

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NTC
9001:2015 E ISO 14001:2015 EN LA EMPRESA VIDRIERÍA ITALIA S.A.S.

OLGA LUCIA RIVERA PABÓN
OSCAR JAVIER VARGAS TOLOZA

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
PAMPLONA
2020

DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN BASADO EN LAS NTC ISO
9001:2015 E ISO 14001:2015 EN LA EMPRESA VIDRIERÍA ITALIA S.A.S.

OLGA LUCIA RIVERA PABÓN

OSCAR JAVIER VARGAS TOLOZA

Directora

Ingeniera MARIA VICTORIA

TITULO: Ingeniera de Sistemas

Especialista en Gestión de Proyectos

Magíster en Sistemas de Gestión

UNIVERSIDAD DE PAMPLONA
FACULTAD DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
ESPECIALIZACIÓN EN SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN
PAMPLONA
2020

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| RESUMEN | 11 |
| PALABRAS CLAVE | 11 |
| ABSTRACT | 12 |
| KEY WORDS..... | 12 |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1. OBJETIVOS..... | 15 |
| 1.1 OBJETIVO GENERAL..... | 15 |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 15 |
| 2. MATERIALES Y MÉTODOS..... | 16 |
| 2.1 TIPO DE ESTUDIO..... | 16 |
| 2.2 FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 16 |
| 2.2.1 Fuentes Primarias..... | 16 |
| 2.2.2 Fuentes Secundarias..... | 16 |
| 2.3 FASES DE LA INVESTIGACIÓN..... | 16 |
| 2.3.1 Etapa 1 Diagnostico | 16 |
| 2.3.2 Etapa 2 Planificación..... | 17 |
| 2.3.3 Etapa 3 Propuesta De Diseño Documental..... | 17 |
| 2.4.4 Etapa 4 Definición De Indicadores | 17 |
| 3. MARCO DE REFERENCIA..... | 18 |
| 3.1 ANTECEDENTES..... | 18 |
| 3.2 MARCO TEÓRICO | 19 |
| 3.2.1 NTC-ISO 9001:2015 | 20 |
| 3.2.2 NTC-ISO 14001:2015 | 21 |
| 3.3 MARCO CONTEXTUAL | 22 |
| 3.3.1 Datos generales | 22 |
| Gráfico 1. Logo Vidriería Italia | 23 |
| 3.4 MARCO CONCEPTUAL..... | 23 |
| 3.5 MARCO LEGAL..... | 26 |
| 3.5.1 Requisitos Legales Medio Ambiente | 26 |
| 3.5.2 Requisitos Legales Gestión De Calidad..... | 27 |
| 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 28 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.1 OBJETIVO 1: Diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015..... | 28 |
| 4.1.1 Etapa 1 Diagnóstico Inicial | 28 |
| 4.1.1.1 Resultados Del Diagnóstico..... | 28 |
| Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento del requisito 4. Contexto de la Organización. | 29 |
| Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento del requisito 5. Liderazgo | 29 |
| Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento del requisito 6. Planificación..... | 30 |
| Gráfico 5. Porcentaje de cumplimiento del requisito 7. Apoyo..... | 30 |
| Gráfico 6. Porcentaje de cumplimiento del requisito 8. Operación | 30 |
| Gráfico 7. Porcentaje de cumplimiento del requisito 9.Evaluacion del Desempeño .. | 31 |
| Gráfico 8. Porcentaje de cumplimiento del requisito 10. Mejora..... | 31 |
| Gráfica 9. Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 en la empresa Vidrios y Aluminios Italia..... | 32 |
| 4.1.1.2 Matriz DOFA..... | 33 |
| 4.1.1.3 Misión Empresarial | 34 |
| 4.1.1.4 Visión Empresarial..... | 34 |
| 4.1.1.5 Valores Corporativos | 34 |
| 4.1.1.6 La Política Integral De La Vidriería Italia..... | 35 |
| 4.1.1.7 Definición De Los Objetivos De Calidad: | 35 |
| 4.1.1.8 Descripción del Sistema De Gestión: | 36 |
| 4.1.1.9 Interacción De Los Procesos Con El Sistema Integrado De Gestión: | 37 |
| 4.1.2 Etapa 2 Planificación..... | 38 |
| 4.2 OBJETIVO 2: Elaborar el diseño de la documentación del proceso de Gestión para la Producción de Puertas y Ventanas de Vidriería Italia S.A.S. basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, mostrando los resultados a las directivas de la empresa para su aprobación | 39 |
| 4.2.1 Etapa 3 Propuesta de Diseño Documental | 39 |
| 4.2.1.1 Aspectos de forma..... | 40 |
| 4.2.1.2 Codificación y clasificación de los documentos. | 40 |
| 4.2.2 Etapa 4 Definición de indicadores..... | 41 |
| 4.3 OBJETIVO 3: Socializar a las directivas y personal que labora en la empresa, los beneficios y la importancia del diseño de un Sistema Integrado de Gestión en cada una de las etapas. | 42 |
| 4.3.1 Plan Anual de Trabajo..... | 45 |
| 5. GLOSARIO | 47 |

| | |
|------------------------------------|----|
| 6. CONCLUSIONES | 48 |
| 7. RECOMENDACIONES..... | 49 |
| 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 50 |
| ANEXOS | 51 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. SGC ISO 9001:2015 | 20 |
| Figura 2. Mapa de Procesos Vidrios y Aluminios Italia..... | 37 |

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Gráfico 1. Logo Vidriería Italia | 23 |
| Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento del requisito 4. Contexto de la Organización. | 29 |
| Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento del requisito 5. Liderazgo | 29 |
| Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento del requisito 6. Planificación..... | 30 |
| Gráfico 5. Porcentaje de cumplimiento del requisito 7. Apoyo..... | 30 |
| Gráfico 6. Porcentaje de cumplimiento del requisito 8. Operación | 30 |
| Gráfico 7. Porcentaje de cumplimiento del requisito 9. Evaluación del Desempeño .. | 31 |
| Gráfico 8. Porcentaje de cumplimiento del requisito 10. Mejora..... | 31 |
| Gráfica 9. Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 en la empresa Vidrios y Aluminios Italia. | 32 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Matriz DOFA..... | 33 |
| Tabla 2. Estado de cumplimiento de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 | 38 |

LISTA DE IMAGENES

| | |
|--------------------------------------------------|----|
| Imagen 1. Reunión de Socialización | 43 |
| Imagen 2. Reunión de Socialización | 43 |
| Imagen 3. Acta de Reunion de Socializacion | 44 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 1. Lista de chequeo de las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 | 51 |
| Anexo 2. Matriz De Aspectos E Impactos Ambientales..... | 54 |
| Anexo 3. Tabla Guías Para Operario En El Proceso De Elaboración De Puertas Y Ventanas | 57 |
| Anexo 4. Modelo De Entrevista Y Resultados..... | 61 |
| Anexo 5. Modelo de Proceso del Sistema de Gestión | 65 |
| Anexo 6. Indicadores..... | 68 |
| Anexo 7. Ficha de indicadores de gestión de calidad | 71 |
| Anexo 8. Ficha de indicadores de gestión de calidad, clientes | 72 |
| Anexo 9. Ficha de indicadores de gestión ambiental | 73 |
| Anexo 10. Manuela de funciones en la empresa. | 74 |

RESUMEN

Dentro del contexto actual de competencia, las organizaciones están generando un cambio para poder adaptarse rápidamente, lo cual es necesario observar y detallar todos los procesos existentes en su compañía; teniendo en cuenta desde el bienestar de sus empleados, las condiciones de trabajo, reducción de costos, mejoras operativas, utilización de los recursos, la satisfacción del cliente hasta el impacto que la organización está causando. De esta necesidad, nace esta propuesta de diseñar un Sistema Integrado de Gestión basado en las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 en la empresa Vidriería Italia S.A.S. Esta propuesta consiste en diagnosticar la empresa para conocer su estado actual antes de la implementación del SIG. Luego de esto, realizaremos una planificación para identificar los procesos que intervienen y así elaborar la documentación necesaria para su correcto cumplimiento de los requisitos de las normas. Finalmente se realizará una evaluación por medio de la dirección de la empresa Vidriería Italia para conocer si puede llegar a ser viable la implementación del mismo.

PALABRAS CLAVE

Gestión De La Calidad, Indicador: Proceso, Mejora Continua De Procesos, Sistema Integrado De Gestión, Información Documentada, Inspección

ABSTRACT

Within the current context of competition, organizations are generating a change to be able to quickly, which is necessary to observe and detail all the processes affected in your company; taking into account from the well-being of its employees, working conditions, cost reduction, operational improvements, use of resources, customer satisfaction, to the impact that the organization is causing. From this need, this proposal to design an Integrated Management System based on ISO 9001: 2015 and ISO 14001: 2015 standards was born in the company Vidriería Italia S.A.S. This proposal consists of diagnosing the company to know its current state before the implementation of the GIS. After this, we will carry out a planning to identify the processes involved and thus prepare the required documentation for their correct compliance with the requirements of the standards. Finally, an evaluation will be carried out by the management of the company Vidriería Italia to see if its implementation can become viable.

KEY WORDS

Quality Management, Indicator: Process, Continuous Process Improvement, Integrated Management System, Documented Information, Inspection

INTRODUCCIÓN

La vidriería Italia es una empresa de gran trayectoria en el mercado Pamplonés y la provincia por su servicio que presenta a todos sus habitantes. Sin embargo, los clientes actualmente buscan productos que cuenten con una alta calidad, motivo que incentiva a la empresa a contemplar la posibilidad de implementar en sus procesos las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, generando confiabilidad en sus servicios cumpliendo con todas las características deseadas.

Según la norma, la implementación de un Sistema de Gestión de la calidad es una decisión estratégica que puede ayudar a mejorar su desempeño, brindando beneficios a la organización como la capacidad de proporcionar un producto o servicio satisfaciendo las necesidades de los clientes. Es con este sistema que se implementan acciones para reducir en lo posible eliminar todas aquellas inconformidades que afectan de una u otra manera el buen funcionamiento de la Organización.

También sabemos que el medio ambiente, la sociedad y la economía, se consideran esenciales para satisfacer las necesidades del presente sin poner en riesgo la capacidad de afectar las generaciones futuras para satisfacer necesidades. Se debe desarrollar un plan sostenible que ayude a mitigar la contaminación del medio ambiente, gestión inapropiada de residuos, cambio climático y degradación de los ecosistemas. Con esta norma, se busca la protección del medio ambiente creando un equilibrio socioeconómico donde se apoye a la organización en el cumplimiento de los requisitos legales.

Estos sistemas de gestión pueden ser implementados y evaluados cada uno por aparte; sin embargo, esto incrementa la probabilidad de generar fallas e inconsistencias, llevando a crear duplicidad en los documentos, procesos y procedimientos; esto sería, incrementar las tareas de los empleados. Al implementar de manera integrada los sistemas de gestión optimiza su desempeño reduciendo los costos y generando una alternativa eficaz para alcanzar un mejor posicionamiento de las empresas en el mercado. Con el Sistema Integrado de Gestión se puede observar que se pueden optimizar la calidad de los productos y servicios que ofrece la Vidriería Italia, brindando un servicio oportuno donde se pueden minimizar las devoluciones, re-procesos y residuos sólidos. De esta manera, se crea un interés colectivo que beneficia a las partes interesadas, creando un excelente clima laboral donde todos sean parte del sistema y sean beneficiados en sus labores teniendo en cuenta la toma de conciencia, acepten los cambios y tengan alternativas de capacitación periódicamente. La Organización también debe establecer controles de seguridad, accidentalidad o enfermedades generadas de sus actividades laborales.

El diseño de este trabajo se dividió en tres partes; la primera surge de una necesidad de querer diseñar un Sistema Integrado de Gestión en la Vidriería Italia donde realizamos estudios de observación directa, entrevistas y la checklist para conocer la situación de la empresa, evaluando el cumplimiento de las normas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Inicialmente se diagnosticó que la organización en cuanto al cumplimiento de los requisitos de las normas es mínima. La segunda tiene como punto de partida la información consolidada del diagnóstico para el análisis de la información obtenida seguidamente se propone el diseño de la documentación de un proceso misional dentro del Sistema Integrado. La tercera parte contempla los resultados obtenidos una vez finalizado el diseño del sistema integrado el cual se podrá medir con los indicadores planteados.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, como herramienta para la gestión estratégica de la Vidriería Italia S.A.S.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.
- Elaborar el diseño de la documentación del proceso de Gestión para la Producción de Puertas y Ventanas de Vidriería Italia S.A.S. basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, mostrando los resultados a las directivas de la empresa para su aprobación.
- Socializar las directivas y personal que labora en la empresa, los beneficios y la importancia del diseño de un Sistema Integrado de Gestión en cada una de las etapas.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 TIPO DE ESTUDIO

El presente trabajo se llevó a cabo por medio de una investigación descriptiva que tuvo como finalidad realizar una observación de la empresa Vidrios y Aluminios Italia. Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres predominantes, a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas; se realizan observaciones objetivas y exactas, donde se escriben, analizan e interpretan los datos obtenidos.

2.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

2.2.1 Fuentes Primarias.

Observación. La principal fuente de información para desarrollar este proyecto fue mediante la observación directa de todos los procesos y prácticas operativas del personal de cada área.

