

**Diseño de la Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, para el Proceso de Gestión Comercial y de Ventas en la empresa Carnes Frías del Oriente – «Carnevali» de la ciudad de Cúcuta.**

María Griselda Rozo Chamorro

60344822

Juan Diego Wilches Vega

1093757173

Director

Ing. Oscar Augusto Fiallo Soto

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN - HSEQ  
COHORTE VI  
CÚCUTA  
2017

**Diseño de la Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, para el Proceso de Gestión Comercial y de Ventas en la empresa Carnes Frías del Oriente – «Carnevali» de la ciudad de Cúcuta.**

María Griselda Roza Chamorro

60344822

Juan Diego Wilches Vega

1093757173

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Sistemas Integrados de Gestión - HSEQ

Director

Ing. Oscar Augusto Fiallo Soto

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
ESPECIALIZACIÓN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN - HSEQ  
COHORTE VI  
CÚCUTA  
2017

**Tabla de contenido**

	<b>Pág</b>
1. Resumen	6
2. Introducción	8
3. Marco referencial	10
3.1 Estado del arte	10
3.2 Marco teórico	13
3.2.1 NTC ISO 9001:2015.	13
3.2.2 NTC OHSAS 18001:2007.	13
3.2.3 Sistema Integrado de Gestión.	13
3.2.4 Matriz FODA O DOFA	14
3.2.5 Ciclo PHVA	15
3.2.6 Concepto Gestión Comercial y Ventas	17
3.3 Marco contextual	18
4. Objetivos	21
4.1 Objetivo General	21
4.2 Objetivos Específicos	21
5. Métodos y materiales	22
6. Resultados y discusión	24
7. Conclusiones	32
8. Recomendaciones	33
9. Referencias	34
Anexos	36

## Lista de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Análisis DOFA	15
Figura 2. Ciclo de Gestión PHVA	16
Figura 3. Matriz DOFA	25
Figura 4. Estrategias DOFA	26
Figura 5. Mapa de procesos	30
Figura 6. Estructura Organizacional	30

## Lista de Anexos

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Cuestionario para entrevista	36
Anexo B. Lista de chequeo para el diagnóstico del SIG	39
Anexo C. Manual del Sistema Integrado de Gestión	40
Anexo D. Manual de Calidad	52
Anexo E. Procedimiento Control de Documentos	64
Anexo F. Listado maestro de documentos	75
Anexo G. Matriz de requisitos legales	76
Anexo H. Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos	113
Anexo I. Caracterización del proceso de Gestión Comercial y de ventas.	114
Anexo J. Formato hoja de ruta para vendedores	116
Anexo K. Instructivo para el procedimiento de ventas	117
Anexo L. Formato Atención Clientes. PQRD	119
Anexo M. Guía para atención de clientes existentes y potenciales	120
Anexo N. Procedimiento de Registro e Investigación de Incidentes y Accidentes laborales	121
Anexo O programa de promoción y prevención en la salud	123
Anexo P. Plan pedagógico de divulgación y sensibilización	125

## **Diseño de la Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, para el Proceso de Gestión Comercial y de Ventas en la empresa Carnes Frías del Oriente – «Carnevali» de la ciudad de Cúcuta.**

### **1. Resumen**

La presente propuesta, se realizó con el fin de entregar el diseño de un sistema integrado de gestión (SIG) , basado en las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 para el Proceso Gestión Comercial y de Ventas en la empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, ubicada en la zona industrial de la ciudad de Cúcuta. Para lograrlo se realizaron las siguientes etapas: Diagnóstico, documentación y divulgación. Para la etapa de diagnóstico se llevó a cabo una entrevista con el administrador, se aplicaron listas de chequeo y una matriz DOFA, que involucró el análisis, con el fin de conocer la situación en la que se encontraba la empresa y determinar las necesidades que presentaba. En la etapa de documentación, se elaboraron los documentos requeridos según las normas mencionadas anteriormente y finalmente, se llevó a cabo una jornada de divulgación, para dar a conocer el trabajo realizado y evaluar su importancia ante la posibilidad que a futuro sea implementado.

**Palabras clave:** Diseño, Sistema Integrado de Gestión, ISO 9001:2015, OSHAS 18001:2007, Gestión comercial y de ventas, Carnes Frías del Oriente – Carnevali.

### **Summary**

The present proposal was made in order to deliver the design of an integrated management system (SIG), based on the ISO 9001: 2015 and OSHAS 18001: 2007 standards for the Commercial and Sales Management Process in the company CARNES FRÍAS DEL ORIENTE -

"CARNEVALI", located in the industrial zone of the city of Cúcuta. To achieve this, the following stages were carried out: Diagnosis, documentation and dissemination. For the diagnosis stage, an interview with the administrator was carried out, checklists and a SWOT matrix were applied, which involved the analysis, in order to know the situation in which the company was and determine the needs presented by the company. . In the documentation stage, the required documents were prepared according to the aforementioned standards and finally, a day of dissemination was carried out, to publicize the work carried out and evaluate its importance before the possibility that it will be implemented in the future.

**Keywords:** Design, Integrated Management System, ISO 9001: 2015, OSHAS 18001: 2007, Commercial and sales management, Cold meats from Oriente – Carnevali.

## 2. Introducción

La apertura de mercados a través de los tratados de libre comercio y la influencia de la globalización ha provocado una mayor competencia entre las diferentes empresas, lo que ha dado paso a que estas busquen un mejor aprovechamiento de sus recursos y trabajen por obtener una excelente calidad en sus productos, para llegar a ser más competitivos, obtener más clientes y como consecuencia de esto ser sostenible y rentable en el tiempo.

Esta búsqueda de la excelencia y el posicionamiento en el mercado, requiere del compromiso de todos los colaboradores de la organización y por tanto no se puede dejar de lado la importancia que requiere el talento humano, quienes son los que conocen de primera mano la información y lo que se requiere en cada proceso que se desarrolla en las empresas y que están interrelacionados entre sí como un sistema.

Para que esto sea posible las empresas deben adoptar los sistemas de gestión que se ajusten a su actividad, permitan estandarizar los procesos, a la vez que contribuyan a alcanzar sus objetivos institucionales y corresponda con su misión y visión.

El desarrollo de este trabajo basado en información obtenida de una empresa real como es CARNES FIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, reflejó en el diagnóstico realizado, la necesidad de mejoramiento en muchos aspectos de la organización y al poder aplicar los conocimientos y herramientas que se adquirieron en el tiempo de duración de la especialización, se trabajó en la propuesta del diseño de un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, de manera que sirva como una guía para una posible futura implementación dentro de la misma empresa o sirva como documento de consulta para otras organizaciones que tengan el interés de brindar productos y servicios con alta calidad, a la vez que se vayan disminuyendo los accidentes de trabajo o las enfermedades profesionales y

deseen estructurar planes de mejoramiento continuo, mejores modelos de gestión gerencial, proyectados a la satisfacción del cliente, un mayor bienestar y motivación de los empleados, además de un aumento de la productividad empresarial.

El documento se estructuró teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos para trabajo de grado entregados por la Universidad de Pamplona y desarrollando unas etapas en correspondencia a los objetivos definidos en el anteproyecto presentado como prerrequisito y estos apartes son: un primer paso, que fue el diagnóstico, el cual, permitió determinar la situación en que se encontraba la empresa y recolectar la información necesaria para poder trabajar la matriz DOFA y definir las herramientas que se aplicaron dentro de este proceso. Un segundo paso, fue la revisión de las normas propuestas para el diseño del Sistema Integrado de Gestión, para establecer los requisitos a cumplir y proceder al desarrollo de la parte documental que aquí se expone. Como tercer y último paso se diseñó un plan para hacer la divulgación de los resultados y para dar a conocer a todas las partes interesadas de la organización el diseño propuesto, con el objeto de fomentar la cultura de lo que es un sistema integrado de gestión y los beneficios que conlleva ante la posibilidad de implementarlo y el compromiso que se requiere de todos para que sea exitoso.

### **3. Marco Referencial**

#### **3.1 Estado del arte.**

Los Sistemas Integrados de Gestión son de vital importancia para las empresas porque en un mundo globalizado las exigencias y la competencia cada vez son mayores; aunque algunas empresas cuentan con Sistemas de Gestión de Calidad, se hace necesario, implementar e integrar los Sistemas de Seguridad y Salud en el trabajo y Sistema de Gestión Ambiental, con el fin de cumplir con los requerimientos normativos y por otra parte convertir a las empresas en organizaciones más eficientes, competitivas y rentables.

Para el diseño del sistema integrado de gestión de calidad y salud y seguridad en el trabajo para la empresa Carnes Frías del Oriente, Carnevali, bajo las normas ISO 9001:20015 y OHSAS 18000:2015, se tomaron como referencias trabajos relacionados realizados tanto nacional como internacionalmente. Entre estos trabajos se encuentran:

Plan de gestión integral de mantenimiento (GIM), seguridad industrial, salud ocupacional e impacto ambiental, para un equipo caminero bajo normas ISO 9000, 14000 y OHSAS 18000, del año 2015. Autores: Stalin Javier Álvarez García y Vicente Marcelo Estrada Sánchez, de la Escuela Superior Politécnica del Chimborazo, Riobamba, Ecuador

El principal objetivo de esta tesis, es básicamente cambiar de forma radical los métodos que se utilizan para el manejo del equipo camionero de la constructora. Cambiar la forma manual de control de mantenimiento, realizar los trabajos con total seguridad bajo normas y reducir al máximo posible los niveles de contaminación que se produce en dichos trabajos.

El sistema de gestión de calidad: Elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana, del año 2011. Autores: Jorge Armando Fonseca, Nelson Armando Muñoz y José Alejandro Cleves, de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Tunja, Colombia.

El proceso de desarrollo e implementación del SGC requiere la construcción y puesta en funcionamiento de documentos o manuales soporte en aspectos administrativos, productivos y de organización de productores, que están estructurados para responder a las exigencias de una norma, protocolo o código de conducta, su cumplimiento se verifica a través de auditorías que pueden llevar al otorgamiento de la certificación o sello de calidad del producto o servicio, el proceso se puede desarrollar de forma individual por un productor, o por una organización de productores.

Diseño del Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de la norma técnica Colombiana OHSAS 18001 para la empresa Alambres y Mallas S.A. del año 2006. Autores: Andrea del Pilar Orozco Esguerra y Adrián Leonardo Mendoza Morales, Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

La realización de este trabajo, basa su enfoque en la búsqueda por mejorar el bienestar y ambiente laboral de la empresa objeto de estudio, además de diseñar en forma simultánea medidas de intervención sobre los principales riesgos, ante la gravedad de la situación encontrada.

Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 18001:2007, que puede ser utilizada por empresas de servicios hoteleros, del año 2016.

Autores: Leidy Katherin Acosta Prieto y Herli Yohanna Salamanca Niño de la Escuela Colombiana de Ingeniería Julio Garavito.

Este trabajo de grado está basado en la planificación y diseño de un sistema de Gestión integrado Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC OHSAS 18001:2007 en pro de gestionar o disminuir los posibles riesgos que se pueden presentar en las empresas pertenecientes al sector hotelero para de esta manera aplicar las respectivas medidas correctivas, brindándole un manejo sistémico y continuo que busca proporcionar una herramienta guía que sirva de soporte para la implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud y Ambiente de acuerdo a las normas (ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004) en la Empresa Industria Alimenticia Ecuatoriana S.A. INALECSA, del año 2015. Autor: Baque Galo Vera de la Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.

Este estudio se realizó, con el objetivo de proponer un modelo de Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007 e ISO 14001:2004 para la mejora continua de los procesos en cuanto a la satisfacción del cliente, procurando el bienestar laboral y minimizando los impactos ambientales.

Analysis on integrated management of the quality, environment and safety on the industrial projects, del año 2015. Autores: J.G. Sanz-Calcedo, A.G. González, O. López, I. Cambero y J.M. Herrera de la Universidad de Extremadura, Mérida, España.

## **3.2 Marco Teórico.**

### ***3.2.1 NTC ISO 9001:2015.***

Esta norma internacional emplea el enfoque a proceso que incorpora el ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) y el pensamiento basado en riesgos.

El enfoque a procesos permite a una organización planificar sus procesos y sus interacciones.

El ciclo PHVA permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podría causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan.

### ***3.2.2 NTC- OHSAS 18001:2007***

Esta norma especifica los requisitos para un sistema de gestión de S y SO que le permita a una organización desarrollar e implementar una política y objetivos que tengan en cuenta los requisitos legales e información acerca de riesgos de seguridad y salud ocupacional (S y SO).

El objetivo general de esta norma OHSAS es apoyar y promover buenas prácticas de S y SO que estén en equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

### ***3.2.3. Sistema Integrado de Gestión. (SIG)***

Un Sistema Integrado de Gestión (SIG) es una plataforma común para unificar los sistemas de gestión de la organización en distintos ámbitos en uno sólo, recogiendo en una base documental única los antes independientes manuales de gestión, procedimientos, instrucciones de trabajo,

documentos técnicos y registros, realizando una sola auditoría y bajo un único mando que centraliza el proceso de revisión por la dirección.

El propósito de un Sistema Integrado de Gestión es brindar una estructura para un Sistema de Gestión total que integre los aspectos comunes de los sistemas individuales para evitar duplicaciones. Abarcar los aspectos comunes de estos sistemas para mejorar la eficacia y eficiencia del negocio. En la práctica muchas organizaciones han mantenido sus Sistemas como Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud del trabajo separados, adicionando costos y reduciendo efectividad. Una de las razones ha sido la percepción de dificultades en lograr la integración.

#### ***3.2.4 Análisis FODA. (DOFA)***

Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.



**Figura 1.** Análisis DOFA

Es como si se tomara una “radiografía” de una situación puntual de lo particular que se esté estudiando. Las variables analizadas y lo que ellas representan en la matriz son particulares de ese momento. Luego de analizarlas, se deberán tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc) permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

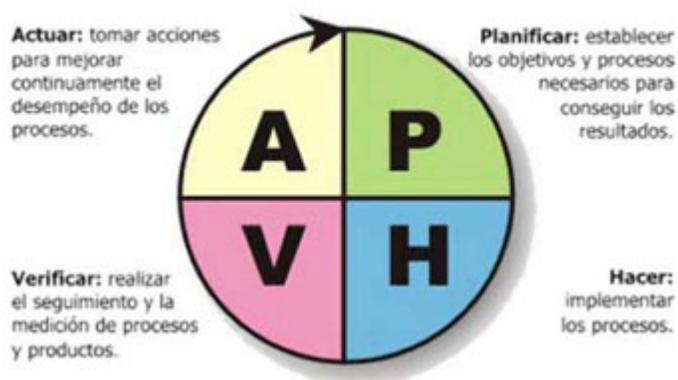
### **3.2.5 Ciclo P.H.V.A**

Hace años, W. Edward Deming presentó a los japoneses el ciclo PHVA Planifique – Haga – Verifique y Actúe en inglés PDCA Plan-do-check-act). Los japoneses lo recibieron de buen grado como una metodología para llevar a la práctica lo que ellos ya conocían como Kaizen. Recientemente, este ciclo es adoptado por la familia de normas ISO 9000, como se señala en el apartado 0.2 (nota), de la norma ISO 9001:2008, como un ciclo de mejora continua. Este ciclo es

también denominado de Deming, en honor del hombre que lo popularizó, y el cual fue sugerido por primera vez por Walter Shewart a comienzos del siglo veinte).

El ciclo PHVA es un ciclo dinámico que puede ser empleado dentro de los procesos de la organización. Es una herramienta de simple aplicación y, cuando se utiliza adecuadamente, puede ayudar mucho en la realización de las actividades de una manera más organizada y eficaz.

Por tanto, adoptar la filosofía del ciclo PHVA proporciona una guía básica para la gestión de las actividades y los procesos, la estructura básica de un sistema, y es aplicable a cualquier organización. A través del ciclo PHVA la empresa planea, estableciendo objetivos, definiendo los métodos para alcanzar los objetivos y definiendo los indicadores para verificar que en efecto, éstos fueron logrados. Luego, la empresa implementa y realiza todas sus actividades según los procedimientos y conforme a los requisitos de los clientes y a las normas técnicas establecidas, comprobando, monitoreando y controlando la calidad de los productos y el desempeño de todos los procesos clave. Luego, se mantiene esta estrategia de acuerdo a los resultados obtenidos, haciendo girar de nuevo el ciclo PHVA mediante la realización de una nueva planificación que permita adecuar la Política y los objetivos de la Calidad, así como ajustar los procesos a las nuevas circunstancias del mercado.



**Figura 2.** Ciclo de Gestión PHVA

De manera resumida, el ciclo PHVA se puede describir así:

- Planificar: Establecer los objetivos y procesos necesarios para obtener los resultados, de conformidad con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- 2. Hacer: Implementar procesos para alcanzar los objetivos.
- 3. Verificar: Realizar seguimiento y medir los procesos y los productos en relación con las políticas, los objetivos y los requisitos, reportando los resultados alcanzados.
- 4. Actuar: Realizar acciones para promover la mejora del desempeño del (los) proceso(s).

### ***3.2.6 Concepto de Gestión Comercial y Ventas***

La gestión comercial es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, que se encuentra en cualquier organización y que se ajustan a la ejecución de tareas de ámbito de ventas y marketing, incluyendo:

El estudio del ambiente externo y de las capacidades de la propia organización con el fin de alcanzar las previsiones de ventas a fin de determinar las principales amenazas y oportunidades que se presentan a la organización y a fin de determinar sus fortalezas y debilidades.

La organización y control de las actividades comerciales y de marketing, incluyendo la definición de estrategias comerciales y políticas de actuación.

La relación con el cliente incluyendo la definición de la forma de recaudación de fondos, la definición de servicios complementarios y servicios post-venta y gestión de reclamaciones.

La gestión de la fuerza de ventas, incluyendo su tamaño y la configuración de la estructuración.

### **3.3 Marco Contextual**

CARNES FRIAS DEL ORIENTE, establecimiento de comercio matriculado en la cámara de comercio de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia con certificado de registro No. 0000090397, desde el 30/09/1999. Su ubicación es Avenida 6 No 17N.71 Ciudadela del Calzado – Zona Industrial. Su representante legal es el señor JOSÉ HELI OVALLES SOGAMOSO. Su actividad comercial está enfocada al procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos.

Su estructura organizacional está conformada de la siguiente manera:

2 personas en la Alta Dirección

Administrativos: Administrador, asistente administrativa y 3 vigilantes contratados directamente

Operarios de Planta: 11

1 Jefe de Venta, 9 vendedores con contrato directo y 5 vendedores externos.

Cubre las necesidades de aproximadamente 2000 clientes ubicados a nivel departamental, especialmente en municipios como Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, Zulia, Chinácota, Pamplona, Toledo entre otros.

Sus principales clientes están clasificados como tiendas de barrio, charcuterías y supermercados.

Sus proveedores que son 12 en la actualidad, se encargan de suministrar la materia prima, los insumos y elementos necesarios para la producción y comercialización de los productos.

#### ***Direccionamiento Estratégico.***

##### *Misión.*

La empresa procesadora y comercializadora de productos cárnicos CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, se empeña en satisfacer las necesidades de los clientes: desarrollando, fabricando y comercializando productos de excelente calidad, basándose en la

normatividad establecida por los entes encargados en Colombia para logra su inocuidad, con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y trabajo en equipo.

#### *Visión.*

CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, ubicada en la ciudad de Cúcuta, para el año 2020 tiene como meta ser una empresa líder en el desarrollo, transformación, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de alta calidad, llegando a cada una de las diferentes ciudades, municipios no solo de nuestro departamento, sino de otras regiones del país, manteniendo un alto nivel de permanencia, para ser identificados como símbolo de excelencia y calidad.

#### *Política de Calidad.*

Somos una empresa que trabaja para satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes, elaborando embutidos cárnicos alimenticios de buena calidad e inocuidad, utilizando materias primas de nuestra región colombiana, basado en los requisitos legales y reglamentarios, involucrando un personal altamente capacitado, con esto, enfocado en el trabajo idóneo y comprometido en el mejoramiento continuo de nuestra empresa.

#### *Valores Corporativos*

- Trabajar con honestidad
- Rectitud
- Brindar Convicción
- Seguridad
- Cumplimiento
- Motivación Humana

- Responsabilidad
- Puntualidad
- Obrar con integridad

## **4. Objetivos**

### **4.1 Objetivo General.**

Diseñar la Estructura Documental del Sistema Integrado de Gestión Basado en las Normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 para el proceso Gestión Comercial y de Ventas, en la empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”

### **4.2 Objetivos Específicos.**

- Determinar la situación actual de la Empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, mediante el uso de técnicas y herramientas administrativas que permitan analizar su situación interna y los factores externos asociados a su actividad.
- Elaborar los documentos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos de las normas ISO 9001:2005 y OSHAS 18001:2007 dentro del diseño de Sistema Integrado de Gestión.
- Fomentar la cultura de gestión integral en la empresa mediante la divulgación del sistema integrado de gestión a las partes interesadas para una futura implementación del Sistema Integrado de Gestión propuesto.

