de las normas: <ul style="list-style-type: none"> ... publicación ... distribución ... adaptación a las lenguas respectivas ... entrenamiento ... reforzamiento mediante afiches, código de colores y ayudas para el trabajo – Mantenimiento inadecuada de las normas: <ul style="list-style-type: none"> ... seguimiento del flujo de trabajo ... actualización ... control del uso de normas/ procedimientos/ reglamentos.
---	--

<p>cuanto a los requerimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Investigación insuficiente respecto a los materiales y equipos – Especificaciones deficientes para los vendedores – Modalidad o ruta de embarque inadecuada – Inspecciones de recepción y aceptación deficientes – Comunicación inadecuada de las informaciones sobre aspectos de seguridad y salud – Manejo inadecuado de los materiales – Almacenamiento inadecuado de los materiales – Transporte inadecuado de los materiales – Identificación deficiente de los ítems que implican riesgo – Sistemas deficientes de recuperación o de eliminación de desechos <p>• Mantenimiento Deficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> – Aspectos preventivos inadecuados para: ... Evaluación de necesidades 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso y desgaste <ul style="list-style-type: none"> – Planificación inadecuada del uso – Prolongación excesiva de la vida útil del elemento – Inspección y/o control deficientes – Sobrecarga o proporción de uso excesiva – Mantenimiento deficiente – Empleo del elemento por personas no calificadas o sin preparación – Empleo inadecuado para otros propósitos • Abuso o Maltrato <ul style="list-style-type: none"> – Permitidos por la supervisión <ul style="list-style-type: none"> ... intencional ... no intencional – No permitidos por la supervisión <ul style="list-style-type: none"> ... intencional ... No intencional
--	--

... Lubricación y servicio	
... Ajuste/ ensamble	
... Limpieza o pulimento	

Frecuentemente son el resultado de un programa de seguridad inadecuado, estándares o Cumplimiento inadecuado de ellos. Existen tres tipos de deficiencias en el sistema:

1. El programa de trabajo deficiente
2. Los estándares de trabajo eran deficientes
3. No se estaban siguiendo los estándares.

4.2.5 Conclusiones: Es fundamental determinar y dejar en claro los siguientes puntos:

- Las causas inmediatas
- Las causas básicas.

4.2.6 Acciones correctivas: El objetivo fundamental de un proceso de investigación es identificar el mecanismo para prevenir la repetición de un Accidente o incidente. No todas las causas se pueden eliminar de inmediato y por completo, algunas pueden ser eliminadas solamente a un costo extremadamente alto. Por tanto, es necesario establecer un plan de acción, en el cual todas las acciones correctivas se hagan en forma de acciones prácticas detalladas, registrándolas en el formato “Reporte de acciones correctivas y preventivas”

Con las recomendaciones el inspector del proceso junto con el líder del proceso se deben encargar de implementar inmediatamente las acciones correctivas y

Acciones Correctivas y Preventivas”, para garantizar el seguimiento y cierre del reporte.

5. Diagrama de flujo:

“No Aplica”

6. Formatos asociados:

Reporte de Accidentes e Incidentes de Trabajo

7. Referencias:

Acciones Correctivas y Preventivas

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

PROCEDIMIENTO DE EPP

1. OBJETIVOS

Analizar los principales riesgos a que están expuestos los funcionarios de C.I. RECYCABLES S.A., para determinar los elementos de protección personal adecuados de acuerdo a la función que desempeñan.

Determinar las medidas de control para el uso y mantenimiento de los elementos de protección personal.

Formular las recomendaciones de carácter general que requiera la empresa, teniendo en cuenta las necesidades detectadas en materia de uso y mantenimiento de los elementos de protección personal.

2. DEFINICIONES

Para identificar los riesgos que necesitan el uso de Elementos de Protección Personal (E.P.P) es necesario familiarizarnos con el tema conociendo algunos conceptos básicos:

RIESGO: Probabilidad de que se produzca un hecho futuro no deseado de carácter negativo.

ELEMENTO DE PROTECCION PERSONAL: Mecanismo diseñado para la minimización y atenuación de los efectos generados que sobre las personas puedan ocasionar los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales. Los

elementos de protección personal son aquellos elementos especialmente proyectados y fabricados para preservar el cuerpo humano, bien sea en su conjunto o en alguna de sus partes, contra riesgos específicos de trabajo.

RIESGO OCUPACIONAL: Probabilidad de ocurrencia de un evento de características negativas en el trabajo, que puede ser generado por una condición de trabajo capaz de desencadenar alguna perturbación en la salud o integridad física del trabajador, como daño en los materiales y equipos o alteraciones al ambiente.

SEGURIDAD INDUSTRIAL: Conjunto de actividades destinadas a la identificación, evaluación y control de los factores de riesgo o condiciones de trabajo que puedan producir accidentes de trabajo.

3. DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

3.1 IDENTIFICACIÓN

➤ RAZÓN SOCIAL:	C.I. RECYCABLES S.A.
➤ NIT	: 860.517.435 – 0
➤ DIRECCION	: DIAGONAL 30 # 54 -284, CEBALLOS
➤ TELÉFONO:	(57+5)+ 657 12 73
➤ ARP	: Instituto de Seguros Sociales
➤ RESPONSABLE SISO:	Luisa Fernanda Pinzón
➤ e-mail	: CIRECYCABLES@UNE.NET.CO
➤ Web	: www.recycables.com.co

3.2 ACTIVIDAD ECONÓMICA

Manejo, comercialización y disposición final de Excedentes Industriales y Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE'S).

CARTAGENA - COLOMBIA
 DIAGONAL 30 # 54 -284, CEBALLOS
 E-MAIL: CIRECYCABLES@UNE.NET.CO
 TEL: (57+5)+ 657 12 73
 FAX: (57+5)+ 657 07 23

3.3 MAQUINARIA Y/O EQUIPOS UTILIZADOS

Grupo	CODIGO	NOMBRE	USOS
MONTACARGAS	TOYOTA-01	MONTACARGAS TOYOTA 2 ton.	Cargue, descargue y transporte de materiales
	SKIDSTEER LOAEDER-02	MONTACARGA SKISTEER LOAEDER	Cargue, descargue y transporte de materiales
BASCULAS	BE-01	BASCULA ELECTROMECHANICA 1 ton.	Pesar materiales
	BE-02	BASCULA ELECTROMECHANICA 2 ton.	Pesar materiales
PELADORAS	PEL-01	MAQUINA PELADORA AZUL	Proceso de Cable
	PEL-02	MAQUINA PELADORA AMARILLA	Proceso de Cable
PULIDORAS	PUL-01	PULIDORA MILWAKEE	Corte y Pulir Materiales
	PUL-02	PULIDORA DEWALT	Corte y Pulir Materiales
	PUL-03	PULIDORA DEWALT	Corte y Pulir Materiales
TRONZADORA	TRON-01	TRONZADORA	Corte de Material

		MILWAKEE	
	TRON-02	TRONZADORA DEWALT	Corte de Material
M. SOLDAR	SOLD 600 AMP-01	MAQUINA DE SOLDAR	Corte Material de Acero
M. RADIOACTIVI -DAD	RAD-01	MAQUINA DE RADIOACTIVIDAD	Medición de la Radioactividad
ANALIZADOR DE METALES	ANA. METALES- 01	ANALIZADOR DE METALES	Identificar Materiales
MAQUINAS PELADORAS AUXILIARES	PEL. AXULIARE S-01	MAQUINAS PELADORAS AUXILIARES	Proceso de Cable
PELADORA MULTIPLE	PEL. MULTIPLE- 01	PELADORA MULTIPLE	Proceso de Cable

3.4 CLASIFICACIÓN DE LA PROTECCION PERSONAL

- PROTECCIÓN PARA LA CABEZA (1)
- PROTECCIÓN PARA LOS OJOS Y CARA(2)
- PROTECCIÓN PARA LOS OIDOS (3)
- PROTECCIÓN PARA LOS PULMONES (4)
- PROTECCIÓN PARA LAS MANOS (5)
- PROTECCIÓN PARA LOS PIES (6)
- PROTECCIÓN PARA EL CUERPO (7)

Se clasifican en medios parciales de protección y medios integrales de protección.
Medios parciales de protección: protegen al individuo frente a riesgos que actúan

sobre partes o zonas concretas del cuerpo. Se pueden enumerar las siguientes:

3.4.1 Protección de la cabeza: La cabeza del operario puede verse agredida dentro del ambiente laboral por distintas situaciones de riesgo entre las que se destacan:

- Riesgos mecánicos: Caída de objetos, golpes y proyecciones.
- Riesgos eléctricos: Maniobras y operaciones en alta y baja tensión.

La protección de la cabeza frente a estos riesgos se realiza por medio de cascos de seguridad.

3.4.2 Protección de la cara: Los principales riesgos causantes de lesiones en esta zona son:

- Proyección de partículas sólidas.
- Proyección de líquidos (cáusticos, corrosivos, etc.,)
- Exposición a radiaciones nocivas.
- Exposición a radiaciones ionizantes.

La protección de la cara frente a estos riesgos se realiza por medio de visores, caretas para esmerilar, tipo odontológico, soldadura eléctrica.

3.4.3 Protección visual: Los principales riesgos causantes de lesiones en esta zona son:

- Proyección de partículas sólidas.
- Proyección de líquidos (cáusticos, corrosivos, etc.,)
- Exposición a radiaciones nocivas.
- Exposición a radiaciones ionizantes

La protección visual frente a estos riesgos se realiza por medio de gafas,

monogafas, caretas.

3.4.4 Protección de las vías respiratorias: Los equipos de protección personal de las vías respiratorias tienen como misión hacer que el trabajador que desarrolla su actividad en un ambiente contaminado y/o deficiencias de oxígeno pueda disponer para su respiración de aire en condiciones apropiadas.

Los protectores del sistema respiratorio: máscaras cara completa y media cara, mascarillas, respiradores de filtro o cartucho, máscaras de manguera con suministro de aire.

3.4.5 Protección del aparato auditivo: válida para proteger el oído contra el sonido y/o ruido producido por una exposición a un nivel sonoro dado.

La protección auditiva se realiza por medio de protectores tipo copa y tapón.

3.4.6 Protección de las extremidades superiores: Las extremidades superiores del operario pueden verse sometidas en el desarrollo de un determinado trabajo a riesgos de diversa índole: mecánicos, eléctricos, térmicos y químicos.

La protección de las extremidades superiores se basa en el cubrimiento de la zona expuesta mediante el empleo de guantes, manoplas, mitones, manillas, dediles, manguitos, etc. en diversos materiales y tamaños de acuerdo al riesgo.

3.4.7 Protección de las extremidades inferiores: Las extremidades inferiores de un trabajador pueden estar sometidas a variados riesgos: mecánicos, eléctricos, térmicos, químicos, etc.

Su protección se basa en cubrir esta extremidad mediante el calzado de seguridad apropiado (bota, zapato, sandalia), el cual debe ser en material acorde al riesgo a

proteger (caucho, cuero, etc.).

- Medios integrales de Protección: Son aquellos que protegen al individuo frente a riesgos que no actúan sobre partes o zonas determinadas del cuerpo.

Se pueden enumerar los equipos más utilizados:

- Ropa de trabajo y de protección.
- Prendas de señalización.
- Sistemas de detención de caídas.
- Ropa de trabajo y de protección: El cubrimiento total o parcial del cuerpo del operario tiene por misión defenderlo frente a unos riesgos determinados, los cuales pueden ser de origen térmico (calor, frío), químico (sustancias cáusticas), mecánico (proyecciones), radioactivo (radiaciones) o biológico.

La protección se realiza mediante el empleo de prendas tales como mandiles, chaquetas, vestidos de carnaza, vestidos protectores contra sustancias radioactivas cuyo material debe ser apropiado al riesgo existente.

- Prendas de señalización: Prendas reflectantes que deben utilizarse, sea en forma de brazaletes, guantes, chalecos, etc., en aquellos lugares que forzosamente tengan que estar oscuros o poco iluminados y existan riesgos de colisión, atropello, etc.
- Sistemas de detención de caída: Es el equipo de protección individual cuya finalidad consiste en sostener y detener el cuerpo en determinadas operaciones con riesgo de caída de altura evitando los peligros consecuentes.

Se clasifican en:

- Restricción de caída
- Detención de caída libre

4. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS

Identificación y Evaluación de Peligros y Control de Riesgos y Panorama de Factores de Riesgos

5. SELECCIÓN DE LA PROTECCIÓN ADECUADA

Cuando ya se saben cuáles son los agentes de riesgo existentes y el nivel de amenaza que presentan, para la selección adecuada del elemento de protección personal se deben tener en cuenta los siguientes factores:

- Protección contra los agentes de riesgo a los cuales va a ser expuesto el trabajador
- Proporcionar el máximo de confort posible y su peso debe ser mínimo compatible con la eficiencia en la protección.
- No restringir los movimientos del trabajador o las etapas de la tarea que ejecuta.
- Ser durables y permitir que pueda hacerse el mantenimiento de lo mismos, en la propia empresa.
- Cumplir con las normas establecidas en el país para determinado elemento de protección personal.

Elementos de Protección Personal Requeridos Por La Empresa:

Para observar de forma más clara los elementos utilizados por empleados en cada sección de la empresa ver el formato Matriz de Elementos de Protección Personal

5.1 Protección para la Cabeza

CASCO PROTECTOR (1A)

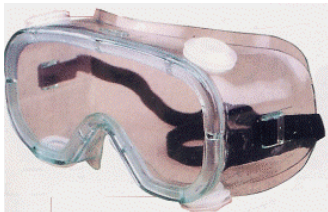


El casco de seguridad es utilizado para proteger la cabeza de golpes causados por objetos pesados y por caídas. Es necesario que los instaladores lo utilicen.