Documentos y registros: No se encuentran documentos existentes para el análisis de los procesos de la empresa Vidrios y Aluminios Italia

Entrevista: Información en borrador recopilada en la empresa Vidrios y Aluminios Italia durante el periodo que se diseñó el sistema de gestión integral.

2.2.2 Fuentes Secundarias.

NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

2.3 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 Etapa 1 Diagnostico

Esta etapa se realizó con el fin de conocer el estado actual de la empresa Vidrios y Aluminios Italia en cuanto al cumplimiento de los requisitos aplicables de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, cuya información se recolecto a través de observación directa, lista de chequeo, entrevista con el administrador y operarios quienes son pilar fundamental en el desarrollo de las actividades.

2.3.2 Etapa 2 Planificación

Teniendo en cuenta la evaluación de la primera etapa, se verifico el estado de cumplimiento de cada requisito, el porcentaje se otorga a través de una calificación cuantitativa y se grafica mediante histograma para cada requisito de las respectivas normas, con el fin de diseñar el plan de trabajo donde se define la documentación pertinente del Sistema Integrado de Gestión para el proceso de ejecución de Proyectos.

2.3.3 Etapa 3 Propuesta De Diseño Documental

Se elaboró referente al Sistema Integrado de Gestión para el proceso de Elaboración de Puertas y Ventanas, además de la identificación de aspectos e impactos ambientales de la organización, se formula la misión, visión y política integral, objetivos integrales, se identificaron los procesos estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de diseñar el mapa de procesos, se realizó la caracterización del proceso.

Además de lo anterior se crearon los siguientes procedimientos y formatos:

- Procedimiento para Elaboración de Puertas y Ventanas
- Formato para disposición final de Residuos Solidos
- Manual de funciones
- Indicadores de calidad
- Indicador ambiental

2.4.4 Etapa 4 Definición De Indicadores

Se definen y plantean los Indicadores con el fin de medir la eficacia y eficiencia en cuanto a conocimiento y aceptación del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

3. MARCO DE REFERENCIA

3.1 ANTECEDENTES

García Velásquez, Lina Yucely (2020). Diseño del Sistema Documental para la Implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la Empresa Crikiconos S.A.S. Zomac, Ubicada en Tauramena-Casanare.

Este trabajo se llevó a cabo en el municipio de Tauramena- Casanare, cuyo objetivo principal fue Diseñar el sistema documental para la implementación de las Buenas Prácticas de Manufactura en la empresa, haciendo uso de la norma NTC ISO 9001:2015 para dar cumplimiento a las condiciones higiénico - sanitarias y la normatividad colombiana vigente.

Para una primera etapa se elabora una estructura mediante una pirámide documental, tiene un orden jerárquico de la siguiente manera: en la cima de la pirámide se ubica el documento de mayor importancia, que es el manual de calidad, el cual describe el sistema de gestión de Calidad de la empresa; en el segundo nivel encontramos los programas prerequisite que son condiciones y actividades básicas para mantener las condiciones higiénico-sanitarias dentro de la planta, en el tercer nivel encontramos los procedimientos que son documentos que definen el método práctico para realizar una labor, proceso o actividad; en cuarto nivel encontramos los instructivos que son documentos que describe en forma detallada el “como” se va a realizar una actividad, en quinto nivel tenemos los formatos que son para el registro de información necesaria para realizar un proceso o actividad, los documentos internos son documentos que son elaborados dentro de la entidad incluidos registros, los documentos externos son las leyes, fichas técnicas, códigos, decretos, resoluciones.

Luego se pasa a una segunda etapa de realización de un instructivo para la elaboración de los documentos, donde se describe las operaciones que hay que realizar en cada documento detalladamente. De la misma manera, se estructuró un listado maestro de documentos para proporcionar de una manera organizada los documentos de sistema. ¹

Gerson Enrique Montes Ojeda, Kimberly Alexandra Parra Pineda (2018). Diseño del sistema integrado de gestión de calidad y gestión Ambiental en la empresa Margres para el proceso de Producción, bajo los lineamientos de las normas: NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015.

La empresa está situada en Villa del Rosario en el departamento de Norte de Santander. MARGRES S.A. esta posesionada en el mercado como una de las empresas productoras de gres en cuanto a calidad y en el servicio prestado a nuestros

¹ <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/1611>

distinguidos clientes, cuyo objetivo de este proyecto es diseñar un Sistema Integrado de Gestión, orientado a los procesos productivos de la organización, por medio de la evaluación de las condiciones actuales en las que se encuentran los procesos y diseñando manuales, procedimientos, matrices y registros, conforme lo indiquen las normas. Con el fin de que en un futuro lo implementen y así busque la actualización en los Sistemas de Gestión de Calidad y la acreditación en el Sistema de Gestión Ambiental, por parte de cualquiera de los institutos de certificación que operan en el país (Icontec, SGS, BVQI, Cotecna Certificadora Services, entre otros).

Con el propósito de diseñar el Sistema Integrado de Gestión, se dividió en tres fases el proyecto: diagnóstico actual de la empresa, identificación de los procesos y documentos, elaboración del diseño del Sistema y socialización con los altos mandos. Se realizó un diagnóstico inicial de la empresa y para este fin se elaboró un formato para facilitar la recolección de información correspondiente al proceso de producción para conocer cómo se encuentra con respecto al cumplimiento de las normas de calidad y ambiente. Para la elaboración del diagnóstico se tuvieron en cuenta: las actividades empleadas en los Sistemas de Gestión, el conocimiento y aplicación de los Sistemas de Gestión, los programas y controles de vigilancia empleados en los Sistemas de Gestión, la situación actual de las instalaciones, la situación actual referente a la calidad de los productos y al manejo medio ambiental de la organización y las entrevistas con los supervisores a cargo del proceso.

Se identificó los procesos y documentos que son necesarios para la elaboración del Sistema, como la empresa ya contaba con una con un Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008, se opta por empezar con la actualización de todo el Sistema. En la tercera fase se elaboró el Sistema Integrado, junto con los procedimientos, planes, manuales y entre otros, exigidos por la norma, facilitando así su desarrollo operacional en el Sistema.

Y por último se socializó el diseño del Sistema Integrado de Gestión, con el fin de que conocieran y entendieran los principios y fundamentos del proyecto, y tomaran eventualmente la decisión de incorporar el Sistema Integrado, considerando si es adecuado para la organización y su viabilidad.²

3.2 MARCO TEÓRICO

A continuación, se muestra algunas posiciones teóricas, con el propósito de contextualizar los conceptos aplicados en el presente trabajo.

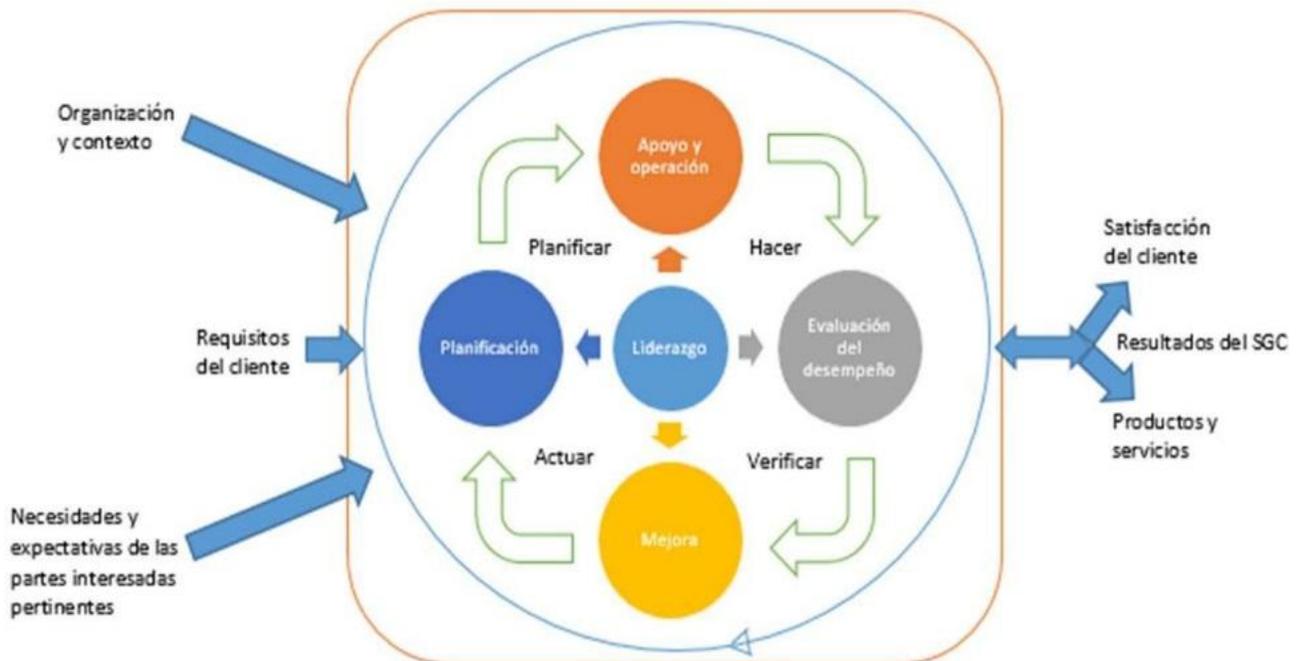
² <http://serviciosacademicos.unipamplona.edu.co/prestamo/>

3.2.1 NTC-ISO 9001:2015

La norma ISO 9001:2015, adopta un sistema de gestión de calidad ya que se ha convertido en una decisión estratégica para las organizaciones y en un modelo de aseguramiento de la calidad; visible en actividades como el desarrollo, el diseño, el servicio, la producción y la instalación de un producto o un servicio, con la finalidad de ayudar a mejorar el desempeño global de las empresas por medio de herramientas de gestión que permite definir políticas, objetivos y del mismo modo monitorear, medir el desempeño de sus procesos y características para poder fomentar la mejora continua dentro de las organizaciones.

Esta norma internacional utiliza el enfoque a procesos que le permite a las organizaciones planear sus procesos e interrelaciones, el cual integra el pensamiento a riesgos y el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar). Pues estos factores posibilitan la adecuada disposición de recursos, un diagnóstico sobre que podrían causar los procesos y relacionar la causa de no lograr los resultados esperados.

Figura 1. SGC ISO 9001:2015



Fuente. Imagen obtenida de la NTC ISO 9001:2015. Representación de la estructura de esta Norma Internacional con el ciclo PHVA

Beneficios de la norma ISO 9001:2015

Algunos beneficios potenciales para una organización, sobre el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad basado en esta norma son:

La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y los aplicables.

Aumentar la satisfacción del cliente, por medio de oportunidades.

Abordar los riesgos y oportunidades asociados con sus objetivos y su contexto.

La capacidad para demostrar la conformidad con los requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

3.2.2 NTC-ISO 14001:2015

La ISO 14001:2015 está reconocida como la norma de sistema de gestión medio ambiental adecuada para pequeñas y grandes empresas, cuyo propósito es proporcionar a las organizaciones una referencia para proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, teniendo en cuenta el equilibrio con las necesidades socioeconómicas.

Esta norma utiliza un enfoque sistemático, para suministrar información a la alta dirección y crear opciones de cómo se puede construir el desarrollo sostenible. Adicional a ello se fundamenta por medio del ciclo PHVA (planificar-hacer-verificar-actuar; plan-do-check-act) para integrar prácticas de gestión medio ambiental, por medio del apoyo de la protección medio ambiental, evitando la contaminación, reduciendo los residuos, la energía y el consumo de materiales.

El éxito de la gestión ambiental depende del compromiso de los niveles de la organización con el cumplimiento de sus respectivas funciones, bajo el liderazgo de la alta dirección. Luego que las organizaciones pueden aprovechar las oportunidades de prevenir o mitigar impactos ambientales.

Conformidades de la norma ISO 14001:2015

Una organización que desee demostrar la conformidad con esta norma puede:

- ✓ Realizar una autodeterminación.
- ✓ Buscar confirmación de su conformidad por partes que tengan interés en la organización y sus clientes.
- ✓ Buscar certificación o registro de su sistema de gestión ambiental por una parte externa a la organización.

Beneficios de la norma ISO 14001:2015

Al interior de la organización

- ✓ Utilización racional de los distintos recursos para alcanzar un producto.
- ✓ Condiciones y ambiente de trabajo (la buena comunicación entre diferentes áreas y personal, fundamental para la producción eficiente y visión conjunta del sistema de gestión ambiental).

Al exterior de la organización

- ✓ Conformidad con las exigencias ambientales.
- ✓ Mejorar la imagen de la empresa. Tanto para clientes como para diferentes organismos, ya que es importante proyectar una imagen de compromiso con la protección del medio ambiente.
- ✓ Mayor acceso a las inversiones y el capital.