## 5. Métodos y materiales

Para el desarrollo de la presente propuesta, se tuvo en cuenta el método de la investigación cualitativa a través de la cual, según Rodríguez, Gil y García (1996) se estudia la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa implica la utilización y recogida de una gran variedad de materiales.

Los materiales que se utilizaron fueron: listas de chequeo, cuestionarios, entrevistas, observación directa, documentos internos de la empresa, las normas que se sirvieron como base para el diseño integrado de gestión propuesto para la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” , otras fuentes documentales que aportaron información para el desarrollo del trabajo realizado, material pedagógico y tecnológico utilizado en la divulgación para sensibilizar, capacitar y evaluar el grado en que fue apropiada la propuesta entre los participantes.

El desarrollo del diseño del Sistema Integrado de Gestión, basado en las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 para la empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, se llevó a cabo en tres etapas:

### **Primera etapa: Diagnóstico..**

En esta etapa, se hizo un trabajo enfocado a conocer el estado y el porcentaje de cumplimiento de la empresa frente a los requerimientos de las normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 y para lograrlo, se realizó una entrevista con el administrador a través de un cuestionario preparado previamente, se diseñaron y aplicaron listas de chequeo, una matriz DOFA que incluyó el correspondiente análisis y el planteamiento de estrategias, también se utilizaron otras herramientas y técnicas administrativas que contribuyeron a detectar los aspectos débiles y fuertes de la empresa.

**Segunda etapa: Documentación.**

Una vez se realizó el diagnóstico, se procedió a la identificación de los documentos necesarios para soportar el proceso de Gestión Comercial y Ventas. Estos documentos se elaboraron en concordancia con los requisitos de la normas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007, y se ajustan a las necesidades del Sistema de Gestión Integrado que se ha diseñado para la Empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”.

**Tercera etapa: Divulgación.**

Con el apoyo de actividades interactivas y uso de la tecnología disponible, se realizaron jornadas de divulgación y evaluación, con el objeto de informar y sensibilizar al personal tanto interno, como externo de la empresa, sobre el trabajo realizado alrededor de Sistema Integrado de Gestión que se diseñó, esto también permitió evaluar el grado de conocimiento que ha sido apropiado por los participantes, propendiendo a generar en ellos conciencia y compromiso frente a la posibilidad que la alta dirección decida implementarlo.

## **6. Resultados y discusión.**

### **6.1 Diagnóstico**

Con la aplicación de un cuestionario (ver Anexo A), previamente diseñado, estructurado y orientado a obtener toda la información que podía suministrar el administrador de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI, y con la evaluación realizada a través de una lista de chequeo (ver Anexo B) que integró los requisitos aplicables frente a las normas propuestas cuya calificación total fue de 29.76% frente a 42 criterios evaluados y multiplicados por las dos normas objeto del diseño, se logró tener una mirada general de la organización y detectar la situación en la que se encontraba, en relación a su funcionamiento interno y los aspectos externos con los que tiene interacción en razón a su actividad, todo esto enfrentado a lo que se pretendía alcanzar con el desarrollo de esta propuesta, los datos obtenidos y las fuentes documentales, sirvieron como soporte para definir la MATRIZ DOFA y así mismo determinar las estrategias FO, DO, FA, DA que aquí se plantean. Y se convirtió en una guía para diseñar la ruta de trabajo que permitieran entregar los resultados aquí entregados y que están alineados a los objetivos propuestos.

		POSITIVOS	NEGATIVOS
		D O F A	
Origen interno			
Origen Externo		<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <p>Alianzas con cadenas de restaurantes o potenciales distribuidores del producto.</p> <p>Existencia de grandes superficies y supermercados de cadena a nivel nacional.</p> <p>Diversificación de los productos para llegar a otros nichos del mercado</p> <p>Nuevas tecnologías y existencia de investigaciones que sirven para aumentar la productividad</p> <p>Temporadas de altas demandas de productos cásmicos procesados</p> <p>Utilización de internet y redes sociales para promocionar los productos y hacer negocios.</p>	<p><b>AMENAZAS</b></p> <p>Aumento del número de competidores</p> <p>Mejores ofertas por parte de la competencia</p> <p>Creación de nuevos impuestos</p> <p>Pocos proveedores de insumos como condimentos, especias, conservantes Etc.</p> <p>Desabastecimiento de materia prima (carne) por presencia de enfermedades en animales.</p> <p>Mayor regulación y exigencia por parte de los entes de control y vigilancia.</p> <p>Nueva legislación en materia laboral, salud y seguridad en el trabajo.</p>

**Figura 3.** Matriz DOFA  
Fuente: Creación propia

Estrategias DOFA		Análisis interno	
		Fortalezas	Debilidades
Análisis externo	Oportunidades	<p>Un eficiente estudio de costos y la excelente calidad de los productos crearan el ambiente perfecto para formar alianzas estratégicas con distribuidores y potenciales clientes, como las cadenas de restaurantes que incluyen en su menú o en sus recetas productos cárnicos procesados, esto también podrá contribuir con el crecimiento de la industria fabricando productos a buen precio para empresas en otros mercados donde no se haya incursionado.</p> <p>Aumentar la producción y ventas en los meses de alta demanda de productos, como son temporada día de la mujer, del hombre, día de la secretaria, día de las madres, del padre, amor y amistad, festividades navideñas entre otras</p> <p>Se resaltarán las buenas prácticas de manufactura de la empresa, en las etiquetas de los productos resaltando la aprobación del INVIMA.</p> <p>A mediano o largo plazo se podría pensar en una certificación de calidad, con el fin de crear mayor seguridad y eliminar la preocupación de los consumidores por la salud, lo que implicaría una baja resistencia a la aceptación de los productos.</p> <p>Brindar al recurso humano un ambiente de estabilidad y crecimiento personal y laboral, a través de estrategias de capacitación en forma continua en las áreas necesarias, con el fin de eliminar la alta rotación de personal y equilibrar la ocupación de aprendices o practicantes, buscando con esto mejorar la productividad en la empresa, su competitividad y por supuesto la rentabilidad.</p>	<p>El mercado de los productos cárnicos- embutidos es un mercado con altos niveles de crecimiento e importancia en la producción nacional, al existir un gran consumo de estos productos es importante que en el mediano plazo se aumente la oferta y la variedad de productos al consumidor de acuerdo a sus necesidades y gustos, esto garantizará el éxito de la empresa, es primordial cambiar junto con el entorno y el consumidor</p> <p>Elaborar el Plan de Mercadeo para pronosticar las posibles situaciones del mercado y de acuerdo a esto las acciones que debe tomar la empresa para comercializar sus productos con éxito</p> <p>Ampliación de canales de distribución y creación de puntos de venta con el fin de llegar a la mayor cantidad de posibles consumidores, además de obtener beneficios con la recordación de marca.</p> <p>Alianzas estratégicas a largo plazo con proveedores y distribuidores que permita mayor eficiencia en la gestión de costos y mayor inclusión de los productos en el mercado.</p>
	Amenazas		<p>Teniendo en cuenta que dentro de las principales amenazas están el aumento del número de competidores y mejores ofertas por parte de la competencia existente, se hace necesaria la búsqueda de fuentes de financiación o inversión externa para garantizar el crecimiento, la actualización tecnológica e implementación de nuevas prácticas, necesarias para mantener la ventaja frente al competidor en posicionamiento, bajos costo y mayor productividad.</p>

**Figura 4.** Estrategias DOFA

Fuente: Creación propia

## **6.2. Diseño documental.**

Luego de realizar el diagnóstico en la empresa y determinar cuáles aspectos requerían atención para dar cumplimiento a los objetivos de la presente propuesta, se dio inicio a la elaboración de la documentación del sistema integrado de gestión de la siguiente manera:

Se realizó la planeación estratégica de la organización estableciendo la misión, visión, valores, política integral, objetivos integrales, mapa de procesos, , la estructura organizacional.

Luego se procedió a diseñar:

El manual del Sistema Integrado de Gestión. (ver anexo)

El Manual de calidad. (ver anexo)

El Procedimiento de control de documentos (ver anexo)

El Listado maestro de documentos (ver anexo)

La Matriz de requisitos legales (ver anexo)

La Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos. (ver anexo)

La Caracterización del proceso de Gestión Comercial y de ventas. (ver anexo)

Un formato utilizado en el proceso para atender PQRD de clientes. (ver anexo).

Una guía para el proceso de Gestión Comercial y de Ventas. (ver anexo)

Un instructivo relacionado con el proceso de Gestión Comercial y de Ventas. (ver anexo).

Un procedimiento para el Registro e Investigación de Incidentes y Accidentes Laborales. (ver anexo)

Un programa de promoción y prevención en la salud (ver anexo)

### **6.2.1. Planeación estratégica.**

#### *6.2.1.1 Misión.*

La empresa procesadora y comercializadora de productos cárnicos CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, se empeña en satisfacer las necesidades de los clientes:

desarrollando, fabricando y comercializando productos de excelente calidad, basándose en la normatividad establecida por los entes encargados en Colombia para lograr su inocuidad, con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y trabajo en equipo.

#### *6.2.1.2 Visión.*

CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, ubicada en la ciudad de Cúcuta, para el año 2020 tiene como meta, ser una empresa líder en el desarrollo, transformación, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de alta calidad, llegando a cada una de las diferentes ciudades, municipios no solo de nuestro departamento, sino de otras regiones del país, manteniendo un alto nivel de permanencia, para ser identificados como símbolo de excelencia y calidad.

#### *6.2.1.3 Valores Corporativos*

- Trabajar con honestidad
- Rectitud
- Brindar Convicción
- Seguridad
- Cumplimiento
- Motivación Humana
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Obrar con integridad

#### *6.2.1.4 Política Integral.*

Somos una empresa que trabaja para satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes, dedicada a la elaboración de embutidos cárnicos con calidad e inocuidad, que utiliza materias primas propias de la región y da cumplimiento a los requisitos legales aplicables. Contamos con personal altamente capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de disminuir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo y los impactos ambientales asociados a los procesos.

#### *6.2.1.5 Objetivos integrales*

Incrementar la rentabilidad

Generar ventajas competitivas para la empresa

Ingresar a otros mercados a nivel local, regional y nacional

Realizar seguimiento a los clientes mediante encuestas de satisfacción

Aumentar la productividad.

Reducir tiempos de producción

Aplicar el justo a tiempo en las entregas

Garantizar ambientes seguros para los trabajadores

Revisar periódicamente el cumplimiento de la normatividad.

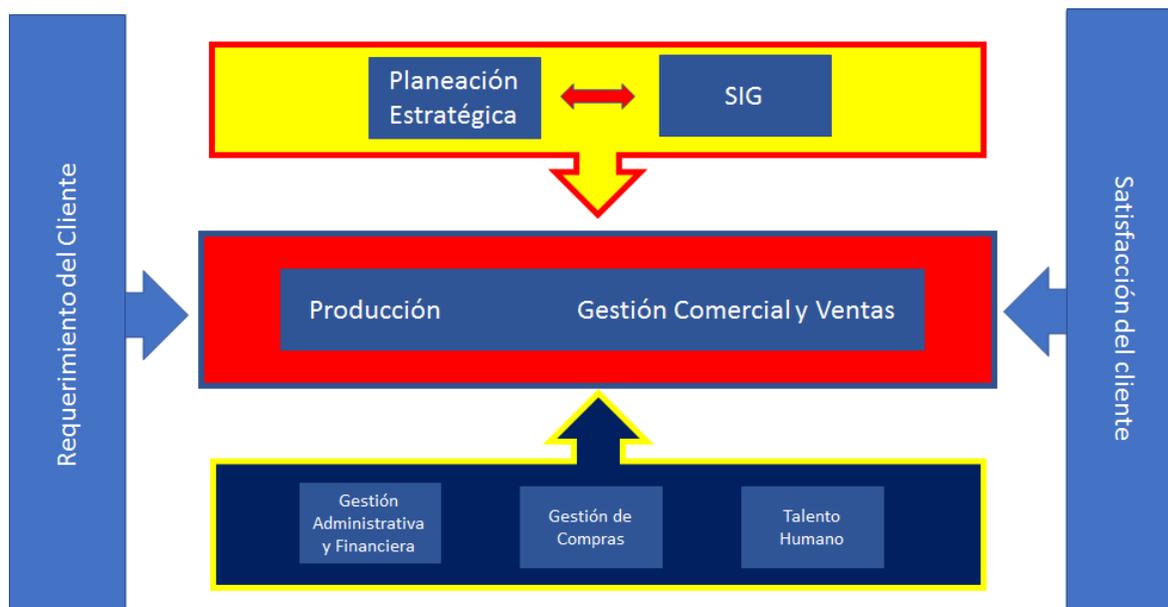
Fortalecer las competencias del personal a través de capacitaciones.

Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional.

Capacitar al personal en normas de Seguridad y Salud en el trabajo con el apoyo de la ARL

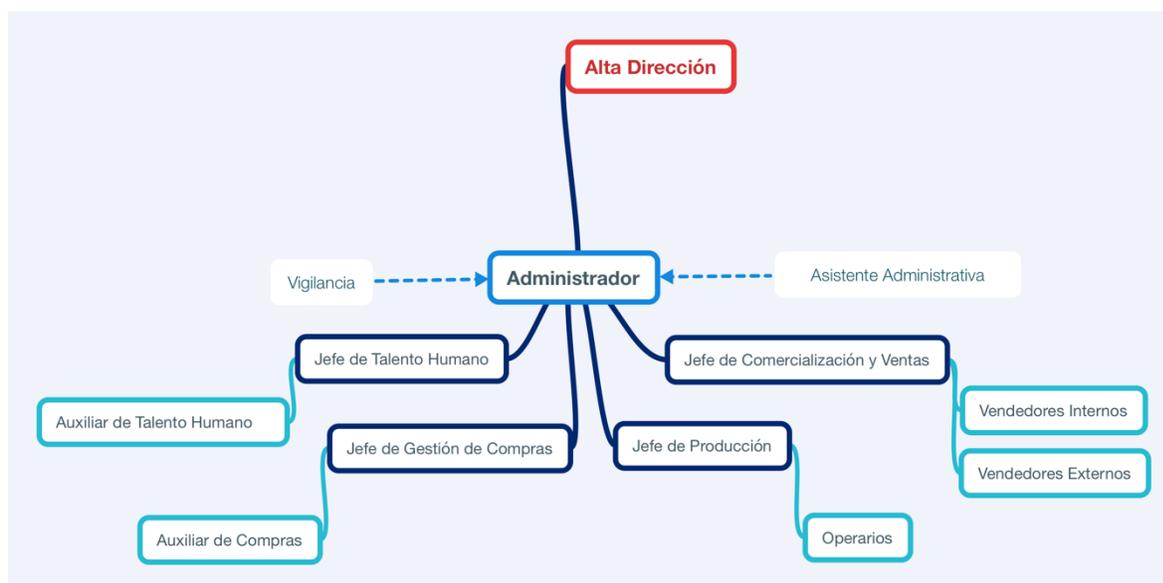
Evaluar los impactos ambientales asociados a las actividades que desarrolla la empresa, para reconocer cuales son los más significativos con el fin de eliminarlos o mitigarlos.

### 6.1.2.6 Mapa de procesos



**Figura 5.** Mapa de procesos  
Fuente: Creación propia

### 6.2.1.7 Estructura Organizacional



**Figura 6.** Estructura Organizacional.  
Fuente: Creación propia

### **6.3 Plan de divulgación**

Se plantearon y están pendientes de desarrollar 3 actividades dentro del plan pedagógico de divulgación y evaluación (Ver anexo O) con el fin de informar, sensibilizar a todo el personal de la empresa sobre el trabajo que se realizó alrededor del diseño del Sistema de Integración propuesto y de alguna forma también medir el grado de conocimiento asimilado por los participantes en los temas trabajados y así mismo generar compromiso y conciencia de su importancia, ventajas y beneficios en caso que sea implementado en la empresa.

Entre las actividades están:

Uso de la plataforma o aplicativo Kahootl

Sociodrama o dramatización de situaciones reales

Juego de mapas mentales.

Las actividades propuestas aún no se aplican, porque aunque existe el interés y el apoyo por parte de la empresa, es algo complejo en este tiempo, por ser los últimos dos meses del año se encuentra en temporada alta de producción y ventas, por tanto no se puede disponer en estos momentos de horarios para llevar a cabo este, pero queda el compromiso de cumplir con este objetivo.

## 7. Conclusiones

En la etapa de diagnóstico, se pudo determinar que al confrontar la situación de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI con los requisitos exigidos por las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:20017, solo cumplía con un 29.76% de los mismos y por otra parte la información recopilada a través de la entrevista, con el administrador arrojó datos interesantes en cuanto a la problemas en los cuales se encuentra inmersa la empresa, lo que permite establecer la imperante necesidad que se tiene de implementar en el corto plazo un sistema integrado de Gestión, que contribuya a mejorar sus procesos y procedimientos, lo que a su vez permitirá mejorar su gestión y crear ventajas para hacer que sea más competitiva, a la par que se aseguren condiciones de seguridad y salud, para sus colaboradores y todos los que de una u otra forma interactúan con la empresa.

Para dar cumplimiento al segundo objetivo, relacionado con la estructura documental para el proceso de Gestión Comercial y de Ventas dentro de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI, se trabajaron aspecto relacionados con la planeación estratégica y el diseño de algunos documentos que serán útiles en la realización de las actividades de dicho proceso y que tienen correspondencia con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007. Como resultado se dejó planteada la política integral, los objetivos integrales, el mapa de procesos y un total de 12 documentos que integran aspectos de las dos normas citadas.

Como resultado del tercer objetivo que se planteó, con el fin de fomentar la cultura de lo que significa la gestión integral dentro de la empresa, solo se pudo llegar hasta el punto de planeación y diseño de las actividades, quedando pendiente la fase de aplicación de las mismas y la correspondiente evaluación, dado que las situaciones de orden interno de la empresa no permitieron a los autores del trabajo poder llegar a esta fase final, pero, quedó abierta la posibilidad por parte de la empresa, de propiciar el momento para hacerlo y el compromiso por

parte de los autores de acudir a colaborar con la empresa cuando esta lo considere y se den las condiciones para hacerlo.

El diseño de la estructura documental de un Sistema de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007, representa para la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI y para aquellas, que tomen como guía lo planteado en este trabajo, una oportunidad de mejorar su gestión y crear ventajas para hacer que sean más competitivas.

## **8. Recomendaciones**

Un Sistema de Gestión que cumpla a cabalidad con los requisitos legales aplicables y con los requerimientos de las normas propuestas, contribuye a brindar satisfacción y beneficios a todas las partes interesadas, por una parte se genera valor agregado para los clientes, porque les permite obtener productos con calidad y atención privilegiada alrededor del mismo proceso, por otra parte se unifica información y se evitan reprocesos y pérdidas para la empresa y por otra parte se puede brindar a los colaboradores de la empresa ambientes seguros para realizar sus actividades y disminuye los riesgos de accidentalidad e incidentes, que terminan sumergiendo a la empresa en una ola de demandas y sanciones que les representa asignar recursos que bien podrían ser utilizados para recapitalizar la empresa en el cumplimiento de sus objetivos organizacionales. Es por esto que se deja especial recomendación a la alta Dirección de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI, que en el corto plazo estudie la posibilidad de asignar los recursos y disponga de todas las condiciones que sean necesarias para implementar un Sistema Integrado de Gestión que además puede tener en cuenta, no solo las normas que se han trabajado en el diseño aquí propuesto, sino que también se contemple el poder integrar otras que se requieran de acuerdo al desarrollo de su actividad empresarial y en cumplimiento de requisitos legales.

Se dejan planeadas actividades de divulgación para fomentar la cultura de gestión dentro de la organización y se sugiere hacerlo con frecuencia para ir cambiando la mentalidad de todas las personas que se relacionan con la empresa tanto a nivel interno como externo y así preparar el camino para una posible implementación del Sistema Integrado de Gestión.

Teniendo en cuenta que está en proceso la implementación obligatoria para todas las empresas del decreto 1072 de 2015, que recopila el Reglamento Único de Trabajo, se recomienda a la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – CARNEVALI, tomar en cuenta algunos aspectos

sobre temas de seguridad y salud en el trabajo planteados en esta propuesta que servirán de base para esta labor.