5.2 Protección ojos y cara

Las gafas de seguridad son elementos de protección personal que cubren y protegen la región orbital, de factores de riesgo.

MONOGAFAS (2A)



Gafas flexibles, las cuales deben tener una estructura formando el agarre de los lentes. Estos deben tener una estructura plástica flexible y tersa ajustable, para la superficie de la cara en el área donde hace contacto, están diseñadas para dar protección frontal y lateral contra partículas volantes, la mayoría de los modelos se ajustan a los anteojos oftálmicos. Si estas poseen ventilación deben ser indirecta a prueba de salpicaduras.

Este tipo de protección es recomendada para el personal operativo que se encuentra en

corte y maquinado.

MONOLENTES (2B)



Anteojos de seguridad diseño moderno, montura en nylon, lentes intercambiables en policarbonato, con tratamiento "4C" (UV, antiempañante, antirayadura, antiestática) brazos graduables. Protección lateral, amplio ángulo de visión, brazos graduables, adecuado sellamiento sobre el rostro.

Tipo de Lente recomendado para el personal Operativo

CARETA PROTECCIÓN FACIAL (2C)



Fabricados en policarbonato y ABC. Resistentes a altos impactos. Estos deben tener una estructura plástica flexible y tersa ajustable, para la superficie de la cara en el área donde hace contacto, están diseñadas para dar protección total a la cara.

Este tipo de protección es recomendada para el personal operativo que se encuentra en la sección de Aluminios.

USO Y MANTENIMIENTO

Los elementos regulables o los que sirvan para ajustar posiciones se deberán poder retener en los puntos deseados sin que el desgaste o envejecimiento provoquen su desajuste o desprendimiento. Reemplace la banda de caucho cuando se haya cedido, consulte con el proveedor para su cambio, no lo intente hacer usted mismo.

Deben ser limpiadas con un paño húmedo antes de comenzar la jornada. Si están sucias o rayadas limitan su visión y pueden ocasionarle un accidente.

De tener algún elemento dañado o deteriorado, se debe reemplazar y, en caso de no ser posible, poner fuera de uso el elemento de protección personal completo. Indicadores de deterioro pueden ser: coloración amarilla de los oculares, ralladuras superficiales en los oculares, rasgaduras, etc.

Para conseguir una buena conservación, los equipos se guardarán, cuando no estén en uso, limpios y secos en sus correspondientes estuches. Si se quitan por breves momentos, se pondrá cuidado en no dejarlos colocados con los oculares hacia abajo, con el fin de evitar ralladuras.

Se vigilará que las partes móviles de los protectores de los ojos y de la cara tengan un accionamiento suave.

5.3 Protección para oídos

La protección del sistema auditivo reduce la exposición a los niveles peligrosos de ruido, mientras permite escuchar las alarmas de la maquina y las conversaciones. El tipo de protección que se debe suministrar dependerá del nivel de ruido, de su propia comodidad y trabajo.

PROTECTORES TIPO COPA: (3A)



NRR (Nivel de Reducción de Ruido) 20. Cojinete en vinilo para un ajuste perfecto protegiendo el oído externo de incomodidades y lesiones. Fácil intercambio de cojinete y espuma. Peso liviano. Las copas giran 360 grados, y se desplazan hacia arriba y hacia abajo. La diadema proporciona un ajuste adecuado sobre la cabeza. Fabricado bajo los lineamientos de la norma NTC 2272 "HIGIENE Y SEGURIDAD. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN AUDITIVA" y bajo los requerimientos de la norma internacional ANSI S3.19 "

Protectores Recomendados para personal que Operando Maquinaria

TAPONES AURICULARES (3B)



NRR (Nivel de Reducción de Ruido): 25. Fabricado en silicona. Con cuatro membranas de mayor a menor dimensión y una excelente acomodación dentro del oído que incrementa los niveles de atenuación. Con cámara interna de aire. Material no alérgico de fácil mantenimiento y duración, incluye cordel y estuche tipo llavero. Fabricado bajo los lineamientos de la norma NTC 2272 "HIGIENE Y SEGURIDAD. ELEMENTOS DE PROTECCIÓN AUDITIVA" y bajo los requerimientos de la norma internacional ANSI S3.19 "METED FOR

MEASUREMENT OF REAL-EAR PROTECCIÓN OF HEARING PROTECTORS AND PHYSICAL ATTENUATION OR EARMUFFS"

Protectores recomendados para Personal de Planta y Personal administrativo cuando ingrese al Planta.

USO Y MANTENIMIENTO

Recomendaciones Para Usarlos:

- Utilice siempre los protectores con la manos limpias
- La banda que los sujeta debe ajustarse por encima de la cabeza
- Remueva todo lo que puede impedir un buen sellado: el cabello, la barba, los ganchos para el cabello y los aretes
- Los anteojos pueden afectar el sellado
- Colóquese los protectores antes de entrar al área de trabajo
- Nunca remueva los equipos de protección personal en un área con niveles de ruido elevados
- Guarde los protectores en un lugar seco y libre de contaminantes

Los protectores auditivos deberán llevarse mientras dure la exposición al ruido. Retirar el protector, siquiera durante un corto espacio de tiempo, reduce seriamente la protección.

Los tapones auditivos (sencillos o unidos por una banda) son estrictamente personales. Por cuestiones de higiene, debe prohibirse su reutilización por otra persona. Los demás protectores (cascos antirruído, orejeras, casquetes adaptables) pueden ser utilizados excepcionalmente por otras personas previa desinfección. Puede resultar necesario, además, cambiar las partes que están en contacto con la piel: almohadillas o cubre almohadillas desechables.

Limpieza:

- Limpie los elementos de caucho espuma y cojines de caucho con jabón, agua tibia y cepillo suave cuando estén sucios,
- Tras lavarlos o limpiarlos, deberán secarse cuidadosamente los protectores y después se colocarán en un lugar limpio antes de ser reutilizados.
- Reemplace los cojines usados, las bandas dobladas y los elementos de caucho o espuma si están desintegrados.

5.4 Protección respiratoria

La protección respiratoria debe ser usada en atmósferas peligrosas. Entre los muchos factores que deben ser considerados en la selección de un dispositivo de protección respiratoria apropiado para cualquier situación dada que implique contaminantes del aire están los siguientes:

- Naturaleza del riesgo de la operación o proceso
- Tipo de contaminante del aire, incluyendo sus propiedades físicas, químicas, efectos fisiológicos en el cuerpo u su concentración.
- Periodo del tiempo para el cual debe suministrarse la protección respiratoria
- Localización de la zona de riesgo respecto a una fuente de aire incontaminado respirable
- Estado de salud del personal involucrado.

- Características funcionales y físicas del dispositivo de protección respiratoria.

MASCARILLA PARA POLVO CON ALIVIADOR DE OZONO Y NIVELES MOLESTOS DE VAPORES ORGÁNICOS (4A)



Medio filtrante electrostático de alta especificación para retención superior al 95% de partículas suspendidas en el aire y concentraciones <10 TLV. Diseño antropométrico para fácil ajuste a la cara del trabajador latinoamericano. Membrana interior para ajuste facial suave y seguro. Bandas de ajuste elásticas de alta resistencia a los solventes. Capa de carbón activado para bajas concentraciones de vapores orgánicos $<TLV$. Lamina nasal en aluminio para máximo ajuste. Recomendado para todo el personal de la empresa incluido personal operativo cuando se encuentre en planta.

RESPIRADOR DE MANTENIMIENTO DE 1/3 DE CARA



Fabricados en material elastomérico con doble válvula de exhalación y cinta elástica para un adecuado ajuste.

- * Permite el cambio del elemento filtrante.
- * Protege contra partículas de polvo que pueden causar enfermedades pulmonares, incluyendo polen, partículas de germen,

algodón, polvo metálico, sílice, gramíneas, aserrín, mármol, carbón, cal y fibra de vidrio.

* Recomendadas para concentraciones menores o iguales al TLV.

* Usos; para bajas concentraciones de gases, vapores orgánicos y humos; procesos de soldadura, limpieza con solventes, manejo de pegantes pinturas y similares.

* Fabricado bajo los lineamientos de la norma NTC 1584 Y NTC 1733

Protección Recomendada para personal que tiene contacto con Pegante.

PROTECCIÓN RESPIRATORIA CON FILTRO O CARTUCHO DOBLE (4B):



Fabricado en material elastomérico, ergonómicamente balanceado, mejor distribución del peso, diseño de contorno bajo que permite el uso normal de anteojos y monogafas, mayor campo de visión, el desarrollo tecnológico de los cartuchos, filtros y prefiltros permiten una fácil respiración y ajuste preciso eliminando las posibilidades de fugas, los cartuchos se reemplazan y vienen codificados para cada riesgo. Fabricado bajo los lineamientos de la norma NTC 1728, NTC 1584, NTC 3763, NTC 3851/2

Recomendado para Personal del Proceso de Pintura

USO Y MANTENIMIENTO

- Es esencial un entrenamiento completo en su uso mantenimiento
- Las precauciones y limitaciones para el uso de los protectores respiratorios se encuentran en el anexo C.

Limpieza:

- Los respiradores que tengan visible acumulación de materias extrañas deben restregarse en agua caliente jabonosa, enjuagarse otra vez y secarse
- Las bandas elásticas de la cabeza sucias o engrasadas deben lavarse en agua caliente jabonosa y enjuagarse
- La limpieza de los filtros depende de su diseño. Solamente deben usarse aquellos procedimientos recomendados por el fabricante de los filtros en particular.
- Las partes de caucho nunca deben secarse con aplicación directa de calor o luz solar.
- Limpiar las piezas faciales inmediatamente les caiga aceite, grasa u otra sustancia nociva en la parte de caucho
- Nunca se deben usar solventes para la limpieza de las partes de caucho
- Para desinfectar los respiradores puede usarse hipoclorito.
- No debe usarse agua caliente, vapor, solventes y luz ultravioleta para limpiar y desinfectar caucho, ya que estos tienen deteriorantes.

- Antes de almacenar un respirador debe limpiarse cuidadosamente con un trapo húmedo y secarse. Luego debe guardarse sin dobleces agudos y no colgarlos de la banda elástica de la cabeza, ni colocarse en posición de ensanche la máscara.
- Almacene los respiradores siempre en un lugar fresco, seco, donde estén protegidos contra la luz y el aire en cuanto sea posible.
- Guarde los respiradores en bolsas plásticas limpias y selladas.

5.5 Protección para las manos

Los guantes son el elemento de protección personal más usado en la industria, los hay de diferentes tamaños y elaborados en diferentes materiales, su elección depende del tipo de riesgo que se encuentre presente en el lugar de uso

GUANTE DE HILAZA RECUBIERTOS EN LATEX (5A)



* 5A: Elaborado en Lona de extrema suavidad y resistencia combinado con tela canvas amarilla.

* Refuerzo en todos los dedos ("fingers tips") en la tenaza, pulgar e índice, y sobre las coyunturas.

* Soporte en caucho para mayor nivel de protección

* Forro interior en algodón afelpado.

* Puño rígido tipo mosquetero para mayor nivel de protección.

* Ribete elástico en la muñeca.

* Liviano y lavable.

- Uso: Trabajos generales que requieran niveles importantes de resistencia a la abrasión."

Recomendado para personal Operativo

GUANTES DE CUERO (5B)



"* Elaborado en Carnaza y tela dril de alta suavidad interna y con mucha resistencia por el cuero de fabricación.

* Puño rígido tipo mosquetero para mayor nivel de protección.

* Ribete elástico en la muñeca.

* Liviano y lavable.

- Uso: Trabajos generales que requieran niveles importantes de resistencia a la abrasión."

Recomendado para personal Operativo

GUANTES DE NITRILO (5C)



Longitud 15" espesor 22mm, excelente agarre, resistencia al pinchazo, rasgado, corte, agua y a los ácidos, no produce dermatitis.

Recomendado para Lijado

USO Y MANTENIMIENTO

- Los guantes protegen manos y brazos expuestos al peligro
- Los guantes deben ser suficientemente largos para encontrarse con las mangas de la camisa o saco, sin dejar exposición de la piel.
- Deben quedar a la medida. Los guantes demasiado pequeños cansan a los funcionarios muy rápido y si son muy grandes pierden agilidad.
- Deben estar en buen estado, sin agujeros, rotura o grietas. Hay que comprobar periódicamente si los guantes presentan rotos, agujeros o dilataciones. Si ello ocurre y no se pueden reparar, hay que sustituirlos dado que su acción protectora se habrá reducido.

5.5 Protección para los pies

BOTAS DE SEGURIDAD CON PUNTERA DE ACERO (6A)



Bota en cuero con puntera en acero.
Recomendado para Todo el Personal de Planta

BOTAS DE CAUCHO (6B)



Bota en caucho para el personal que realiza el
mantenimiento a las cabinas de Pintura

USO Y MANTENIMIENTO

- La comodidad en el uso y la aceptabilidad son factores que se valoran de modo muy distinto según los individuos. Por tanto conviene probar distintos modelos de calzado y, a ser posible, anchos distintos. La forma del calzado varía más o menos de un fabricante a otro y dentro de una misma colección. En el caso, por ejemplo, de que una puntera de seguridad resulte demasiado estrecha, basta a menudo con cambiar el número o la anchura del modelo
- La transpiración de los pies no está relacionada específicamente con la utilización del calzado de uso profesional, sino que aparece con todo tipo de

zapatos o botas. Como medida de higiene diaria deberán lavarse los pies y cambiarse las medias. La vida útil del calzado de uso profesional guarda relación con las condiciones de empleo y la calidad de su mantenimiento. El calzado debe ser objeto de un control regular. Si su estado es deficiente (por ejemplo: suela desgarrada, mantenimiento defectuoso de la puntera, deterioro, deformación o caña descosida), se deberá dejar de utilizar, reparar

- Los artículos de cuero se adaptan a la forma del pie del primer usuario. Por este motivo, al igual que por cuestiones de higiene, debe evitarse su reutilización por otra persona.