3.3 MARCO CONTEXTUAL

3.3.1 Datos generales

Es una empresa dedicada a la elaboración, instalación, mantenimiento y montajes de ventanas, puertas, marquesinas, divisiones de baño y todo lo relacionado con soluciones arquitectónicas en aluminio y vidrio en grandes obras de igual manera para conjuntos residenciales, viviendas familiares y demás entidades que soliciten sus servicios y soluciones dentro y fuera de la ciudad.

| | |
|-----------------------------|-------------------------------------------|
| NOMBRE COMERCIAL: | VIDRIOS Y ALUMINIOS ITALIA |
| RAZÓN SOCIAL: | VIDRIOS Y ALUMINIOS ITALIA |
| NIT.: | 60259210-1 |
| TELÉFONO: | 310 349 0976 |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA: | 5455101 Instalación de vidrios y ventanas |
| UBICACIÓN: | Carrera 6 N. 33-41 Santo Domingo |

Gráfico 1. Logo Vidriería Italia



3.4 MARCO CONCEPTUAL

Gestión: implica que las actuaciones no se realizan al azar si no que, a medida que el trabajo avanza, la organización determina la utilización de aquellas herramientas que son mejores o más eficaces para alcanzar el fin que se persigue. Existirán indicadores que permitan concretar, que actuaciones son mejores o simplemente más oportunas.

Gestión integral: es una propuesta que apunta a lograr la productividad y competitividad, por medio del desarrollo y satisfacción de los integrantes de la organización, con el fin de mejorar su conocimiento y competencia para el desempeño, lo que redundara en un mejor ingreso al ubicar a las personas en el lugar adecuado.

Esta gestión se compone de tres elementos: un pensamiento organizacional deliberado y explícito, un sistema de gestión compuesto por la estrategia, los procesos y la cultura, y un conjunto de herramientas gerenciales que se seleccionen en función del sistema de gestión adoptado y se aplican de manera natural.

Gestión por procesos: se realiza mediante el giro permanente del ciclo PHVA, es la concepción básica para dinamizar la gerencia del día a día, establece la relación entre las personas y los procesos en el trabajo diario y se debe aplicar disciplinadamente. Gestionar el proceso es garantizar un resultado a través de los

objetivos que en términos de calidad pueden ser identificados como una calidad intrínseca.

- ✓ La gestión por procesos permite entre otro:
- ✓ Eliminar las causas fundamentales de los problemas.
- ✓ Garantizar que los procesos de la organización sean gestionados donde se ejecuten.
- ✓ Eliminar el trabajo innecesario.
- ✓ Mantener los niveles alcanzados y mejorar
- ✓ Posibilitar que la alta dirección disponga de más tiempo para pensar en el futuro y en el mercado de la organización.

La gerencia debe crear condiciones propias de direccionamiento y actitud de trabajo en equipo para que los demás hagan las cosas.

Permite alcanzar los planteamientos determinados por la propuesta de la organización por procesos.

Sistema de Gestión de Calidad: es la estructura organizativa, las responsabilidades, los procesos, los procedimientos y los recursos necesarios para llevar a cabo la gestión de la calidad. Se aplica en todas en todas las actividades realizadas en una empresa y afecta a todas las fases, desde el estudio de las necesidades del consumidor hasta el servicio de posventa.

Los sistemas de calidad varían de acuerdo a la empresa y a las prácticas específicas de cada organización, de igual manera su implementación se ha convertido como un sinónimo de seguridad para todas las partes relacionadas con la empresa.

Sistema de Gestión Ambiental: es un sistema conjunto de medios que permiten conocer el estado de una organización y elaborar programas de mejora ambiental, en el cual involucra los siguientes cuatro elementos: organización, medios, estados de la organización y programas de mejora.

Sistema integrado de gestión: es el conjunto de la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las practicas, los procedimientos, los procesos y recursos necesarios para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener

al día la política de la empresa. Consiste en unificar los elementos de los tres sistemas que presentan aspectos comunes y compatibles.

Por lo tanto, un sistema integrado de gestión lo que pretende es crear, aplicar y revisar una política unificada de la empresa mediante una serie de procesos, procedimientos, prácticas y recursos, y mediante una estructura organizativa necesaria para su organización y planificación, pero adicional a ello también es un flujo de direcciones ya que esos mismos elementos sirven para dar sistema y ejecutar la política, que se ven condicionadas por media de esta.

Política integrada de gestión: esta política debe ser planteada de acuerdo a la actividad, a los requerimientos del cliente, a la naturaleza y a la magnitud de impactos de su actividad y reconoce que la prevención de riesgos laborales es parte integrante de la gestión.

Esta política debe incluir aspectos como el compromiso de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo cumpliendo la legislación vigente en materia y basándose en el principio de la mejora continua de la acción preventiva. Un compromiso de mejora continua en la gestión de la incidencia medio ambiental y de prevención de la contaminación y adicional a ello un compromiso con los requisitos de calidad de productos que le soliciten sus clientes.

Dicha política debe establecer y garantizar la participación y la formación de los trabajadores de la organización, así como el derecho a que estos sean consultados a fin de conseguir la mejora continua del sistema integrado de gestión.

Mapa de procesos: permitirá evidenciar las actividades que agregan valor organizacional y sobre las cuales basa su gestión integral. Contará con unos procesos de planificación, los procesos centrales, de verificación y los de previsión y la revisión toma de decisiones para completar el enfoque sistemático de trabajo.

Este mapa puede considerar como base los procesos identificados en el sistema de gestión, al cual incorporaran las actividades que agregan valor en cuanto a los controles ambientales, calidad, financieros, de seguridad y salud ocupacional, de desarrollo del recurso humano y otros intereses.

Mejora continua: es una actividad recurrente para mejorar el desempeño que demuestre un resultado medible, en materia de calidad, medio ambiente y seguridad y salud en el trabajo.

Mejoramiento de los procesos: metodología sistemática que se ha desarrollado con el fin de ayudar a una organización a realizar avances significativos en la manera de dirigir sus procesos. Sistema que ayuda a simplificar y modernizar sus

funciones y al mismo tiempo, asegurarse que sus clientes internos y externos reciban productos sorprendentemente buenos.

Impacto ambiental: cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

Aspecto ambiental: elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa con el medio ambiente.

Enfoque a procesos: implica la definición y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con el fin de alcanzar los resultados previstos de acuerdo con la política de la calidad y la dirección estratégica de la organización. Esta puede alcanzarse utilizando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento basado en riesgos orientado a aprovechar las oportunidades y prevenir resultados no deseados.

3.5 MARCO LEGAL

3.5.1 Requisitos Legales Medio Ambiente

Ley 99 de 1993: Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Ley 373 de 1997: por el cual se establece el programa para uso eficiente y ahorro de agua

Ley 1333 de 2009: Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2811 de 1974: Código Nacional de los Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.

Decreto 895 de 2008: Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 2331 de 2007 sobre uso racional y eficiente de energía eléctrica.

Resolución 1045 de 2010: Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras determinaciones.

Ley 1259 de 2008: Por medio de la cual se instaure en el territorio nacional la aplicación del comparendo ambiental a los infractores de las normas de aseo, limpieza.

Resolución 754 de 2014: Por la cual se adopta la metodología para la elaboración de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos, PGIRS, y se toman otras determinaciones

3.5.2 Requisitos Legales Gestión De Calidad

Ley 872 de 2003 Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará un enfoque basado en los procesos que se surten en la entidad y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas.

Decreto Nacional 4110 de 2004 Por la cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004) la cual determina las generalidades y los requisitos mínimos para establecer, documentar, implementar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad en los organismos y entidades del Sector Central y del Sector Descentralizado por servicios de la Rama Ejecutiva del Poder Público del orden Nacional, y en la gestión administrativa necesaria para el desarrollo de las funciones propias de las demás Ramas del Poder Público en el orden nacional. Así mismo en las Corporaciones Autónomas Regionales, las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social Integral, y de modo general, en las empresas y entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios y no domiciliarios de naturaleza pública o las privadas concesionarios del Estado.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 OBJETIVO 1: Diagnóstico del estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento de los requisitos establecidos en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

4.1.1 Etapa 1 Diagnóstico Inicial

El diseño documental del sistema de gestión integral del proceso Elaboración de puertas y ventanas requiere que la empresa Vidrios y Aluminios Italia principalmente del compromiso de la gerencia y los líderes de los procesos, además de todos los colaboradores involucrados. Así de esta manera la organización logra garantizar un enfoque basado en el proceso y la adaptación de nuevas actividades que permitan la interacción de cada una de las personas involucradas y la articulación adecuada del sistema de gestión integral.

La aplicación de un diagnóstico fundamentado con herramientas estadísticas permite evaluar la situación actual de la empresa Vidrios y Aluminios Italia, demostrando así aspectos claros a optimizar y la toma de decisiones para dar inicio a las acciones correctivas, preventivas y de mejora en el proceso.

Para la realización del diagnóstico se realizó una lista de chequeo basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, esta lista de chequeo fue elaborada en presencia de la gerencia.

La aplicación de la lista de chequeo demostró el grado de incumplimiento de cada uno de los requisitos establecidos por las normas internacionales mencionadas anteriormente, la falta de estructura documental y el empirismo administrativo de la organización. Además, se realiza el análisis de cada uno de los ítems propuestos en el diagnóstico.

Se adjunta ANEXO 1. Lista de chequeo NTC ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

4.1.1.1 Resultados Del Diagnóstico

La organización presento deficiencias en la parte documental, ya que no existen los soportes suficientes para mantener el control de sus actividades y procesos, cabe

resaltar que se toman acciones en el momento en que se presentan los problemas así de esta forma se incide una y otra vez en las mismas causas, las acciones preventivas se efectúan basadas en los resultados obtenidos, solo se realizan seguimiento y verificación cuando los resultados son negativos.

A continuación se ilustran los gráficos del cumplimiento de cada requisito de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

Gráfico 2. Porcentaje de cumplimiento del requisito 4. Contexto de la Organización.



Gráfico 3. Porcentaje de cumplimiento del requisito 5. Liderazgo

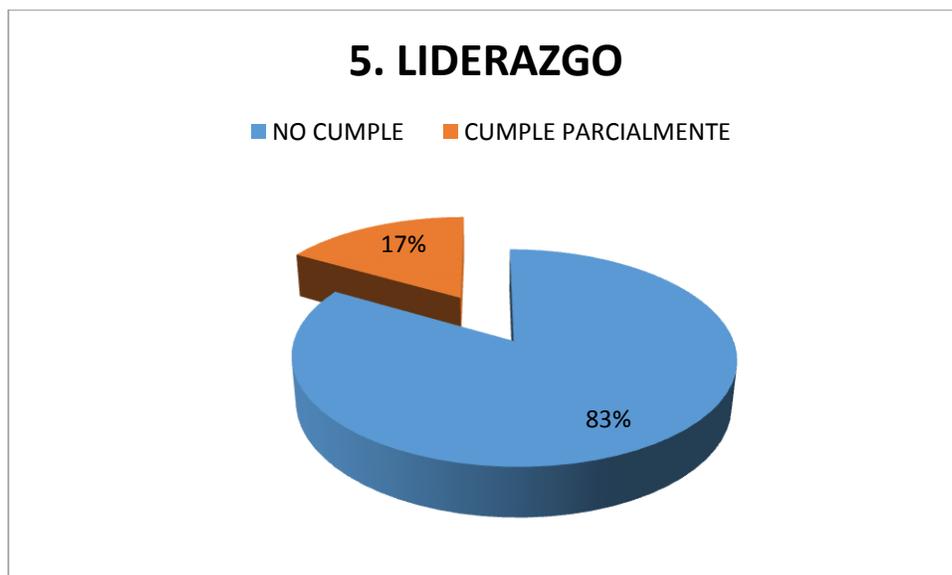


Gráfico 4. Porcentaje de cumplimiento del requisito 6. Planificación



Gráfico 5. Porcentaje de cumplimiento del requisito 7. Apoyo



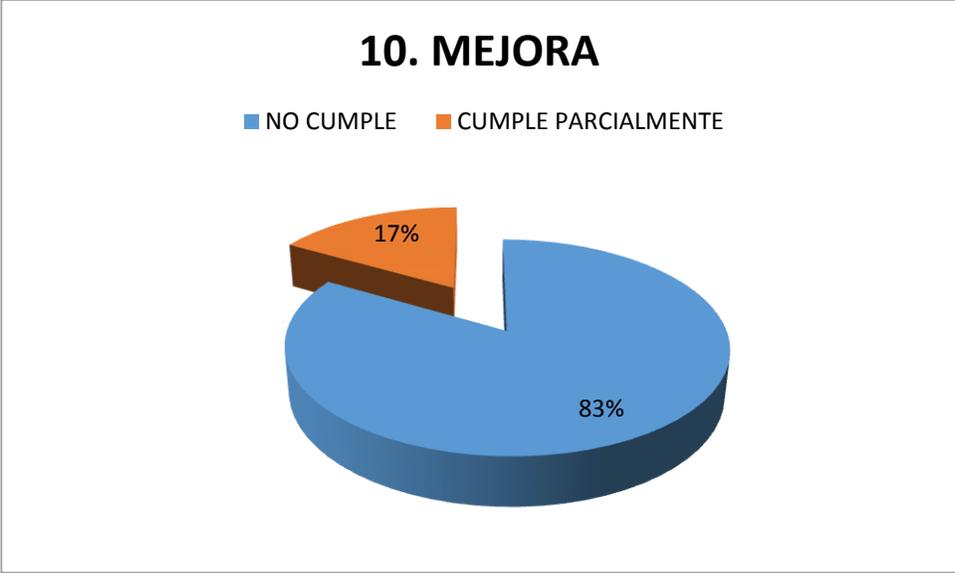
Gráfico 6. Porcentaje de cumplimiento del requisito 8. Operación