## 9. Referencias

Acosta Prieto, L.K. y Salamanca Niño, H. Y. (2016). Tesis de pregrado Guía para el Diseño de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional utilizando las normas NTC ISO 9001:2008, NTC ISO 14001:2004 y NTC ISO 18001:2007, que puede ser utilizada por empresas de servicios hoteleros. Recuperado de [https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/373/1/EC-](https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/373/1/EC-Especializaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20Integrada%20QHSE-1110517027.pdf)

[Especializaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20Integrada%20QHSE-1110517027.pdf](https://repositorio.escuelaing.edu.co/bitstream/001/373/1/EC-Especializaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20Integrada%20QHSE-1110517027.pdf)

Álvarez García, S.J, y Estrada Sánchez, V. M., (2015). Tesis de pregrado Plan de gestión integral de mantenimiento (GIM), seguridad industrial, salud ocupacional e impacto ambiental, para un equipo caminero bajo normas ISO 9000, 14000 y OHSAS 18000,. Recuperado de (<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/4429/1/65T00176.pdf>)

Anónimo (s.f). CICLO PHVA Planificar - Hacer - Verificar – Actuar. Master2000.net Recuperado de

[http://master2000.net/recursos/menu/277/1355/mper\\_arch\\_20059\\_CicloPHVA.pdf](http://master2000.net/recursos/menu/277/1355/mper_arch_20059_CicloPHVA.pdf)

Camisón, C. (2009). *Modelos para la implantación de la gestión de la calidad total. El sistema integrado de gestión* MailXMail.com. Recuperado de <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantacion-gestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/concepto-sistema-integrado-gestion-sig>

Fonseca, J.A., Muñoz N.A. y Cleves J.A. (2011) Tesis de pregrado El sistema de gestión de calidad: Elemento para la competitividad y la sostenibilidad de la producción agropecuaria colombiana. Recuperado de (<http://hemeroteca.unad.edu.co/entrenamiento/index.php/riaa/article/view/909>)

Galo Vera, B., (2015). Tesis de pregrado Diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud y Ambiente de acuerdo a las normas (ISO 9001:2008, OHSAS 18001:2007, ISO 14001:2004) en la Empresa Industria Alimenticia Ecuatoriana S.A. INALECSA. Recuperado de (<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10069>)

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC. (2015) NTC ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación –ICONTEC. (2007) NTC OHSAS 18001:2007 Sistemas de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional Requisitos.

Nunes, P. (2015). Gestión Comercial. Enciclopedia temática Know.net. Recuperado de <http://know.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-comercial/>

Orozco Esguerra A. Del P. y Mendoza Morales, A.L. (2006). Tesis de pregrado Diseño del Sistema de Gestión en seguridad y salud ocupacional bajo los lineamientos de la norma técnica Colombiana OHSAS 18001 para la empresa Alambres y Mallas S.A. Recuperado de (<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/14800/00798270.pdf;jsessionid=FE901B3337797F692949A76854A0E38A?sequence=1>)

Ponce Talancón, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Revista Académica Seriada Contribuciones a la Economía*. Recuperado de <https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Sanz-Calcedo, J.G., González, A.G., López, O., Cambero. y Herrera, J.M., (2015) Tesis Analysis on integrated management of the quality, environment and safety on the industrial projects. Recuperado de (<https://www.infona.pl/resource/bwmeta1.element.elsevier-1dd32fc7-d344-3885-884e-29b077bc5926>)

## Anexos

### Anexo A. Cuestionario para entrevista

Cuestionario para entrevista.

Empresa Carnes Frías del Oriente – Carnevali

Entrevistado: Diego Medina Ovalles. Administrador.

Objetivo: Determinar la situación de la empresas frente a los requerimientos legales y los requisitos relativos a las normas ISO 9001:2015 y OHSAS 18001:2007.

1. Hace cuánto está funcionando la empresa?
2. Tiene sucursales en la ciudad o en otro lugar?
3. Qué actividades desarrolla?
4. Quién toma las decisiones administrativas y financieras,
5. Cómo se apalanca financieramente la empresa.
6. Se elaboran presupuestos? Trimestral\_\_\_\_semestral\_\_\_\_, anual\_\_\_\_.
7. la empresa tiene implementado o en proceso algún sistema de gestión basado en normas.
8. Cuáles son los procesos
  - Misionales de la empresa,
  - Los estratégicos
  - Los de apoyo.
9. La empresa identifica y gestiona los requisitos legales aplicables.
- 10.Cuál de los procesos al interior de la empresa presenta mayores aspectos por mejorar.
11. Cuáles considera son las mayores debilidades de la empresa
12. Qué fortalezas tiene la empresa que ayudan a que esta sea productiva y competitiva.
13. Cuáles aspectos se consideran como oportunidades para que la empresa sea más competitiva, sostenible y rentable.
14. Qué amenazas del entorno presentan un alto riesgo para la empresa.
15. A quiénes se consideran como la principal competencia de la empresa.
16. La empresa tiene definido su direccionamiento estratégico (misión, visión, política, objetivos estratégicos, valores, principios, organigrama, manuales). Están publicados. Las personas que laboran en la empresa tienen claros la existencia y el contenido de los mismos.
17. Se hace planeación dentro la empresa, (Si la respuesta es afirmativa) Cada cuanto se evalúa el cumplimiento de lo planeado.

18. Cómo se lleva a cabo el proceso con los proveedores y contratistas externos.
19. Cómo se miden los resultados de la empresa.
20. Existe algún historial de resultados o estadísticas.
21. La empresa hace investigación en aspectos como:
  - Tamaño y características de su mercado objetivo
  - El consumidor y sus características
  - Necesidades y expectativas de los clientes
  - Canales de distribución
  - Competidores
  - Precios
  - Innovación.
22. La empresa ofrece algún valor agregado a sus clientes.
23. Cómo se realiza:
  - La atención a clientes
  - Evaluación de satisfacción de clientes
  - Manejo de reclamos.
24. Cómo se hace la publicidad o promoción de los productos que elabora la empresa.
25. Se cuenta con un Sistema de Información que ayude a tener disponible la información administrativa y financiera en todo momento, como apoyo a la toma de decisiones.
26. Cómo se establecen la autoridad y la responsabilidad.
27. Tiene definido un proceso de selección y contratación de personal.
28. Cuántas personas laboran en la empresa y como se encuentran distribuidas de acuerdo a las áreas existentes en la empresa.
29. La empresa Dispone del Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo. En caso afirmativo como se ha comunicado a las partes interesadas,
30. Está conformado y funcionando eficientemente el Comité de Convivencia.
31. Existe y funciona el COPASST (Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo). Cómo se evidencia su existencia y funcionamiento.
32. La empresa cuenta con brigadas de emergencia (capacitada en primeros auxilios) para atender situaciones que afecten a personas internas y externas?

33. Dispone de Procedimientos Operativos Normalizados (PONs) para asegurar la continuidad de los procesos de la organización (incluyendo contratistas y partes interesadas)
34. Existen planes y programas de capacitación?
35. La empresa realiza aplica algún procedimiento para registrar y reportar incidentes y accidentes de trabajo tanto de sus colaboradores como de sus contratistas o terceros que visitan la empresa.
36. Se conforma y capacita equipo investigador de incidentes y accidente de trabajo según lo requiere la ley.
37. La empresa tiene identificados y registrados los peligros y riesgos a los que están expuestos los trabajadores?. Se dispone de un documento donde estén expresadas las condiciones de trabajo.
38. Se hacen inspecciones de seguridad ante las condiciones inseguras. Qué evidencia existe sobre el tema.
39. En la empresa se tiene conocimiento del proceso a seguir para el registro, prevención y reporte de las enfermedades laborales?
40. Cómo se hace y se evidencia el suministro y reposición de equipos o elemento de protección.
41. Se tienen y registran planes de mantenimiento en las instalaciones, equipos y herramientas.
42. La empresa cuenta con un registro seguimiento y control de las condiciones de salud de sus colaboradores. Se hacen exámenes de ingreso, exámenes periódicos y de egreso?
43. Se trabaja con los colaboradores en temas de cultura de estilos de vida y trabajo saludables.
44. Teniendo en cuenta que la empresa tiene colaboradores como los vendedores transitando fuera de las instalaciones y aun dentro de la empresa hay movilidad de vehículos, se cuenta con el Plan estratégico de Seguridad Vial.
45. La empresa gestiona y documenta el control de cambios en los procesos de la organización,
46. Se gestionan y documentan programas de auditoria y revisión por la alta dirección.

## Anexo B. Lista de chequeo para el diagnóstico del SIG

REQUISITOS		TEMAS	DIAGNÓSTICO			
ISO 9001:2015	OHSAS 18001:2007		DOCUMENTADO	COMUNICADO	IMPLEMENTADO	TOTAL
4.1		Contexto de la organización	1	1	1	3
4.2		Expectativas de partes interesadas	0	0	0	0
4.3	4.1	Alcance del sistema de gestión integrado	0	0	0	0
4.4		Mapa de procesos	0	0	0	0
4.4		Caracterización de procesos	0	0	0	0
5.1	4.4.1	Compromiso de la dirección	0	0	0	0
5.2	4.2	Política sistema integrado	0	0	0	0
5.3	4.4.1	Roles, responsabilidad y autoridad	1	1	1	3
6.1		Acciones para abordar riesgos y oportunidades	1	1	1	3
		Aspectos ambientales	1	1	1	3
	4.3.1	Peligros y valoración de riesgos	1	1	1	3
	4.3.2	Requisitos legales	1	1	1	3
6.2	4.3.3	Objetivos del sistema y programas	1	1	1	3
6.3		Planificación de cambios	0	0	0	0
7.1.1	4.4.1	Recursos (asegurar)	1	1	1	3
7.1.2		Personas (análisis capacidad)	1	1	1	3
7.1.3 y 7.1.4		Infraestructura y ambiente para los procesos	1	1	1	3
7.1.5.1		Recursos para el seguimiento y medición	0	0	0	0
7.1.5.2	4.5.1	Trazabilidad de las mediciones	0	0	0	0
7.1.6		Conocimiento de la organización	1	1	1	3
7.2	4.4.2	Competencia	1	1	1	3
7.3	4.4.2	Toma de conciencia	1	1	1	3
7.4	4.4.3	Comunicaciones (interna y externa)	1	1	1	3
	4.4.3.2	Participación y consulta	0	0	0	0
7.5.1 y 7.5.2	4.4.4	Información documentada	1	1	1	3
7.5.3	4.4.5 y 4.5.4	Control de la información documentada	1	1	1	3
8.1	4.4.6	Planificación y control operacional	0	0	0	0
8.2		Requisitos del producto o servicio	1	1	1	3
8.3		diseño y desarrollo de productos y servicios	1	1	1	3
8.4		Control de productos, procesos y servicios suministrados externamente	0	0	0	0
8.5		Producción y provisión del servicio (identificación, trazabilidad, propiedad del cliente, preservación de producto, control de cambios)	1	1	1	3
8.6		Liberación de productos y servicios	0	0	0	0
8.7		Control de salidas no conformes	0	0	0	0
	4.4.7	Preparación y respuesta ante emergencias	1	1	1	3
9.1.1	4.5.1	Seguimiento y medición	1	1	1	3
9.1.2		Satisfacción del cliente	1	1	1	3
9.1.3		Análisis y evaluación	1	1	1	3
	4.5.2	Evaluación cumplimiento legal	1	1	1	3
9.2	4.5.5	Auditoria interna	0	0	0	0
9.3	4.6	Revisión gerencial	0	0	0	0
10	4.5.3.2	No conformidad, acción correctiva y acción de mejora	1	1	1	3
	4.5.3.1	Investigación de incidentes	0	0	0	0
			25	25	25	75
0 NO CUMPLE			84	84	84	252
1 CUMPLE PARCIALMENTE			29,76%	29,76%	29,76%	29,76%
2 CUMPLE						

## Anexo C. Manual del Sistema Integrado de Gestión

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  <b>42 de 128</b>

### Contenido

	<b>Pág.</b>
1. Generalidades	2
2. Presentación de la empresa	2
3. Presentación del Sistema Integrado de Gestión	3
3.1 Objetivo	3
3.2 Alcance	3
4. Definiciones y términos utilizados por el Sistema Integrado de Gestión	3
5. Identificación de procesos	5
6. Estructura documental	5
7. Filosofía Organizacional	6
8. Planificación de cambios al Sistema Integrado de Gestión	9
9. Matriz de comunicaciones internas	9
10. Responsabilidad de la Alta Dirección	11
11. Enfoque a las partes interesadas	11
12. Responsabilidad y Autoridad	11
13. Representación de la Dirección	12

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 2 de 128

### 1. Generalidades.

El presente Manual del Sistema Integrado de Gestión, se fundamenta en los lineamientos de las Normas NCT 9001:2015 y y OHSAS 18001:2007 en la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” de la ciudad de Cúcuta

### 2. Presentación de la empresa.

CARNES FRIAS DEL ORIENTE, establecimiento de comercio matriculado en la cámara de comercio de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia con certificado de registro No. 0000090397, desde el 30/09/1999. Su ubicación es Avenida 6 No 17N.71 Ciudadela del Calzado – Zona Industrial. Su representante legal es el señor JOSÉ HELI OVALLES SOGAMOSO. Su actividad comercial está enfocada al procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos.

Su estructura organizacional está conformada de la siguiente manera:

2 personas en la Alta Dirección

Administrativos: Administrador, asistente administrativa y 3 vigilantes contratados directamente

Operarios de Planta: 11

1 Jefe de Venta, 9 vendedores con contrato directo y 5 vendedores externos.

Cubre las necesidades de aproximadamente 2000 clientes ubicados a nivel departamental, especialmente en municipios como Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, Zulia, Chinácota, Pamplona, Toledo entre otros.

Sus principales clientes están clasificados como tiendas de barrio, charcuterías y supermercados.

Los proveedores que son 12 en la actualidad, se encargan de suministrar la materia prima, los insumos y elementos necesarios para la producción y comercialización de los productos.

Dentro de los productos que procesa y comercializa se encuentran los siguientes

Jamón

Chorizo en diferentes presentaciones

Salchichón.

Cábano.

Salchicha manguera

En temporada decembrina ofrece perrito de cerdo, pechuga rellena, pollo relleno.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  3 de 128

### 3. Presentación del Sistema Integrado de Gestión

#### 3.1 Objetivo.

CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, gestiona la integración de sus sistemas en los procesos internos y externos así como en los productos ofrecidos a sus clientes, asegurando el cumplimiento de sus requisitos, la política y los objetivos integrales, así como los requisitos de las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

#### 3.2. Alcance.

Aplica para todos los procesos que componen el Sistema Integrado de Gestión, basados en las normas NTC ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007.

### 4. Definiciones y términos utilizados por el Sistema Integrado de Gestión

**ALMACENAMIENTO:** condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros  
**APROBACIÓN:** Manifiesto oficial sobre la validez de un documento. La aprobación es hecha por una autoridad superior de nivel que el creador del documento. Con la aprobación el documento adquiere carácter de oficial.

**CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS:** Es la descripción documentada del funcionamiento de un proceso a través del ciclo P.H.V.A.

**CODIFICACIÓN:** mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

**CONTROL:** conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos o procedimientos.

**COPIA CONTROLADA:** copia de un documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión. No debe reproducirse sin autorización y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

**COPIA NO CONTROLADA:** copia del documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión entregado a un tercero con fines de información. Sobre estas no hay responsabilidad de actualización.

**DOCUMENTO:** información y su medio de soporte, puede ser papel, magnético, óptico, electrónico, fotográfico o una combinación de estos. Se incluyen aquellos documentos que contienen datos: especificaciones técnicas, normas nacionales, normas de clientes, organigrama, normas internas, documentos de origen externo.

**DOCUMENTO EXTERNO:** es aquel elaborado por entes ajenos a la organización y que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.

**DOCUMENTO GENERAL:** documento de tipo estratégico para el Sistema Integrado de Gestión. Ejemplo: Manual del Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

**DOCUMENTO OBSOLETO:** Es aquel que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	4 de 128

**FORMATO:** documento utilizado para registrar la información de ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciado se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.

**GUÍA:** documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

**INSTRUCTIVO:** es la descripción de actividades de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o procedimiento.

**INTERACCIÓN:** relación que existe entre dos o más procesos o procedimientos, la cual se da a través de las entradas (proveedores) y las salidas (clientes).

**MACROPROCESO:** agrupación sistémica de los procesos que hacen parte de la organización en sus niveles: estratégicos, misionales, apoyo, y control y evaluación.

**MANUAL:** documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

**MANUAL DE CALIDAD:** documento que describe de manera general un sistema de gestión o un aspecto del mismo, y sirve de orientación para todas las partes interesadas.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN:** Documento que describe el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

**MODELO DE OPERACIONES O MAPA DE PROCESOS:** representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico de la organización

**P.H.V.A.:** Ciclo de Deming, describe las actividades relacionadas con el Planear, Hacer, Verificar y Actuar y que se constituyen en el ciclo del mejoramiento continuo.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada de llevar a cabo una o más actividades. El desarrollo de una o más procedimientos permite avanzar en el cumplimiento de los procesos.

**PROCESO:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transformen elementos de entrada en resultados.

**PROTECCIÓN:** son las condiciones que permiten asegurar el buen estado de los Registros, su conservación y disponibilidad.

**PUNTO DE CONTROL:** son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde el resultado o la salida de dicho proceso o procedimiento puede ser afectada adversamente.

**RECUPERACIÓN:** búsqueda, consulta o acceso a los registros a través de métodos de control definidos.

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades adelantadas en un proceso.

**REVISIÓN:** Análisis objetivo del documento realizado por una persona competente, preparada para ello. La revisión es de carácter técnico y metodológico.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

**TRÁMITE:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**VERSIÓN:** número que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente un documento. La primera versión del documento corresponde a la versión cero, uno (01)

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MN-GI-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	5 de 128

## 5. Identificación de procesos

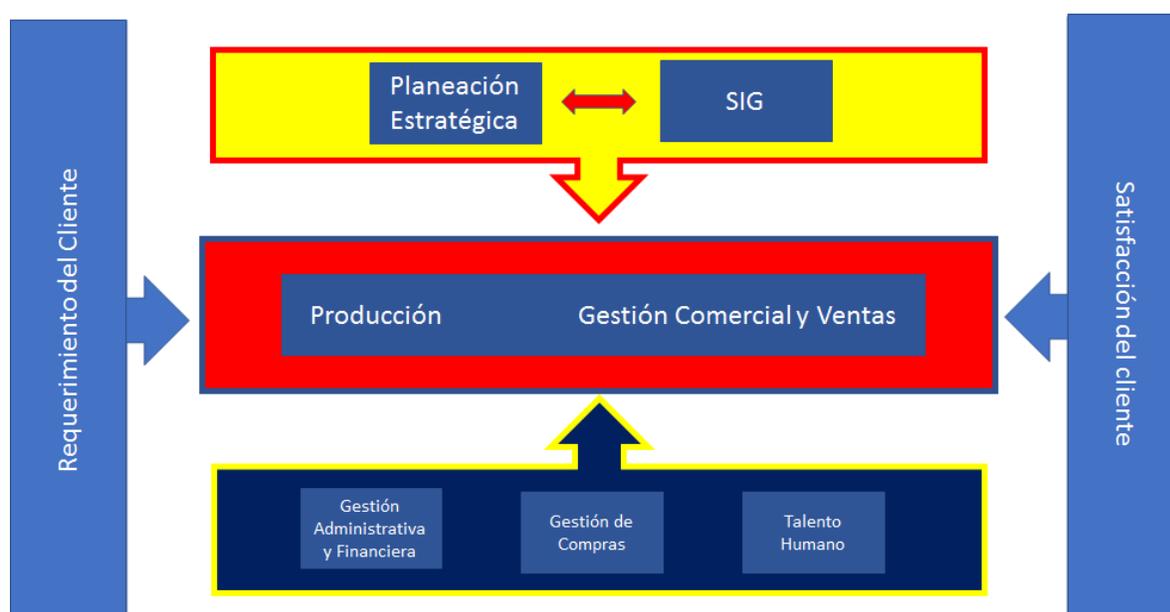
Los procesos que forman parte del Sistema de Integrado de Gestión de la empresa son los siguientes

ESTRATÉGICOS: Planeación Estratégica y el SIG

MISIONALES: Producción y Gestión de Comercialización y Ventas

DE APOYO: Gestión Administrativa y Financiera, Compras y Gestión del Talento Humano

Y se ilustran mediante el siguiente mapa de procesos



## 6. Estructura Documental

El Sistema Integrado de Gestión de CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, está estructurado de acuerdo al nuevo enfoque por procesos de las normas ISO 9001:2008 y OHSAS 18001:2007. Documentado a través de caracterizaciones de proceso y procedimientos que detallan claramente las actividades que se cumplen en cada uno de ellos con los niveles de autoridad y responsabilidad de las personas involucradas en cada proceso.

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

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 6 de 128

Nivel 1. Manual del Sistema Integrado de Gestión: está constituido por el presente documento que ilustra:

- a. El alcance y objetivos del Sistema Integrado de Gestión.
- b. La política integral y su correspondencia con los objetivos integrales de gestión.
- c. La Estructura documental
- d. Planeación estratégica
- e. Responsabilidad de la Dirección

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

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

- Procedimiento Control de Documentos.
- Procedimiento Control de Registros.
- Procedimiento Auditorías Internas.
- Procedimiento de Acciones de Mejora (Correctivas y/o Preventivas).
- Procedimiento Control de no conformidades y/o Producto o Servicio No Conforme.
- Procedimiento para atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Devoluciones.
- Procedimiento para identificación de requisitos legales.
- Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- Procedimiento Registro e investigación de incidentes y accidentes laborales.

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

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

## 7. Filosofía Organizacional

### Misión.

La empresa procesadora y comercializadora de productos cárnicos CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, se empeña en satisfacer las necesidades de los clientes: desarrollando, fabricando y comercializando productos de excelente calidad, basándose en la normatividad establecida por los entes

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 7 de 128

Encargados en Colombia para lograr su inocuidad, con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y trabajo en equipo.