Para el mantenimiento del calzado se recomienda:

Limpiarlo regularmente.

- Secarlo cuando esté húmedo. Sin embargo, no deberá colocarse demasiado cerca de una fuente de calor para evitar un cambio demasiado brusco de temperatura y el consiguiente deterioro del cuero.

Utilizar los productos de limpieza corrientes que se hallan en el mercado, los cuales resultan en general adecuados para los artículos de cuero.

- Protección para el cuerpo

CINTURÓN PROTECTOR DE COLUMNA (7A) (En algunos casos)



Es Utilizado por el personal que realiza fuerza o levanten materiales.

OVEROL (7B)

MANTENIMIENTO

- Para mantener durante el máximo tiempo posible la función protectora de las prendas de protección y evitar riesgos para la salud del usuario es necesario esmerarse en su cuidado adecuado. Sólo la inspección de las instrucciones de lavado y conservación, proporcionadas por el fabricante, garantiza una protección invariable.
- En la reparación de prendas de protección, sólo se deben utilizar materiales que posean las mismas propiedades.

6. REGISTROS

Formato de Maquinarias y equipos



Overol

Para Todo el personal de Planta

Panorama de Factores de Riesgos

7. REFERENCIAS

Programa de Salud Ocupacional

Identificación y Evaluación de Peligros y Control de Riesgos

Matriz de Elementos de Protección Personal

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia

APROBÓ

FIRMA
NOMBRE:
CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

NOTAS:

Asunto: Decreto 4588 del 27 de diciembre de 2006

Circular No. 0036 de
2007

» Resolución No 1401 de 2007

Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.

» Circular Externa No 0032

Asunto: Personas excluidas del Sistema General de Pensiones, en razón a la edad.

» Decreto número 1670 de 2007

Por medio del cual se ajustan las fechas para el pago de aportes al Sistema de la Protección Social y para la obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Autoliquidación de Aportes.

PROCEDIMIENTO CONTROL DE AUSENTISMO

1. **OBJETIVO:** Este procedimiento está dirigido a todos los departamentos que manejan personal, ocupacionales y organizacionales. Con este procedimiento se establecen las condiciones de salud de la población laboral en la organización con el fin de implementar las medidas de intervención que controlen tales condiciones en la organización.

2. RESPONSABLES

- Jefe inmediato
- Representante de la Gerencia

3. DEFINICIONES

- Ausentismo: Es la inasistencia al trabajo por causas diversas como personales, ocupacionales y organizacionales.
- Incapacidad: Inhabilidad temporal para cumplir con las labores asignadas, por causa de enfermedad general o profesional.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

Todos los permisos deben diligenciarse anexando los documentos correspondientes que justifiquen el permiso (si lo amerita).

El trabajador solicita permiso, al jefe inmediato.

Nota: si el reporte corresponde a una incapacidad por enfermedad general, el trabajador debe anexar la incapacidad de la EPS respectiva.

El jefe inmediato, analiza la solicitud y autoriza o no el permiso, si la respuesta es la autorización de permiso, entrega el formato de Solicitud de permiso inferior a un día” ó Solicitud de permiso superior a un día / Licencia” al trabajador.

El trabajador diligencia formato, lo firma seguido lo entrega al jefe inmediato.

El jefe inmediato firma el formato y se lo lleva a la secretaria, comunicándole que autoriza la solicitud del trabajador.

El coordinador representante de la gerencia estudia la solicitud, dependiendo del estudio se autoriza o rechaza la solicitud.

En el caso de autorizar el permiso, firma el formato y comunica al trabajador en cualquiera de los dos casos.

Si la solicitud de permiso es una incapacidad por enfermedad general o profesional, se debe diligenciar el formato “Reporte de incapacidades”, y exigir la certificación de incapacidad de la EPS.

Diligenciar el formato “SS-PR5-F4 Estadística mensual de ausentismo”.

5. DIAGRAMAS

No aplica

6. REGISTROS

- Solicitud de permiso inferior a un día o superior a un día
- Reporte de incapacidades

7. REFERENCIAS

No aplica

8. REVISIÓN HISTÓRICA

CAMBIO REALIZADO	VERSIÓN	PÁGINA	FECHA

REVISÓ

APROBÓ

FIRMA	FIRMA
NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO: Rep. de la Gerencia	CARGO: Gerente

9. MODIFICACIONES: Las modificaciones al procedimiento requieren ser revisadas por el comité del SIG de C.I. RECYCABLES S.A. y aprobadas por la Gerencia, para ser comunicada y puesta en práctica por toda la organización.

DIAGNÓSTICO DE CONDICIONES DE TRABAJO O PANORAMA DE FACTORES DE RIESGOS PROCESO DE RECEPCIÓN Y DESCARGUE DE MATERIALES C.I. RECYCABLES. S.A.

ÁRE A	CONDICIÓN DE TRABAJO FACTOR DE RIESGO		FUENTE	EFECTOS POSIBLES	N E	TE	SISTEMA CONTROL ACTUAL			C	E	P	GP (C*E* P)	INT. 1	FP	GR (GP*F P)	INT. 2	OBSERVACI ONES	
	CONDICIONES DE HIGIENE						C. FUENTE	C. MEDIO	C.INDIVI DUAL										
RECEPCION Y DESCARGUE DE MATERIALES	Factor de riesgo Física	E. Mecánica por ruido	Material manipulado	Perdida de la audición (hipoacusia)	5	5	Apagado del carro transportador elementos de protección personal	Zonas de almacenamiento temporal	Elemento de protección personal	1	6	1	6	BAJO	1	6	BAJO		
		E. Mecánica por vibración	Camión Transportador del material	Caída, Golpes	5	5	Apagado del carro transportador elementos de protección personal	Zonas de almacenamiento temporal	Elemento de protección personal	1	6	1	6	BAJO	1	6	BAJO		
		E. Por presión barométrica	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	
		Energía térmica por calor	Medio Ambiente	Insolación,	5	5	N.A	Zonas de almacenamiento temporal	Uniformes frescos	1	10	7	70	BAJO	1	70	BAJO		
		Energía térmica por frío	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	
		Energía electromagnética por radiaciones ionizantes	Material manipulado	Enfermedades debido al contacto	5	5	Almacenamiento adecuado del material	Zonas de almacenamiento temporal	Elemento de protección personal	4	10	7	280	BAJO	1	280	BAJO		

	Energía electromagnética por radiaciones no ionizantes	El sol	Insolación,	5	5	N.A	Zonas de almacenamiento temporal	Uniformes frescos y Elementos de Protección Personal	1	10	7	70	BAJO	1	70	BAJO	
Factor de riesgo Químico	Aerosoles sólidos	Material manipulado	Enfermedades debido al contacto	5	5	Almacenamiento adecuado del material	Zonas de almacenamiento temporal	Elemento de protección personal	4	10	7	280	BAJO	1	280	BAJO	
	Aerosoles líquidos	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	N.A	
	Gases y vapores	Material manipulado	Enfermedades debido al contacto	5	5	Almacenamiento adecuado del material	Zonas de almacenamiento temporal	Elemento de protección personal	4	10	7	280	BAJO	1	280	BAJO	
Factor de riesgo Biológicos	Presencia de animales	1) Excremento de roedores, insectos y otros en los diferentes tipos de chatarra manipulada 2) mordeduras o envenenamientos por picaduras de reptiles, arácnidos e insectos.	Muerte o enfermedades debido al contacto	5	10	1) inspección, clasificación y selección del material descargado 2) utilización de herramientas para descargue de los materiales	1) fumigaciones periódicas en las zonas de descargue 2) aseo periódico en las zonas de descargue 3) sitios de almacenamiento adecuados para los diferentes tipos de materiales descargados 4) evitar el uso de ventiladores y aires en las zonas de descargue	1) utilizar implementos de seguridad personal, que impidan el contacto con los riesgos biológicos botas punta de acero, ropa adecuada de trabajo para la zona, tapabocas, gafas, guantes, etc. 2) aseo personal después de terminadas las labores de manipulación de los materiales	10	10	7	700	ALTO	1	700	ALTO	MUCHOS ANIMALES PUEDEN PERMANECER ESCONDIDOS EN LA CHATARRA Y NO SER DETECTADOS HASTA CUANDO SE VAN A PROCESAR O EN SU DEFECTO DEJAR EXCREMENTOS, ALTAMENTE PERJUDICIALES PARA LA SALUD AL CONTACTO Y AL MISMO TIEMPO LARVAS DANDO PASO A LA
	Presencia de vegetales	Inhalación por la presencia de polvos, esporas o polen en los materiales manipulados	Enfermedades respiratorias	5	10				4	10	7	280	BAJO	1	280	BAJO	

	Presencia de hongos	Presencia de cetas u hongos en los materiales manipulados	Enfermedades en la piel u órganos por contacto con estos	5	10				4	10	7	280	BAJO	1	280	BAJO	REPRODUCCION DE ANIMALES DENTRO DE LAS ZONAS DE DESCARGUE.
	Presencia de protistos	Presencia de protistos en los materiales manipulados	Enfermedades gastrointestinales al ingerir	5	10				1	10	7	70	BAJO	1	70	BAJO	
	Presencia de mórneras	Presencia de bacterias en los materiales manipulados	Enfermedades en la piel u órganos por contacto con estos	5	10				1	10	7	70	BAJO	1	70	BAJO	
CONDICIÓN DE TRABAJO FACTOR DE RIESGO		FUENTE	EFFECTOS POSIBLES	N	TE	SISTEMA CONTROL ACTUAL			C	E	P	GP (C*E*P)	INT. 1	FP	GR (GP*FP)	INT. 2	OBSERVACIONES
CONDICIONES SICOLABORALES						C. FUENTE	C. MEDIO	C.INDIVIDUAL									
Factor de riesgo Sicolaborales	Contenido de la tarea	Trabajo repetitivo del proceso	Agotamiento prolongado por herramientas manipuladas periódicamente para el descargue, inspección y selección de materiales	5	10	Dividir el proceso por etapas para rotar las actividades que se requieren de este.	Espacios suficientemente amplios para favorecer la movilización y rotación de actividades	Entre cada cambio del proceso realizar pausas activas	4	10	10	400	MEDIO	1	400	MEDIO	
	Organización del tiempo de trabajo	Pausas - descansos	Agotamiento prologando por permanecer en una misma función todo el tiempo	5	10	Rotación de funciones de acuerdo al plan diario de trabajo	Preparación de la producción de acuerdo al plan diario de trabajo	Cambio de actividad y pausas activas	4	10	10	400	MEDIO	1	400	MEDIO	
	Relaciones humanas	Relaciones cooperativas	Accidentes por falta de coordinación de funciones entre el equipo de trabajo	5	10	Fortalecimiento del trabajo cooperativo y en equipo	Disponer de espacios de esparcimiento, socialización y desarrollo de pausas activas	pausas activas	6	10	7	420	MEDIO	1	420	MEDIO	

	Gestión	Capacitación	Accidentes y afecciones generadas por mala manipulación debido a falta de conocimiento de los materiales a descargar	5	10	Plan de capacitación permanente	Disponer de las herramientas y espacios que permitan poner en práctica el aprendizaje de las capacitaciones	Asistencia y certificación de las capacitaciones recibidas. Aplicación de los conocimientos recibidos	10	10	10	1000	ALTO	1	1000	ALTO	
	CONDICIÓN DE TRABAJO FACTOR DE RIESGO	FUENTE	EFFECTOS POSIBLES	NE	TE	SISTEMA CONTROL ACTUAL			C	E	P	GP (C*E*P)	INT. 1	FP	GR (GP*FP)	INT. 2	OBSERVACIONES
	CONDICIONES ERGONOMICAS					C. FUENTE	C. MEDIO	C.INDIVIDUAL									
Factores de riesgo por carga física.	Carga estática De pie	Carga de materiales	Caída de material que puede raspar, herir, fracturas y muerte	1	10	Dotación de EPP, Utensilios	Adecuación de áreas	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP, Estado físico	10	10	10	1000	Alto	1	1000	Alto	
Factores de riesgo por carga física.	Carga dinámica por Esfuerzo por desplazamiento con carga	Carga de materiales	Caída, lesiones, muerte	1	10	Dotación de EPP, herramientas de trabajo	Organización del área de trabajo	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP, Estado físico	4	10	10	400	Medio	1	400	Medio	
	Carga dinámica por Esfuerzo al dejar de cargar	Área de trabajo	Caída y lesiones	1	2	Dotación de EPP	Organización del área de trabajo	Uso de EPP	1	2	1	2	Bajo	1	2	Bajo	
	Carga dinámica por Esfuerzo al levantar cargas	Carga de materiales	Caída, lesiones,	1	10	Dotación de EPP, herramientas de trabajo	Organización del área de trabajo	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP, Estado físico	4	10	7	280	Bajo	1	280	Bajo	