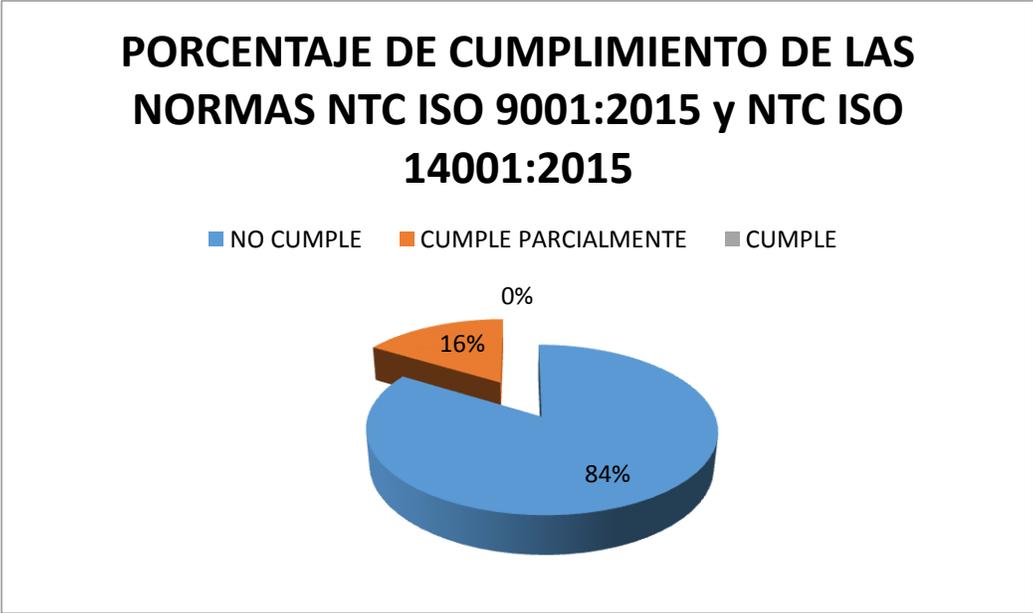
Gráfico 7. Porcentaje de cumplimiento del requisito 9.Evaluacion del Desempeño



Gráfico 8. Porcentaje de cumplimiento del requisito 10. Mejora



Gráfica 9. Cumplimiento de las normas ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 en la empresa Vidrios y Aluminios Italia.



El porcentaje de cumplimiento de las normas es del 16%, obtenido de la aplicación de la Lista de Chequeo, según la asignación de los criterios para cada requisito, demuestra la necesidad de diseñar el sistema de gestión integral en la organización Vidrios y Aluminios Italia.

El porcentaje total obtenido por la organización es insuficiente, obtenidos a través de la lista de chequeo, la problemática percibida evidencia la falta de la estructura documental de los controles de los procesos, así también la planificación y revisión de

la información. La información recopilada es muy poca, se presenta una inadecuada documentación y falta de indicadores de gestión, esto se identificó en la observación directa y la entrevista a la administración y operarios.

Los métodos de control implementados actualmente en los procesos de la Vidriería Italia están basados en las experiencias adquiridas, los aspectos de impacto ambiental están soportados por los diferentes sentires y recomendaciones presentadas ante la gerencia por parte del personal administrativo. Todo lo anterior es resultado de opiniones diversas y acciones sin sentido. No existen indicadores de gestión, las mediciones y el análisis de los datos no existen en la organización.

Para concluir la organización debe diseñar el sistema de gestión integral promoviendo así la mejora continua en sus procesos.

4.1.1.2 Matriz DOFA

Tabla 1. Matriz DOFA

| | FORTALEZAS | DEBILIDADES |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evaluación interna | F1. Excelente rendimiento en la elaboración de los productos F2. Mejor Servicio Post-venta F3. Contar con el personal idóneo F4. Cuenta con una adecuada infraestructura F5. Cumple con los requisitos de los clientes F6. La organización cumple con su trabajo en función de sus resultados F7. Compromiso de la dirección en la implementación de Sistemas Integrados de Gestión. | D1. Carece de documentación en los procesos D2. Poca participación del personal en el tratamiento de los riesgos peligrosos D3. Necesidad de una mayor fuerza de ventas D4. No se ha diseñado un sistema que dé cumplimiento a una normatividad D5. No hay una eliminación adecuada de residuos sólidos D6. La evaluación de los aspectos e impactos ambientales no se tienen en consideración |
| ☐ | OPORTUNIDADES | AMENAZAS |

| | | |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | O1.Creación de nuevos diseños O2.Ofrecer un servicio de Calidad O3.Implementación de nuevos métodos para reciclar el aluminio, vidrio amable con el medio ambiente O4.Generar nuevos canales de distribución y marketing O5. Implementar un Sistema Integrado para alinear y estandarizar los procesos. | A1.Creación de Nuevas Empresas Competidoras A2.Situaciones que causan los efectos ambientales A3.Los cambios de precios de la materia prima |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

4.1.1.3 Misión Empresarial

La Empresa Vidriería Italia con el compromiso de Crear, desarrollar, y comercializar soluciones arquitectónicas en vidrio y aluminio que logren satisfacer las necesidades de nuestros clientes, con estándares de calidad y capital humano y competente para conseguir el desarrollo sostenible de la empresa, reflejado en el progreso y mejora del nivel de vida de los empleados, así como del entorno social en el cual se encuentran.

4.1.1.4 Visión Empresarial

Consolidarse en el 2026 como la empresa con mayor reconocimiento a nivel local y regional en soluciones arquitectónicas en vidrio y aluminio con los más altos estándares de calidad.

4.1.1.5 Valores Corporativos

Eficiencia: Hacer utilización correcta e inmejorable de los recursos que se encuentran disposición en el cumplimiento de las labores y procesos a nivel organizacional

Compromiso: Con nosotros mismos, con la sociedad y con el desarrollo de la organización.

Cooperativismo: El trabajo en conjunto y fraterno como principal mecanismo para llevar a cabo las actividades laborales y la toma de decisiones.

Honestidad: Transparencia en todos y cada uno de los actos que realizan los miembros de la organización

Servicio: Como esencia principal de cada miembro de la agrupación y que se debe expresar en todas y cada una de las acciones de la empresa

El aprendizaje permanente del personal es una política para el desarrollo de las habilidades y capacidades haciendo que los empleados busquen de manera decidida la perfección, para obtener los objetivos diseñados en cada uno de las técnicas y en general el avance de la empresa.

LA VIDRIERIA ITALIA es una empresa que se dedica a la elaboración de puertas, ventanas, vitrinas en aluminio y vidrio, marquetería ubicada en la ciudad de Pamplona.

4.1.1.6 La Política Integral De La Vidriería Italia

La Vidriería Italia está dedica a ofrecer soluciones integrales y arquitectónicas de productos en vidrio y aluminio, garantizando el desarrollo de procesos controlados para cubrir las necesidades y expectativas de nuestros clientes, comprometiéndose a ofrecer productos y servicios con altos estándares de calidad, contribuyendo a la conservación y la preservación de los recursos naturales, mediante la implementación de un sistema integrado de gestión que permite la consulta y participación de todos los niveles organizacionales y el logro de la mejora continua de sus procesos mediante la búsqueda permanente de la prevención y el cuidado del medio ambiente.

4.1.1.7 Definición De Los Objetivos De Calidad:

Directrices: La Vidriería Italia se dedica a ofrecer soluciones integrales y arquitectónicas de productos en vidrio y aluminio, garantizando el desarrollo de procesos controlados para cubrir las expectativas de nuestros clientes.

Objetivo: Desarrollar mecanismos eficaces en el control de los procesos que permitan cubrir necesidades expectativas de nuestros clientes

Directrices: Comprometiéndose a ofrecer productos y servicios con altos estándares de calidad, contribuyendo a la conservación y la preservación de los recursos naturales

Objetivo: Implementar planes de gestión integral de residuos y prevención de riesgos ambientales

Directrices: Cuenta con un sistema integrado de gestión que permite la consulta y participación de todos los niveles organizacionales y el logro de la mejora continua de sus procesos

Objetivo: Concientizar a las directivas y personal que labora en la empresa de los beneficios y la importancia que tiene el cumplimiento de la normatividad, incentivando a la interacción con el Sistema de Gestión para su óptimo funcionamiento

Directrices: Mediante la búsqueda permanente de la prevención de lesiones y deterioro de la salud, proporcionando condiciones de trabajo seguras para disminuir los peligros y riesgos de empleados, contratistas y visitantes en las instalaciones en cumplimiento de la normatividad vigente.

Objetivo: Identificar los diferentes factores de riesgo, propio de las actividades realizadas

Proporcionar condiciones de trabajo seguras para disminuir los peligros y riesgos de empleados, contratistas y visitantes en las instalaciones en cumplimiento de la normatividad vigente.

4.1.1.8 Descripción del Sistema De Gestión:

VIDRIOS Y ALUMINIOS ITALIA tiene establecido, documentar y mantener al día un sistema integrado de gestión, mejorando continuamente su eficacia, de acuerdo con los requisitos de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

La organización ha diseñado este sistema de gestión integrado para:

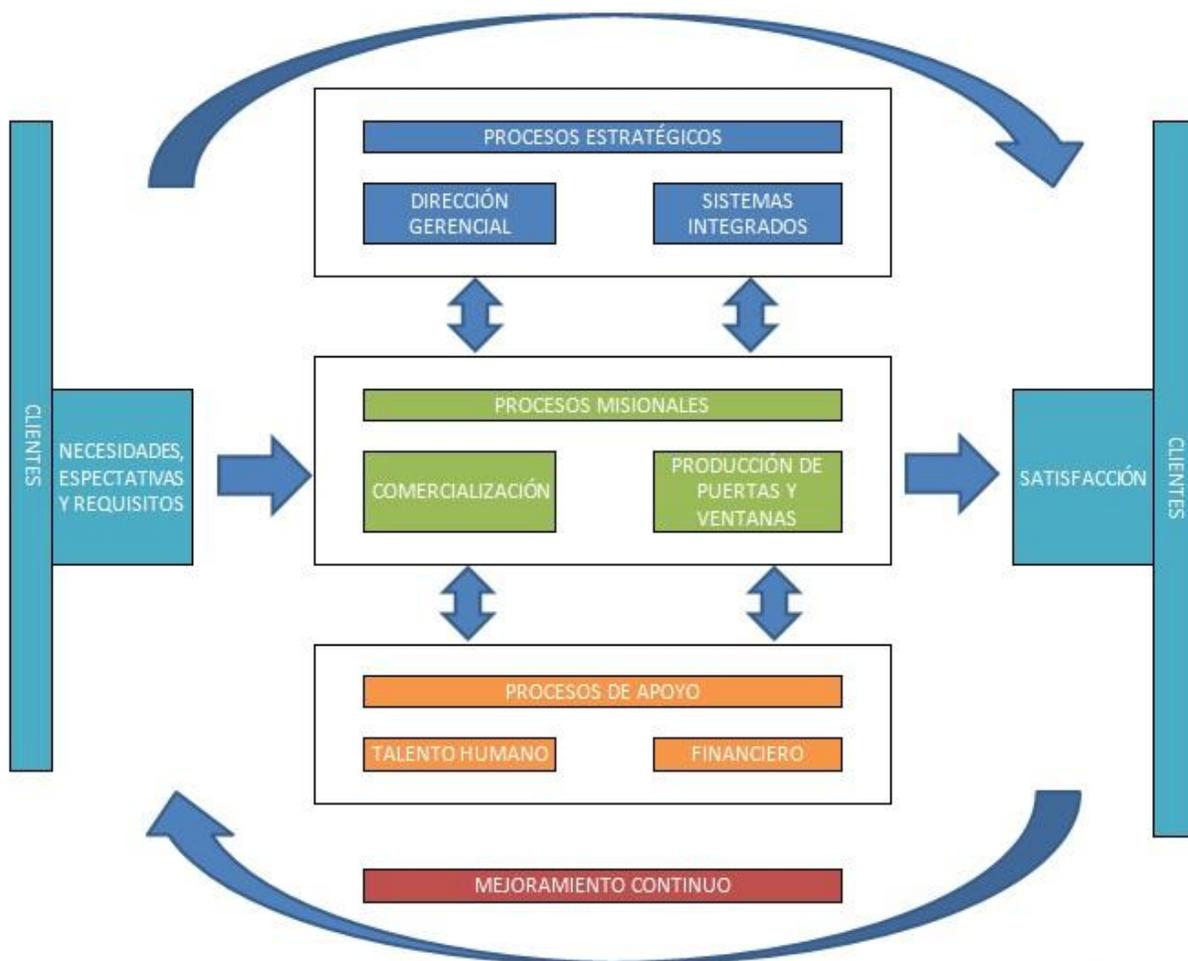
- Identificar los procesos necesarios del sistema y su aplicación a través de toda la organización.
- Determinar la secuencia e interacción de los procesos.
- Determinar los criterios y métodos necesarios que aseguren que los procesos son eficaces.
- Proveer a la organización de los recursos e información necesaria para apoyar la operación y el seguimiento de los procesos.
- Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.

- Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

4.1.1.9 Interacción De Los Procesos Con El Sistema Integrado De Gestión:

En el siguiente gráfico se detallan los procesos llevados a cabo en VIDRIOS Y ALUMNIOS ITALIA y su interacción en el ámbito del sistema de gestión integrado.