### Visión.

CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, ubicada en la ciudad de Cúcuta, para el año 2020 tiene como meta, ser una empresa líder en el desarrollo, transformación, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de alta calidad, llegando a cada una de las diferentes ciudades, municipios no solo de nuestro departamento, sino de otras regiones del país, manteniendo un alto nivel de permanencia, para ser identificados como símbolo de excelencia y calidad.

### Valores Corporativos

- Trabajar con honestidad
- Rectitud
- Brindar Convicción
- Seguridad
- Cumplimiento
- Motivación Humana
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Obrar con integridad

### Política Integral

Somos una empresa que trabaja para satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes, dedicada a la elaboración de embutidos cárnicos con calidad e inocuidad, que utiliza materias primas propias de la región y da cumplimiento a los requisitos legales aplicables. Contamos con personal altamente capacitado y comprometido con el mejoramiento continuo del Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de disminuir los riesgos de seguridad y salud en el trabajo y los impactos ambientales asociados a los procesos.

### Objetivos integrales

Se han establecido los objetivos integrales con base en los procesos de la empresa. A continuación se presenta una tabla que consolida la interpretación entre los procesos, los objetivos y su medición a través de indicadores de gestión.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  8 de 128

PROCESOS	OBJETIVO	INDICADOR
Administrativo y Financiero	Incrementar la rentabilidad  Revisar periódicamente el cumplimiento de la normatividad.  Generar ventajas competitivas para la empresa	Rentabilidad/ventas  Porcentaje de cumplimiento de las normas  Capacidades internas de la empresa
Gestiona Comercial y de Ventas	Ingresar a otros mercados a nivel local, regional y nacional  Realizar seguimiento a los clientes mediante encuestas de satisfacción.  Incrementar clientes.	Participación en nuevos mercados  Análisis de mercados  Satisfacción del cliente  Datos de potenciales clientes
Producción	Aumentar la productividad.  Reducir tiempos de producción  Aplicar el justo a tiempo en las entregas	Producción/requerimientos  Optimización de tiempos.  Desempeño en los procesos  Entregas oportunas  Eficacia del SIG  Acciones de mejora  Cumplimiento de requisitos legales.
Gestión de Talento Humano	Garantizar ambientes seguros para los trabajadores  Fortalecer las competencias del personal a través de capacitaciones.  Mejorar el clima laboral y la cultura organizacional.  Capacitar al personal en normas de Seguridad y Salud en el trabajo con el apoyo de la ARL	Percepción de los trabajadores  Disminución de la accidentalidad.  Disminución de los incidentes.  Encuesta de Clima laboral y cultura organizacional  Evaluación de capacitaciones y formación

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
	CÓDIGO	SIG-MN-GI-001	VERSIÓN	01	FECHA	02-11-2017	PÁG	9 de 128
Entorno	Evaluar los impactos ambientales asociados a las actividades que desarrolla la empresa, para reconocer cuales son los más significativos con el fin de eliminarlos o mitigarlos.				Resultados de la Medición del impacto ambiental en el entorno empresarial.			

**Nota:** para la comunicación y entendimiento de la política y los objetivos Integrales en todos los niveles de la organización, estos se publican en el presente manual y en las carteleras, además se han socializado con el personal a través de reuniones informativas.

### 8. Planificación de cambios al Sistema Integrado de Gestión

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

Cambios en la política y objetivos integrales: se actualizará el despliegue de la política integral.

Cambios en los indicadores de gestión: se actualizará el tablero de indicadores, el tablero de control y las caracterizaciones de procesos.

Cambios en los requisitos de los clientes asociados al producto

Las materias primas, insumos, tecnología y métodos de trabajo que afectan la documentación.

Cambios en la normatividad aplicable: se planificarán conforme a la matriz de requerimientos legales y se aplicarán en los respectivos procesos.

Cambios en la documentación de los procesos: se actualizarán las caracterizaciones, descripciones, procedimientos y formatos.

Los cambios serán comunicados de acuerdo con lo dispuesto en la matriz de comunicación interna establecida y que aparece a continuación.

### 9. Matriz de Comunicaciones Internas

En esta matriz de comunicaciones internas, se determinan las comunicaciones más importantes de la empresa, su objetivo y el medio de divulgación.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MN-GI-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 10 de 128

<b>Comunicación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Emisor</b>	<b>Receptor</b>	<b>Medio</b>
Política y Objetivos integrales	Establecer las directrices de la Organización.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Reunión General
Indicadores de Gestión	Realizar medición a los procesos.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Tablero de indicadores
Planes de Mejora	Asegurar la mejora continua del sistema integral.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Documentos
Programa de Auditorias	Dar a conocer el programa de auditorias	Líder del SIG	Todos los niveles de la organización	Reunión - Charlas informativas
Resultado de la Auditoria	Dar a conocer los hallazgos de la auditoria.	Líder del SIG	Todos los niveles de la organización	Reunión - Charlas informativas
Acciones Correctivas y Preventivas	Eliminar las causas de las no conformidades.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Acción de Mejora
Quejas y reclamos	Analizar las quejas y reclamos y brindarle respuesta al cliente.	Cliente	Administrador	Documentos enviados por el cliente.
Percepción del Cliente	Evaluar el concepto que el cliente ha tenido de nuestros productos y atención brindada	Administrador	Cliente	Encuesta
Apreciación de las partes interesadas	Evaluar el concepto de las partes interesadas hacia la empresa	Administrador	Partes Interesadas Todo el personal de la empresa	Reunión general
Gestión Ambiental	Evaluar el concepto del manejo ambiental que tiene la empresa	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Reunión General
Cambios en documentos internos	Actualizar los documentos internos.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Reunión de socialización de cambios.
Cambios en el Sistema Integrado de Gestión	Implementar y divulgar los cambios, para mantener la Integridad del SIG.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Reunión de socialización de cambios.

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MN-GI- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  <b>11 de 128</b>

## 10. Responsabilidad de la Alta Dirección

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

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

## 11. Enfoque a las partes interesadas

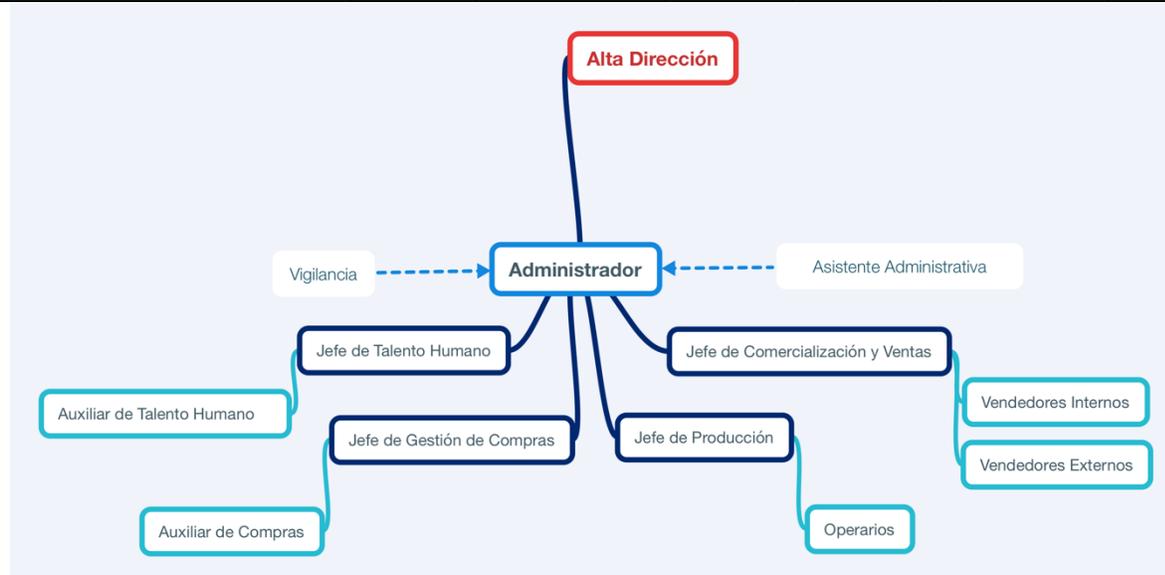
La Gerencia lidera el desarrollo de actividades desde las cuales la organización busca crear un vínculo con las partes interesadas e identificar sus necesidades, entre las cuales se encuentran:

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

## 12. Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección, define la autoridad e interrelación del personal en el organigrama. La responsabilidad se describe en los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión

MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MN-GI-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	12 de 128



Fuente: Elaboración Propia

### 13. Representación de la Dirección

El Líder del Sistema Integrado de Gestión es a su vez el representante de la Alta Dirección, quien independientemente de otras actividades tiene la responsabilidad para cumplir con las siguientes funciones.

Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión en la organización.

Informar acerca del desempeño del sistema para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento.

Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente.

Supervisar la eficacia mediante el control interno y mediante los servicios de auditoría interna y externa.

Representar a la empresa ante organismos externos que tienen relación con el establecimiento, otorgamiento y vigencia de la certificación.

Asegurar que se cumplan todos los requisitos legales vigentes

Asegurar que las actividades se desarrollen de forma segura para el trabajador.

Asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

### Anexo D. Manual de Calidad.

MANUAL DE CALIDAD							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  <b>1 de 128</b>

#### Contenido

	<b>Pág.</b>
1. Generalidades	2
2. Presentación de la empresa	2
3. Presentación del Sistema de Gestión de la Calidad	3
3.1 Objetivo	3
3.2 Alcance	3
4. Definiciones y términos utilizados por el Sistema de Gestión de la Calidad	3
5. Identificación de procesos	5
6. Estructura documental	5
7. Filosofía Organizacional	6
8. Planificación de cambios al Sistema de Gestión de la Calidad	8
9. Matriz de comunicaciones internas	9
10. Responsabilidad de la Alta Dirección	10
11. Enfoque a las partes interesadas	10
12. Responsabilidad y Autoridad	11
13. Representación de la Dirección	11
14. Comité de Calidad	12

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	2 de 128

### 1. Generalidades.

El presente Manual de Calidad, se fundamenta en los lineamientos de las Normas NTC 9001:2015 aplicables a la empresa CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” de la ciudad de Cúcuta

### 2. Presentación de la empresa.

CARNES FRIAS DEL ORIENTE, establecimiento de comercio matriculado en la cámara de comercio de Cúcuta, Norte de Santander, Colombia con certificado de registro No. 0000090397, desde el 30/09/1999. Su ubicación es Avenida 6 No 17N.71 Ciudadela del Calzado – Zona Industrial. Su representante legal es el señor JOSÉ HELI OVALLES SOGAMOSO. Su actividad comercial está enfocada al procesamiento y conservación de carne y productos cárnicos.

Su estructura organizacional está conformada de la siguiente manera:

2 personas en la Alta Dirección.

Administrativos: Administrador, asistente administrativa y 3 vigilantes contratados directamente.

Operarios de Planta: 11

1 Jefe de Venta, 9 vendedores con contrato directo y 5 vendedores externos.

Cubre las necesidades de aproximadamente 2000 clientes ubicados a nivel departamental, especialmente en municipios como Cúcuta, Villa del Rosario, Los Patios, Zulia, Chinácota, Pamplona, Toledo, entre otros.

Sus principales clientes están clasificados como tiendas de barrio, charcuterías y supermercados.

Los proveedores que son 12 en la actualidad, se encargan de suministrar la materia prima, los insumos y elementos necesarios para la producción y comercialización de los productos.

Dentro de los productos que procesa y comercializa se encuentran los siguientes

Jamón

Chorizo en diferentes presentaciones

Salchichón.

Cábano.

Salchicha manguera

En temporada decembrina ofrece pernil de cerdo, pechuga rellena, pollo relleno.

MANUAL DE CALIDAD								
	CÓDIGO	SIG- MC- 001	VERSIÓN	01	FECHA	02-11-2017	PÁG	3 de 128

### 3. Presentación del Sistema de Gestión de la Calidad

#### 3.1 Objetivo.

CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, gestiona la calidad en los procesos internos y externos así como en los productos ofrecidos a sus clientes, asegurando el cumplimiento de sus requisitos, la política y los objetivos de calidad, así como los requisitos de la norma NTC ISO 9001:2015.

#### 3.2. Alcance.

Aplica para todos los procesos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, basados en la norma NTC ISO 9001:2015.

### 4. Definiciones y términos utilizados por el Sistema de Gestión de la Calidad

ALMACENAMIENTO: condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros  
 APROBACIÓN: Manifiesto oficial sobre la validez de un documento. La aprobación es hecha por una autoridad superior de nivel que el creador del documento. Con la aprobación el documento adquiere carácter de oficial.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS: Es la descripción documentada del funcionamiento de un proceso a través del ciclo P.H.V.A.

CODIFICACIÓN: mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

CONTROL: conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos o procedimientos.

COPIA CONTROLADA: copia de un documento aprobado en el Sistema de Gestión de la Calidad. No debe reproducirse sin autorización y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

COPIA NO CONTROLADA: copia del documento aprobado en el Sistema de Gestión de la Calidad entregado a un tercero con fines de información. Sobre estas no hay responsabilidad de actualización.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte, puede ser papel, magnético, óptico, electrónico, fotográfico o una combinación de estos. Se incluyen aquellos documentos que contienen datos: especificaciones técnicas, normas nacionales, normas de clientes, organigrama, normas internas, documentos de origen externo.

DOCUMENTO EXTERNO: es aquel elaborado por entes ajenos a la organización y que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.

DOCUMENTO GENERAL: documento de tipo estratégico para el Sistema Integrado de Gestión. Ejemplo: Manual de Calidad, Manual del Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

DOCUMENTO OBSOLETO: Es aquel que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	4 de 128

**FORMATO:** documento utilizado para registrar la información de ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciado se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.

**GUÍA:** documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

**INSTRUCTIVO:** es la descripción de actividades de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o procedimiento.

**INTERACCIÓN:** relación que existe entre dos o más procesos o procedimientos, la cual se da a través de las entradas (proveedores) y las salidas (clientes).

**MACROPROCESO:** agrupación sistémica de los procesos que hacen parte de la organización en sus niveles: estratégicos, misionales, apoyo, y control y evaluación.

**MANUAL:** documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

**MANUAL DE CALIDAD:** documento que describe de manera general un sistema de gestión o un aspecto del mismo, y sirve de orientación para todas las partes interesadas.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN:** Documento que describe el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

**MODELO DE OPERACIONES O MAPA DE PROCESOS:** representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico de la organización

**P.H.V.A.:** Ciclo de Deming, describe las actividades relacionadas con el Planear, Hacer, Verificar y Actuar y que se constituyen en el ciclo del mejoramiento continuo.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada de llevar a cabo una o más actividades. El desarrollo de una o más procedimientos permite avanzar en el cumplimiento de los procesos.

**PROCESO:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transformen elementos de entrada en resultados.

**PROTECCIÓN:** son las condiciones que permiten asegurar el buen estado de los Registros, su conservación y disponibilidad.

**PUNTO DE CONTROL:** son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde el resultado o la salida de dicho proceso o procedimiento puede ser afectada adversamente.

**RECUPERACIÓN:** búsqueda, consulta o acceso a los registros a través de métodos de control definidos.

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades adelantadas en un proceso.

**REVISIÓN:** Análisis objetivo del documento realizado por una persona competente, preparada para ello. La revisión es de carácter técnico y metodológico.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

**TRÁMITE:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**VERSIÓN:** número que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente un documento. La primera versión del documento corresponde a la versión cero, uno (01)

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MC-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	5 de 128

## 5. Identificación de procesos

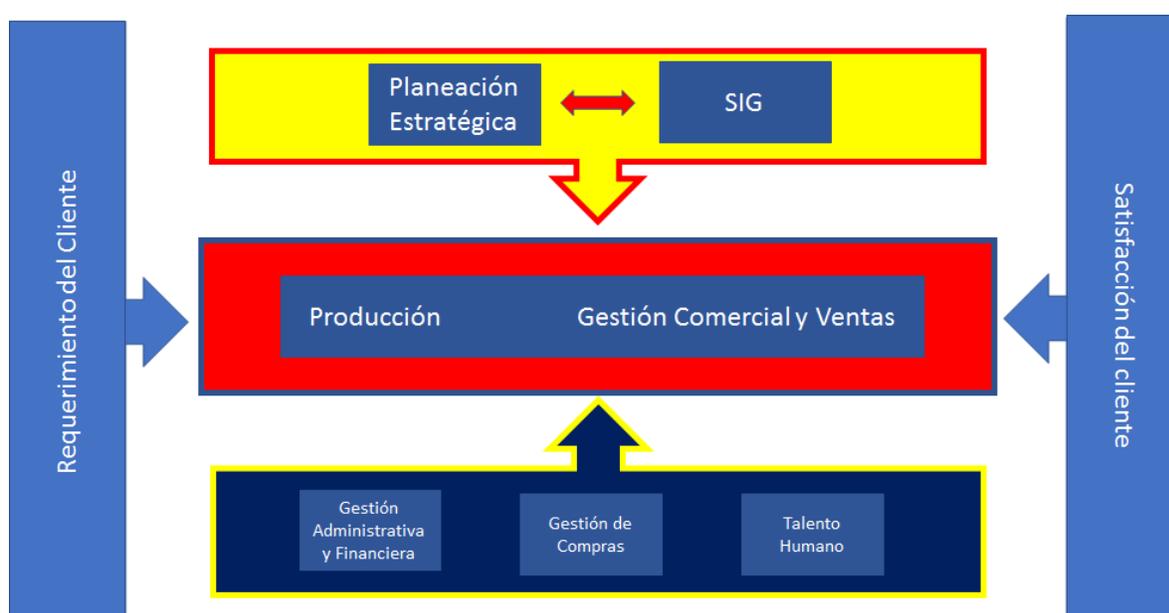
Los procesos que forman parte del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa son los siguientes

ESTRATÉGICOS: Planeación Estratégica y el SIG

MISIONALES: Producción y Gestión de Comercialización y Ventas

DE APOYO: Gestión Administrativa y Financiera, Compras y Gestión del Talento Humano

Y se ilustran mediante el siguiente mapa de procesos



Fuente: Elaboración Propia

## 6. Estructura Documental

El Sistema de Gestión de la Calidad de CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, está estructurado de acuerdo al nuevo enfoque por procesos de la norma ISO 9001:2015. Documentado a través de caracterizaciones de proceso y procedimientos que detallan claramente las actividades que se cumplen en cada uno de ellos con los niveles de autoridad y responsabilidad de las personas involucradas en cada proceso.

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

Nivel 1. Manual de Calidad: está constituido por el presente documento que ilustra:

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	6 de 128

- a. El alcance y objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- b. La política y su correspondencia con los objetivos.
- c. La Estructura documental
- d. Planeación estratégica
- e. Responsabilidad de la Dirección

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

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

- Procedimiento Control de Documentos.
- Procedimiento Control de Registros.
- Procedimiento Auditorías Internas.
- Procedimiento de Acciones de Mejora (Correctivas y/o Preventivas).
- Procedimiento Control de no conformidades y/o Producto o Servicio No Conforme.
- Procedimiento para atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Devoluciones.
- Procedimiento para identificación de requisitos legales.
- Procedimiento de Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos.
- Procedimiento Registro e investigación de incidentes y accidentes laborales.

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

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

## 7. Filosofía Organizacional

### Misión.

La empresa procesadora y comercializadora de productos cárnicos CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, se empeña en satisfacer las necesidades de los clientes: desarrollando, fabricando y comercializando productos de excelente calidad, basándose en la normatividad establecida por los entes encargados en Colombia para lograr su inocuidad, con personal capacitado para dar soluciones integrales que generen bienestar, compromiso y trabajo en equipo.

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	7 de 128

### Visión.

CARNES FRÍAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”, ubicada en la ciudad de Cúcuta, para el año 2020 tiene como meta, ser una empresa líder en el desarrollo, transformación, procesamiento y comercialización de productos cárnicos de alta calidad, llegando a cada una de las diferentes ciudades, municipios no solo de nuestro departamento, sino de otras regiones del país, manteniendo un alto nivel de permanencia, para ser identificados como símbolo de excelencia y calidad.

### Valores Corporativos

- Trabajar con honestidad
- Rectitud
- Brindar Convicción
- Seguridad
- Cumplimiento
- Motivación Humana
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Obrar con integridad

### Política de Calidad

Somos una empresa que trabaja para satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes, dedicada a la elaboración de embutidos cárnicos con calidad e inocuidad, que utiliza materias primas propias de la región y da cumplimiento a los requisitos legales aplicables.

### Objetivos integrales

Se han establecido los objetivos con base en los procesos de la empresa. A continuación se presenta una tabla que consolida la interpretación entre los procesos, los objetivos y su medición a través de indicadores de gestión.