Factores de riesgo por carga física.	Carga dinámica por Esfuerzos Visuales	Supervisión constante de los materiales, manejo de los materiales y las herramientas	Cansancio visual. Pérdida gradual de la visión	1	10	Dotación de EPP	Adecuación del área de trabajo	Concientización en el uso de los epp	4	10	1	40	Bajo	1	40	Bajo
	Carga dinámica por Movimiento de cuello	Manipulación de los materiales	Cansancio, torticolis, Espasmos, torsión	1	10	Entrenamiento en la actividad de recepción y descargue	Adecuación del área de trabajo, Entrenamiento en la actividad	Inclinación de la cabeza hacia adelante y hacia atrás , rotación de la cabeza	1	10	4	40	Bajo	1	40	Bajo
	Carga dinámica por Movimiento de extremidades superiores	Manipulación de los materiales	Cansancio, estrés, dolores de espalda, en el hombro	1	10	Entrenamiento en la actividad de recepción y descargue	Adecuación del área de trabajo, Entrenamiento en la actividad	Poner en práctica el entrenamiento recibido y el uso de los epp	4	10	10	400	Medio	1	400	Medio
	Carga dinámica por Movimiento de extremidades inferiores	Manipulación de los materiales	Cansancio, dolores en piernas	1	10	Entrenamiento en la actividad de recepción y descargue	Adecuación del área de trabajo, Entrenamiento en la actividad	Poner en práctica el entrenamiento recibido y el uso de los epp	4	10	7	280	Bajo	1	280	Bajo
	Carga dinámica por Movimiento de tronco	Manipulación de los materiales	Cansancio, dolores de espalda, lesiones ergonómicas	1	10	Dotación de EPP, herramientas de trabajo	Adecuación del área de trabajo, Entrenamiento en la actividad	Poner en práctica el entrenamiento recibido y el uso de los epp	6	10	10	600	Medio	1	600	Medio
	Principales fuentes generadoras por Diseño puesto de trabajo	Área de trabajo	Lesiones ergonómicas	1	10	Dotación de EPP, herramientas de trabajo	Adecuación del área de trabajo	Poner en práctica el entrenamiento recibido, el uso de los epp, trabajo en equipo, Capacitación	4	10	7	280	Bajo	1	280	Bajo
	Principales fuentes generadoras por Diseño puesto de trabajo Aspectos espaciales	Área de trabajo	Distribución inadecuada de los espacios, Caídas, lesiones, estrés	1	10	Adecuación, estudio de tiempos y movimientos	Adecuación del área de trabajo, delimitación de las misma, señalización	Manejo del área de trabajo, uso de EPP, manejo de herramientas	1	10	10	100	Bajo	1	100	Bajo

	Principales fuentes generadoras por Diseño puesto de trabajo Equipos	Maquinarias y Equipos	Daño de los equipo, descalabración, accidentes con los montacargas	1	10	Maquinaria y equipo adecuado y disponible,	Señalizaciones	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP	4	10	10	400	Medio	1	400	Medio	
	Principales fuentes generadoras por Organización del tiempo de trabajo	Área de trabajo	Estrés	1	10	Trabajar en las horas reglamentarias de la empresa	Pausas activas, cumplimiento de los horarios de las actividades	Manejo del tiempo y del estrés	1	2	4	8	Bajo	1	8	Bajo	
	Principales fuentes generadoras por Peso y tamaño de objetos	Carga de materiales	Lesiones ergonómicas	1	10	Entrenamiento en la actividad de recepción y descargue	Cumplimiento del protocolo	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP	6	10	7	420	Medio	1	420	Medio	
CONDICIÓN DE TRABAJO FACTOR DE RIESGO		FUENTE	EFFECTOS POSIBLES	N	TE	SISTEMA CONTROL ACTUAL			C	E	P	GP (C*E*P)	INT. 1	FP	GR (GP*FP)	INT. 2	OBSERVACIONES
CONDICIONES DE SEGURIDAD									C. FUENTE	C. MEDIO	C.INDIVIDUAL						
Factores de riesgos Mecánicos	Principales fuentes generadoras: Herramientas manuales. Equipos y elementos a presión	Montacargas y basculas	Accidentes con los montacargas y basculas (lesiones, muerte)	1	10	Dotación de EPP	Señalizaciones, cumplimiento de procedimientos y protocolos	Capacitar y entrenar acerca de los mecanismos de elementos (fichas técnicas) y el uso adecuado de los E.P.P	10	10	7	700	Alto	1	700	Alto	
	Principales fuentes generadoras: Herramientas manuales. Puntos de operación	Área de trabajo	Accidentes con los equipos (lesiones, muerte)	1	10	Dotación de EPP	Señalizaciones	Uso de EPP	10	10	7	700	Alto	1	700	Alto	
	Principales fuentes generadoras: Herramientas manuales. Manipulación de materiales	Carga de materiales	Caída de material que puede raspar, herir, fracturas	1	10	Dotar de EPP a los trabajadores expuestos	Seguimiento del procedimiento	Capacitar y entrenar acerca del manejo de materiales y el uso adecuado	4	10	10	400	Medio	1	400	Medio	

																				de los E.P.P
		Principales fuentes generadoras: Herramientas manuales. Mecanismos de movimientos	Montacargas	Accidentes con los montacargas (lesiones, muerte)	1	10	Dotación de EPP	Señalizaciones, cumplimiento de procedimientos y protocolos	Capacitar y entrenar acerca de los mecanismos de elementos (fichas técnicas) y el uso adecuado de los E.P.P	10	10	7	700	Alto	1	700	Alto			
Factores de riesgo eléctricos	De alta tensión	Enchufes eléctricos	Electrocución y muerte	1	10	Dotar de EPP a los trabajadores expuestos	Señalización y mantenimiento	Manejo adecuado de las conexiones eléctricas y de los EPP	10	2	4	80	Bajo	1	80	Bajo				
	De baja tensión											0			0					
		Fuentes generadoras: Sistema de almacenamiento	En el área de trabajo almacenamiento de Aceites lubricantes, ACPM, ácido nítrico, gas propano, oxígeno	Explosión, incendio, derrames, Quemaduras, vomito, deterioro del sistema respiratoria, cáncer, inflamaciones en la piel, intoxicaciones	1	10	Adecuación del lugar donde se guardan los residuos peligrosos hasta por seis meses	Adecuación del lugar donde se guardan los residuos peligrosos hasta por seis meses	Uso de los EPP, conocimiento de los procedimientos para la manipulación de los productos peligrosos	4	10	7	280	Bajo	1	280	Bajo			
		Distribución de área de trabajo	Ordenar planta de trabajo	Aumento de accidentabilidad	1	10	Adecuación, estudio de movimientos	iluminación, aireación, accesos libres	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP	4	10	7	280	Bajo	1	280	Bajo			
		Fuentes generadoras: Falta de orden y aseo	Área de trabajo	Ocurrencia de accidentes, incendios	1	10	Pisos limpios y libres de obstáculos	Establecer programas de limpieza, entrenamientos de orden y aseo	Valoración e importancia del orden y aseo, Informar cualquier condición contraria al orden y la limpieza	4	10	10	400	Medio	1	400	Bajo			

Factores de riesgo físico	Fuentes generadoras: Estructura e instalaciones	Manejo de métodos, leyes y principios básicos on respecto a éstas	Distribución inadecuada de los espacios,	1	10	Dotación de EPP	Planificar y registrar la realización de las actividades de mantenimiento definidas requeridas.	Entrenamiento, Capacitación, Uso de EPP	4	2	10	80	Bajo	1	80	Bajo	
	Principales fuentes generadoras: Deficiente iluminación	Superficie de trabajo	Irritación y enrojecimiento de los ojos, pesadez, cansancio, lagrimeo excesiva, vista nublada	1	10	Dotación de EPP, herramientas de trabajo	Tendencia a iluminación natural, adecuar número, distribución y potencia de las fuentes luminosas a las exigencia visuales	Entrenamiento, Capacitación, Rendimiento Profesional, Uso de EPP	6	10	10	600	Medio	1	600	Bajo	
	Principales fuentes generadoras: Radiaciones	Radioactividad de elementos										0			0		
	Principales fuentes generadoras: Contactos con sustancias											0			0		

Factores de riesgo químico	Principales fuentes generadoras: Almacenamiento	Descargue de productos químicos (plomo, ácido de baterías, ácido sulfúrico, gas propano)	Quemaduras, ceguera, mutaciones genéticas, incendio, intoxicación y muerte	1	10	Dotar de EPP a los trabajadores expuestos	Seguimiento del procedimiento, Solicitar a los proveedores de las sustancias empleadas para el aseo y mantenimiento (productos peligrosos) de las diferentes instalaciones, información acerca de los riesgos para la salud que éstas involucren y las medidas de prevención respectivas. Socializar esta información a los trabajadores expuestos y verificar el cumplimiento de las normas mediante inspecciones y observaciones planeadas o informales. Adecuación de las aéreas para los productos peligrosos	Capacitar y entrenar acerca del riesgo del manejo de elementos químicos y el uso adecuado de los E.P.P. Verificar el correcto uso y mantenimiento de éstos mediante inspecciones y observaciones planeadas e informales.	10	2	10	200	Bajo	1	200	Bajo
	Principales fuentes generadoras: Transporte	Montacargas	Accidentes en la zona de trabajo	1	10	Mantenimiento, dotación de EPP	Señalización, organización de las aéreas de trabajo	Entrenamiento, uso de los EPP	6	10	7	420	Medio	1	420	Medio

		Principales fuentes generadoras: Químicos	Descargue de productos químicos (plomo, ácido de baterías, ácido sulfúrico, gas propano)	Quemaduras, ceguera, mutaciones genéticas, incendio, intoxicación y muerte	1	10	Dotar de elementos de protección personal a los trabajadores expuestos	Seguimiento de procedimiento, Solicitar a los proveedores de las sustancias empleadas para el aseo y mantenimiento (productos peligrosos) de las diferentes instalaciones, información acerca de los riesgos para la salud que éstas involucren y las medidas de prevención respectivas. Socializar esta información a los trabajadores expuestos y verificar el cumplimiento de las normas mediante inspecciones y observaciones planeadas o informales. Adecuación de las áreas para los productos peligrosos	Capacitar y entrenar acerca del riesgo del manejo de elementos químicos y el uso adecuado de los E.P.P. Verificar el correcto uso y mantenimiento de éstos mediante inspecciones y observaciones planeadas e informales.	10	2	10	200	Bajo	1	200	Bajo
--	--	---	--	--	---	----	--	---	--	----	---	----	-----	------	---	-----	------

REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE, SALUD Y SEGURIDAD OPERACIONAL

A continuación se resumen los controles operacionales, normas mínimas y reglas que en materia ambiental y seguridad deberán cumplir los funcionarios de C.I. RECYCABLES S.A., Contratistas o personal que trabaje en su nombre o en sus instalaciones.

1. OBLIGACIONES EN EL MANEJO O USO DE SUSTANCIAS O MATERIALES PELIGROSOS

Materiales	Criterios de Control a Aplicar
<p>-Combustibles. -Gases para actividades de Soldadura. -Ácidos. -Aceites o Grasas. -Solventes y Disolventes Orgánicos. -Pinturas y Recubrimientos. -Impermeabilizantes y Resinas. -Plaguicidas.</p> <p><i>Para mayor información consulte al Personal de SGA</i></p>	<ol style="list-style-type: none">1. Deberán estar identificadas cada una de las Sustancias y Materiales. Durante su uso y transporte se debe contar con la hoja de seguridad del material.2. Deberá tenerse equipo contra incendio (extintor) debidamente revisado.3. De llegarse a almacenar combustibles o aceites, durante las operaciones, se debe contar con equipo para contención de los derrames, las sustancias deben estar identificadas con letreros alusivos a su peligrosidad y manejo en caso de accidentes.4. De necesitarse realizar trasiego de combustibles a los equipos o maquinaria se debe contar un recipiente en el punto de suministro o tapete absorbente para captación de los posibles derrames

	<p>de combustibles por esta actividad.</p> <p><i>El personal debe ser consciente y cuidadoso de estos criterios de control y del impacto que puede generar al ambiente a fin de evitar un derrame de los Materiales o Sustancias en pisos, suelo, agua o equipos</i></p>
--	---

2. OBLIGACIONES EN EL MANEJO DE RESIDUOS PELIGROSOS

Residuos Peligrosos	Criterios de Control a Aplicar
<ul style="list-style-type: none"> -Aceites, Grasas y lubricantes usados o gastados. -Disolventes orgánicos usados, -Filtros de aceites. -Recipientes utilizados con materiales o sustancias peligrosas -Baterías de cualquier tipo. -Balastos eléctricos. -Lámparas fluorescentes usadas. -Plaguicidas y sus envases que contengan remanentes de los mismos. -Desechos de pinturas. -Brochas, estopas, trapos, madera, papel y todo aquel 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deberá contar con recipientes con tapas para el Confinamiento Temporal de los Residuos Peligrosos, mismos que deben ser identificados con la leyenda “Confinamiento Temporal de Residuos Peligrosos”. 2. El Personal deberá ser cuidadoso y consiente de depositar en un recipiente con tapa identificado con la leyenda “Confinamiento Temporal de Residuos Peligrosos”, todos los Residuos Peligrosos generados por las actividades propias de la empresa o por las actividades de limpieza por derrames. Asimismo deberá evitar mezcla de residuos peligrosos con otros materiales para evitar contaminarlos. 3. Deberá transportar y disponer legalmente de los Residuos Peligros, esta puede ser realizada mediante la contratación de un