Figura 2. Mapa de Procesos Vidrios y Aluminios Italia



Fuente. Imagen de nuestra propia autoría

4.1.2 Etapa 2 Planificación

Teniendo en cuenta la evaluación de la primera etapa, se verifico el estado de cumplimiento de cada requisito, el porcentaje se otorga a través de una calificación cuantitativa y se grafica mediante histograma para cada requisito de las respectivas normas, con el fin de diseñar el plan de trabajo donde se define la documentación pertinente del Sistema Integrado de Gestión para el proceso de ejecución de Proyectos.

Se diseñaron los documentos necesarios con relación a las actividades identificadas en el proceso de Elaboración de puertas y Ventanas, además de la identificación de aspectos e impactos ambientales de la organización.

Realizada la lista de chequeo, se tabula la información en la Tabla 1. Estado de cumplimiento en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; donde a cada requisito se le asignó un porcentaje para su totalidad de un 100%.

Tabla 2. Estado de cumplimiento de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

| NTC ISO 9001:2015 y NTC ISO 14001:2015 | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|----------|
| 0%= NO CUMPLE; 50%= CUMPLE PARCIALMENTE; 100%= CUMPLE | | | |
| REQUISITOS | CRITERIO | | |
| | NC | CP | C |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto en el SGI | 0% | | |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas influyentes en el SGI | | 50% | |
| 4.3 Alcance del SGI | 0% | | |
| 4.4 SGI y sus procesos | 0% | | |
| 5. LIDERAZGO | | | |
| 5.1 Liderazgo y Compromiso SGI | | 50% | |
| 5.2 Política SGI | 0% | | |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del SGI | 0% | | |
| 6. PLANIFICACION | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SGI | | 50% | |
| 6.2 Objetivos del SGI | 0% | | |

| | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|-----|--|
| 6.3 Planificación de los cambios del SGI | 0% | | |
| 7. APOYO | | | |
| 7.1 Recursos SGI | | 50% | |
| 7.2 Competencia SGI | | 50% | |
| 7.3 Toma de conciencia SGI | 0% | | |
| 7.4 Comunicación SGI | 0% | | |
| 7.5 Información documentada SGI | | 50% | |
| 8. OPERACIÓN | | | |
| 8.1 Planificación y control operacional SGI | 0% | | |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios | | 50% | |
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | 0% | | |
| 8.4 Control de procesos productos y servicios suministrados externamente | | 50% | |
| 8.5 Producción y provisión del servicio | | 50% | |
| 8.6 Liberación los productos y servicios | 0% | | |
| 8.7 Control de salidas no conformes | 0% | | |
| 9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | |
| 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación SGI | 0% | | |
| 9.2 Auditoria interna SGI | 0% | | |
| 9.3 Revisión por la dirección SGI | 0% | | |
| 10. MEJORA | | | |
| 10.1 Acciones de mejora | | 50% | |
| 10.2 No conformidad y acciones correctivas SGI | 0% | | |
| 10.3 Mejora continua SGI | 0% | | |

4.2 OBJETIVO 2: Elaborar el diseño de la documentación del proceso de Gestión para la Producción de Puertas y Ventanas de Vidriería Italia S.A.S. basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, mostrando los resultados a las directivas de la empresa para su aprobación

4.2.1 Etapa 3 Propuesta de Diseño Documental

Se elaboró referente al Sistema Integrado de Gestión para el proceso de Producción de Puertas y Ventanas, además de la identificación de aspectos e impactos ambientales de la organización, se formula la misión, visión y política integral, objetivos integrales, se identificaron los procesos estratégicos, misionales y de apoyo con el fin de diseñar el mapa de procesos, se realizó la caracterización del proceso.

Además de lo anterior se crearon los siguientes procedimientos y formatos:

- Procedimiento para Elaboración de Puertas y Ventanas
- Formato para disposición final de Residuos Solidos
- Manual de funciones
- Indicadores de calidad
- Indicador ambiental

4.2.1.1 Aspectos de forma

Para elaborar los documentos del Sistema Integrado de Gestión de la Vidriería Italia, se debe tener en cuenta los siguientes criterios para el encabezado:

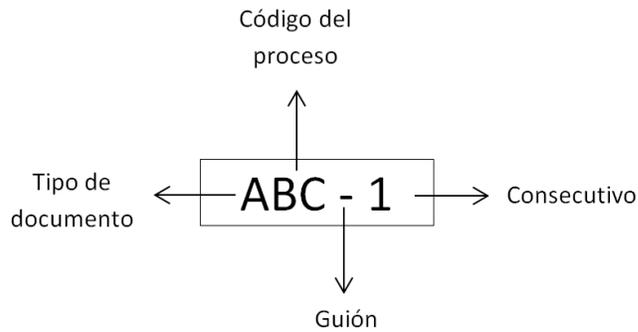
Gráfico. Encabezado de la documentación.

| | | |
|----|----|----|
| 1. | 2. | |
| 3. | 4. | 5. |

En todas las hojas de los documentos debe aparecer el cuadro de ejemplo que está arriba, que debe contener la siguiente información:

1. Logo de la empresa.
2. Título del documento.
3. El código del documento.
4. La versión actualizada.
5. Número de la página

4.2.1.2 Codificación y clasificación de los documentos.



La primera letra (**A**) es quien nos va a identificar el tipo de documento así:

| | |
|---|---------------|
| M | Manual |
| P | Procedimiento |
| F | Formato |
| G | Guía |

Las siguientes dos letras **BC** van a identificar el proceso a los que pertenece el documento. El número nos va a identificar el consecutivo de los documentos.

4.2.2 Etapa 4 Definición de indicadores

Se definen y plantean 3 Indicadores con el fin de medir la eficacia y eficiencia en cuanto a conocimiento y aceptación del Sistema Integrado de Gestión basado en las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015. (Ver Anexo 6)

Para la formulación de los indicadores se creó una ficha técnica que permite definir la fórmula para plantear la medición de los mismos. La evaluación realizada a los indicadores se hace mensualmente para obtener la eficacia y la efectividad durante los periodos del año.

Diseño de la Ficha Técnica:

Definición del código y versión: El código se define de acuerdo al tipo de formato y la versión 00 por ser un documento nuevo.

Nombre del Indicador: Que se quiere medir.

Nombre del Proceso: Se escribe el proceso que se va a evaluar.

Objetivo del indicador: Que se quiere medir.

Tipo de Indicador: Se describe el tipo de indicador (Eficacia, eficiencia, efectividad o cualquier otro).

Responsable de la medición y análisis: Se escribe el cargo de la persona encargada de aplicar el indicador.

Escala: El tipo de unidad de medida.

Fuente de Información: De que formato o documentos se suministra la información.

Meta: El resultado que se quiere lograr.

Vigencia de Cumplimiento: Fecha en la que se vencen los términos de la meta.

Frecuencia: Tiempo o periodo con que se va aplicar el indicador y cada cuanto se va a revisar.

Fórmula de cálculo: Se definió el nombre del indicador y la fórmula matemática.

Actores interesados en el resultado: Se escriben los cargos que se relacionan con el indicador.

Observaciones: Se describen aspectos a tener en cuenta.

Ver Anexo (8, 9 y 10)

4.3 OBJETIVO 3: Socializar a las directivas y personal que labora en la empresa, los beneficios y la importancia del diseño de un Sistema Integrado de Gestión en cada una de las etapas.

Socialización del diseño del Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Gestión Ambiental en la empresa Vidrios y Aluminios Italia para el proceso de producción, bajo los lineamientos de las normas: NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

La socialización del diseño del Sistema Integrado de Gestión, fue realizada en una sola jornada dirigida a la Administración y operarios, ya que ellos son los que decidirán si es conveniente la implementación de dicho Sistema, se realizó a través de reunión informativa, destacando la importancia del Sistema Integrado de Gestión y se presentaron los resultados obtenidos luego de la aplicación de la Lista de Chequeo y la observación directa (la misión, la visión, los valores, la política, la caracterización del proceso misional Elaboración de Puertas y Ventanas, Manual de Funciones, Mapa de procesos , formatos e indicadores)

Imagen 1. Reunión de Socialización



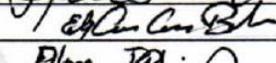
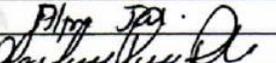
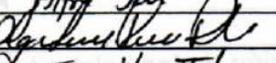
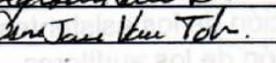
Imagen 2. Reunión de Socialización



Imagen 3. Acta de Reunion de Socializacion

| | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------|----|----|---------------|--------|
|  | | ACTA DE REUNIÓN | | | | |
| CÓDIGO | FVI - 04 | VERSIÓN | 00 | 00 | PÁGINA | 1 de 2 |
| ACTA N° | 001 | | | | | |
| FECHA | 14-IX-2020 | | | | | |
| HORA INICIO | 4:00 pm. | | | | | |
| OBJETIVO | | | | | | |
| Capacitar a la administración y operarios de la Vidriería Italia sobre la importancia de la aplicación de los Sistemas Integrados. | | | | | | |
| AGENDA | | | | | | |
| 1. Apertura | | | | | | |
| 2. Presentación de los asistentes | | | | | | |
| 3. Intervención de los auditores | | | | | | |
| 4. Conclusiones y compromisos | | | | | | |
| DESARROLLO DE LA AGENDA | | | | | | |
| 1. Apertura: Siendo las 4:00 pm nos reunimos de manera presencial los miembros de la Vidriería Italia y los estudiantes de la Especialización de Sistemas Integrados de Gestión. | | | | | | |
| 2. Presentación de los asistentes : Se da inicio dando la bienvenida a los asistentes y presentación de cada uno de ellos. | | | | | | |
| 3. Intervención de los auditores: Se da a conocer la importancia de la aplicación del Sistema Integrado de Gestión y su aplicabilidad en la empresa de acuerdo al diagnóstico realizado (se da a conocer la misión, la visión, los valores, la política, la caracterización del proceso misional Elaboración de Puertas y Ventanas, el manual de funciones, mapa de procesos, formatos, indicadores, esto como resultado del estudio previo realizado por nosotros los estudiantes de la Especialización de Sistemas Integrados de Gestión, donde informamos que dentro de los análisis realizados, los requisitos de las normas a aplicar ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 tienen un cumplimiento muy bajo. | | | | | | |
| 4. Conclusiones y compromisos Se llega a la conclusión que el tema socializado el día de hoy respecto a la aplicación del Sistema Integrado de Gestión traerá beneficios para la organización. | | | | | | |
| Se realizó el diseño documental del Sistema Integrado para el proceso de Elaboración de puertas y ventana para dar cumplimiento a los | | | | | | |

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------|----|---------------|--------|
|  | | ACTA DE REUNIÓN | | | |
| CÓDIGO | FVI - 04 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 1 de 2 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| requisitos de la ISO 9001:20015 e ISO 14001:2015. Siendo las 6:30 Pm se da por terminada la reunión. | |
| ASISTENTES | FIRMA |
| Humberto Jaimes |  |
| Edgar Ciro Carrillo |  |
| Alfredo Jáuregui |  |
| Olga Lucia Rivera Pavón |  |
| Oscar Javier Vargas Toloza |  |

4.3.1 Plan Anual de Trabajo

| CRONOGRAMADA DE ACTIVIDADES | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|--------|---|---|---|------------|---|---|---|---------|---|---|---|
| ACTIVIDADES | MESES | | | | | | | | | | | | | | | |
| | JULIO | | | | AGOSTO | | | | SEPTIEMBRE | | | | OCTUBRE | | | |
| | SEMANAS | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| FASE I | | | | | | | | | | | | | | | | |
| DIAGNOSTICO | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| VISITAS A LA EMPRESA | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| RECOLECCION INFORMACION | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| IDENTIFICACIO Y ANALISIS | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| FASE II | | | | | | | | | | | | | | | | |
| PLANIFICACION | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| ELABORACION DE LISTA DE CHEQUEO | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| DETERMINAR LOS PROCESOS Y PRAGRAMAS ADECUADO PARA LA MEJORA CONTINUA DE LA EMPRESA | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| FASE III | | | | | | | | | | | | | | | | |
| MAPA DE PROCESOS | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | |

5. GLOSARIO

Gestión de la Calidad: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. (Inspección del producto final, identificación de las necesidades del cliente).

Indicador: Mediciones indirectas del desempeño de los procesos, productos y servicios (por ejemplo, la cantidad de quejas y reclamos recibidos se suele utilizar para determinar la insatisfacción de los clientes, pero no es una medición directa de la misma) o cuando la medición de un aspecto se toma para inferir el valor de otro (por ejemplo, cuando de una disminución en los índices de rotación del personal se infiere un aumento en la satisfacción del mismo).

Información Documentada: Información que una organización tiene que controlar y mantener y el medio que la contiene.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo prueba o comparación con patrones.