PROCESOS	OBJETIVO	INDICADOR
Administrativo y Financiero	Incrementar la rentabilidad	Rentabilidad/ventas
	Revisar periódicamente el cumplimiento de la normatividad.	Porcentaje de cumplimiento de las normas
	Generar ventajas competitivas para la empresa	Capacidades internas de la empresa
Gestiona Comercial y de Ventas	Ingresar a otros mercados a nivel local, regional y nacional	Participación en nuevos mercados

	<p>Realizar seguimiento a los clientes mediante encuestas de satisfacción.</p> <p>Incrementar clientes.</p>	<p>Análisis de mercados</p> <p>Satisfacción del cliente</p> <p>Datos de potenciales clientes</p>
Producción	<p>Aumentar la productividad.</p> <p>Reducir tiempos de producción</p> <p>Aplicar el justo a tiempo en las entregas</p>	<p>Producción/requerimientos</p> <p>Optimización de tiempos.</p> <p>Desempeño en los procesos</p> <p>Entregas oportunas</p> <p>Eficacia del SGC</p> <p>Acciones de mejora</p> <p>Cumplimiento de requisitos legales.</p>

**Nota:** para la comunicación y entendimiento de la política y los objetivos de calidad en todos los niveles de la organización, estos se publican en el presente manual y en las carteleras, además se han socializado con el personal a través de reuniones informativas.

## 8. Planificación de cambios al Sistema Integrado de Gestión

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

Cambios en la política y objetivos de calidad: se actualizará el despliegue de la política.

Cambios en los indicadores de gestión: se actualizará el tablero de indicadores, el tablero de control y las caracterizaciones de procesos.

Cambios en los requisitos de los clientes asociados al producto

Las materias primas, insumos, tecnología y métodos de trabajo que afectan la documentación.

MANUAL DE CALIDAD							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MC-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 9 de 128

Cambios en la normatividad aplicable: se planificarán conforme a la matriz de requerimientos legales y se aplicarán en los respectivos procesos.

Cambios en la documentación de los procesos: se actualizarán las caracterizaciones, descripciones, procedimientos y formatos.

Los cambios serán comunicados de acuerdo con lo dispuesto en la matriz de comunicación interna establecida y que aparece a continuación.

### 9. Matriz de Comunicaciones Internas

En esta matriz de comunicaciones internas, se determinan las comunicaciones más importantes de la empresa, su objetivo y el medio de divulgación.

<b>Comunicación</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Emisor</b>	<b>Receptor</b>	<b>Medio</b>
Política y Objetivos De Calidad	Establecer las directrices de la Organización.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Reunión General
Indicadores de Gestión	Realizar medición a los procesos.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Tablero de indicadores
Planes de Mejora	Asegurar la mejora continua del sistema integral.	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Documentos
Programa de Auditorías	Dar a conocer el programa de auditorías	Líder del SIG	Todos los niveles de la organización	Reunión - Charlas informativas
Resultado de la Auditoría	Dar a conocer los hallazgos de la auditoría.	Líder del SIG	Todos los niveles de la organización	Reunión - Charlas informativas
Acciones Correctivas y Preventivas	Eliminar las causas de las no conformidades.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Acción de Mejora
Quejas y reclamos	Analizar las quejas y reclamos y brindarle respuesta al cliente.	Cliente	Administrador	Documentos enviados por el cliente.
Percepción del Cliente	Evaluar el concepto que el cliente ha tenido de nuestros productos y atención brindada	Administrador	Cliente	Encuesta
Apreciación de las partes interesadas	Evaluar el concepto de las partes	Administrador	Partes Interesadas	Reunión general

	interesadas hacia la empresa		Todo el personal de la empresa	
Gestión Ambiental	Evaluar el concepto del manejo ambiental que tiene la empresa	Alta Dirección	Todos los niveles de la organización	Reunión General
Cambios en documentos internos	Actualizar los documentos internos.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Reunión de socialización de cambios.
Cambios en el Sistema Integrado de Gestión	Implementar y divulgar los cambios, para mantener la Integridad del SIG.	Líder del SIG	Involucrados en los Proceso(s)	Reunión de socialización de cambios.

### 10. Responsabilidad de la Alta Dirección

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

Definir y comunicar la política de calidad

Proporcionar las directrices para establecer los objetivos de calidad

Asegurar que los requisitos del cliente se determinen en el proceso comercial

Realizar el seguimiento al desempeño de los indicadores de gestión trimestralmente.

Evaluar la satisfacción de los clientes semestralmente.

Evaluar el desempeño del personal anualmente

Evaluar la satisfacción de las partes interesadas

Evaluar la accidentalidad e incidentalidad laboral anualmente.

Realizar la reevaluación de los proveedores semestralmente

Llevar a cabo las revisiones por la dirección anualmente o cuando se requiera.

Asegurar la disponibilidad de los recursos

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

### 11. Enfoque a las partes interesadas

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

Identificación de las necesidades específicas de cada parte interesada asociadas al producto, el medio ambiente y la seguridad en el trabajo a través de la comunicación telefónica, correo electrónico y visitas comerciales.

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MC-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>11 de 128</b>

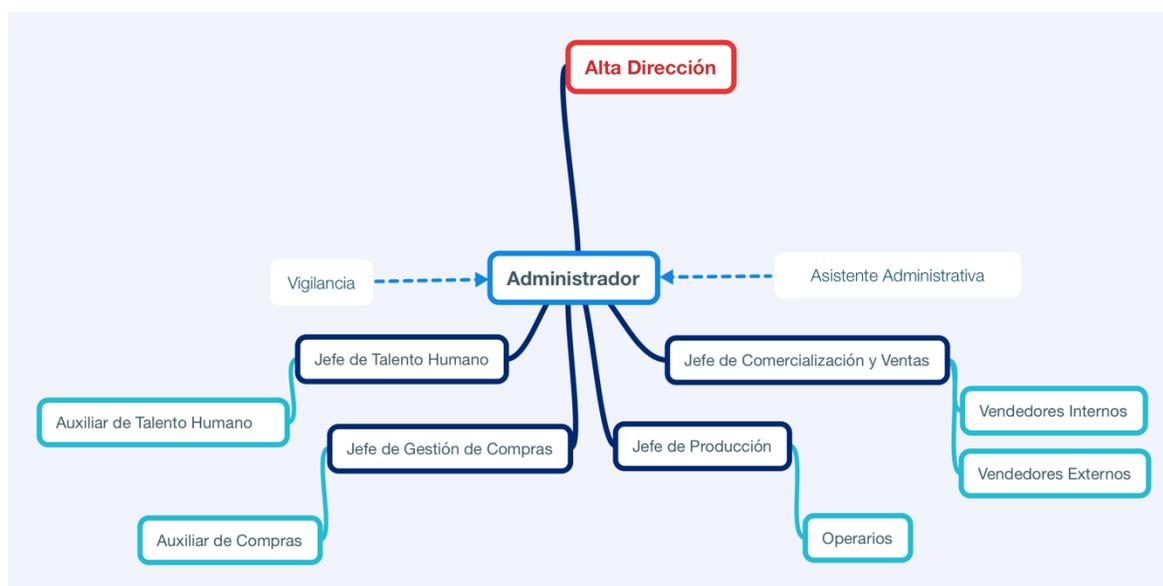
Análisis de las quejas o reclamos presentados por las partes interesadas, para establecer acciones o directrices de mejoramiento.

Realización semestral de una evaluación de satisfacción, para conocer su percepción a respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

Programación de capacitaciones al personal con el propósito de asegurar la competencia en su gestión.

## 12. Responsabilidad y Autoridad

La Alta Dirección, define la autoridad e interrelación del personal en el organigrama. La responsabilidad se describe en los procesos y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad



Fuente: Elaboración Propia

## 13. Representación de la Dirección

El Líder del Sistema de Gestión de la Calidad es a su vez el representante de la Alta Dirección, quien independientemente de otras actividades tiene la responsabilidad para cumplir con las siguientes funciones.

Asegurar el establecimiento, implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en la organización.

Informar acerca del desempeño del sistema para efectos de su revisión y como base para el mejoramiento.

Asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente.

Supervisar la eficacia mediante el control interno y mediante los servicios de auditoría interna y externa.

MANUAL DE CALIDAD								
	<b>CÓDIGO</b>	SIG- MC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>12 de 128</b>

Representar a la empresa ante organismos externos que tienen relación con el establecimiento, otorgamiento y vigencia de la certificación.

Asegurar que se cumplan todos los requisitos legales vigentes

Asegurar que las actividades se desarrollen de forma segura para el trabajador.

Asegurar la satisfacción de las partes interesadas.

#### 14. Comité de Calidad

El comité de Calidad será el encargado de revisar los indicadores asociados con el Sistema de Gestión de la Calidad y tomará decisiones con base en dichos resultados. Está conformado por la los representantes de la alta dirección (Líder del SIG y administrador), y los líderes de cada proceso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

#### DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

## Anexo E. Procedimiento Control de Documentos

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G							
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 66 de 128

### 1. OBJETIVO:

Establecer los parámetros generales para elaborar, codificar, revisar, aprobar, editar, actualizar, distribuir, anular y eliminar de forma controlada los documentos, en el marco del Sistema Integrado de Gestión establecido para la organización.

### 2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica a todos los documentos de origen interno y externo que han sido adoptados por el Sistema Integrado de Gestión de la organización.

### 3. RESPONSABILIDAD:

La responsabilidad de elaborar y/o modificar los documentos:

Estratégicos: es del líder o responsable del Sistema Integrado de Gestión

Específicos: es del líder o responsable del proceso.

Generales: es de los usuarios internos del sistema,

### 4. DEFINICIONES Y TÉRMINOS:

ALMACENAMIENTO: condiciones que permiten asegurar el buen estado de los registros

APROBACIÓN: Manifiesto oficial sobre la validez de un documento. La aprobación es hecha por una autoridad superior de nivel que el creador del documento. Con la aprobación el documento adquiere carácter de oficial.

CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS: Es la descripción documentada del funcionamiento de un proceso a través del ciclo P.H.V.A.

CODIFICACIÓN: mecanismo utilizado para identificar los documentos del Sistema Integrado de Gestión.

CONTROL: conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos o procedimientos.

COPIA CONTROLADA: copia de un documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión. No debe reproducirse sin autorización y siempre que cambia la versión debe ser actualizada.

COPIA NO CONTROLADA: copia del documento aprobado en el Sistema Integrado de Gestión entregado a un tercero con fines de información. Sobre estas no hay responsabilidad de actualización.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte, puede ser papel, magnético, óptico, electrónico, fotográfico o una combinación de estos. Se incluyen aquellos documentos que contienen datos: especificaciones técnicas, normas nacionales, normas de clientes, organigrama, normas internas, documentos de origen externo.

DOCUMENTO EXTERNO: es aquel elaborado por entes ajenos a la organización y que inciden en la ejecución de los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Gestión Entre los documentos externos se pueden considerar normas, códigos, leyes, decretos, resoluciones, manuales entre otros.

DOCUMENTO GENERAL: documento de tipo estratégico para el Sistema Integrado de Gestión. Ejemplo: Manual del Sistema Integrado de Gestión, Mapa de procesos, Política y objetivos del Sistema Integrado de Gestión, entre otros.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G							
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 67 de 128

**DOCUMENTO OBSOLETO:** Es aquel que ha perdido su vigencia en fecha y contenido.

**FORMATO:** documento utilizado para registrar la información de ejecución de actividades. Puede diseñarse en medio digital o impreso. Una vez diligenciado se convierte en un registro que proporciona evidencia de una acción.

**GUÍA:** documento que establece lineamientos, recomendaciones, sugerencias u orientaciones sobre un tema específico.

**INSTRUCTIVO:** es la descripción de actividades de trabajo que requieren ser detalladas minuciosamente, y que hacen parte de un proceso o procedimiento.

**INTERACCIÓN:** relación que existe entre dos o más procesos o procedimientos, la cual se da a través de las entradas (proveedores) y las salidas (clientes).

**MACROPROCESO:** agrupación sistémica de los procesos que hacen parte de la organización en sus niveles: estratégicos, misionales, apoyo, y control y evaluación.

**MANUAL:** documento en el cual se establecen directrices generales de varios temas, procesos o métodos, los cuales incluyen información de interés.

**MANUAL DE CALIDAD:** documento que describe de manera general un sistema de gestión o un aspecto del mismo, y sirve de orientación para todas las partes interesadas.

**MANUAL INTEGRADO DE GESTIÓN:** Documento que describe el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión

**MODELO DE OPERACIONES O MAPA DE PROCESOS:** representación gráfica que refleja la gestión por procesos y el enfoque sistémico de la organización

**P.H.V.A.:** Ciclo de Deming, describe las actividades relacionadas con el Planear, Hacer, Verificar y Actuar y que se constituyen en el ciclo del mejoramiento continuo.

**PROCEDIMIENTO:** forma especificada de llevar a cabo una o más actividades. El desarrollo de una o más procedimientos permite avanzar en el cumplimiento de los procesos.

**PROCESO:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transformen elementos de entrada en resultados.

**PROTECCIÓN:** son las condiciones que permiten asegurar el buen estado de los Registros, su conservación y disponibilidad.

**PUNTO DE CONTROL:** son las decisiones importantes que deben ser tomadas en un punto del proceso o procedimiento, donde el resultado o la salida de dicho proceso o procedimiento puede ser afectada adversamente.

**RECUPERACIÓN:** búsqueda, consulta o acceso a los registros a través de métodos de control definidos.

**REGISTRO:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de las actividades adelantadas en un proceso.

**REVISIÓN:** Análisis objetivo del documento realizado por una persona competente, preparada para ello. La revisión es de carácter técnico y metodológico.

**SIG:** Sistema Integrado de Gestión.

**TRÁMITE:** Paso que, junto con otros, debe realizarse de forma sucesiva para solucionar un asunto que requiere un proceso.

**VERSIÓN:** número que corresponde a la cantidad de veces que se ha modificado sustancialmente un documento. La primera versión del documento corresponde a la versión cero, uno (01)

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G							
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 3 de 128

### 5. ELABORACIÓN, REVISIÓN, APROBACIÓN

Cada documento es elaborado, revisado y aprobado de acuerdo a lo que se indica en siguiente tabla de responsabilidades

DOCUMENTO	ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
Documentos Estratégicos	Líder o responsable del SIG	Administrador	Gerente General
Documentos Específicos	Líder o responsable del proceso	Líder o responsable del SIG	Administrador
Documentos Generales	Usuarios internos del SIG	Líder o responsable del SIG	Líder o responsable del proceso

### NOTA ESPECIAL

Los líderes o responsables de los procesos, no pueden elaborar procedimientos, instructivos o guías de su propio proceso, en tanto que no pueden aprobar documentos que ellos mismos elaboraron, pero si pueden hacerlo para de otros procesos.

Los trámites, son elaborados por los líderes o responsables del proceso y dada su menor complejidad y relación directa con los procedimientos, quedan automáticamente aprobados por el líder o responsable del proceso.

### 6. CLASIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN – SIG

#### DOCUMENTO ESTRATÉGICOS

- Políticas
- Objetivos
- Manual del Sistema Integrado de Gestión
- Manual de Calidad
- Códigos (por ejemplo de ética)

#### DOCUMENTO ESPECÍFICOS

- Caracterización de los procesos
- Matrices ( por ejemplo de comunicaciones)
- Mapas (por ejemplo de procesos)
- Tablas (por ejemplo de indicadores)

#### DOCUMENTOS GENERALES

- Procedimientos
- Instructivos
- Guías
- Formatos
- Trámites

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G								
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	4 de 12

## 7. ESTRUCTURACION, ELABORACIÓN Y CODIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

La estructura de este procedimiento es la base para la elaboración de todos los procedimientos, instructivos y/o guías pertenecientes al SIG

Los documentos del Sistema Integrado de Gestión deben presentar encabezado teniendo en cuenta el modelo expuesto a continuación

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G								
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	05-08-2017	<b>PÁG</b>	1 de 1

Los documentos se deben elaborar utilizando la fuente calibri, tamaño 11, interlineado sencillo dentro del mismo párrafo, dejando un espacio entre párrafos, justificado a márgenes, tanto en medio digital como impreso.

El nombre de cada documento siempre se debe iniciar con las palabras política, objetivo, caracterización, procedimiento, instructivo, guía formato, etc, según el tipo de documento que se esté elaborando. Para los últimos cuatro documentos citados, el nombre debe estar acompañado de la palabra "para". Ejemplo Procedimiento para, Guía para.

La redacción de los documentos debe ser clara, precisa y coherente, de tal manera que facilite su comprensión y no permita falsas interpretaciones.

A lo largo del texto se debe garantizar uniformidad en la terminología y en la redacción, empleando un mismo término para designar cada concepto. El texto debe estar libre de términos subjetivos como por ejemplo: suficientemente, generalmente, adecuadamente, apropiadamente o similares.

Los términos en lengua extranjera, no considerados estándar en el país, se deben presentar en el numeral de definiciones y términos, Así como cualquier término de tipo técnico que requiera ser especificado

La identificación y codificación para los documentos del SIG se hace teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

La codificación de los documentos tiene la siguiente estructura: X-YY-### donde:

- X: es identificación del documento
- MN: Para indicar Manual
- CR: Para indicar caracterización
- PR: Para indicar procedimiento
- I: Para indicar Instructivo

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G							
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 5 de 128

G: Para indicar guía  
 F: para indicar formato  
 PL: Plan

La codificación de los documentos tiene la siguiente estructura: X-YY-### donde:

X: es identificación del documento  
 MN: Para indicar Manual  
 CR: Para indicar caracterización  
 PR: Para indicar procedimiento  
 I: Para indicar Instructivo  
 G: Para indicar guía  
 F: para indicar formato  
 PL: Plan

Los documentos estratégicos carecen de código, en tanto son documentos únicos para todo el SIG y solo se controla su vigencia y administración..

YY: hace referencia al identificador del proceso asociado al documento, según el siguiente listado

GR: Gerencia  
 AD: Administración  
 SIG: Sistema Integrado de Gestión  
 PP: Producción  
 CV: Comercialización y ventas  
 GTH: Gestión del Talento Humano  
 IC: Información y Comunicación  
 GD: Gestión Documental  
 CC: Contratación y Capacitación.

###: Código numérico, que identifica el documento de manera única, no responde a un consecutivo.

La codificación de los formatos tiene la siguiente estructura: F-AA-X-YYY-### donde:

F: identifica el tipo de documento (F: Formato)  
 AA: Código numérico del formato que lo identifica de manera única, no responde a un consecutivo.  
 X-YY-###: Código del documento al que pertenece el formato.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G								
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	6 de 12

## 8. CONTENIDO DE LOS DOCUMENTOS

### 8.1 CONTENIDO DE UNA POLÍTICA

Información: presenta el contenido de la política

Aprobación: presenta los responsables de aprobación de la política de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

### 8.2 CONTENIDO DE LOS OBJETIVOS

Información: presenta el contenido de los objetivos

Despliegue: presenta los objetivos correlacionados con el proceso asociado, indicadores y peso específico del objetivo frente al cumplimiento de la política del SIG.

Aprobación: presenta los responsables de aprobación de los objetivos, de acuerdo a lo establecido en el presente procedimiento.

**8.3. CONTENIDO DE UNA CARACTERIZACIÓN DE PROCESO:** Este se documenta en el marco del ciclo P.H.V.A.

Generalidades:

Objetivo del proceso: Presenta el objetivo del proceso. El objetivo de la caracterización es construido con tanta claridad, que permita al lector conocer a primera vista el proceso.

Líder del proceso: presenta al sujeto designado como líder del proceso, acorde al cargo que ejerce, su autoridad y su relación directa y responsable frente a las actividades del proceso.

Alcance: Presenta la actividad con la que se inicia y con la que se termina el proceso.

Emisor: Presenta el responsable directo de suministrar la entrada para el inicio de la actividad

Entrada: Elemento (s) de entrada que activa o da inicio a la actividad

Actividad: Presenta la acción concreta que transforma la entrada en salida

Responsable: Presenta al sujeto que ejecuta la actividad

Salida: Producto (s) resultante de la ejecución de la actividad

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G							
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 7 de 128

Criterios de seguimiento y control: Establece los puntos críticos que conforman el proceso, susceptibles de control como son las entradas, las actividades y las salidas, incluye qué se controla, cómo se controla, quien lo controla, frecuencia del control y registro del control.

Recursos: Talento Humano, Infraestructura y ambiente de trabajo, tecnológicos.

Normas y Requisitos asociados: Referenciales normativo, requisitos legales y de la organización a los cuales da respuesta el proceso.

Documentos asociados: hace referencia a los documentos, registros, indicadores, riesgos y oportunidades asociados al proceso.

#### **8.4 CONTENIDO DE UN PROCEDIMIENTO:**

Objetivo: Presenta el propósito que se persigue con la aplicación del procedimiento. El objetivo del procedimiento es construido con tanta claridad y conveniencia, que permita al lector conocer su contenido a primera vista, sin requerir consultarlo a fondo.

Alcance: Presenta los límites del procedimiento, es decir desde donde parten las actividades y donde culminan.

Definición y términos: Describe el significado de los términos de carácter técnico que se empleen en la redacción del documento y no sean de amplio conocimiento, o que su interpretación pueda generar confusión.

Actividad: La parte donde se describe la actividad a realizar. Presenta la acción concreta frente al paso del procedimiento.