<p>que sea impregnados en el uso de materiales o sustancias peligrosas derivadas de las actividades.</p> <p>-Residuos derivados por la contención o remediación de un área por derrames de materiales o residuos peligrosos.</p> <p>Para mayor información consulte al Personal de SGA</p>	<p>Prestador de Servicio autorizado que cuente con dicha autorización de la autoridad ambiental; para validar este control se deberá entregar al Departamento de Operaciones, copia del acta o registro de disposición final de los residuos en donde se especifica la cantidad o volumen.</p> <p><i>El Personal involucrado incluyendo contratistas deben ser consientes y cuidadosos del cumplimiento de estos criterios de control y del impacto que puede generar al ambiente a fin de evitar un derrame de los Residuos Peligrosos en pisos, suelo, agua o equipos.</i></p>
---	---

3. OBLIGACIONES EN EL MANEJO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS

Residuos No Peligrosos	Criterios de Control a Aplicar
<p>-Basura.</p> <p>-Orgánicos Domésticos.</p> <p>-Residuos de Artículos de Papel y Cartón: Cajas, Envases, Hojas, Volantes, Periódicos, Recibos, Servilletas, etc.</p> <p>-Residuos de Objetos de Plásticos: Bolsas, Botellas, Vasos, Platos, Fleje, etc.</p>	<p>-Deberá contar con recipientes con tapas o bolsas, según sea el área, para el confinamiento Temporal de los Residuos No Peligrosos.</p> <p>-El Personal del Contratista deberá ser cuidadoso y consiente de depositar en el recipiente o bolsa definido, todos los residuos generados por las actividades de la obra. Asimismo deberá evitar mezcla de estos con los residuos o materiales peligrosos para evitar contaminarlos.</p>

<p>-Residuos de Vidrio: Botellas, Restos de Cortes de Vidrio de trabajos de Cancelaría o Carpintería, etc.</p> <p>-Residuos de Comidas</p> <p>-Hierba Cortada</p> <p>-Rama de Árboles.</p> <p>-Residuos de Fibra de Vidrio,</p> <p>-Restos de pedazos de cuerdas, escobas, trapeadores, etc.</p> <p>-Los considerados en la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.</p> <p>-Para mayor información consulte al Personal del Departamento de Operaciones</p>	<p>-Al término de la ejecución de los trabajos de obra deberá transportar y disponer de los recipientes o bolsas utilizados para almacenar los residuos no Peligrosos.</p> <p><i>El Personal involucrado incluyendo contratistas debe ser consciente y cuidadoso del cumplimiento de estos criterios de control y del impacto que puede generar al ambiente a fin de contribuir con la disposición adecuada de residuos</i></p>
--	--

4. OBLIGACIONES EN EL MANEJO DE RESIDUOS DE MANEJO ESPECIAL

Residuos de Manejo Especial	Criterios de Control a Aplicar
-Residuos por los Trabajos de Construcción,	-En todas las actividades debe asegurarse que se registre la cantidad y lugar de residuos

<p>Mantenimiento y Demolición.</p> <p>-Residuos Generados por Excavaciones de saneamientos de áreas.</p> <p>-Restos de ladrillos, madera, cemento, mezcla, concreto, cal, yeso, arena, polvo.</p> <p>-Desechos por limpieza de los drenajes y/o pozos.</p> <p>-Desechos Sanitarios.</p> <p>-Los considerados en la Ley General para la Prevención y Gestión Integral de los Residuos.</p> <p>-Para mayor información consulte al Personal de SGA</p>	<p>dispuestos. Utilizando los formatos establecidos en el SGA.</p> <p>-En las actividades de preparación de concretos, mezclas cuando se utilicen equipos (Revolvedoras, Tinajas Concreteras) deberán Ajustarse (Nivelación, Alineación. Etc.) Previo al inicio de su operación a fin de evitar un derrame por mala colocación.</p> <p>-El Transporte y disposición de estos residuos será de acuerdo a lo indicado por la autoridad ambiental local.</p> <p>- En caso de ser usados para relleno de terrenos o vías vecinales, se debe contar con autorización de los dueños, lo cual implica dejar un registro de esta autorización.</p> <p><i>El Personal involucrado incluyendo contratistas debe ser consciente que en ningún caso estos residuos pueden ser abandonados sin disposición adecuada en el lugar de la obra o linderos de la misma.</i></p>
--	--

5. OBLIGACIONES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN POR TIPO DE ACTIVIDAD

Obra Civil	Requerimientos y Equipos de Seguridad.
Impermeabilización.	<p>-Guantes</p> <p>-Mascarillas para la Aplicación de Materiales</p>

	Tóxicos.
-Obra negra y cimentaciones superficiales. -Concreto reforzado y Rellenos con Equipos.	-Señalización en el Área de Trabajo. -Botas de Hule para Remover Concreto Fresco.
-Colocación de Techos -Colocación de Cubiertas de Estructuras.	-Señalización del Área -Andamios asegurados, líneas de Vida. -En los trabajos de Alturas, deberá usar arnés para sujetarse y así evitar una caída. -Porta Herramientas de Cinturón en Altura.
-Acabados de Madera. -Acabados de Cerámica. -Acabados de Pastas. -Acabados de Pinturas.	-Guantes -Mascarillas en Aplicaciones de Materiales Tóxicos. -En los trabajos de Alturas, deberá usar Arnés para sujetarse y así evitar una caída. -Andamios de Seguridad. -Porta Herramientas de Cinturón en Altura.

Obra Eléctrica	Requerimientos y Equipos de Seguridad.
-Líneas Vivas Baja Tensión. -Líneas Vivas Alta Tensión. -Subestaciones. -Transformadores.	-Guantes y zapatos aislantes. -En los trabajos de Alturas, deberá usar Arnés para sujetarse y así evitar una caída. -Porta Herramientas de Cinturón en Altura.

Obra Electromecánica	Requerimientos y Equipos de Seguridad.
-Soldadura en Tanques -Soldadura en Tuberías	-Guantes Largos de Carnaza. -Petos

<p>-Corte con Equipo Oxiacetileno. -Sand Blast</p>	<p>-Capucha y Careta. -Andamios o escaleras de seguridad. -Porta Herramientas de Cinturón en Altura. -En los trabajos de Alturas, deberá usar Arnés para sujetarse y así evitar una caída (a partir de 2m). -Instalación de Manómetros a Tanques de Gases (Oxigeno y Acetileno). -Verificación de Tapones de Seguridad en Tanques de Gases (Oxigeno y Acetileno)</p>
--	---

Otras Obras	Requerimientos y Equipos de Seguridad.
-Fumigación	<p>-Mascarillas en Aplicaciones de Materiales Tóxicos. -Guantes Anticorrosivos.</p>

6. OBLIGACIONES EN EL MANEJO Y PREVENCION DE EMERGENCIAS

<p>Requerimiento y Acciones para Repuesta a Emergencia</p>
<ol style="list-style-type: none"> a. En todos los casos donde se almacenen, manipulen o transporten aceites, combustibles o similares, deberá contarse con un kit de contención, retención, absorción y limpieza para los casos de derrames. b. En todos los casos deberá contar con un sistema de extinción contra incendios (extintor) c. En todos los casos el personal debe ser consciente de los criterios de control y estar capacitado para atender cualquier conato de incendio o derrame de manera inmediata y dar aviso a su Jefe Inmediato d. Para los casos de Derrames: deberá recuperar los residuos derramados y limpiar completamente el área afectada, confinar los residuos en los contenedores destinados para estos y disponer de los mismos como de acuerdo a la ley vigente o disposiciones locales.

7. REGLAS GENERALES

a) Manejo y Uso de Recurso Naturales

-El Personal involucrado incluyendo contratistas debe ser consciente y evitar desperdiciar los recursos de la empresa: Agua, Energía Eléctrica, materiales, fungibles, etc.

-Causar daños intencionales a los diferentes componentes ambientales (suelo, aire, agua, flora y/o fauna).

b) Obligaciones Generales.

-Atender los requerimientos ambientales que solicite el departamento de operaciones.

-Limpiar, ordenar y mantener sus áreas de trabajo, durante y al finalizar su jornada de labores.

-Evitar ensuciar las instalaciones.

-Evitar causar daños a las instalaciones.

-Evitar retirarse sin limpiar y ordenar sus áreas de trabajo.

c) Controles de Seguridad, Señalización, equipos de trabajo y herramientas

- Previo al inicio de los trabajos, deberá asegurarse del adecuado estado del área de trabajo así como de la maquinaria y equipos a utilizar, en caso de encontrar algún desperfecto de dichos elementos deberá notificarse al supervisor de Patio o al Jefe de Planta.
- El personal deberá estar uniformado con ropa de algodón tipo industrial, identificada con la razón social de la empresa; utilizándola desde el

momento de inicio de sus labores, en todo momento, durante le ejecución de los trabajos hasta su salida del lugar.

- El personal deberá portar durante la ejecución de los trabajos su Equipo Básico de Seguridad Personal: Casco, Zapatos Tipo Industrial, gafas para procesos en caliente (soldaduras), guantes y demás elementos que el trabajo específico requiera.
- Todo el personal previo al inicio de las actividades deberá contar con seguridad social según el tipo de contratación, a fin de garantizar la atención médica del mismo.
- Señalar las áreas de trabajo donde el riesgo es alto, para evitar el tránsito del personal por esa área (avisos de prohibición de fumar cerca a combustibles o solventes).

d) Sanciones:

La falta de cualquiera de las obligaciones exigidas en el presente Reglamento por algún trabajador involucrado incluyendo contratista durante la ejecución de los trabajos considerados, será motivo suficiente para que se suspenda la actividad que éste esté realizando.

Cualquier otro punto no previsto en el presente Reglamento será resuelto por el Departamento de Operaciones

GLOSARIO DE TERMINOS

-Material: Sustancia, compuesto o mezcla de ellos, que se usa como insumo y es un componente de productos de consumo, de envases, empaques, embalajes y de los residuos que éstos generan.

-Residuo: Material o Producto cuyo propietario o poseedor desecha y que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, y que puede ser susceptible de ser valorizado o requiere sujetarse a tratamiento o disposición final.

-Residuos Peligrosos: Son aquellos que posean alguna de las características de corrosividad, reactividad, explosividad, toxicidad, inflamabilidad, o que contengan agentes infecciosos que les confieran peligrosidad, así como envases, recipientes, embalajes y suelos que hayan sido contaminados cuando se transfieran a otro sitio.

-Riesgo: Probabilidad o posibilidad de que el manejo, la liberación al ambiente y la exposición a un material o residuo, ocasionen efectos adversos en la salud humana, en los demás organismos vivos, en el agua, aire, suelo, en los ecosistemas, o en los bienes y propiedades pertenecientes a los particulares.

-Sitio Contaminado: Lugar, espacio, suelo, cuerpo de agua, instalación o cualquier combinación de éstos que ha sido contaminado con materiales o residuos que, por sus cantidades y características, pueden representar un riesgo para la salud humana, a los organismos vivos y el aprovechamiento de los bienes o propiedades de las personas.

-Instalación eléctrica provisional: Es cualquier instalación eléctrica (110 volts o con voltaje máximo de 220 Volts) que no cumpla con las normas o los estándares de ingeniería para instalaciones fijas y que su uso sea temporal.

PLAN DE EMERGENCIAS

1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Nombre:	COMERCIALIZADORA INTERNACIONAL RECYCABLES S.A.
Nit:	806013773-5
Actividad económica:	Comercialización y exportación de Excedentes Industriales
Dirección:	Ceballos Diag. 30 No 54-284
Conmutador:	6571273

2. DEFINICIONES

- Alarma: Es el medio con que cuenta la empresa para informar que se ha presentado una emergencia.
- Ayuda externa: Apoyo recibido por personal o instituciones ajenas a C.I. Recycables S.A.
- Accidente: Suceso incontrolado, previsto o resultado de situaciones inesperadas que puede generar daños.
- Comité de combate y control: Organización de un grupo de personas entrenadas para combatir y controlar si las circunstancias lo exigen, actuando de forma eficaz y oportuna ante las exigencias que se le presenten.
- Comité de evacuación: Organización de un grupo de personas entrenadas para atender ante todo labores de protección de personas y /o visitantes que se encuentren dentro de las instalaciones.

- Comité de primeros auxilios: Organización de un grupo de personas entrenadas para atender ante todo labores de protección de personas y /o visitantes que se encuentren dentro de las instalaciones.
- Daño: Lesiones o afecciones graves a personas, pérdidas de vidas humanas, deterioro grave de equipos o instalaciones o del medio ambiente.
- Emergencia: Situación incontrolada cuya posibilidad de generar daños a personas, instalaciones y el medio, requiere una intervención inmediata y organizada.
- Incidente: Suceso incontrolado, previsto o resultado de situaciones inesperadas que pueda dar lugar a algún tipo de perjuicio que no se considera como daño.
- Riesgo: Posibilidad de que tenga lugar el accidente o el incidente y sus consecuencias.
- Plan de emergencias: Instrumento de gestión que define las situaciones de emergencia previsible, detalla los medios técnicos para actuar frente a cada situación, la forma en que deben utilizarse tales medios y organiza los recursos humanos disponibles.
- Plan de evacuación: Conjunto de actividades y procedimientos tendientes a conservar la vida y la integridad física de las personas, en el evento de verse amenazadas mediante el desplazamiento a través y hasta lugares de menor riesgo.
- Simulacros: Consiste en evaluar el conocimiento del personal comprometido y encargado de la ejecución de los procedimientos de emergencia y probar su reacción ante situaciones especiales, que son estructuradas lo más estrechamente posible con las emergencias reales.