Mejora Continua De Procesos: "Acciones implementadas por la empresa para lograr un mejor desempeño en términos de una mayor calidad desde la perspectiva del cliente o también de un mejor rendimiento operativo y de menores costos". Las empresas pueden emplear una variedad de alternativas para la mejora del proceso, tales como: el intercambio de estrategias exitosas en toda la compañía, la realización de experimentos de optimización y comprobación de errores, los resultados de investigación y desarrollo, las comparaciones con otras unidades o empresas que obtienen mejores resultados de procesos equivalentes, el uso de tecnología alternativa, etc. Las propuestas para la mejora de los procesos incluyen el análisis de la relación costo / beneficio para evaluar cada alternativa y fijar las prioridades. En conjunto, todas estas propuestas ofrecen una amplia gama de posibilidades, incluyendo el rediseño completo de los procesos.

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

Sistema Integrado De Gestión: Conjunto de elementos mutuamente relacionados, utilizados para establecer la política, definir los objetivos y alcanzarlos.

6. CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado para evaluar el porcentaje de cumplimiento de la organización Vidrios y Aluminios Italia por medio de la observación directa, entrevista al personal y lista de chequeo, se evidencia el porcentaje de cumplimiento de las normas es del 16%, según la asignación de los criterios para cada requisito, demuestra la necesidad de diseñar el sistema de gestión integral en la organización Vidrios y Aluminios Italia
- Se lograron articular los requisitos comunes de las NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, objeto del diseño para la elaboración del soporte documental.
- A través de la socialización del Sistema Integrado de Gestión se logró impactar a la Administración y al personal de la empresa Vidriería Italia, confirmando el compromiso para su implementación, con miras a mejorar la gestión administrativa, reducir los riesgos, posicionándose positivamente en el mercado de una manera amigable con el medio ambiente.

7. RECOMENDACIONES

- La sensibilización, capacitación y divulgación de los procesos del sistema de gestión de calidad es fundamental para lograr el compromiso del personal de la compañía en el desarrollo del proyecto. Es recomendable enfatizar en la realización estas actividades involucrando a los responsables de los procesos y a la gerencia de la compañía.
- Se recomienda a la organización implementar el sistema de gestión integral incluyendo el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
- Continuar con la sensibilización y capacitación del Sistema Integrado de Gestión, como base fundamental para la comprensión y correcta implementación por parte de la Administración y del personal, como partícipes en la construcción y mejoramiento continuo de la empresa Vidriería Italia.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ DIRECCIONAR.COM. Glosario de términos de Sistemas de Gestión de la Calidad.
<https://www.direccionar.com.ar/cursos/mod/glossary/view.php?id=498&mode=&hook=ALL&sortkey=&sortorder=&fullsearch=0&page=1>
- ✓ GOOGLE DOCS. Sistema integrado de Gestión (SIG).
<https://sites.google.com/a/colsaludcoopnorte.edu.co/sistema-integrado-de-gestion-sig/plan-de-accion/marco-legal>
- ✓ ISOOTOOLS EXCELLENCE.(2017). 7 Beneficios de integrar Sistemas de Gestión. <https://www.isotools.org/2017/04/12/7-beneficios-integrar-sistemas-gestion/>
- ✓ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 14001. Sistemas de Gestión Ambiental. Requisitos con Orientaciones para su uso. Bogotá, D.C. (2015). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones ICONTEC.
- ✓ NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC ISO 9001. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos. Bogotá, D.C. (2015). Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones ICONTEC.
- ✓ OROZCO CORREA, Yomaira. Glosario de Calidad. <https://yomaira-orozcocorrea.webnode.es/products/glosario-de-calidad/>
- ✓ UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI. Gestión de Calidad, Términos y Definiciones. <https://www.usc.edu.co/index.php/gestion-de-calidad/terminos-y-definiciones>

ANEXOS

Anexo 1. Lista de chequeo de las NTC ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015

| VIDRIOS Y ALUMINIOS ITALIA | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LISTA DE CHEQUEO DE LAS NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 | | | | |
| 0= NO CUMPLE; 1= CUMPLE PARCIALMENTE; 2= CUMPLE | | | | |
| 0 = 0%; 1 = 50%; 2 = 100% | | | | |
| REQUISITOS | CRITERIO | | | OBSERVACIONES |
| | 0 | 1 | 2 | |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN | | | | |
| 4.1 Comprensión de la organización y su contexto en el SGI | X | | | Análisis situacional interno y externo. Resultado de la revisión. |
| 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas influyentes en el SGI | | X | | La gerencia establece parcialmente los requisitos relacionados con el cliente. |
| 4.3 Alcance del SGI | X | | | |
| 4.4 SGI y sus procesos | X | | | Los procesos nos e han identificado. |
| 5. LIDERAZGO | | | | |
| 5.1 Liderazgo y Compromiso SGI | | X | | La gerencia presenta evidencias objetivas del liderazgo y compromiso de la dirección aunque desconoce el SGI. |
| 5.2 Política SGI | X | | | La empresa no cuenta con ninguna política. |
| 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades del SGI | X | | | No existe una matriz de responsabilidades. |
| 6. PLANIFICACION | | | | |
| 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades del SGI | | X | | Conocen los riesgos pero no se gestionan , tampoco tienen una metodología establecida (guía gestión del riesgo). |

| | | | | |
|-----------------------------------------------|---|---|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.2 Objetivos del SGI | X | | | No existen objetivos trazadas, ninguna meta establecida. |
| 6.3 Planificación de los cambios del SGI | X | | | Los cambios que alteran el funcionamiento del sistema integral no se tiene en cuenta. |
| 7. APOYO | | | | |
| 7.1 Recursos SGI | | X | | La gerencia asigna recursos a medida que se necesita, no hay planificación de los recursos. El personal desconoce la importancia de los sistemas de gestión integral, hay poca conciencia ambiental. |
| 7.2 Competencia SGI | | X | | |
| 7.3 Toma de conciencia SGI | X | | | |
| 7.4 Comunicación SGI | X | | | Los mecanismos y protocolos de comunicación interna y externa no están definidos. |
| 7.5 Información documentada SGI | | X | | La información documentada requerida por la ley y la organización es poca. Las evidencias son insuficientes. |
| 8. OPERACIÓN | | | | |
| 8.1 Planificación y control operacional SGI | X | | | No existen planes HSEQ operativos por proceso. Los requisitos HSEQ de los productos o servicios- definición de recursos no se evidencian. |
| 8.2 Requisitos para los productos y servicios | | X | | |

| | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------|---|---|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios | X | | | No existen las evidencias en documentación. |
| 8.4 Control de procesos productos y servicios suministrados externamente | | X | | Se tiene en cuenta la experiencia de proveedores, no existe un conducto de regulación para los proveedores. |
| 8.5 Producción y provisión del servicio | | X | | La información es poco, el cumplimiento de los requisitos de HSEQ. |
| 8.6 Liberación los productos y servicios | X | | | No existen las evidencias de la conformidad con los criterios de aceptación, no se analizan las salidas no conformes. |
| 8.7 Control de salidas no conformes | X | | | Las salidas no conformes no se han identificado. |
| 9.EVALUACION DEL DESEMPEÑO | | | | |
| 9.1 Seguimiento medición análisis y evaluación SGI | X | | | Evaluar la planificación Análisis de satisfacción del cliente Investigación de impactos y aspectos. |
| 9.2 Auditoria interna SGI | X | | | Informes de auditoría con hallazgos HSEQ. |
| 9.3 Revisión por la dirección SGI | X | | | |
| 10. MEJORA | | | | |
| 10.1 Acciones de mejora | | X | | Las acciones de mejora se toman sobre la marcha. No existe seguimiento de acciones. |
| 10.2 No conformidad y acciones correctivas SGI | X | | | |
| 10.3 Mejora continua SGI | X | | | |

Anexo 2. Matriz De Aspectos E Impactos Ambientales

|  | | MATRIZ DE RIESGOS AMBIENTALES | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|--------|
| CÓDIGO | MPV-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 1 de 3 |
| ACTIVIDAD | ASPECTO AMBIENTAL | DESCRIPCIÓN ASPECTO AMBIENTAL | IMPACTO AMBIENTA | RECURSO AFECTADO | |
| R | Consumo de energía eléctrica | Consumo de energía en las actividades diarias. | Agotamiento de los recursos naturales | Energético | |
| R | Generación de residuos aprovechables | Generación de residuos de plástico, aluminio, vidrio, papel y cartón | Contaminación del sitio de trabajo | Suelo | |
| R | Consumo de papel | Corresponde al uso de papel para limpiar el vidrio | Agotamiento de los recursos naturales | Todos | |
| R | Generación de residuos peligrosos | Generación de residuos peligrosos (vidrio plano) | Contaminación del suelo | Suelo | |
| R | Generación de residuos no aprovechables | Generación de residuos peligrosos Finalización de la vida útil del equipo electico, pilas, baterías, cargadores y láminas de icopor, toallas residuos bio-sanitarios (guantes, tapa bocas.etc. | Contaminación del sitio de trabajo | Suelo | |
| R | Consumo de agua | Consumo de agua en la pulida de vidrio. | Agotamiento de los recursos naturales | Agua | |
| REDUCIR | REUSAR | RECICLAR | C.INGENIERIA | C. ADMINISTRATIVO | |

| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Programa ahorro y uso eficiente de energía | Ninguno | Ninguno | Instalación sistemas de iluminación ahorradores Compra equipos eficiencia energética | Campañas Capacitaciones |
| Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos | Ninguno | Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos | Ninguno | Campañas Capacitaciones Contar con Kit de emergencias ambientales |
| Programa integral de consumo responsable del papel | Programa integral consumo de papel | Programa integral de consumo responsable del papel | Ninguno | Campañas Capacitaciones |
| Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos | Ninguno | Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos Separación de residuos Punto ecológico | Ninguno | Campañas Capacitaciones Deposito de papel reciclable |
| Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos | Ninguno | Plan Ambiental para la Gestión Integral de los Residuos Sólidos. | Ninguno | Campañas Capacitaciones Contar con Kit de emergencias ambientales |

| | | | | |
|-----------------------------------------|---------|---------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Programa uso eficiente y ahorro de agua | Ninguno | Ninguno | Instalación sistemas Ahorradores de agua Reparación de fugas | Campañas Capacitaciones |
| Programa de mantenimiento | Ninguno | Ninguno | Ninguno | Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de vehículos |

Anexo 3. Tabla Guías Para Operario En El Proceso De Elaboración De Puertas Y Ventanas

|  | | GUIA PARA OPERARIO DE PRODUCCION | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| CÓDIGO | | GPV-01 | VERSIÓN | | 00 | PÁGINA | 1 de 3 |
| NOMBRE DEL PROCESO INDUSTRIAL | ACTIVIDADES DEL PROCESO | TAREAS DE CADA ACTIVIDAD | DURACIÓN DE LA ACTIVIDAD | PERSONAS EXPUESTAS | EQUIPOS/ HERRAMIENTAS UTILIZADAS | MATERIALES UTILIZADOS | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Descarga de materia prima | Se agarra el material y se baja de la camioneta. | 2h | 4 | | Materia prima. EPP (guantes, casco, Traje protector con manga larga) | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Inspección | Verificación de calidad y número de materia prima requerida por la empresa. | 30min | 1 | | Factura, lápiz o lapicero, calculadora. | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Transporte | La materia prima se transporta a zona de almacenamiento. Agarra, levanta y transportare) | 30min | 2 | | Materia prima (vidrio y aluminio). EPP (guantes, casco, Traje protector manga larga) | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Almacenamiento | Acomodar los materiales en el lugar de almacenamiento con cuidado. | 15min | 2 | | Materia prima (vidrio y aluminio). EPP (guantes, casco, Traje protector | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | | | | manga larga) |
| Fabricación de Puerta y ventana | Inspección | Se verifica requerimiento de material según el pedido y estilo de puerta (características: grosor, largo, calidad, cantidad, color, textura). | 10min | 1 | | Flexómetro, lista de requerimiento, lápiz. EEP (guantes). |
| Fabricación de Puerta y ventana | Transporte | Se agarra La materia prima y se transporta a zona de corte. | 5min | 1 | | Materia prima (vidrio y aluminio). EPP (guantes) |
| Fabricación de Puerta y ventana | Corte | Se marcan puntos de cortes según medidas y luego se corta con la maquina. (aluminio) | 30min | 1 | Máquina de corte (colilladora) | EPP (gafas, guantes, mangas largas no colgantes, tapa oídos) Aluminio, lápiz. Flexómetro, lista de medidas. |
| Fabricación de Puerta y ventana | Disposición final de residuos sólidos aprovechables | Se realiza la recolección de material solidos aprovechable (aluminio) | | 1 | Recipientes de disposición final | Escoba, recogedor, epp (gafas, guantes, mangas largas no colgantes, tapa oídos) |
| Fabricación de | Inspección | Se verifica que | 10min | 1 | | EPP (Guantes) |

| | | | | | | |
|---------------------------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Puerta y ventana | | las medidas sean las pedidas por el cliente. | | | | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Transporte | Se traslada el material (aluminio) previamente cortado según requerimientos a zona de ensamble. | 5min | 2 | | EPP (Guantes) |
| Fabricación de Puerta y ventana | Ensamble | Se divide el aluminio. (según modelo de puerta) Se une las partes cortadas formando el marco de la puerta. Se colocan los divisores y adaptadores, Se coloca el vidrio y después el pisa vidrio y su empaque. Se coloca la cerradura y | 2h | 2 | Martillo de goma, taladro, tornillos, punta de estría, extensión, pinzas, destornillador, segueta de metal, brocas | EPP (gafas, guantes, mangas largas no colgantes, tapa oídos) Aluminio, lápiz. Flexómetro, lista de medidas. |

| | | | | | | |
|---------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------|---|--|---------------|
| | | bisagras. | | | | |
| Fabricación de Puerta y ventana | Transporte | Agarra, levanta y transportare) Se traslada la puerta hacia la camioneta. | 5min | 1 | | EPP (Guantes) |
| Fabricación de Puerta y ventana | Cargue del producto terminado | Se levanta y se acomoda la puerta en la camioneta | 5min | 1 | | EPP (Guantes) |