Responsable: Establece el directo responsable sobre la ejecución del procedimiento, por su carácter de afinidad y autoridad frente al mismo.

Anexos: Se incluye como anexo todo aquello que se considera importante, pero que ocupa demasiado espacio como para incluirlo en el apartado de descripción de la actividad. Aquí se pueden adjuntar tablas, planos, esquemas, etc.

#### **8.5 CONTENIDO DE UN INSTRUCTIVO**

Objetivo: se señala cuál es la razón y propósito del instructivo de trabajo documentado, que corresponde al objetivo.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G								
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>8 de 128</b>

Alcance: señala: quién aplica el instructivo, las condiciones de aplicación (cuándo), la delimitación de las actividades (desde y hasta), las áreas o unidades donde se aplica, y/o los procesos a los que se aplica lo establecido. Si es el caso, se destacan las excepciones.

Descripción de actividades y variables de control: En esta sección se describe en forma precisa las actividades a ejecutar, incluyendo las variables de control que se deben realizar para constatar consistencia de resultados obtenidos con los esperados, con un detalle claro de los parámetros de ejecución o valores de referencia que se deben observar; registrar; controlar y/o alcanzar y, si corresponde, acciones a tomar cuando los resultados no sean los esperados.

La descripción del instructivo de trabajo documentado puede ser redactada como un relato, como un diagrama de flujo o una combinación de ambos.

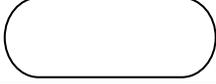
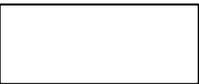
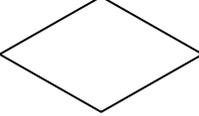
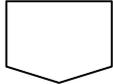
a) Descripción de actividades como Relato: Toda actividad descrita debe indicar quién la realiza (cargo del responsable de ejecución) utilizando tercera persona singular y forma verbal en presente. En los casos que se estime pertinente, podrá redactarse con enfoque de género, como por ejemplo “El(la) Señor(a) ...”

b) Descripción de actividades como Diagrama de Flujo: La descripción de las actividades a través de un diagrama de flujo, debe considerar lo siguiente:

- Indicar el nombre del instructivo y los responsables.
- Indicar el principio y el fin de las actividades.
- Definir cada actividad en forma secuencial, disponiendo el flujo principal siempre de arriba abajo o de izquierda a derecha.
- Debería permitir responder las siguientes preguntas ¿quién?, ¿cómo?, ¿dónde?

Simbología a utilizar

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G</b>						
<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>9 de 128</b>

	<b>Inicio/Fin:</b> Se emplea para indicar el inicio y final del procedimiento. En su interior se escribe la palabra INICIO o FIN.
	<b>Flecha de Continuidad:</b> Se utiliza para conectar los diferentes símbolos y con ello orientar el recorrido del proceso.
	<b>Actividad:</b> Representa la actividad que se lleva a cabo.
	<b>Decisión:</b> Representa la toma de una decisión, cuando puede haber una variación en el flujo normal de las actividades del procedimiento. En su interior, se formula una pregunta que genera las diferentes rutas o alternativas del procedimiento.
	<b>Registro o Documento:</b> Representa la generación de un documento o registro vital para la continuidad del procedimiento.
	<b>Conector Interno:</b> Representa el Vínculo entre actividades que se encuentran en diferentes lugares del procedimiento, en su interior se debe escribir el número que identifica la actividad con la cual se relaciona.
	<b>Conector de proceso:</b> Representa una conexión o enlace con otro proceso diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	<b>Proceso Predefinido o Maestro:</b> Representa el vínculo que existe con un proceso o procedimiento predefinido.
	<b>Nota Aclaratoria:</b> No forma parte del diagrama de flujo, es un elemento que se adiciona a una operación o actividad para dar una explicación.

PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G								
	<b>CÓDIGO</b>	SGI-PR- CD 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>10 de 128</b>

## 8.6 CONTENIDO DE UNA GUIA

**Objetivo:** Presenta brevemente el propósito que persigue la guía al proporcionar información complementaria, frente a los procedimientos e instructivos. Es construido con tanta claridad y conveniencia, que permite al lector conocer su contenido sin realizar una consulta a fondo.

**Desarrollo:** presenta el contenido de la guía

**Aprobación;** presenta los responsables de la aprobación de la guía de acuerdo a lo estipulado en el presente procedimiento.

## 9. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE DOCUMENTOS.

La persona interesada en la elaboración o modificación de un documento debe seguir la secuencia de actividades descrita en la guía para elaborar, modificar y consultar documentación.

Una vez elaborado o modificado el documento e identificado el responsable de su revisión y aprobación, se le debe enviar a este último para su revisión y solicitar los ajustes que considere necesarios en el campo previsto para observaciones y se retornan al encargado de la elaboración para que aplique los ajustes solicitados. Esta actividad o recorrido se hará tantas veces sea necesario hacer ajustes, antes que el responsable de aprobar, considere que el documento ya está listo y lo apruebe.

Únicamente con la aprobación del documento parte de su responsable, se considera que está controlado y entra en vigencia para su implementación. Si el documento aprobado fue la modificación de uno existente, se considera obsoleta la versión anterior y se debe asegurar que solo quede disponible la versión vigente.

Para prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, se deben identificar como tal y darles una disposición adecuada.

Los documentos del sistema de gestión que fuera de este, se copien o impriman, deberán llevar una anotación de documento no controlado, lo que permite exonerar a la empresa de la responsabilidad en su uso y consulta.

La difusión de los documentos aprobados y su debida disposición es responsabilidad de los líderes de procesos, que deben garantizar que las demás personas de la empresa actúan en consideración a lo establecido para estos aspectos.

## 10. CONTROL DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACIÓN.

El líder del SIG controla los cambios de la documentación y para ello se debe disponer de un formato que contenga dos campos donde se puedan visualizar los cambios en versiones anteriores así:

	PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS DEL S.I.G						
	CÓDIGO	SGI-PR- CD 001	VERSIÓN	01	FECHA	02-11-2017	PÁG

Cuando un usuario modifica un documento debe describir en el campo “Cambios” todas las modificaciones que realizó y esta información será tomada en cuenta por quien revisa y aprueba. Esta información se visualiza cuando se aprueba el documento y se registra en el campo de “cambios realizados en versiones anteriores.”

Solamente el administrador o líder del SIG, tiene acceso al historial de las versiones anteriores de los documentos, (documentos obsoletos completos) para asegurar que los usuarios no tengan la posibilidad del uso no intencionado de versiones obsoletos y la trazabilidad y conservación de los documentos

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

**DOCUMENTO NO CONTROLADO**

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

### Anexo F. Listado maestro de documentos.

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-LMD-001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> 77 de 128

Código	Nombre	Físico	Digital	Proceso Responsable	Fecha Elaboración	Fecha Revisión
SIG-MN GI-001	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRAL	X	X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG- MC -002	MANUAL DE CALIDAD	X	X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG- PR-CD-001	PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS	X	X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG-MT LEG- 001	MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES		X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG-MT IPER- 001	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS		X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG-LMD-001	LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS		X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG-PG-PYP-001	PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD		X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
SIG-PL-PDS-001	PLAN PEDAGÓGICO DE DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN		X	SIG	02-11-2017	10-11-2017
GCV-CR-CV 001	CARACTERIZACIÓN PROCESO DE GESTIÓN COMERCIAL Y VENTAS		X	GCV	02-11-2017	10-11-2017
GCV-FHR-001	FORMATO RUTA VENDEDORES	X	X	GCV	02-11-2017	10-11-2017
GCV-IPV-001	INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS		X	GCV	02-11-2017	10-11-2017
GCV-GAC-001	GUÍA PARA ATENCIÓN DE CLIENTES EXISTENTES Y POTENCIALES		X	GCV	02-11-2017	10-11-2017
GCV-FSC-001	FORMATO ATENCIÓN CLIENTES - PQRD	X	X	GCV	02-11-2017	10-11-2017
TH-INIAL-001	PROCEDIMIENTO REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES		X	TH	10-12-2017	12-10-2017

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

#### DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso.

**Anexo G Matriz de requisitos legales.**

									
MATRIZ DE REQUISITOS LEGALES – VIGENCIA 2017									
CÓDIGO		SIG-MT-LEG- 001		VERSIÓN		01		FECHA	
								02-11-2017	
PÁG		78 de 1							
ITEM	TIPO	N°	AÑO	ARTÍCULOS APLICABLES	ENTIDAD QUE EMITE	DESCRIPCION	MECANISMO DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	CUMPLE SI /NO
1	DECRETO	1072	2015	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo	Contratos Laborales, reglamento interno de trabajo, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)	Administrador	SI
2	DECRETO	472	2015	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamentan los criterios de graduación de las multas por infracción a las normas de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos Laborales, se señalan normas para la aplicación de la orden de clausura del lugar de trabajo o cierre definitivo de la empresa y paralización o prohibición inmediata de trabajos o tareas y se dictan otras disposiciones	Diseño del SIG	SIG	SI
3	DECRETO	1477	2014	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se expide la Tabla de Enfermedades Laborales	Se tiene conocimiento de la tabla de	Administrador	SI

							enfermedades laborales		
4	DECRETO	1443	2014	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO	Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)	El establecimiento de una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Mantener disponible y debidamente actualizada toda la documentación relacionada con SIG Incluir la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objeto de anticipar, reconocer, evaluar, y controlar los riesgos que puedan afectar la Seguridad y Salud en el Trabajo.	Administrador	SI

5	DECRETO	723	2013	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta la afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales de las personas vinculadas a través de un contrato formal de prestación de servicios con entidades o instituciones públicas o privadas y de los trabajadores independientes que laboren en actividades de alto riesgo y se dictan otras disposiciones	Los trabajadores vinculados a través de contrato formal, son afiliados al Sistema General de Riesgos Laborales administrados por la POSITIVA ARL; el pago mensual de aportes al sistema, tiene como soporte las respectivas planillas de pago.	Administrador	SI
6	RESOLUCIÓN	315	2013	Todos	MINISTERIO DE TRANSPORTE	Por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones.	Al realizar contratación de servicios de transporte se exige al proveedor del servicio toda la documentación necesaria para comprobar el correcto funcionamiento del parque automotor o de los vehículos.	Administrador	SI

7	LEY	1523	2012	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.	Se realizan capacitaciones en temas relacionados	SIG	SI
8	RESOLUCIÓN	652	2012	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO	Establece la exigencia de la conformación y funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral, el cual pretende prevenir la aparición de acoso laboral (el cual se encuentra claramente definido en la Ley 1010 de 2006).	El comité de convivencia laboral está conformado y capacitado, se realizan reuniones cada tres meses.	SIG Representantes del comité	SI
10	LEY	1562	2012	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por el cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional.	La empresa cuenta con un Sistema Integrado de Gestión que incluye los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo y se efectúan capacitaciones en promoción y prevención de riesgos en el trabajo	SIG	SI

11	RESOLUCIÓN	1356	2012	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO	Por la cual se establece la conformación y funcionamiento del comité de convivencia Laboral en entidades públicas y empresas privadas y se dictan otras disposiciones.	La empresa cuenta con un Comité de Convivencia Laboral conformado y capacitado, y el cual realiza reuniones trimestralmente.	SIG Representantes del comité	SI
12	LEY	1566	2012	7	CONGRESO DE LA REPUBLICA	El Congreso de la República fijó los lineamientos para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas.	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE- "CARNEVALI" cuenta con una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo, la cual establece que es un ambiente libre de humo de tabaco, adicionalmente se ha diseñado e implementado actividades tendientes a contrarrestar el uso de los mismos en el personal de la empresa.	Administrador SIG	SI
13	LEY	1548	2012	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se modifica la ley 769 de 2002 y la ley 1383 de 2010 en temas de embriaguez y reincidencia y se dictan otras disposiciones.	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – "CARNEVALI" cuenta con una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo, la cual establece que es un ambiente libre	Administrador SIG	SI

							de humo de tabaco.		
14	LEY	1580	2012	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se crea la pensión familiar	Se aporta al fondo de pensiones por todos los trabajadores de tal manera que no tengan ningún inconveniente en la reclamación de la pensión	Administrador	SI
15	DECRETO	100	2012	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se establecen reglas para cancelar la multifiliación en el Sistema General de Riesgos Laborales	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” se encuentra afiliado al Sistema General de Riesgos Laborales	Administrador	SI
16	CIRCULAR	13	2012	Todos	MINISTERIO DE SALUD Y DE PROTECCION SOCIAL	Instrucciones para la aplicación de la ley 1416 de 2011, reconocimiento de las licencias de maternidad y paternidad con cargo a los recursos del fondo de solidaridad y garantía FOSYGA.	Se tramitan las licencias cumpliendo con los requisitos	Administrador	SI
17	RESOLUCIÓN	1344	2012	Todos	MINISTERIO DE SALUD Y DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se dictan disposiciones sobre el reporte de información de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y se efectúan modificaciones a la	Entrega de afiliaciones al SGSS al empleado	Administrador	SI

						Base de Datos Única de Afiliados - BDUA.			
18	LEY	1548	2012	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se modifica la ley 769 de 2002 y la Ley 1383 de 2010 en temas de embriaguez y reincidencia y se dictan otras disposiciones.	Reglamento Interno de Trabajo	Administrador	SI
19	DECRETO	2923	2011	2,3	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se establece el sistema de Garantía de la calidad del sistema general de riesgos profesionales.	POSITIVA ARL tiene el plan de formación que ofrecen a las empresas afiliadas con el fin de prevenir los riesgos laborales	SIG	SI
20	LEY	1502	2011	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se promueve la cultura en seguridad social en Colombia, se establece la semana de la seguridad social, se implementa la jornada nacional de la seguridad social y se dictan otras disposiciones.	Se han realizado charlas de autocuidado dirigidas a todos los trabajadores de la empresa	SIG	SI
21	LEY	1496	2011	5	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se garantiza la igualdad salarial y de retribución laboral entre mujeres y hombres, se establecen mecanismos para erradicar cualquier forma de	La empresa ha contemplado la igualdad en toda la población mediante su Reglamento Interno de Trabajo.	Administrador	SI

						discriminación y se dictan otras disposiciones.			
22	LEY	1822	2017	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se incentiva la adecuada atención y cuidado de la primera infancia, se modifican los artículos 236 y 239 del código sustantivo	Se otorga la ampliación de la licencia de maternidad a 18 semanas	Administrador	SI
23	RESOLUCIÓN	3251	2011	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se modifica la Resolución 1747 de 2008, modificada por las Resoluciones 2377, 3121 y 4141 de 2008, 199, 504, 990, 1184, 1622, 2249 y 3123 de 2009, 1004 de 2010, 114, 661, 2640 y 2641 de 2011 y se deroga la Resolución 0773 de 2011 y se dictan otras disposiciones.	Los aportes parafiscales son debidamente cancelados con los datos correctos por medio de la PILA	Administrador	SI
24	DECRETO	4465	2011	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se adopta un mecanismo transitorio para garantizar la afiliación al régimen contributivo, del sistema general de seguridad social en salud.	Los trabajadores se encuentran afiliados al Sistema de Seguridad Social en Salud de acuerdo a la reglamentación vigente	Administrador	SI

25	CIRCULAR	11	2011	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Se determina el alcance del retiro parcial de cesantías contemplado en la ley 1429 de 2010.	Se realiza la consignación de las cesantías al fondo correspondiente y ayuda en el trámite del retiro parcial, siguiendo la reglamentación y si el trabajador lo solicita	Administrador	SI
26	RESOLUCIÓN	661	2011	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se modifica la Resolución 1747 de 2008, modificada por las Resoluciones 2377, 3121 y 4141 de 2008; 199, 504, 990, 1184, 1622 y 2249 de 2009; 1004 de 2010 y 114 de 2011.	Se tiene en cuenta la norma para el pago de aporte a las ARL	Administrador	SI
27	DECRETO	120	2010	11	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se adoptan medidas en relación con el consumo de alcohol	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” tiene una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo, así mismo la ARL suministra la información necesaria para evitar el consumo de alcohol	SIG	SI
28	CIRCULAR	38	2010	1	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Incluir dentro de las actividades del subprograma de medicina preventiva y del trabajo acciones	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” tiene una Política no consumo de alcohol,	SIG	SI

						para tener espacios libre de humo y del uso de las sustancias psicoactivas, teniendo en cuenta las características del perfil económico, sociodemográfico y de los factores de riesgo a los que están expuestos los trabajadores.	drogas y tabaquismo, se dictan capacitaciones al respecto		
29	RESOLUCIÓN	2291	2010	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se amplía el plazo establecido en el artículo 4° de la Resolución 000736 de 2009 y se dictan otras disposiciones.	Cuando haya lugar a trabajos en alturas se enviará a los trabajadores a capacitación y certificación para trabajo seguro en alturas con personal e instituciones calificadas	SIG	SI
30	LEY	1393	2010	26, 27, 28, 29, 30, 31,32 y 33	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se definen rentas de destinación específica para la salud, se adoptan medidas para promover actividades generadoras de recursos para la salud, para evitar la evasión y la elusión de aportes a la salud, se redireccionan recursos	Se realizan las cotizaciones al Sistema de Seguridad Social en las fechas estipuladas y con los valores efectivamente pagados al trabajador	Administrador	SI

						al interior del sistema de salud y se dictan otras disposiciones			
31	DECRETO	2566	2009	1	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Mediante el cual se adopta la tabla de enfermedades profesionales.	Se proporciona a los trabajadores las capacitaciones necesarias para evitar la aparición de enfermedades laborales	SIG	SI
32	LEY	1335	2009	19	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” tiene una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo y publica que estamos en un ambiente libre de humo de tabaco	SIG	SI
33	RESOLUCIÓN	1918	2009	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se modifican los artículos 11 y 17 de la Resolución 2346 de 2007 y se dictan otras disposiciones	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” contrata a la entidad que cumple con todos los requisitos para las evaluaciones médicas ocupacionales - Control a contratistas	Administrador	SI

34	LEY	1355	2009	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se define la obesidad y las enfermedades crónicas no transmisibles asociadas a esta como una prioridad de salud pública y se adoptan medidas para su control, atención y prevención	Se realiza capacitación sobre la importancia de tener buenos hábitos alimenticios	SIG	SI
35	DECRETO	4942	2009	Todos	MINISTERIO DEL INTERIOR Y DE JUSTICIA	Por el cual se modifica el artículo 8° del Decreto 1355 de 2008.	Hasta el momento no se ha presentado ningún caso para la calificación del estado de invalidez	SIG	SI
36	LEY	1280	2009	1 Y 2	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se adiciona el numeral 10 del artículo 57 del Código Sustantivo del Trabajo y se establece la licencia por luto	Se concede la licencia por luto a los trabajadores por fallecimiento de familiar cercano	Administrador	SI
37	RESOLUCIÓN	1157	2008	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	El personal que forma parte del comité conoce sus funciones y responsabilidades Los integrantes del comité asisten a capacitaciones	Los trabajadores que hacen parte del SYSO. conocen sus funciones y asisten a las capacitaciones referentes	SIG Representantes del comité	SI
38	RESOLUCIÓN	1956	2008	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se adoptan medidas en relación con el consumo de cigarrillo o de tabaco	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” tiene una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo.	SIG	SI

							Tiene aviso de un ambiente libre de humo de tabaco, se dictan capacitaciones periódicas		
39	RESOLUCIÓN	2646	2008	1,2	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional.	Capacitaciones, charlas y programas de vigilancia epidemiológica para el control y mitigación del riesgo psicosocial	SIG	SI
40	RESOLUCIÓN	1013	2008	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	La empresa cuenta con mecanismos para prevenir los daños a la salud por causa o con ocasión del trabajo La empresa da cumplimiento a las Guías Atención Integral de Salud Ocupacional	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” dicta charlas a los trabajadores para el cuidado de la salud	SIG	SI

41	LEY	1257	2008	12	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones	Política de Responsabilidad Social Empresarial	SIG	NO
42	RESOLUCIÓN	705	2007	Todos	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	Por la cual se reglamenta la tenencia del botiquín de primeros auxilios y los elementos mínimos que debe contener	Se cuenta con botiquines para primeros auxilios en área administrativa	SIG	SI
43	RESOLUCIÓN	1401	2007	4,6,7,8,9,10,11,13,14	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se reglamenta la investigación de incidentes y accidentes de trabajo.	Se realiza la investigación a todos los accidentes e incidentes laborales en acompañamiento del SYSO	SIG	SI
44	RESOLUCIÓN	2346	2007	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se regula la práctica de evaluaciones médicas ocupacionales y el manejo y contenido de las historias clínicas ocupacionales	Se realizan exámenes médicos periódicos, el de ingreso de acuerdo al cargo. Existen los programas de vigilancia epidemiológica	Administrador SIG	SI