3. IDENTIFICACION DE ACCIDENTES POTENCIALES Y SITUACIONES DE EMERGENCIA

Riesgo	Área /proceso/ Actividad	Fuente de generación	Incidentes probables	Consecuencias
Químico	Producción. Acero	Radioactividad	Emisión dañina. Fuga de Sustancia peligrosa.	Mareo, náusea, quemaduras, deterioro severo al sistema vascular humano, trastornos neurológicos, coma profundo, Destrucción de la médula ósea, riñones, pulmones y el cristalino de los ojos, debido al deterioro de los vasos sanguíneos.
Químico	Chatarra electrónica	Ácido de baterías	Explosión. Daño a trabajadores.	Lesiones a empleados, Altamente inflamable con vapores

				corrosivos para ojos y mucosas al igual que para el sistema respiratorio
Químico	Almacenamiento de insumos	Aceites lubricantes, ACPM, ácido nítrico, gas propano, oxígeno	Explosión, incendio, derrames	Quemaduras, vomito, deterioro del sistema respiratoria, cáncer, inflamaciones en la piel, intoxicaciones.
Químico	Mantenimiento	Aceites usados	Fugas y derrames de residuos peligrosos, vertido accidental no controlado	Asfixia, contaminación visual.
Físico	Mantenimiento	Instalación eléctrica	Avería mecánica eléctrica	Paro cardiaco, asfixia, quemaduras, lesiones nerviosas, anulación en la capacidad

				muscular, afectación neurológica y renal.
Físico	Deposito de ACPM	ACPM	Incendio	Contaminación, incendios.
Eléctrico	Producción. Acero	Soldadura/ oxicorte	Incendio	Riesgo de incendio, inhalación de humo, contacto eléctrico, contacto térmico.

4. CAPACIDAD DE RESPUESTA

4.1 MEDIOS DE DETECCIÓN Y AVISOS

Como medios de detección y avisos la empresa cuenta con:

- Timbre /Alarma
- Teléfono fijo
- Teléfonos celulares
- Directorio de emergencias

4.2 MEDIOS DE CONTECNCIÓN Y AISLAMIENTO

Como medios de contención y aislamiento la empresa cuenta con:

- Tanques de contención para ACPM y aceites quemados

- Suelo con base gruesa de cemento impermeabilizado en la zona de almacenamiento de combustibles.
- Materiales para recoger sustancias peligrosas derramadas.

4.3 MEDIOS DE CONTROL

Como medios de control la empresa cuenta con:

- Extintores en la zona de taller, planta eléctrica y bodega
- Tanques de agua
- Materiales absorbentes para recoger...

4.4 MODOS DE RETIRADA DE MATERIALES CONTAMINADOS Y PELIGROSOS

Para la disposición de los materiales contaminados o residuos peligrosos, la empresa ha subcontratado el servicio con una empresa autorizada para el manejo de residuos especiales.

Para cada tipo de residuo peligroso existe una caneca especial para su almacenamiento hasta el momento de retirarlo de las instalaciones. Estos residuos se entregan en Orco S.A.

5. RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos del plan de emergencias están compuestos por un Jefe de brigada, un comité de control y combate, un comité de evacuación y un comité de primeros auxilios.

5.1 JEFE DE EMERGENCIAS

El Jefe de emergencias es el Jefe de Producción. Entre sus tareas ante una situación de emergencias están:

- Canalizar las actuaciones de los comités, tanto en la fase de lucha contra el accidente como en la organización de la evacuación.
- Ordenar la evacuación del personal en caso necesario, comunicándole a donde deben dirigirse.
- Prestar apoyo a los servicios de ayuda externa.

5.2 COMITÉ DE CONTROL Y COMBATE

El comité de control y combate está integrado por el personal de mantenimiento. Sus funciones en caso de emergencia son:

- Acudir al lugar del siniestro
- Ponerse a disposición del jefe de emergencias
- Hacer uso de los medios de extinción y asesorar de su buen uso a otra persona de apoyo
- Colaborar con los bomberos en caso necesario
- Efectuar los aislamientos eléctricos necesarios y corte de suministro de combustibles
- Efectuar los trabajos mecánicos necesarios
- Asegurar el funcionamiento de los elementos de extinción
- Asegurar la apertura de las puertas en las instalaciones

5.3 COMITÉ DE EVACUACIÓN

Está integrado por el _____ y un Operario de servicios varios. En caso de emergencias sus funciones son:

- Solicitar la presencia de los comités de combate y control y primeros auxilios
- Asegurarse si es necesario de que se llame a bomberos y ambulancia
- Coordinar la evacuación si es requerida
- Agrupar al personal por secciones y comprobar la presencia de todo el personal
- Iniciar la búsqueda si falta alguien (acompañado de un miembro de combate y control)

5.4 COMITÉ DE PRIMEROS AUXILIOS

El comité de primeros auxilios es integrado por _____ sus funciones son:

- Al ser alertado acudir al siniestro
- Realizar una primera valoración de posibles heridos
- Prestar asistencia urgente estableciendo prioridades de actuación
- Acompañar a los heridos en todo momento hasta su traslado
- Permanecer alerta ante la posibilidad de nuevas víctimas.

5.5. JEFE DE CONTABILIDAD

Las tareas a realizar por el jefe de personal en caso de emergencias son:

- Localizar un medico para que se dirija a las instalaciones

- Encargarse de los requisitos legales y trámites ante la ARS, EPS y Oficina del trabajo
- Informar a los familiares de los heridos

5.6 RESTO DEL PERSONAL

En ausencia de responsables, localizar de inmediato al Jefe de emergencias y si es necesario a los bomberos y ambulancias. En caso de ser testigos del hecho:

- Dar la voz de alarma
- Notificar de inmediato a los comités de emergencia
- Alejarse del peligro y acudir al lugar de reunión asignado
- No pasar por la zona de peligro
- Colgar inmediatamente el teléfono si está utilizándolo
- Al evacuar, apagar el aire acondicionado, extintores, ventiladores.
- Abrir las puertas exteriores

6. SECUENCIA DE ACTUACIÓN

La secuencia de actuación comienza cuando se detecta una situación de emergencia o una anomalía capaz de generarla. La alarma será comunicada al Jefe de emergencia, quien pondrá en marcha si fuera preciso, a los comités de emergencia. Todos los empleados al escuchar la alarma deberán aplicar el plan de emergencias en lo que se refiere a su función individual estipulada.

Antes de que lleguen los grupos de ayuda externa, el Jefe de Emergencias intentará controlar la situación y si fuera necesario ordenará el cese de actividades, la evacuación de las instalaciones y cuantas medidas sean requeridas.

La función del visitante en caso de activarse la alarma es suspender inmediatamente las actividades que realice y dirigirse a la salida de las instalaciones de la empresa.

En caso de llegada de los bomberos, será el Jefe de estos quien tomará el control de la situación y todo el personal de la empresa deberá acatar sus órdenes.

7. UBICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

Para tener una buena ubicación de los sitios relevantes en caso de emergencias se deben remitir al Plano Brigadas de Emergencia PLA-BEM-03 en el que se incluyen los sitios de detección y extinción de incendios y los sitios de almacenamiento de sustancias y residuos peligrosos.

8. PLAN DE EVACUACIÓN

En caso de ocurrencia de alguna emergencia que lo amerite deberá ejecutarse el plan de evacuación. Este debe transmitirse a todos los empleados y debe simularse periódicamente para asegurar su comprensión y operatividad incluyendo el reconocimiento de la señal de alarma, el recorrido de la ruta de evacuación y el conteo de personal.

El programa de evacuación es como se describe a continuación:

1. Se recibe la alarma de notificación de un evento de emergencia.
2. El empleado llama al Jefe de Emergencias o a los comités.
3. El Jefe de Emergencias decide la evacuación del personal si el peligro es inminente para la integridad de las personas.
4. Se comunica la decisión al comité de evacuación y al personal en general

5. Los empleados y visitantes suspenden sus labores y abandonan en lugar por las rutas establecidas.
6. El comité de evacuación verifica que todos hayan salido
7. Los ocupantes llegan al sitio de reunión, donde son contados por el coordinador de evacuación.
8. El coordinador de evacuación reporta la actividad realizada al Jefe de emergencias.

9. PROGRAMA DE REVISIÓN PERIÓDICA Y MANTENIMIENTO

9.1 SIMULACROS

Los simulacros son activaciones simuladas del Plan de emergencias y tienen por objeto:

- a. Entrenamiento de los comités y personal a evaluar.
- b. Revisión del Plan
- c. Comprobación del correcto funcionamiento de equipos, medios de detección de alarmas
- d. Medición de tiempos, tanto de evacuación como de respuesta a los comités.

El coordinador ambiental preparará los simulacros determinando fecha y hora del siniestro, método y equipo responsable de evaluar el simulacro, ayuda externa implicada, nivel de información personal.

Una vez realizado el simulacro debe hacerse un análisis y elaborar un informe del que podrán establecerse acciones correctivas. Se debe realizar un simulacro anualmente y se deben registrar los resultados del mismo.

9.2 INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES/ INCIDENTES

Una vez superada la emergencia el coordinador ambiental será responsable de:

- Determinar las causas y consecuencias
- Valorar los resultados
- Analizar la respuesta de los trabajadores, comités y ayuda externa ante la eventualidad.

9.3 CAPACITACIONES

Para un buen cumplimiento de este Plan de Emergencias, se incluirá en el Plan de capacitaciones las instrucciones necesarias para que el personal de la empresa y en especial los comités puedan ponerlo en práctica.

10. ANEXOS

- Lista de teléfonos de emergencia
- Plano Brigada de Emergencia PLA-BEM-03
- Hojas de Seguridad de Productos Peligrosos
- Instructivos de utilización de extintores

11. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

Manual de Gestión ambiental MA-MGA-01

Procedimiento Identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales
PRG-IEA-02

Procedimiento Evaluación de Riesgos PRR-ERA-05

Formato Incidentes /accidentes ambientales FO-IAA-29

Informes de simulacros

7.3 CRITERIOS Y DIRECTIVAS PARA EL DISEÑO DEL SIG CON SUS INDICADORES DE GESTIÓN.

El criterio para la definición de los indicadores de los procedimientos se estableció con base en los requerimientos de cada proceso en los cuales participaron los jefes de área, el gerente el comité del SIG y el representante de la gerencia del SIG de C.I. RECYCABLES S.A.

A continuación se presentan los indicadores de gestión que también se pueden evidenciar en cada uno de los procedimientos mencionados con anterioridad.

PROCEDIMIENTOS GERENCIALES

REQUISITOS LEGALES Y OTROS

$$\frac{\text{No. de requisitos legales cumplidos}}{\text{No. de requisitos aplicables}} * 100$$

IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

$$\frac{\text{No. de aspectos ambientales identificados}}{\text{Aspectos ambientales evaluados}} * 100$$

REVISIÓN GERENCIAL

$$\frac{\text{No. de revisiones realizadas}}{\text{-----}} * 100$$

No. Revisiones planificadas

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS AMBIENTALES

No. de metas ambientales cumplidas

----- * 100

Total de metas ambientales propuestos

No. de programas ambientales al día

----- * 100

Total de programas ambientales

PLANIFICACIÓN ESTRATEGICA DEL SGA

Cumplimiento de objetivos: Que por lo menos el 90% de los objetivos ambientales sean cumplidos.

Objetivos Cumplidos * 100

Total Objetivos definidos

PROCEDIMIENTOS DE APOYO

SELECCIÓN DE PERSONAL

Meta: Que la totalidad del personal que sea solicitado y aprobado por la gerencia sea reemplazado.

No de personal contratado * 100

Total de personal requeridas

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Meta: Que el desempeño del personal sea al menos igual o mayor 3.5 sobre 5.

$$\frac{\text{Total de personal con evaluación mayor o igual a 3.5}}{\text{Total de personal evaluado}} * 100$$

CAPACITACIÓN DE PERSONAL

META: Que el 100% de las capacitaciones programadas se ejecuten.

CUMPLIMIENTO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

$$\frac{\text{Capacitaciones ejecutadas}}{\text{Total de capacitaciones programadas}} * 100$$

CUMPLIMIENTO PROGRAMA CAPACITACIÓN DE PERSONAL:

$$\frac{\text{Número de personas con evaluación de capacitación } \geq 4.0}{\text{Número total de personas evaluadas}} * 100$$

SELECCIÓN EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

META: Nivel de selección de proveedores: Que el 100% de los solicitantes a ser proveedores cumpla con los requisitos exigidos.

$$\frac{\text{Número de solicitudes tramitadas para ser proveedores}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100$$

META: Nivel de evaluación y reevaluación de proveedores: Que el 95% de los proveedores obtenga una buena evaluación o reevaluación y continúe siendo proveedor de Recycables.

Número de evaluaciones y reevaluaciones realizadas y continuadas / Total de
proveedores evaluados y reevaluados

Sumatoria de las calificaciones de cada proveedor
Número Total de evaluaciones

COMPRAS

META: Compra de productos y/o servicios: Que al menos el 95% de las compras de bienes y servicios se realicen de manera exitosa.

Número de órdenes de compras realizadas exitosamente * 100
Total de órdenes de compra

CONTROL DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

META: Que el 80% de los proveedores cumpla con los requisitos exigidos por C.I. RECYCABLES S.A.

No de proveedores con cumplimientos de requisitos * 100
Total de proveedores

Realización de la verificación correcta de la lectura de peso

$$\frac{\text{Total de equipos con disponibilidad permanente}}{\text{Total de equipos}} * 100$$

$$\frac{\text{Total de mantenimientos realizados}}{\text{Total de mantenimientos programados}} * 100$$

CONTROL DE DOCUMENTOS

META: Tener el 100% de los documentos distribuidos en su versión vigente.