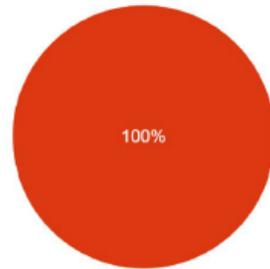
ENTREVISTA SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN

Conocer e identificar si la empresa Vidriería Italia cumple con los requisitos para implementar las normas ISO 9001 2015 E ISO 14001 2015

1. La Vidriería Italia ha establecido, documentado e implementado un Sistema Integrado de Gestión
2. Se identifican los procesos y las interacciones
3. Se dispone de Recursos necesarios, aparte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos
4. Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua a los procesos
5. Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos
6. Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos
7. La gerencia garantiza que los requisitos de los Clientes se determinan y se cumplen
8. La organización controla el manejo de residuos sólidos derivados del proceso de producción
9. La alta Dirección está dispuesta a suministrar los recursos necesarios para la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión

La Vidriería Italia a establecido, documentado e implementado un Sistema Integrado de Gestión

4 respuestas



● Sí
● No

Se identifican los proceso y las interacciones

3 respuestas



● Sí
● No

Se dispone de Recursos necesarios, a parte de información que sea utilizada para apoyar la operación y el seguimiento de todos los procesos

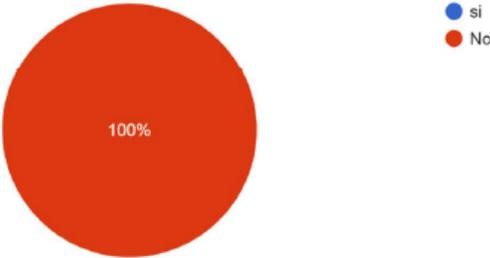
4 respuestas



● si
● no

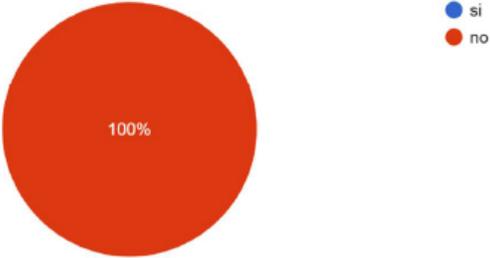
Se implantan las acciones necesarias para alcanzar resultados planificados y la mejora continua a los procesos

4 respuestas



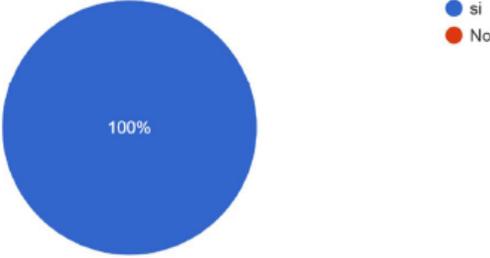
Se cuenta con algún documento en el que se exprese la política de calidad y los objetivos

4 respuestas



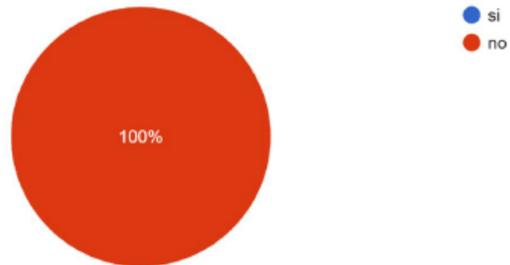
La gerencia garantiza que los requisitos de los Clientes se determinan y se cumplen

4 respuestas



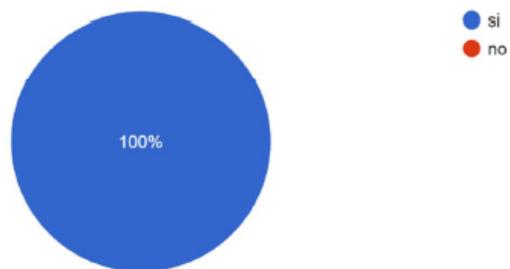
La organización controla el manejo de residuos sólidos derivados del proceso de producción

4 respuestas



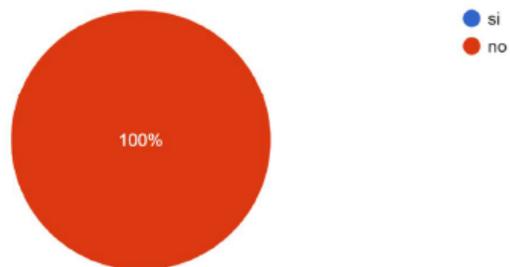
La alta Dirección esta dispuesta a suministrar los recursos necesarios para la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión

4 respuestas



Se posee algún manual de calidad en el que se referencien los procesos y los procedimientos

4 respuestas



Anexo 5. Caracterización proceso de Producción de Puertas y Ventanas

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------|
|  | | CARACTERIZACION DEL PROCESO PRODUCCION DE PUERTAS Y VENTANAS | | | |
| CÓDIGO | CPV-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 1 de 3 |
| <p>OBJETIVO: Establecer la metodología para la Producción de Puertas y Ventanas enmarcados en la normatividad vigente de las normas ISO 9001 2015 y 14001:2015.</p> <p>Producir puertas y ventanas de calidad de manera oportuna, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>Alcance: Partiendo de la necesidad por parte del cliente para adquirir el producto, hasta la entrega a satisfacción del usuario.</p> <p>Requisitos aplicables de la NTC - ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015</p> <p>Responsable: Jefe de producción</p> <p>Proveedor: Clientes.</p> <p>Entradas: Solicitud del Cliente, materia prima</p> <p>Actividades: Corte, Eliminación de residuos sólidos, mecanizado, ensamble, entrega e instalación,</p> <p>Salidas: Entrega del producto a satisfacción del cliente, y entrega de residuos aprovechables a la empresa recicladora</p> <p>Clientes: Usuarios que solicitaron producto</p> <p>Recursos: Infraestructura, personal o ambiente de trabajo requerido para la ejecución del proceso.</p> | | | | | |
| PROVEEDORES | ENTRADAS | ACTIVIDADES DEL PROCESO | SALIDAS | PROCESOS CLIENTES | |
| P | | | | | |
| Diseño de estrategias | Política de calidad | Elaboración del mapa de | Documento realizado para | Recepción de | |
| Implementación | | | | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| de sistema integrado de gestión | Objetivos de calidad Normatividad | procesos Identificación de las necesidades de la organización Estudio de la documentación requerida | un mayor control | productos por el cliente y satisfacción del mismo. |
| H | | | | |
| Apoyo recurso humano | Revisión y control de la documentación | Realizar el proceso con el posible diligenciamiento de los formatos requeridos dentro del proceso que laboren. Entregar a conformidad de las necesidades del cliente. | Documento realizado para un mayor control | Operario. |
| Recurso financiero | Recepción de pagos | Recaudo de dineros producto de las ventas | Facturación de las órdenes de compra | Personal de pagos |
| V | | | | |
| Seguimiento del sistema integrado | Cumplimiento de los procesos, controles y seguimientos | Solicitar los avances que se realizan al sistema para optimizar la mejora continua | Ejecución de auditorias Cronograma de actividades Reporte de indicadores | Sistema integrado |
| A | | | | |
| Seguimiento Sistema integrado | Cumplimiento de los procesos, controles y | Ejecutar las acciones pertinentes para | Informes de avances de mejoras por | Sistema integrado |

| | | | | |
|--|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--|
| | seguimientos | el control de los procesos y la mejora continua por medio de reuniones de calidad. | medio de información documentada soportada. | |
|--|--------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--|

| DOCUMENTOS ASOCIADOS |
|----------------------------------------------------------|
| DOCUMENTOS |
| FPV-01 DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS SOLIDOS |
| MPV-01 MATRIZ DE RIESGOS AMBIENTALES |
| GPV-01 GUIA PARA OPERARIO DE PRODUCCION |
| PPV-01 PROCEDIMIENTO DE PRODUCCION DE PUERTAS Y VENTANAS |
| FPV-01 FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN |

Anexo 6. Procedimiento del proceso de Producción de Puertas y Ventanas

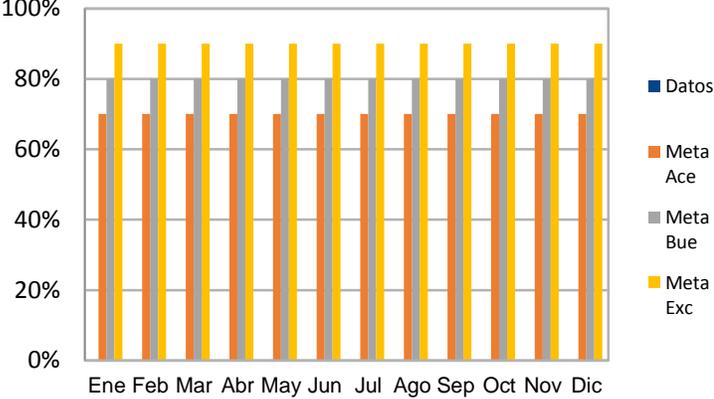
| | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------|--------------------|----------------------|
|  | PRODUCCION DE PUERTAS Y VENTANAS | | | |
| CÓDIGO | PPV-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA 1 de 3 |
| <p>OBJETIVO: Determinar los pasos para la elaboración de puertas y ventanas enmarcados en la normatividad vigente de las normas ISO 9001 2015 y 14001:2015.</p> <p>Producir puertas y ventanas de calidad de manera oportuna, para lograr satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.</p> <p>Alcance: Inicia desde la recepción de la solicitud del cliente, continua con la recepción de la materia prima luego pasa al corte, posteriormente se realiza el mecanizado y finalmente el ensamble para pasar a un proceso de control e inspección y realizar la entrega a satisfacción del usuario aplica y actividades que abarca.</p> <p>Requisitos aplicables de la NTC - ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015</p> <p>Responsable: Jefe de producción</p> <p>Proveedor: Clientes.</p> <p>Entradas: Solicitud del Cliente, materia prima</p> <p>Actividades: Corte, Eliminación de residuos sólidos, mecanizado, ensamble, entrega e instalación,</p> <p>Salidas: Entrega del producto a satisfacción del cliente, y entrega de residuos aprovechables a la empresa recicladora</p> <p>Clientes: Usuarios que solicitaron producto</p> <p>Recursos: Infraestructura, personal o ambiente de trabajo requerido para la ejecución del proceso.</p> | | | | |
| N° actividad | Actividades | Tiempo | Responsable | |
| 1 | Conocer el formato GPV-01 GUIA | | Administrador | |

| | PARA OPERARIO DE PRODUCCION | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|
| 1 | Se agarra el material y se baja de la camioneta. | 2h | Operario |
| 2 | Verificación de calidad y número de materia prima requerida por la empresa. | 30min | Administrador |
| 3 | La materia prima se transporta a zona de almacenamiento. (Agarra, levanta y transportare) | 30min | Operario |
| 4 | Acomodar los materiales en el lugar de almacenamiento con cuidado. | 15min | Operario |
| 5 | Se verifica requerimiento de material según el pedido y estilo de puerta (características: grosor, largo, calidad, cantidad, color, textura). | 10min | Administrador |
| 6 | Se agarra La materia prima y se transporta a zona de corte. | 5min | Operario |
| 7 | Se marcan puntos de cortes según medidas y luego se corta con la maquina. (aluminio) | 30min | Operario |
| 8 | Se realiza la recolección de material solidos aprovechable (aluminio) | | Operario |
| 9 | Se verifica que las medidas sean las pedidas por el cliente. | 10min | Administrador |
| 10 | Se traslada el material (aluminio) previamente cortado según requerimientos a zona de ensamble. | 5min | Operario |
| 11 | Se divide el aluminio. (según modelo de puerta) Se une las partes cortadas formando el marco de la puerta. Se colocan los divisores y adaptadores, Se coloca el vidrio y después el pisa vidrio y su empaque. Se coloca la cerradura y bisagras. | 2h | Operario |
| 12 | Agarra, levanta y transportare) Se traslada la puerta hacia la camioneta. | 5min | Operario |
| 13 | Se levanta y se acomoda la puerta en la camioneta | 5min | Operario |