45	RESOLUCIÓN	2844	2007	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se adoptan las Guías de Atención Integral de Salud Ocupacional Basadas en la Evidencia	Se realizan capacitaciones a los trabajadores referente al cuidado de la salud	SIG	SI
46	DECRETO	1670	2007	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	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 Liquidación de Aportes.	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE-“CARNEVALI” realiza el pago de aportes a Seguridad Social por medio de la PILA y dentro de las fechas estipuladas	Administrador	SI
47	DECRETO	55	2007	8	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Se realizan los aportes y/o pagos según lo estipulado por la ley.	Todos los pagos de estipulados por la ley se realizan de manera correcta y oportuna	Administrador	SI
48	CIRCULAR	32	2007	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Determina la pensión de vejez en razon a la edad.	Se realizan los pagos a pensión de manera tal que no hayan inconvenientes al realizar trámite de pensión	Administrador	SI
49	LEY	1109	2006	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se aprueba el “Convenio Marco de la OMS para el control del tabaco”, hecho en Ginebra, el veintiuno (21) de mayo de dos mil tres (2003).	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE-“CARNEVALI” tiene una Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo.	SIG	SI

50	RESOLUCIÓN	734	2006	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Se realiza capacitación respecto a la ley 1010 de 2006 Se conformó el comité de convivencia	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” cuenta con el Comité de Convivencia Laboral, los representantes están capacitados respecto a la normatividad	SIG Representantes del comité	SI
51	LEY	1010	2006	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo	El Comité de Convivencia Laboral está conformado y capacitado, se realizan reuniones cada tres meses y el personal conoce de su funcionamiento	SIG Representantes del comité	SI
52	DECRETO	231	2006	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Se encuentra conformado el comité de convivencia Se realiza capacitación a los trabajadores sobre el contenido de la ley 1010 de 2006 Se actualizo el reglamento de trabajo involucrando el contenido de la ley 1010 de 2006	El Comité de Convivencia Laboral está conformado y capacitado	SIG Representantes del comité	SI

53	RESOLUCIÓN	734	2006	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Se tiene conformado el comité de convivencia, se realiza capacitación a los trabajadores sobre el contenido de la ley, se actualizo el reglamento de trabajo definiendo el contenido de la ley 1010 de 2006.	El Comité de Convivencia Laboral está conformado y capacitado	SIG Representantes del comité	SI
54	RESOLUCIÓN	1560	2006	Todos	SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD	Por la cual se establecen los mecanismos de prevención de conductas de acoso laboral y el procedimiento interno para superarlas	El Comité de Convivencia Laboral está conformado y capacitado	SIG Representantes del comité	SI
55	DECRETO	2313	2006	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral.	A los contratistas y proveedores se les exige tener afiliación al Sistema General de Seguridad Social de acuerdo al procedimiento de control a contratistas	SIG	SI
56	RESOLUCIÓN	35	2006	1,2	MINISTERIO DE TRANSPORTE	Por la cual se modifica parcialmente la Resolución 1500 de junio 27 de 2005 y se dictan unas disposiciones sobre licencias de conducción.	Cuando se contratan servicios de transporte o alquiler de vehículos se solicita copia de la licencia y se verifica el cumplimiento de la misma - Control a los	SIG	SI

							contratistas		
57	DECRETO	1637	2006	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se dictan unas disposiciones para la organización y funcionamiento del Registro Único de Afiliados al Sistema de la Protección Social.	Se proporciona toda la información necesaria para la validación de los datos del personal y evitar multifiliaciones y evasiones	Administrador	SI
58	DECRETO	1931	2006	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	La empresa realiza el pago de sus aportes al sistema de acuerdo a la legislación existente	Los pagos de los aportes al SGSS se realizan correctamente y en los plazos estipulados	Administrador	SI
59	RESOLUCIÓN	156	2005	Todos	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se adoptan los formatos de informe de accidente de trabajo y de enfermedad profesional y se dictan otras disposiciones.	En la eventualidad de un accidente laboral se realiza el correspondiente reporte de accidente	SIG	SI

60	RESOLUCIÓN	1056	2005	1 al 12	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	<p>Se cuenta con los formatos para el reporte y/o notificación de los accidentes de trabajo y enfermedad profesional</p> <p>El personal conoce el procedimiento para informar sobre incidentes y accidentes presentados</p> <p>Se recibe asesoría técnica por parte de la ARL</p> <p>Se cuenta con un procedimiento para la investigación de los AT</p> <p>Se toman acciones correctivas o planes de acción producto de la investigación</p> <p>Se llevan estadísticas de los accidentes de trabajo presentados</p>	<p>Los trabajadores tienen conocimiento de la ARL a la cual se está afiliado y de la misma forma conocen el procedimiento a realizar en caso de accidente laboral</p>	SIG	SI
61	RESOLUCIÓN	1570	2005	5	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	<p>Por la cual se establecen las variables y mecanismos para recolección de información del Subsistema de Información en Salud Ocupacional y Riesgos Profesionales y se dictan otras</p>	<p>Los trabajadores tienen conocimiento de la ARL a la cual se está afiliada y de la misma forma conocen el procedimiento a realizar en caso de accidente laboral</p>	SIG	SI

						disposiciones			
62	LEY	962	2005	55	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE- "CARNEVALI" cuenta con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial	SIG	SI
63	DECRETO	3615	2005	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al Sistema de Seguridad Social Integral	A los contratistas y proveedores se les exige tener afiliación al Sistema General de Seguridad Social de acuerdo al procedimiento de control a contratistas	SIG	SI
64	DECRETO	1465	2005	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por medio del cual se reglamentan los artículos 9° de la Ley 21 de 1982, el párrafo 1° del artículo 1° de la Ley 89 de 1988, 287 de la Ley 100 de 1993, el numeral 4 del artículo 30 de la Ley 119 de 1994, 15 de la Ley 797 de 2003 y 10 de la Ley 828 de 2003.	Se realiza el pago de todos los aportes a Seguridad Social por medio de la PILA	Administrador	SI

65	DECRETO	187	2005	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Establece el modelo único integrado para la autoliquidación y pago de aportes al sistema integral de seguridad social y de aportes parafiscales	Se realizan los pagos al sistema integral de seguridad social por medio de la PILA	Administrador	SI
66	RESOLUCIÓN	3577	2005	2	MINISTERIO DE PROTECCION SOCIAL	Por la cual se precisan algunos aspectos del procedimiento de pago integrado realizado a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.	Se realizan los pagos al sistema integral de seguridad social por medio de la PILA	Administrador	SI
67	DECRETO	2200	2005	16	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones.	Se realizan inspecciones periódicas a los botiquines	SIG	SI
68	CIRCULAR	UNIFICADA	2004	Todos	DIRECCION GENERAL DE RIESGO PROFESIONALES	Unificar las instrucciones para la vigilancia, control y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se realizan charlas y capacitación en todo lo relacionado a seguridad y salud en el trabajo	SIG	SI
69	DECRETO	3667	2004	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por medio del cual se reglamentan algunas disposiciones de la Ley 21 de 1982, la Ley 89 de 1988 y la Ley 100 de 1993, se dictan disposiciones sobre el pago de aportes parafiscales y al	Mensualmente se realiza el pago de aportes parafiscales y al Sistema de seguridad Social por todos los trabajadores por medio de la PILA	Administrador	SI

						Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.			
70	DECRETO	2800	2003	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta parcialmente el literal b) del artículo 13 del Decreto-ley 1295 de 1994.	A los contratistas y proveedores se les exige tener afiliación al Sistema General de Seguridad Social de acuerdo al procedimiento de control a contratistas	SIG	SI
71	DECRETO	510	2003	1,3	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por medio del cual se reglamentan parcialmente los artículos 3°, 5°, 7°, 8°, 9°, 10 y 14 de la Ley 797 de 2003.	Es requisito fundamental la afiliación a Seguridad Social - Control a contratistas	Administrador	SI
72	LEY	828	2003	7	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se expiden normas para el control a la evasión del sistema de Seguridad Social	Se realizan puntualmente los pagos al SGSS	Administrador	SI
73	DECRETO	2090	2003	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se definen las actividades de alto riesgo para la salud del trabajador y se modifican y señalan las condiciones, requisitos y beneficios del régimen de pensiones de los trabajadores que laboran en dichas actividades	Se realizan los pagos obligatorios a pensión en el porcentaje estipulado	Administrador	SI

74	DECRETO	1607	2002	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	"Por el cual se modifica la Tabla de Clasificación de Actividades Económicas para el Sistema General de Riesgos Profesionales y se dictan otras disposiciones".	La ARL realizó la clasificación por riesgo de todo el personal y así mismo se realizan los pagos	Administrador	SI
75	LEY	776	2002	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales.	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” se encuentra afiliada a POSITIVA ARL, los trabajadores reciben la inducción necesaria en cuanto a los servicios que presta la administradora	SIG	SI
76	LEY	769	2002	Artículo 28, 50, 52, IX	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por el cual se expide el Código Nacional de Transporte Terrestre	Al realizar contratación de servicios de transporte se exige al proveedor del servicio toda la documentación necesaria para comprobar el correcto funcionamiento del parque automotor - Control a contratistas	Administrador	SI

77	DECRETO	1703	2002	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	"Por el cual se adoptan medidas para promover y controlar la afiliación y el pago de aportes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud".	La empresa realiza las afiliaciones a salud con su grupo familiar, realiza los aportes en las fechas estipuladas	Administrador	SI
78	DECRETO	873	2001	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se promulga el "Convenio número 161 sobre los Servicios de Salud en el Trabajo", adoptado por la 71a. Reunión de la Conferencia General de la Organización Internacional del Trabajo, OIT, Ginebra, 1985.	Se realizan los exámenes médicos periódicos para todo el personal de la empresa	Administrador	SI
79	DECRETO	889	2001	B	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se dictan unas disposiciones para el funcionamiento del registro único de aportantes al sistema de seguridad social	Se proporciona toda la información necesaria para la validación de los datos del personal y evitar multifiliaciones y evasiones	Administrador	SI
80	LEY	717	2001	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se establecen términos para el reconocimiento de las pensiones de sobrevivientes y se dictan otras disposiciones.	Se realizan los aportes a pensión de los trabajadores de manera que en caso de fallecimiento del cotizante, los sobrevivientes puedan acceder a la	Administrador	SI

							pensión		
81	DECRETO	1552	2000	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se modifica el artículo 38 del Decreto 948 de 1995, modificado por el artículo 3o del Decreto 2107 de 1995	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” se encarga de contratar vehículos que cumplan con las condiciones legales en cuanto conservación ambiental - Control de contratistas	Administrador	SI
82	DECRETO	917	1999	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se modifica el Decreto 692 de 1995	Hasta el momento no se han tenido invalidez incapacidad permanente parcial con ocasión de un accidente laboral	SIG	SI
83	DECRETO	806	1998	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional	Todos los trabajadores se afilian como cotizantes y así mismo se realiza el aporte a la entidad correspondiente	Administrador	SI

84	DECRETO	1543	1997	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta el manejo de la infección por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), el Síndrome de la Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y las otras Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS)	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” realiza contrataciones de personal sin ninguna discriminación, por lo tanto, en los exámenes de ingreso no solicita este tipo de pruebas	Administrador	SI
85	LEY	361	1997	26	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones	En el caso de reubicación y reincorporación laboral de un trabajador se acatan las indicaciones solicitadas por los entes de control correspondientes	Administrador	SI
86	LEY	322	1996	11	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se crea el Sistema Nacional de Bomberos de Colombia y se dictan otras disposiciones.	Se cuenta con el plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencia	SIG	SI
87	LEY	378	1996	13	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por medio de la cual se aprueba el "Convenio número 161, sobre los servicios de salud en el trabajo	Todos los trabajadores son informados de los riesgos para la salud que involucra su trabajo por medio de charlas y capacitaciones	SIG	SI

88	DECRETO	326	1996	1 AL 8, 12 Y SIG	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Se realizan los aportes y/o pagos según lo estipulado por la ley.	Mensualmente se realizan todos los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral	Administrador	SI
89	DECRETO	1818	1996	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se modifica parcialmente el decreto 326 de 1996	Mensualmente se realizan todos los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral	Administrador	SI
90	RESOLUCIÓN	4059	1995	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por la cual se adoptan el Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo y el Formato Único de Reporte de Enfermedad Profesional.	En la eventualidad de un accidente laboral se realiza el correspondiente reporte de accidente	SIG	SI
91	DECRETO	1281	1994	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se reglamentan las Actividades de Alto Riesgo".	Se toman las medidas necesarias para el personal que se expone a trabajos de alto riesgo, tales como capacitaciones, certificaciones, etc	SIG	SI
92	DECRETO	1295	1994	21	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se realizan las reuniones pertinentes de cada comité	SIG	SI
93	DECRETO	1295	1994	56, 64 AL 67 Y 91	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del	Se realizan capacitaciones al personal sobre los riesgos laborales a los	SIG	SI

						Sistema General de Riesgos Profesionales	que se encuentran expuestos		
94	DECRETO	1295	1994	77 AL 86	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se cuenta con la página de internet y con asesor empresarial para todo lo referente a la ARL	SIG	SI
95	DECRETO	1295	1994	22, 55, 63, 91	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se realiza reunión del VIGIA cada mes con participación activa de los trabajadores, se realizan capacitaciones y los trabajadores asisten a sus exámenes médicos ocupacionales periódicos	SIG	SI
96	DECRETO	1295	1994	21, 56, 58, 61,62,63,91	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Los trabajadores se encuentran afiliados a la ARL desde el primer día de trabajo, se tiene destinado un presupuesto para actividades de seguridad y salud en el trabajo	Administrador, SIG	SI
97	DECRETO	1295	1994	5, 6 Y 34, 36, 55, 40, 45, 36, 39, 52, 53, 49, 54	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	El trabajador nuevo recibe inducción donde se tratan temas del uso de la ARL	SIG	SI

98	DECRETO	1295	1994	35, 56, 57, 59	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	La ARL realiza la asesoría necesaria siguiendo el SG-SST, Se tienen en cuenta todos los programas de epidemiología, salud ocupacional, higiene y seguridad industrial y todos los programas que correspondan para la prevención de enfermedades	SIG	SI
99	DECRETO	2644	1994	1	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	La ARL asesora a la empresa en el manejo de situaciones que ameritan pérdida de la capacidad laboral?	Se cuenta con la asesoría de la ARL, ya sea por la línea telefónica o presencial	SIG	SI
100	DECRETO	1833	1994	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se determina la administración y funcionamiento del Fondo de Riesgos Profesionales	Se conoce el funcionamiento de las ARL y asimismo se dicta capacitación a los trabajadores	SIG	SI
101	DECRETO	1295	1994	13	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos	Todos los trabajadores conocen la ARL a la que se encuentran afiliados y su utilización	SIGT	SI

102	DECRETO	1772	1994	Todos	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta la afiliación y las cotizaciones al Sistema General de Riesgos Profesionales	Todos los trabajadores se encuentran afiliados a Riesgos Laborales desde su primer día de trabajo y la empresa se encuentra a paz y salvo con pagos	Administrador SIG	SI
103	DECRETO	1295	1994	12, 24 AL 33	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se tiene clasificada según las funciones de cada trabajador	Administrador	SI
104	DECRETO	1295	1994	9 AL 17 y 15 AL 23	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se realizan los pagos en los valores correspondientes y fechas indicadas	Administrador	SI
105	DECRETO	1295	1994	17, 20	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Se realizan las afiliaciones a todos los trabajadores a salud, pensión, arl y ccf	Administrador	SI
106	DECRETO	1771	1994	1 al 4, 8 al 12	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se reglamenta parcialmente el Decreto 1295 de 1994	Mensualmente se realiza el pago de aportes a la administradora de riesgos laborales	Administrador	SI

107	DECRETO	1295	1994	91	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales	Los trabajadores reciben puntualmente los pagos laborales y prestaciones sociales y la empresa realiza los pagos correspondientes a los aportes a seguridad social	Administrador	SI
108	RESOLUCIÓN	4050	1994	2	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Exámenes de ingreso y periódicos del trabajador. Prohibida prueba del embarazo	EMPRESA CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” no solicita la prueba de embarazo en el momento de la vinculación, no existe ningún tipo de discriminación en la contratación de personal	Administrador	SI
109	LEY	100	1993	168-169	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se cuenta con las brigadas de emergencias	SIG	SI
110	RESOLUCIÓN	9279	1993	Todos	MINISTERIO DE SALUD	Por la cual se adopta el manual de Normalización del Competente Traslado para la Red Nacional de Urgencias y se dictan otras disposiciones	En el instante que se llegara a contratar el servicio de ambulancia, se verifican documentos de cumplimiento - Control a los contratistas	Administrador	SI

111	LEY	100	1993	162	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".	Se realiza afiliación a Salud y su grupo familiar a todos los trabajadores	Administrador	SI
112	LEY	100	1993	15, 271, 161, 202, 210, 271	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se realiza a cada trabajador las afiliaciones correspondientes a pensiones, salud	Administrador	SI
113	LEY	100	1993	17, 22, 23	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se realizan correcta y puntualmente los pagos a la seguridad social y se realizan los descuentos necesarios al empleado	Administrador	SI
114	LEY	100	1993	204, 209, 205 Y 182	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se cotiza al SGSSS sobre las cotizaciones reglamentadas	Administrador	SI
115	LEY	100	1993	206, 207	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se realiza el trámite para el reconocimiento de incapacidades por parte de la EPS	Administrador	SI
116	LEY	100	1993	18, 19, 21, 204	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se cotiza al SGSSS con el salario base de cotización que le corresponde a cada trabajador de acuerdo a su salario	Administrador	SI

117	LEY	100	1993	160, 161	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Se conocen los deberes de los empleadores y los empleados y así mismo se cumplen	SIG	SI
118	LEY	100	1993	38 AL 49 Y 69 AL 78	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	No se cuenta en el momento con pensiones de invalidez	SIG	SI
119	LEY	100	1993	33 AL 37 Y 64 AL 68	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	La empresa realiza los pagos correspondientes a los fondos de pensiones con el fin de que el trabajador más adelante no presente inconvenientes al recibir su pensión	Administrador	SI
120	LEY	100	1993	163	CONGRESO DE LA REPUBLICA	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones"	Las afiliaciones se realizan teniendo en cuenta el núcleo familiar de cada trabajador, siempre y cuando cumplan con los requisitos	Administrador	SI
121	RESOLUCIÓN	4225	1992	2	MINISTERIO DE SALUD	Por la cual se adoptan unas medidas de carácter sanitario al Tabaquismo.	Se generan charlas y se tiene la Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo	SIG	SI

122	RESOLUCIÓN	1075	1992	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Se contempla el alcoholismo, el tabaquismo y la farmacodependencia en los programas de salud ocupacional?	Política no consumo de alcohol, drogas y tabaquismo	SIG	SI
123	RESOLUCIÓN	6398	1991	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por la cual se establece procedimientos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo	Es requisito fundamental la realización del examen de ingreso del aspirante	Administrador	SI
124	LEY	50	1990	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se introducen reformas al Código Sustantivo del Trabajo y se dictan otras disposiciones.	Los salarios y prestaciones se cancelan de manera correcta teniendo en cuenta la reglamentación	Administrador	SI
125	RESOLUCIÓN	1016	1989	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y DE SALUD	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país	El programa de salud ocupacional conocido hoy en día como SG-SST, se realizan constantemente los exámenes ocupacionales, al igual que las estadísticas necesarias que se refieren al SG-SST. Se cuenta con el Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial y el programa de Medicina del trabajo	SIG	SI

126	LEY	46	1988	Todos	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se crea y organiza el sistema nacional para la prevención y atención de desastres, se otorga facultades extraordinarias al presidente de la república y se dictan otras disposiciones	Se realizan capacitaciones y simulacros con el fin de tener conocimiento en caso de desastres	SIG	SI
127	RESOLUCIÓN	2013	1986	Art 1 al 2, 4 al 15	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL Y DE SALUD	Por la cual se reglamenta la organización y funcionamiento de los Comités de Medicina, Higiene y Seguridad Industrial en los lugares de trabajo. Los Ministros de Trabajo y Seguridad Social y de Salud	Se determina el SYSO, quien se reúne una vez al mes	SIG	SI
128	DECRETO	614	1984	24, 25, 26, 30	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	Por el cual se determinan las bases para la organización y administración de Salud Ocupacional en el país.	Se cuenta con las brigadas de emergencias, se cuenta con una empresa especializada en exámenes ocupacionales donde se realizan exámenes de ingreso y periódicos ocupacionales de manera que se pueda	SIG	SI

							controlar la salud de los trabajadores y realizar seguimiento , Se cuenta con el SGSST		
129	RESOLUCIÓN	2400	1979	596 - 609	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo	Se cuenta con VIGIA, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, se capacita para el correcto cumplimiento de las funciones, al igual que en uso y manipulación de herramientas y equipos	SIG	SI
130	LEY	9	1979	Artículo 84, 98, 101, 105, 107, 109, 112, 91 - 96	CONGRESO DE LA REPUBLICA	Por la cual se dictan Medidas Sanitarias.	Mantienen un ambiente de trabajo en adecuadas condiciones de higiene y seguridad	SIG	SI
131	RESOLUCIÓN	2400	1979	Todos	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.	Se cuenta con SYSO, Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial, se capacita para el correcto cumplimiento de las funciones, al igual que en uso y manipulación de herramientas y equipos	SIG	SI

132	CST	NA	1950	348	CONGRESO DE LA REPUBLICA	El personal que practica los exámenes es idóneo en el tema Existe un diagnóstico de salud para la población trabajadora Las evaluaciones medicas son realizadas por un médico especialista en salud ocupacional Se llevan registros estadísticos de morbilidad y ausentismo laboral	Se cuenta con una empresa especializada en exámenes ocupacionales y se llevan mensualmente los indicadores de ausentismo laboral	SIG	SI
133	CST	2663	1950	216	CONGRESO DE LA REPUBLICA	La empresa realiza los pagos y prestaciones basados en la liquidación que se realiza de acuerdo a la legislación existente	Se realizan correcta y puntualmente los pagos laborales y prestaciones sociales	Administrador	SI

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

## DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

**Anexo H. Matriz de identificación de peligros y evaluación de riesgos.**

	<b>MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS Y EVALUACIÓN DE RIESGOS – VIGENCIA 2017</b>							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-MT- IPER- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>	<b>115 de 1</b>

Dada la extensión y complejidad de la información que se maneja en esta matriz, se hace necesario utilizar hipervínculo con un archivo adjunto, para una mejor visualización del contenido.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

## Anexo I. Caracterización del proceso de Gestión Comercial y de ventas.

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS							
	<b>CÓDIGO</b>	GCV- CR-CV 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11- 2017	<b>PÁG</b>  1 de 2

OBJETIVO DE CALIDAD:					RESPONSABLE	
Satisfacer las exigencias y necesidades de nuestros clientes elaborando embutidos cárnicos alimenticios de buena calidad e inocuidad, utilizando materias primas de nuestra región colombiana, basado en los requisitos legales y reglamentarios.					Jefe de Ventas	
<b>ALCANCE</b>	<b>Inicia</b>	Planeación de los recursos				
	<b>Termina</b>	Ejecución del plan de mejora				
INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS						
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Gestión Estratégica - Sistema de Gestión de Calidad	Política de Calidad. Objetivos de Calidad, Manuales y Procedimientos	P	Análisis de Productos recibidos, Elaborar Plan de Ventas, Definir perfil del personal, Selección del Personal	Comité de Ventas y Gestión del talento Humano	Plan de Ventas	Gestión Estratégica
Producción	Productos Solicitud del requerimiento				Solicitud de Requerimientos	Sistema de Gestión de Calidad
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Gestión Estratégica	Plan de ventas aprobado	H	Definir la ruta con los vendedores	Auxiliar de bodega Jefe de Ventas Vendedores	Hoja de Ruta Formato de Egreso y entrega satisfaccón	Vendedores y Sistema de Gestión de calidad
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Vendedor Sistema de Gestión de Calidad	Medición de satisfacción del cliente  No conformidad por auditoría	V	Análisis del comportamiento del proceso	Comité de Mejora	Plan de Mejora Propuesto	Gestión Estratégica
			Propuesta del plan de mejora			Sistema de Gestión de Calidad
EMISOR	ENTRADA	ACTIVIDADES		RESPONSABLE	SALIDA	RECEPTOR
Gestión Estratégica Sistema de Gestión de Calidad	Plan de Mejora aprobado	A	Ejecutar plan de Mejora	Comité de Mejoras Comité de Ventas	Informe	Gestión Estratégica
			Verificar la Eficacia de las acciones			Sistema de Gestión de Calidad
			Elaborar informe de la eficacia			Producción

CRITERIOS DE SEGUIMIENTOS Y CONTROL					
	QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	FRECUENCIA DEL CONTROL	REGISTRO DEL CONTROL
<b>Controles en las entradas</b>	Plan de Ventas aprobado	<b>Comprobando la hoja de ruta con el plan de ventas aprobado</b>	Jefe de Ventas	Diario	GCV-FHR-001
<b>Controles en las actividades</b>	Verificación de cantidades de productos entregados a cada vendedor	<b>Revisando las hojas de ruta de cada vendedor</b>	Asistente de Ventas	Diario	GCV-FRV-001
<b>Controles a las salidas</b>	Satisfacción del Cliente	<b>A través de proceso de posventa</b>	Comité de ventas	Semanal	GCV-SC-001
RECURSOS					
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO		TECNOLOGICOS	
1 Administrador 1 Jefe de Ventas 1 Auxiliar de ventas 1 Auxiliar de bodegas 9 Vendedores de planta 5 Vendedores externos		Bodega de almacenamiento Oficina administrador Oficina jefe de ventas Vehículos Termo King Programas de hábitos saludables y pausas activas Espacios iluminados y dotados con equipos ergonómicos Dotación de uniformes y elementos de seguridad y protección		Sistema de información gerencial.	
REQUISITOS ASOCIADOS					
NORMAS TECNICAS DE CALIDAD			LEGALES Y DE LA ORGANIZACIÓN		
9001:2015		7.1.2 7.1.3 7.5 8.5.5 9 9.1.2 9.1.3 10	Decretos Resoluciones INVIMA Reglamentos		
DOCUMENTOS ASOCIADOS					
<b>DOCUMENTOS</b>	Procedimientos Control de Documentos Formato Hojas de Ruta General Formato Hoja de Ruta Vendedores guías, instructivos, protocolos				
<b>REGISTROS</b>	GCV-FHR-001, GCV-FRV-001, GCV-SC-001				
<b>INDICADORES</b>	Índice de satisfacción del cliente				
<b>RIESGOS y OPORTUNIDADES</b>					
<b>OBJETIVOS DE CALIDAD ASOCIADOS</b>	Elaborar embutidos cárnicos alimenticios de buena calidad e inocuidad. Trabajo idóneo y mejoramiento continuo de la empresa				

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

## DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso



### Anexo K. Instructivo para el procedimiento de ventas

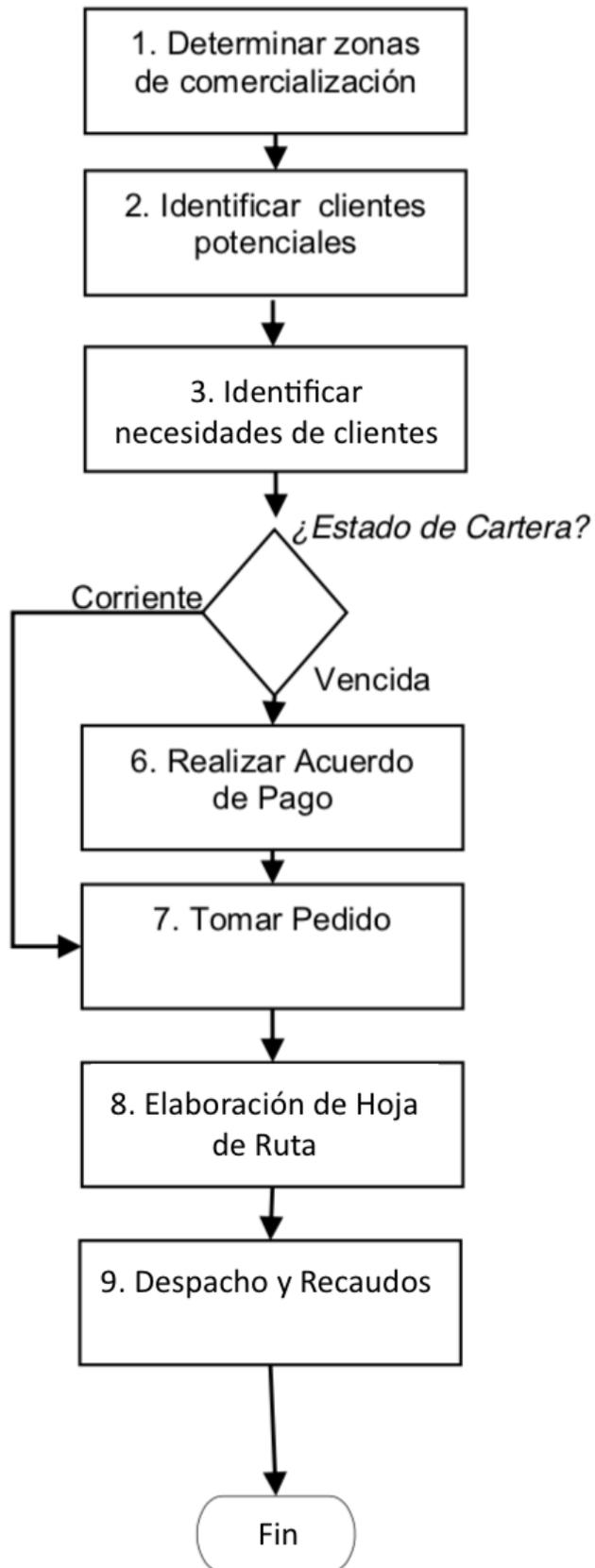
INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO DE VENTAS							
	<b>CÓDIGO</b>	GCV- IPV- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11- 2017	<b>PÁG</b>  1 de 2

Actividad	Como	Controles		Responsable	Registro
		ISO 9001:2015	OHSAS 18001:2007		
1. Determinar zonas de comercialización	Determinar en que zonas se podrian ingresar los productos de la empresa	No Aplican		Vendedor	
2. Identificar clientes potenciales	De acuerdo con las zonas de comercialización establecidas, buscar establecimientos de comercio que no se encuentren registrados en la base de clientes, para ofertar nuestros productos.	No Aplican		Vendedor	
3. Identificar necesidades de clientes	Dialogar con el cliente para conocer los requerimientos de productos.	Catalogo de productos / Lista de Precios	Directrices de SYSO	Vendedor	Atención de Quejas
	Recibir las quejas de los clientes	Analizar las posibles causas de la queja y establecer plan de acción para dar respuesta al cliente	Matriz integral	Gerente	
4. Elaborar cotizaciones	Con base en las necesidades de los clientes y el catalogo de productos.	Catalogo de productos / Lista de Precios	Directrices de SYSO Matriz integral	Gerente	Cotizacion
5. Realizar seguimiento a la cotización	Comunicarse con el cliente potencial para determinar el interes de adquirir o no los productos.			Gerente	
6. Realizar acuerdos de pago	Con base en las políticas de la empresa establecer con el cliente la forma y el medio de pago.	Políticas de cartera		Vendedor	
7. Tomar pedido	Con base en los requerimientos del cliente, identificar las referencias solicitadas.	Catalogo de productos / Lista de Precios	Directrices de SYSO Matriz integral	Vendedor	Pedido
8. Elaboración de Hoja de Ruta	Agrupar estratégicamente a los clientes	N/A	N/A	Jefe de Ventas	Hoja de Ruta General
9. Despacho y Recaudos	Repartir los productos pedidos siguiendo la hoja de ruta establecida	N/A	N/A	Vendedor	Hoja de Ruta
	Recaudar dinero de ventas				

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

#### DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso



## Anexo L. Formato Atención Clientes.

	<b>FORMATO ATENCIÓN A CLIENTES – PETICIONES QUEJAS RECLAMOS Y DEVOLUCIONES</b>						
	<b>CÓDIGO</b>	GCV- FSC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>

<b>Fecha (DD/MM/AAAA)</b>		<b>Cliente</b>					
<b>Dirección y Teléfono</b>				<b>Correo Electrónico</b>			
<b>Petición</b> _____		<b>Queja</b> _____		<b>Reclamo</b> _____		<b>Devolución</b> _____	
<b>Descripción de la situación</b>							
<b>Análisis de Causas</b>							
<b>Acciones</b>				<b>Responsable</b>		<b>Fecha de aplicación</b>	
<b>Resultado de Seguimiento a Cliente</b>							
<b>Observaciones generales</b>							
<b>Fecha de entrega de resultados</b>				<b>Responsable</b>		<b>Vo, Bo. Seguimiento</b>	

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<b>Cargo:</b>	<b>Cargo</b>	<b>Cargo</b>
<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>	<b>Fecha</b>

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

### Anexo M. Guía para atención de clientes existentes y potenciales.

GUIA PARA ATENCION DE CLIENTES EXISTENTES Y POTENCIALES								
	<b>CÓDIGO</b>	GCV- GAC- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11- 2017	<b>PÁG</b>	1 de 2

#### Objetivo:

Esta guía, tiene por objetivo presentar siete pasos importantes a tener en cuenta por el personal encargado de los procesos de Comercialización y Ventas al momento de entrar en contacto con los clientes actuales y los potenciales. Estos son:

1. Identificación y ubicación: Este paso tiene que ver con hacer una plena identificación de los clientes potenciales para la empresa y registrar su ubicación.
2. Contacto Inicial: Consiste en generar el momento propicio para entrar en contacto y relacionarse con un potencial cliente.
3. Investigar expectativas y necesidades del Cliente: Indagar sobre lo que el cliente necesita y espera recibir de la empresa frente a los productos y el servicio de atención.
4. Presentación de una propuesta: Elaborar y presentar al cliente una propuesta formal, clara y detallada, de los productos (portafolio de productos), servicio de atención y condiciones de negociación.
5. Manejo y respuesta a objeciones: Brindar toda la información que el cliente requiera para clarificar todas sus dudas e inquietudes.
6. Cierre de negociación y logística. Este es el paso donde se pactan y detallan las condiciones y se hace cierre de la venta con la aceptación del cliente, para dar paso al proceso logístico de despacho.
7. Seguimiento y servicio Post- Venta: Después de haber despachado los productos solicitados por el cliente, es importante evaluar su grado de satisfacción y estar atentos a cualquier retroalimentación ya sea queja, reclamo o devolución para dar pronta solución.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

#### DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

## Anexo N. Procedimiento de Registro e Investigación de Incidentes y Accidentes Laborales

	<b>PROCEDIMIENTO DE REGISTRO E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES</b>						
	<b>CÓDIGO</b>	TH- INIAL- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>

### 1. Objeto

Definir los mecanismos de reporte, registro, investigación y seguimiento de los incidentes y accidentes laborales en CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”. Con el fin de prevenir la ocurrencia de estos.

### 2. Alcance

Aplica a todos los procesos de CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI”

### 3. Definiciones

**INCIDENTE:** Es un acontecimiento no deseado o provocado durante el desempeño normal de las actividades laborales que se realicen normalmente y que podría desembocar en un daño físico, una lesión, una enfermedad ocupacional, aunque no llega a serlo.

**ACCIDENTE:** es un suceso que altera el normal funcionamiento de la empresa y provoca lesiones concretas a los trabajadores

**REPORTE:** Es un informe o una noticia pretende transmitir una información. es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción

### d. Actividades

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

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

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

## DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

## Anexo O. Programa de Promoción y Prevención en la Salud

PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-PG- PYP- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b> <b>125 de 128</b>

### Generalidades del programa

Son acciones del Sistema Integrado de Gestión en relación a la Seguridad y Salud en el Trabajo dirigidas a las personas.

Incluyen actividades de prevención, promoción y la vigilancia para el mantenimiento de la salud del trabajador, procurando que las condiciones de trabajo no conduzcan al deterioro de su estado físico y mental. Para dar cumplimiento a los objetivos definidos.

CARNES FRIAS DEL ORIENTE- “CARNEVALI” desarrollará las siguientes estrategias y actividades:

#### ➤ **Evaluaciones médicas ocupacionales.**

La Empresa garantiza la realización de exámenes médicos ocupacionales a todos sus colaboradores, con el propósito de identificar y prevenir lesiones o enfermedades que puedan afectar a los trabajadores de la empresa y que puedan sobrevenir como consecuencia de la clase de trabajo que realizan o del medio en que lo ejecutan, a través de:

- La definición de profesigramas.
- La realización, según aplique, de las siguientes evaluaciones médicas ocupacionales: Examen médico de ingreso, Examen periódico, Examen médico por reubicación y cambio de oficio, Examen post-incapacidad, Examen médico de retiro.

La custodia de las historias clínicas ocupacionales (en medio físico y digital) del personal de la empresa, es responsabilidad de la Institución Prestadora de Servicios de Salud Ocupacional contratada para la realización de las evaluaciones médicas ocupacionales. Bajo ninguna circunstancia se archivará información relacionada con historia clínica del personal en las hojas de vida de los trabajadores, ni en ningún archivo de la Empresa. La historia Clínica se conserva por un período mínimo de 20 años contados a partir del retiro del trabajador.

#### ➤ **Actividades específicas de promoción y prevención.**

Teniendo en cuenta los resultados del diagnóstico de condiciones de salud, para el año 2017, y con el propósito de crear en los trabajadores una cultura de la prevención y el auto cuidado se han definido entre otras las siguientes actividades de promoción y prevención:

- Fomento de estilos de vida y trabajo saludable.
- Higiene postural
- Conservación visual.
- Autocuidado
- Prevención de riesgo publico
- Seguridad vial

- Prevención de riesgo cardiovascular.
- Nutrición.
- Ejercicio y salud.
- Prevención del alcoholismo, tabaquismo y farmacodependencia

➤ **Sistemas de vigilancia Epidemiológica**

CARNES FRIAS DEL ORIENTE- “CARNEVALI” ha establecido, implementado y mantiene los sistemas de vigilancia que incluyen actividades que tiene como objetivo la intervención en el ambiente de trabajo y el trabajador para detectar e implementar tratamientos oportunos y promover de comportamientos y prácticas seguras en el desempeño de las diferentes actividades.

En la actualidad se cuenta con los siguientes sistemas de vigilancia epidemiológica:

- Riesgo psicosocial
- Prevención de lesiones osteomusculares

➤ **Estadísticas en Seguridad y Salud en el Trabajo**

Registrar en una base de datos, los registros del ausentismo laboral por causas médicas, el cual utiliza la décima versión del Código Internacional de Enfermedades (CIE-10) e incluye entre otras, las variables de: ubicación por área de trabajo, sexo, edad, clasificación de las enfermedades en: común, laboral y accidentes de trabajo.

➤ **Programa de administración de riesgos higiénicos**

Tienen por objeto la identificación, reconocimiento, evaluación y control de los factores ambientales que se originen en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores.

➤ **Monitoreo ambiental.**

Con base en los resultados de la identificación de peligros, evaluación los riesgos y determinación los controles se realizan mediciones de higiene industrial de iluminación y ruido. Los resultados de la identificación peligros y evaluación de los riesgos, y de las mediciones de higiene industrial son la fuente para la generación de planes de acción tendientes a gestionar los riesgos catalogados

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

**DOCUMENTO NO CONTROLADO**

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso

### Anexo P. Plan Pedagógico de Divulgación y Sensibilización

PLAN PEDAGÓGICO DE DIVULGACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN							
	<b>CÓDIGO</b>	SIG-PL- PDS- 001	<b>VERSIÓN</b>	01	<b>FECHA</b>	02-11-2017	<b>PÁG</b>  1 de 1

Actividad	Descripción	Participantes	Tiempo de desarrollo	Recursos	Dificultades	Responsable
COMPETENCIA KAHOOT	Se utiliza la plataforma virtual Kahoot para reforzar y evaluar los conocimientos compartidos con los participantes, Esta plataforma motiva a participar y por su presentación contribuye a eliminar el estrés y rechazo que genera una evaluación tradicional, estimula el a sana competencia entre los participantes y entrega resultados inmediatos de lo evaluado	Todos los niveles de la organización.	1 Sesión  Total 1 hora.	Instalaciones apropiadas.  Conexión a Internet.  Dispositivos inteligentes (Tablet, celular, PC)  Plataforma Kahoot	Problemas de conectividad.  No se asimile el manejo de la plataforma o de los dispositivos utilizados	SIG
SOCIODRAMA O DRAMATIZADO DE SITUACIONES REALES	Se organizan equipos entre los participantes, y cada uno debe representar una situación relacionada con alguna actividad que se desarrolle o se evidencie en la empresa. Ejemplo: Malas prácticas de Seguridad y Salud en el trabajo, atención de clientes, clima laboral, etc.	Todos los niveles de la Organización	1 Sesión  10 minutos por equipo	Instalaciones apropiadas  Escenografía.  Creatividad de los Participantes	Timidez de los participantes  Incomodidad al representar a un superior  Repetición de situaciones	SIG

<p>JUEGO DE MAPAS MENTALES</p>	<p>Inicialmente se explica que es un mapa mental como técnica de aprendizaje, indicando que es una herramienta que asocia ideas con representaciones gráficas o imágenes, para emitir un mensaje que sea entendible por si mismo frente a tercero. Esta actividad fortalece el trabajo en equipo y la creatividad de los participantes. Se le entrega una palabra o clave asignada y debe hacer la representación mediante un mapa mental</p>	<p>Todos los niveles de la organización</p>	<p>1 Sesión  10 minutos por equipo</p>	<p>Tablero o papelografo con suficientes hojas.  Marcadores de varios colores.  Creatividad de los participantes</p>	<p>No asimilar lo que es un mapa mental  Dificultad para dibujar  Que las imágenes no sean claras para transmitir el mensaje que se quiere.</p>	<p>SIG</p>
--------------------------------	---	---	--	--	---	------------

Elaboró	Revisó	Aprobó
Cargo:	Cargo	Cargo
Fecha	Fecha	Fecha

DOCUMENTO NO CONTROLADO

Si este documento es copiado o impreso, el Sistema integrado de Gestión de la empresa CARNES FRIAS DEL ORIENTE – “CARNEVALI” lo considerará un documento no controlado y no se hace responsable por su consulta o su uso