REEMPLAZO DE LOS DOCUMENTOS OBSOLETOS

$$\frac{\text{No. de documentos obsoletos usados.}}{\text{No. de documentos modificados}} X 100$$

DOCUMENTOS MODIFICADOS

$$\frac{\text{No. de documentos modificados.}}{\text{No. de solicitudes de modificación}} X 100$$

CONTROL DE REGISTROS

META: Que el 100% de los registros estén diligenciados satisfactoriamente.

$$\frac{\text{No de registros diligenciados}}{\text{Total de Registros}} * 100$$

COMUNICACIONES INTERNAS/ EXTERNAS

No de comunicaciones internas recibidas * 100

No de comunicaciones emitidas

No de comunicaciones externas recibidas * 100

No de comunicaciones externas conocidos por los empleados

RECEPCIÓN Y DESCARGUE DE MATERIALES

No de recepciones con diferencia en pesos X 100

Total recepciones

PROCEDIMEINTOS DE REALIZACIÓN

CONTROL OPERACIONAL

Cumplimiento de requisitos legales y aspectos ambientales X 100

Total requisitos legales y aspectos ambientales significativos

MANIPULACION DE PRODUCTOS QUIMICOS Y SUSTANCIAS PELIGROSAS

ENTREGA DE RESIDUOS GENERADOS PARA APROVECHAMIENTO

No de veces que se manipulo sustancias peligrosas exitosamente X100

Total de veces que se manipulo sustancias peligrosas

Kg. Mensuales de residuos entregados a reciclaje

Kg. mensuales de residuos producidos

ORDEN Y ASEO EN LAS AREAS DE TRABAJO

No. de áreas con orden y aseo

No. de áreas inspeccionadas

GESTIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS

No. de entregas a gestores adecuadamente X 100

No. total de entregas a gestores

EVALUACIÓN DE RIESGOS

META 1: Disponibilidad del 100% de los elementos de respuesta establecidos en el plan de emergencias

META 2: Disponibilidad del 100% de los elementos de protección personal (EPP) necesarios.

No. de medios de respuesta existentes

No. de medios de respuesta necesarios

Número de EPP usados

* 100

No. de EPP necesarios

ACCIONES PREVENTIVAS

ACCIONES PREVENTIVAS CERRADAS: Que el 100% de la acciones preventivas detectadas sean cerradas.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones preventivas cerradas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total acciones preventivas}} \times 100$$

ACCIONES CORRECTIVAS

METAS 1: Cerrar el 100% de las no conformidades abiertas

INDICADORES

CIERRE DE LAS NO CONFORMIDADES

$$\frac{\text{No. de no conformidades cerradas}}{\text{No. de no conformidades detectadas}}$$

META 2: Que el 100% de las acciones correctivas que se hayan generado sean cerradas en el periodo de tiempo establecido.

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de acciones correctivas cerradas}}{\text{N}^{\circ} \text{ total de acciones correctivas}} \times 100$$

AUDITORÍAS INTERNAS

META: Que el 100% de las auditorías programadas se ejecuten.

CUMPLIMIENTO PROGRAMA DE AUDITORÍAS

$$\frac{\text{N}^{\circ} \text{ de auditorías ejecutadas}}{\text{Total auditorías programadas}} \times 100$$

8. CONCLUSIONES

- El mercado Chino en la actualidad presenta una serie de oportunidades al ser junto con los Estados Unidos, los mayores consumidores de materias primas y con la máxima producción industrial, además de los cerca de 1300 millones de habitantes, justificando el interés de los países y de las empresas por acceder a este; en cuanto a las amenazas se encuentran las exigencias en la calidad de los productos, un inicio en pedir compromisos ambientales a sus proveedores y el cumplimiento en los requisitos de salud ocupacional y seguridad industrial. Por todo lo anterior se concluye que son más las oportunidades que las amenazas de este mercado.
- La situación actual de la empresa CI RECYCABLES SA, muestra como fortaleza el proceso de producción, el estar por más de cinco años en el mercado oriental, principalmente la China, contar con una infraestructura y equipos que respondan a las exigencias de sus clientes, un compromiso con la protección del medio ambiente, sin embargo muestra debilidad en cuanto al cumplimiento de los estándares en salud ocupacional y medio ambiente, situación esta que fue tomada en cuenta en la integración de los sistemas y requerimientos del mercado Chino en calidad, medio ambiente y salud ocupacional y seguridad industrial.
- La elaboración del manual, procesos, procedimientos y registros permitió identificar aquellos comunes como control de documentos, control de registros, auditorías internas, acciones correctivas, acciones preventivas, así como aquellos que necesariamente deben ir de manera independiente agrupados por calidad, medio ambiente y salud ocupacional y seguridad industrial.

- La integración permitió definir y redefinir los indicadores del sistema de gestión, teniendo en cuenta que para aspectos de capacitación, por citar un ejemplo, el indicador mide globalmente la capacitación recibida o no, independientemente si esta fue en calidad, medio ambiente y salud ocupacional y seguridad industrial y así sucesivamente para cada uno de los aspectos integrados.
- Así mismo se construyó una propuesta para la implementación del sistema integrado, con actividades, tiempos y recursos financieros necesarios una vez la alta gerencia lo considere apropiado, logrando poder cumplir las exigencias del mercado Chino y por ende incrementar la satisfacción de sus clientes actuales y en el mejor de los casos aumentar el número de estos.

9. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la alta gerencia, una vez recibido la presente propuesta adelantar la implementación del sistema integrado que le permita cumplir el requerimiento del mercado Chino e incrementar la satisfacción de clientes actuales y conseguir unos nuevos.
- Se recomienda en ese momento nombrar un representante de la gerencia que haya recibido formación en sistemas de gestión de calidad, en medio ambiente y en salud ocupacional y seguridad industrial.
- Una se haya realizado la implementación se recomienda adelantar el proceso de certificación bajos los lineamientos de HSEQ.

BIBLIOGRAFÍA

DAVILA, Isis. Especialización en Sistemas integrados de gestión. Fundación universitaria tecnológico Comfenalco 2010.

DELGADO PALOMINO, Jorge Antonio. Sistemas Integrados de Gestión - ISO 9000 ? ISO 14000? OHSAS 18000. En <http://www.monografias.com/trabajos38/sistemas-integrados-gestion/sistemas-integrados-gestion2.shtml>. 04, Septiembre de 2010.

HERNÁNDEZ SAMPIERI Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO Carlos, BAPTISTA LUCIO Pilar, Metodología de la investigación. Mc Graw Hill, 1997.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS. Normas Colombianas para la presentación de trabajos de investigación. Quinta Actualización. Bogotá, D.C. ICONTEC, 2003-03-11. NTC1486.

MENDEZ, Carlos. Metodología guía para la elaboración y diseño de investigación en ciencias económicas, contaduría y administración. Segunda edición. Bogotá: Mc Graw Hill, 1998.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA. NTC-ISO 9000.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001. Cuarta actualización. De 038/06.

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 14001. Primera actualización 2004.

NORMA OHSAS 18001:2007. Segunda Edición.

PEACH, Robert W. Manual de ISO 9000. Tercera edición. Mac Graw Hill. México. 1999.

RICHARDSON, Sophie .Directora de Incidencia Política en Asia para Human Rights Watch. Engaño salarial y negación de servicios esenciales a los constructores del 'Nuevo Beijing'. En <http://www.hrw.org/spanish/docs/2008/03/12/china18260.htm>. 02, Septiembre, 2010.

TOBAR, Federico. "Desafíos en la gestión Institucional". Análisis proyecto de fortalecimiento de la gestión institucional. Buenos Aires. Agosto 1997.

ZAYAS RAMOS, Ana María. Frometa Vázquez, Gioivys. Pérez Martínez, Armenio. Los sistemas integrados de gestión. "Contribuciones a la Economía" ISSN 16968360. En <http://eumed.net/ce/2008b/rvm.htm> 07, Agosto, 2010.

ANEXOS

Anexo A. Formatos Sistema Integrado de Gestión

FORMATO REVISIÓN GERENCIAL

FECHA:	ELABORADO POR:
REVISIÓN N°:	

CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
3. NIVEL DE APLICACIÓN
4. PERIODO ANALIZADO
5. DESARROLLO
 - 5.1 RESULTADOS DE REVISIONES POR LA GERENCIA ANTERIORES
 - 5.2 RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS
 - 5.3 CAMBIOS EN LA POLITICA AMBIENTAL
 - 5.4 CAMBIOS EN LOS OBJETIVOS AMBIENTALES
 - 5.5 MEDICIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS
 - 5.5.1 PROCESOS GERENCIALES
 - 5.5.2 PROCESOS DE APOYO
 - 5.5.3 PROCESOS DE REALIZACIÓN
 - 5.5.4 PROCESOS DE MEJORA
 - 5.6 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS
 - 5.7 ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS
 - 5.8 ANÁLISIS Y CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES
6. PLAN DE ACCION PARA LA MEJORA DEL SGA

1. INTRODUCCION

2. OBJETIVO

3. NIVEL DE APLICACIÓN

4. PERIODO ANALIZADO

5. DESARROLLO

5.1 RESULTADO DE REVISIONES POR LA GERENCIA ANTERIORES

FECHA DE REVISION ANTERIOR :
CONCLUSIONES:

5.2 RESULTADO DE AUDITORIAS INTERNAS

AUDITORIA N°	CONCLUSIONES	NO CONFORMIDAD ENCONTRADA

5.3 CAMBIOS EN LA POLITICA INTEGRAL

CAMBIO SUGERIDO	SOPORTE

5.4 CAMBIOS EN LOS OBJETIVOS INTEGRALES

CAMBIO SUGERIDO	SOPORTE

5.5 MEDICIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

PROCESO	DESEMPEÑO
5.5.1 PROCESOS GERENCIALES	
5.5.2 PROCESOS DE APOYO	
5.5.3 PROCESOS DE REALIZACIÓN	
5.5.4 PROCESOS DE MEJORA	

5.6 ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

ACCION CORRECTIVA	ACCION TOMADA	EFICACIA

5.7 ESTADO DE LAS ACCIONES PREVENTIVAS

ACCION CORRECTIVA	ACCION TOMADA	EFICACIA

5.8 ANÁLISIS Y CAUSAS DE LAS NO CONFORMIDADES

6. PLAN DE ACCION PARA LA MEJORA DEL SGC

FACTOR A MEJORAR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA

FORMATO DE ENTRDA DE MATERIALES Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Entrada No: 2583				Peso Total Remisión:			
Remisión No:				Peso Total Recibido:			
Proveedor:				Fecha/Hora Inicio Descargue:			
Fecha de Entrada:				Fecha/Hora Fin Descargue:			
Conductor:				Placa.			
	Material			Otros			
	(Kg.) Acero por clasificar	(Kg.) Chat. Electrónica	(KG)Cable				
P1							
P2							
P3							
P4							
P5							
P6							
P7							
P8							
P9							
P10							
P11							
P12							
P13							
P14							
TOTAL							
Análisis de Radioactividad (nSv):55 nSv Máximo permitido				Min:	Máx;	GN. R. I. GS.	
Variables			Calificación			Peso Variable	Total Calificación
Entrega Oportuna (Tiempo)			2	4	6	8	10
Calidad del Producto			2	4	6	8	10
Cumplimiento de las cond. negociación			2	4	6	8	10
Vigencia de la Documentación Legal			2	0	0	0	10
Facturación Oportuna			2	0	0	0	10
Total Calificación							

FORMATO EVALUACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIO

Proveedor:
Servicio a Recibir:
Orden de servicio No:
Fecha / Inicio Servicio
Fecha / Fin del Servicio

Variables	Calificación					Peso Variable	Total Calificación
	2	4	6	8	10		
Servicio Oportuno (Tiempo)	2	4	6	8	10		
Calidad del Servicio	2	4	6	8	10		
Precio del servicio	2	4	6	8	10		
Vigencia de la Documentación Legal	2	0	0	0	10		
Cumplimiento de las condiciones negociación	2	0	0	0	10		
Total Calificación							

Preparado Por _____

ASISTENTE DE EXPORTACIONES

FORMATO EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Nombre completo: _____

Fecha: _____ Cargo: _____

Cada factor de evaluación descrito posteriormente, se divide en número de grados de aplicación. Considere independiente cada uno de ellos y asigne solo un grado para cada factor, indique el valor en puntos en la columna derecha

FACTORES DE EVALUACION	GRADOS					Subtotal	Observaciones
	1	2	3	4	5		
1. PRODUCCION	Producción muy por debajo del promedio	Producción por debajo del promedio	su producción satisface, pero no tiene nada de especial	Casi siempre mantiene una buena producción	Siempre da cuenta de un volumen de trabajo por encima del promedio		
Evalúe la producción del trabajo, de acuerdo con la naturaleza y las condiciones							
2. CALIDAD	Comete demasiados errores, desinterés y descuido	Generalmente satisface, aunque a veces comete errores	Generalmente trabaja con cuidado	Siempre hace bien su trabajo	Su trabajo demuestra siempre un cuidado excepcional		
Evalúe la exactitud, la frecuencia de errores, la presentación, el orden y el esmero que caracterizan el trabajo del empleado.							
3. RESPONSABILIDAD	Es imposible confiar en su trabajo por lo cual requiere vigilancia permanente	No siempre produce los resultados deseados	Puede confiarse en él, si se ejerce una fiscalización normal	Se dedica apropiadamente a su trabajo	Merece la máxima confianza, no requiere fiscalización.		
Evalúe como el empleado se dedica y efectúa el trabajo dentro del plazo estipulado. Considere cuanta fiscalización se necesita para conseguir los resultados deseados.							
4. ACTITUD DE COOPERACION	Es poco dispuesto a cooperar y constantemente muestra falta de	A veces es difícil de tratar, carece de entusiasmo	Por lo general cumple con buena voluntad lo que se le encarga	Esta siempre dispuesto a	Colabora al máximo, se esfuerza		
Mida la intención de cooperar la ayuda que presta a los compañeros, la manera como acata ordenes							

	educación			colaborar y ayudar a sus compañeros	por ayudar a sus compañeros		
5. BUEN SENTIDO DE INICIATIVA	Siempre toma decisiones incorrectas	Con frecuencia se equivoca y hay que darle siempre instrucciones detalladas	Demuestra razonable sensatez en circunstancias normales	Resuelve normalmente los problemas con alto grado de sensatez	Piensa rápido y lógicamente en todas las situaciones.		
Tome en consideración la sensatez de las decisiones del empleado cuando no ha recibido instrucciones detalladas o ante situaciones excepcionales							
6. ACTITUD HACIA EL MANTENIMIENTO Y PROTECCIÓN AMBIENTAL	Nunca presenta disposición y/o comportamiento hacia el mantenimiento y protección del ambiente	Algunas veces presenta una disposición y comportamiento positivo hacia el mantenimiento y protección ambiental	Frecuentemente presenta una disposición y comportamiento positivo hacia el mantenimiento y protección ambiental	Casi siempre mantiene una disposición y comportamiento positivo hacia el mantenimiento y protección ambiental	Siempre mantiene una disposición y comportamiento positivo hacia el mantenimiento y protección ambiental		
Evalúe los comportamientos, conductas y la disposición del empleado por el mantenimiento y la protección del medio ambiente							
7. CUMPLIMIENTO DE NORMAS REFERENTES AL AMBIENTE	Nunca cumple y/o tiene presente la normatividad ambiental en su desempeño.	Algunas veces cumple y tiene presente la normatividad referente a la protección ambiental en su desempeño.	Frecuentemente cumple y tiene presente la normatividad ambiental en su desempeño.	Casi siempre cumple y tiene presente la normatividad ambiental en su desempeño	Siempre cumple y tiene presente la normatividad ambiental en su desempeño		
Evalúe el cumplimiento por parte del empleado de la normatividad referente al medio ambiente							
					Total		

NECESIDADES DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN
FIRMA Y CARGO DEL EVALUADOR:

FORMATO PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PERSONAL

1. Cursos externos de Formación relativos al medio ambiente

Tema	Fecha	Lugar de formación	Organizador del curso	Costo	Participantes	Observación

2. Cursos internos de formación relativos al medioambiente

Tema	Fecha	Lugar de formación	Responsable interno	Costo	Participantes	Observación

3. Sesiones de sensibilización

Tema	Fecha	Lugar de formación	Responsable interno	Costo	Participantes	Observación

Revisado y aprobado: _____
Gerente

Fecha: _____

FORMATO ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

DIA MES AÑO ORDEN DE PEDIDO N:

CLIENTE: _____ CONTRATO CLIENTE: _____

TIPO DE MATERIAL: _____ CONTENEDOR: _____

CANTIDAD DE MATERIAL INVOLUCRADA: _____

MONTO FINAL DEL RECLAMO: _____

CAUSA PROBABLE DEL RECLAMO:

EXISTE REGISTRO FOTOGRAFICO DEL MATERIAL ANTES DEL DESPACHO: _____

SE DETECTO EL POSIBLE PROBLEMA ANTES DEL DESPACHO: _____

SE TOMARON LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR EL RECLAMO: _____

EXISTEN ARGUMENTOS VALIDOS PARA EL RECLAMO POR PARTE DEL CLIENTE: _____

MEDIDAS TOMADAS PARA EVITAR QUE SE REPITA EL RECLAMO:

RESPONSABLES:

GERENTE

FORMATO FICHA TÉCNICA DE MAQUINAS Y EQUIPOS

I. GENERALIDADES:	
NOMBRE:	EQUIPO DE RADIOACTIVIDAD
CODIGO:	RDA - 01
MARCA:	RADCOM RC2
COLOR:	AZUL
DIMENSIONES:	ALTO: 9.5 ANCHO: 13 LARGO: 25 CM
PROVEEDOR:	RADCOMM
II. OTROS DATOS:	
BACKGROUND (cps):	—
traceable check source Cs-137, 0.251 OuCu:	.
INTERNAL TEST COUNT:	
III. USOS:	
_____	_____
NOMBRE	FIRMA

FORMATO LISTA DE DISTRIBUCION DE DOCUMENTOS

TENEDOR:

FECHA DE ENTREGA:

RELACION DE DOCUMENTOS

CODIGO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSION

RECIBIDO:

NOMBRE	FIRMA	FECHA DE RECIBIDO

FORMATO PROGRAMA DE MATENIMIENTO PREVENTIVO

AUTORIZADO POR:

 -

REALIZADO POR : _____

MAQUINA/EQUIPO	CODIGO	DESCRIPCION/ACTIVIDADES	FECHA PROGR.	FECHA EJECU.	OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS

SOLICITUD No	PROCESO RESPONSABLE:	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:
VÍA DETECCIÓN:		FECHA DE DETECCION:
Descripción:		
Análisis Causas:		
PLAN DE ACCIONES CORRECTIVAS		
ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA DE CIERRE	RESPONSABLE
REVISION Y REGISTRO DE ACCIONES TOMADAS:		
Realizado por:		
Fecha:		
CIERRE DE LA SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA		
RESPONSABLE	FUE EFICAZ?	SI NO Fecha:

FORMATO EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DE PROVEEDORES

FECHA:

PROVEEDOR: _____

DOMICILIO: _____

TELEFONO: _____

E-MAIL: _____

EN LA SIGUIENTE ESCALA DE 1 A 5, SIENDO 1 EL MÍNIMO CUMPLIMIENTO Y 5 EL MÁXIMO EL MAXIMO CUMPLIMIENTO CALIFIQUE AL PROVEEDOR DE ACUERDO AL CRITERIO EVALUADO

	VIGENTE	
	SI	NO
a. DOCUMENTACION LEGAL:		
RUT:		

b. ENTREGA OPORTUNA:	1	2	3	4	5
PRODUCTOS					
SERVICIOS					

C. CALIDAD DE:	1	2	3	4	5
PRODUCTOS					
SERVICIOS					

d. FACTURACIÓN OPORTUNA DE:	1	2	3	4	5
PRODUCTOS					
SERVICIOS					

e. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE NEGOCIACIÓN	1	2	3	4	5

NOTA:
 AL MOMENTO DE LA EVALUACIÓN Y REEVALUACIÓN DEL PROVEEDOR EL ITEM A, GENERARÁ APLAZAMIENTO COMO PROVEEDOR Y SALIDA DE ESA CONDICIÓN CUANDO ALLEGUE LA DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.
 EL PROVEEDOR QUE CUMPLA CON UNA CALIFICACIÓN IGUAL O SUPERIOR A 3.5 SEGUIRA PRESTANDO SU SERVICIO A LA EMPRESA.

 Firma Gerente

FORMATO INFORME DE AUDITORÍAS INTERNAS

NOMBRE DEL AUDITOR: _____

FECHA DE LA
AUDITORIA: _____

OBJETIVOS Y ALCANCE DE LA AUDITORIA:

CRITERIOS DE AUDITORIA:

NO CONFORMIDADES HALLADAS:

ITEMS	DESCRIPCIÓN	PROCESO

ACCIONES CORRECTIVAS

CONCLUSIONES DE LA AUDITORIA:

FECHA DE AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO:

--

RESULTADOS DE AUDITORIA DE
SEGUIMIENTO:

FIRMA DEL AUDITOR: _____

FIRMA DEL
AUTORIZADO _____

FORMATO SOLICITUD DE ACCIONES PREVENTIVAS

SOLICITUD No	PROCESO RESPONSABLE:	FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:		
VÍA DETECCIÓN:		FECHA DE DETECCION:		
Descripción:				
Análisis Causas:				
PLAN DE ACCIONES PREVENTIVAS				
ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA DE CIERRE	RESPONSABLE		
REVISION DE RESULTADOS Y ACCIONES TOMADAS:				
Realizado por:				
Fecha:				
CIERRE DE LA SOLICITUD DE ACCION PREVENTIVA				
RESPONSABLE	FUE EFICAZ	SI	NO	Fecha:

FORMATO EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS

Cargo: _____

Nombre: _____ Fecha: _____

20%							30%				30%				20%			
EDUCACION							FORMACION				HABILIDADES				EXPERIENCIA			
Tener en cuenta manual de funciones y perfiles seleccionar la educacion requerida señalar si cumple o no cumple.							C	N	C	NC	C	N	C	NC	C	N	C	NC
L	y	B	P	B	T	C	A	P	E	C	N	C	NC	C	N	C		

L y E: Leer y Escribir
BP: Básica Primaria
B: Bachiller
T: Técnico/ Tecnólogo profesional
CA: Candidato a titulo profesional
P: Profesional
E: Especialización

C: CUMPLE
NC: NO CUMPLE

NOTA: Se considera que un empleado es 100% competente si cumple con todos los requisitos, sin embargo, con el 70% para el personal operativo se cumple, y el 80% para personal administrativo, se acepta y recomienda la capacitación requerida.

OBSERVACIONES:

NOMBRE Y CARGO DEL EVALUADOR: _____

FORMATO PROGRAMA DE AUDITORIAS INTERNAS

PROCESO A AUDITAR	FECHA AUDITORIA	HORA AUDITORIA	DURACIÓN	LUGAR	AUDITADO	AUDITOR

FIRMA GERENTE: _____

FIRMA REPRESENTANTE DE GERENCIA: _____

FORMATO REPORTE DE MANTENIMIENTO

CODIGO. _____

REPORTE N°:

ENCARGADO: _____

FECHA	DIAGNOSTICO	TIPO DE MANTENIMIENTO		TRABAJO REALIZADO	REALIZADO POR
Correctivo Preventivo					
Inicio Fin					
Inicio Fin					
Inicio Fin					
Inicio Fin					
Inicio Fin					

FORMATO SELECCIÓN DE PROVEEDORES

FECHA: _____

<p>PROVEEDOR: _____</p> <p>Generador _____</p> <p>Reciclador _____</p> <p>Intermediario _____</p> <p>Gestor _____</p>	<p>Requiere:</p> <p>Documentación comercial</p> <p>Documentación comercial</p> <p>Documentación comercial con la actividad adecuada Política de buenas practicas Verificación del objeto de la empresa: Que la actividad este contemplada dentro del objetivo de la empresa</p> <p>Documentación comercial con la actividad adecuada Licencia Ambiental para manejo de RESPEL Contratación de servicio de trasporte de productos peligrosos (cumplimiento de decreto 1609 de 2002) Plan de manejo ambiental Plan de emergencias y contingencias Registro como gestores y/o generadores de respel Envasar y/o disponer en recipientes adecuados los elementos durante su manipulación hasta llegar a instalaciones de Recycables Informar a Recycables sobre posibles residuos que requieran especial atención Política de buenas practicas</p>
---	--

a. PERSONA NATURAL

Tipo de Documento de Identificación		CC	RUT
No. Identificación			
Lugar de expedición			
Primer Nombre			
Segundo Nombre			
Primer Apellido			
Segundo Apellido			
Dirección			
Ciudad			

Departamento		
Teléfono		
Fax		
E-Mail		

b. PERSONA JURÍDICA

Identificación del representante legal			
Tipo de Documento de Identificación		CC	CE
No. Identificación			
Lugar de expedición			

Primer Nombre		
Segundo Nombre		
Primer Apellido		
Segundo Apellido		

Razón Social

Dirección		
Ciudad		
Departamento		
Teléfono		
Fax		
E-Mail		

c. INFORMACIÓN LEGAL

Inscrito en Cámara de Comercio		Si	No
Código Actividad Económica Principal			
Posee RUT		Si	No
Número Formulario			
Fecha Expedición Formulario			
Tipo de Contribuyente			
Es Agente Retenedor Renta		Si	No
Es Agente Retenedor IVA		Si	No
Es Agente Retenedor Industria y Comercio		Si	No

d. REFERENCIAS FINANCIERAS

Ha tenido relaciones con el sector financiero		Si	No
Nombre de la entidad			

Producto	
Sucursal	

e. REFERENCIAS COMERCIALES	
Nombre de la empresa	
Nit	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	

Nombre de la empresa	
Nit	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	

f. TIPO DE PRODUCTO(S) O SERVICIO(S) A SUMINISTRAR:	
--	--

--	--	--	--

g. REFERENCIADO POR:	

**h. DECLARACION DE ORIGEN DE LOS
MATERIALES SUMINISTRADOS**

Declaro que los materiales que suministraré a C.I. RECYCABLES S.A. son de procedencia lícita, no he cometido el delito de receptación porque no he poseído estos materiales de un origen mediato o inmediato a través de un delito y no he encubierto origen ilícito en ningún momento, tampoco he favorecido conducta punible ni he ayudado a eludir la acción de la autoridad.

Autorizo a C.I. RECYCABLES S.A. para que ejecute todas las acciones que ha bien tenga tales como grabar mediante circuito de televisión las operaciones de descargue de los materiales que voy a suministrar.

--	--

Firma Proveedor

i. DOCUMENTOS ANEXOS	
PERSONAS NATURALES Y/O JURIDICAS	

FOTOCOPIA DEL RUT

j. EVALUACION

Aplazado	SI	NO
Aprobado	SI	NO

Causas del aplazamiento

--	--

Firma Gerente

FORMATO LISTADO DE CLIENTES

CLIENTE	CIUDAD	PAIS	CONTACTO TELEFONO	PAGINA WEB, E-MAIL