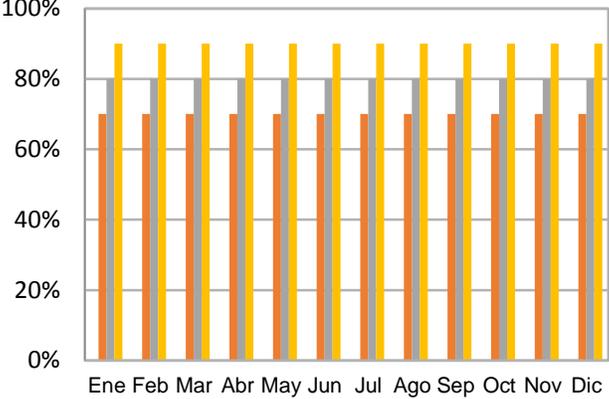
Anexo 7. Indicadores NTC ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

| Indicadores Proceso | | Participantes | Requisitos Normas Técnicas |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|
| % Cumplimiento de entregas programadas a conformidad | $(N^{\circ} \text{ entregas realizadas} / N^{\circ} \text{ Total solicitudes}) * 100$ | Administrados, operarios, clientes | ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 |
| Cumplimiento de requisitos del cliente | $(N^{\circ} \text{ despachos recibidos conformes} / N^{\circ} \text{ total de entregas}) * 100$ | | |
| Cumplimiento De requisitos ambientales | $\text{Total de Residuos Aprovechables} / N^{\circ} \text{ total Residuos Eliminados} * 100$ | | |
| Recursos | | Riesgos | Requisitos Legales |
| Humanos (administrador y operarios) | | | matriz legal |

Anexo 8. Ficha de indicadores de gestión de calidad

| | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|----------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|--------------------------|------------|------------|------------|
|  | | FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | |
| | | CÓDIGO | FPV-01 | VERSIÓN | 00 | Página | 1 de 1 | | | | | |
| DEFINICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE PROCESO | | | | NOMBRE DEL INDICADOR | | | | | | | | |
| Elaboración de Puertas y Ventanas | | | | Índice de cumplimiento de entregas programadas | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL INDICADOR | | | | TIPO DE INDICADOR | LINEA BASE | META | | | | | | |
| Determinar el porcentaje de cumplimiento de entregas a satisfacción de la solicitud del cliente. | | | | EFICACIA | | <table border="1"> <tr> <td style="background-color: #f08080;">ACEPTABLE</td> <td style="background-color: #90ee90;">BUENO</td> <td style="background-color: #32cd32;">EXCELENTE</td> </tr> <tr> <td>70%</td> <td>80%</td> <td>90%</td> </tr> </table> | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE | 70% | 80% | 90% |
| ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE | | | | | | | | | | |
| 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD DE MEDIDA | | FRECUENCIA | META VIGENCIA | RESPONSABLE MEDICIÓN | RESPONSABLE ANÁLISIS | ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO | | | | | | |
| Porcentual | | Mensual | Anual | Líder del proceso | Líder del proceso | Administración | | | | | | |
| FUENTE DE INFORMACIÓN | | | | | FÓRMULA DE CÁLCULO | | | | | | | |
| Información suministrada por los operarios que intervienen en los procesos | | | | | $\frac{\text{N}^\circ \text{ entregas realizadas}}{\text{N}^\circ \text{ Total solicitudes}} * 100$ | | | | | | | |
| COMPORTAMIENTO INDICADOR | | | | | | | | | | | | |
| Meses | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Dato Numerador | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dato Denominador | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDICIÓN | | | | | | | | | | | | |
| Periodo | Datos | Meta Ace | Meta Bue | Meta Exc |  | | | | | | | |
| Ene | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Feb | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Mar | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Abr | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| May | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Jun | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Jul | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Ago | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Sep | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Oct | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Nov | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Dic | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | |
| Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | | | | |
| Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: | | | | NO | : | <input type="checkbox"/> | SI | : | <input type="checkbox"/> | | | |
| Notas: | | | | | | | | | | | | |

Anexo 9. Ficha de indicadores de gestión de calidad, clientes

| | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | | FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO | | FPV-02 | VERSIÓN | | 00 | Página | 1 de 1 | | | | | | |
| DEFINICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE PROCESO | | | | NOMBRE DEL INDICADOR | | | | | | | | | |
| Elaboración de Puertas y Ventanas | | | | Índice de cumplimiento de requisitos cliente | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL INDICADOR | | | | TIPO DE INDICADOR | LINEA BASE | META | | | | | | | |
| Determinar el porcentaje de cumplimiento de entregas respecto a las necesidades que desea el cliente | | | | EFICACIA | | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE | | | | | |
| | | | | | | 70% | 80% | 90% | | | | | |
| INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD DE MEDIDA | | FRECUENCIA | META VIGENCIA | RESPONSABLE MEDICIÓN | RESPONSABLE ANÁLISIS | ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO | | | | | | | |
| Porcentual | | Mensual | Anual | Líder del proceso | Líder del proceso | Administración | | | | | | | |
| FUENTE DE INFORMACIÓN | | | | | FÓRMULA DE CÁLCULO | | | | | | | | |
| Información suministrada por los usuarios que han solicitado el servicio | | | | | $\frac{\text{N}^\circ \text{ despachos recibidos conformes}}{\text{N}^\circ \text{ total de entregas}} * 100$ | | | | | | | | |
| COMPORTAMIENTO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| Meses | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Dato Numerador | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dato Denominador | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDICIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Periodo | Datos | Meta Ace | Meta Bue | Meta Exc |  | | | | | | | | |
| Ene | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Feb | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Mar | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Abr | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| May | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Jun | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Jul | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Ago | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Sep | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Oct | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Nov | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Dic | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | | | | | |
| Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: | | | | NO | : | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Notas: | | | | | | | | | | | | | |

Anexo 10. Ficha de indicadores de gestión ambiental

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------|--------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|  | | FICHA TÉCNICA DE INDICADORES DE GESTIÓN | | | | | | | | | | | |
| CÓDIGO | | FPV-03 | VERSIÓN | | 00 | Página 1 de 1 | | | | | | | |
| DEFINICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| NOMBRE DE PROCESO | | | | NOMBRE DEL INDICADOR | | | | | | | | | |
| Elaboración de Puertas y Ventanas | | | | Índice de cumplimiento de requisitos ambientales | | | | | | | | | |
| OBJETIVO DEL INDICADOR | | | | TIPO DE INDICADOR | LINEA BASE | META | | | | | | | |
| Determinar el porcentaje de cumplimiento de responsabilidad ambiental frente a la mitigación de daños y recolección de residuos dándoles una disposición final. | | | | EFICACIA | | ACEPTABLE | BUENO | EXCELENTE | | | | | |
| | | | | | | 70% | 80% | 90% | | | | | |
| INFORMACIÓN PARA LA MEDICIÓN DEL INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| UNIDAD DE MEDIDA | | FRECUENCIA | META VIGENCIA | RESPONSABLE MEDICIÓN | RESPONSABLE ANÁLISIS | ACTORES INTERESADOS EN EL RESULTADO | | | | | | | |
| Porcentual | | Mensual | Anual | Líder del proceso | Líder del proceso | Administración | | | | | | | |
| FUENTE DE INFORMACIÓN | | | | FÓRMULA DE CÁLCULO | | | | | | | | | |
| Información suministrada por los usuarios que han solicitado el servicio | | | | Total de Residuos Aprovechables * 100 | | | | | | | | | |
| | | | | N° total Residuos Eliminados | | | | | | | | | |
| COMPORTAMIENTO INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
| Meses | | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC |
| Dato Numerador | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dato Denominador | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MEDICIÓN | | | | | | | | | | | | | |
| Periodo | Datos | Meta Ace | Meta Bue | Meta Exc |  | | | | | | | | |
| Ene | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Feb | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Mar | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Abr | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| May | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Jun | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Jul | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Ago | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Sep | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Oct | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Nov | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Dic | 0% | 70% | 80% | 90% | | | | | | | | | |
| Análisis/Interpretación de Resultados del Indicador | | | | | | | | | | | | | |
| Observaciones | | | | | | | | | | | | | |
| Requiere Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora: | | | | NO | : | <input type="checkbox"/> | SI | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| Notas: | | | | | | | | | | | | | |

| | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------|----|---------------|--------|
|  | | <h2>MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS</h2> | | | |
| CÓDIGO | MPV-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 1 de 3 |
| <p>ESTE DOCUMENTO SUMINISTRA INFORMACIÓN DE LAS FUNCIONES QUE DEBE CUMPLIR EL PERSONAL ADSCRITO A ESTA EMPRESA, DONDE SE DEBEN DEJAR EN CLARO LAS ACTIVIDADES Y FUNCIONES DE CADA PUESTO DE TRABAJO PARA UNA MAYOR COMUNICACIÓN.</p> | | | | | |

| | | | |
|-----------------|--|--------|--|
| Elaboró | | Fecha: | |
| Revisó y Aprobó | | Fecha: | |
| validó | | Fecha: | |



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|----------------|-------------------------------------|---------------|--------|
| CÓDIGO | MPV-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 2 de 3 |
| IDENTIFICACION | | | | | |
| Nivel | Administrador | | | | |
| Denominación de Empleo | Administrador | | | | |
| Jefe Inmediato | NA | | | | |
| PROPOSITO PRINCIPAL | | | | | |
| Liderar los procesos estratégicos de la vidriería Italia para alcanzar los objetivos y metas propuestas. | | | | | |
| DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESCENCIALES | | | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisar las tareas administrativas y operativas. 2. Gestionar el proceso de compra de insumos 3. Coordinar las tareas operativas 4. Coordinar el proceso de venta y entrega del producto 5. Supervisar el cumplimiento de normas de seguridad 6. Establecer los objetivos y políticas de operación de SGC 7. Controlar que el personal operativo cuente con las herramientas adecuadas para un mayor desenvolvimiento en las actividades encomendadas. 8. Ejercer las demás funciones sean inherentes con la naturaleza del cargo. | | | | | |
| CONOCIMIENTOS BASICOS | | | | | |
| – REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA | | | – | | |
| FORMACION ACADEMICA | | | EXPERIENCIA | | |
| <ul style="list-style-type: none"> – Acreditar estudios en manipulación de Vidrio, aluminio. – Manejo de Personal – Certificación de Normas y Seguridad en el Trabajo. – . – HABILIDADES PARA: – Administrar, relaciones interpersonales. <p>DESTREZAS EN:</p> <ul style="list-style-type: none"> – EL uso de equipos y material propio del oficio Manual y oculomanual. – ADIESTRAMIENTO REQUERIDO: – Higiene y Seguridad Integral. Supervisión Básica. | | | 6 meses en manejo y corte de vidrio | | |

| | | | |
|-----------------|--|--------|--|
| Elaboró | | Fecha: | |
| Revisó y Aprobó | | Fecha: | |
| validó | | Fecha: | |



MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS

| | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------|-------------------------------------|---------------|--------|
| CÓDIGO | MFC-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA | 3 de 3 |
| IDENTIFICACION | | | | | |
| Nivel | Auxiliar | | | | |
| Denominación de Empleo | Auxiliar Operativo | | | | |
| Jefe Inmediato | Administrador | | | | |
| PROPOSITO PRINCIPAL | | | | | |
| Cortar vidrios y cristales utilizando las técnicas y herramientas requeridas para contribuir a la fabricación, preservación y mantenimiento de bienes y estructura física de la organización. | | | | | |
| DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESCENCIALES | | | | | |
| 9. Selecciona el espesor y la calidad del vidrio. 10. Corta y prepara vidrios de acuerdo a medidas o formas exigidas. 11. Corta y coloca cristales en: ventanas, puertas, divisiones, mostradores, marcos, vehículos, tanques o peceras y laboratorios de investigación. 12. Corta y coloca vidrios en muebles siguiendo contornos estipulados. 13. Extiende alrededor del marco silicona especial rellenando orillas. 14. Hace montaje de vidrios en tragaluces, claraboyas y aberturas de diferentes formas. 15. Opera esmeril o lijador de cinta para rematar filas de las piezas. 16. Modifica vidrios en ventanas y otros. 17. Verifica la labor realizada para hacer rectificaciones. 18. Elabora reportes periódicos de las tareas asignadas. Mantiene limpio y en orden equipos y sitio de trabajo. 19. Cumple con las normas y procedimientos de seguridad integral establecidos por la organización. 20. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean inherentes con la naturaleza del cargo. | | | | | |
| CONOCIMIENTOS BASICOS | | | | | |
| - REQUISITOS DE FORMACION ACADEMICA Y EXPERIENCIA | | | - | | |
| FORMACION ACADEMICA | | | EXPERIENCIA | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Selección, corte y montaje de vidrios. - Equipos, herramientas y materiales usados en el oficio - Normas de Higiene y Seguridad Integral. - HABILIDADES PARA: - Seguir instrucciones orales y escritas. Establecer relaciones interpersonales. - DESTREZAS EN: - EL uso de equipos y material propio del oficio Manual y oculomanual. - ADIESTRAMIENTO REQUERIDO: - Higiene y Seguridad Integral. - Supervisión Básica. | | | 3 meses en manejo y corte de vidrio | | |

| | | | |
|-----------------|--|--------|--|
| Elaboró | | Fecha: | |
| Revisó y Aprobó | | Fecha: | |
| validó | | Fecha: | |

Anexo 13. Acta de reunión

| | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------|----------------|----|---------------|
|  | ACTA DE REUNIÓN | | | | |
| | CÓDIGO | AR-01 | VERSIÓN | 00 | PÁGINA |
| | | | | | |
| ACTA Nº | | | | | |
| FECHA | | | | | |
| HORA INICIO | | | | | |
| OBJETIVO | | | | | |
| | | | | | |
| AGENDA | | | | | |
| | | | | | |
| DESARROLLO DE LA AGENDA | | | | | |
| | | | | | |
| ASISTENTES | | | FIRMA | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |