



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja



UNIVERSIDAD DE HUELVA

ESCUELA DE CIENCIAS BIOLÓGICAS Y AMBIENTALES

MODALIDAD ABIERTA Y A DISTANCIA

**Tesis de grado previo a la
obtención del título de
Magíster en Sistemas
Integrados de Gestión**

**PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS INTEGRADOS DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y PREVENCIÓN DE
RIESGOS LABORALES EN LA EMPRESA GRÁFICAS VISIÓN S.A. EN
LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**

AUTOR

ING. BETTY CECILIA HERRERA VILLAO

DIRECTORA

ING. MSC. INMACULADA SALVADOR

Loja, 2011

Ing. Msc. Inmaculada Salvador

DIRECTORA DE TESIS

CERTIFICA.

Que el presente trabajo de investigación, realizado por la estudiante Ing. BETTY CECILIA HERRERA VILLOAO, ha sido cuidadosamente revisado por la suscrita, por lo que he podido constatar que cumple con todos los requisitos de fondo y de forma establecidos por la Universidad Técnica Particular de Loja y la Universidad de Huelva por lo que autorizo su presentación.

Loja, Julio de 2011

ING. MSC. INMACULADA SALVADOR

ACTA DE DECLARACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo BETTY CECILIA HERRERA VILLAO, declaro conocer y aceptar la disposición del Art. 67 del Estatuto Orgánico de la Universidad Técnica Particular de Loja que en su parte pertinente textualmente dice: "Forman parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiero académico o institucional (operativo) de la Universidad"

BETTY CECILIA HERRERA VILLAO
C.I. 0914392378

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo, son de exclusiva responsabilidad de su autora

BETTY CECILIA HERRERA VILLAO

DEDICATORIA

A Frecia y Daniel, mis padres, por todo el apoyo de manera incondicional para lograr mí meta académica.

A Fico que con su amor, paciencia y dedicación me empujo día a día hasta la terminación de este proyecto, que representa esfuerzos y sacrificios para cumplirlo

A Ismael, Nuria y Ariana que con la sola idea de sus presencias en mi vida, me impulsaron para superarme y trabajar en busca de mejores días para ellos.

BETTY CECILIA HERRERA VILLAO

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Técnica Particular de Loja y a la Universidad de Huelva por sus invalorable enseñanzas y por los conocimientos impartidos.

A la Ing. Msc. Inmaculada Salvador, quien me guió en la elaboración y desarrollo de este trabajo.

A todo el personal de la Empresa Graficas Visión S.A. cuya participación y colaboración fue esencial en el proceso de la presente tesis de grado.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

- 1.1 Planteamiento del Problema
 - 1.1.1 Formulación
 - 1.1.2 Justificación
- 1.2 Objetivos Establecidos
 - 1.2.1 Objetivo general
 - 1.2.2 Objetivos específicos
- 1.3 Hipótesis
- 1.4 Diseño Metodológico
 - 1.4.1 Análisis preliminar
 - 1.4.2 Diseño y desarrollo de la documentación
 - 1.4.3 Propuesta y planeación

CAPITULO II SISTEMA INTEGRADO DE GESTION

- 2.1 Generalidades
- 2.2 Norma Internacional
 - 2.2.1 Norma ISO 9001:2008
 - 2.2.2 Norma ISO 14001:2004
 - 2.2.3 OHSAS 18001:2007
- 2.3 Sistema Integrado de Gestión (SIG)
- 2.4 Características del sistema Integrado ideal
 - 2.4.1 Comité de Gestión
 - 2.4.2 Departamento de Gestión
 - 2.4.3 Aspectos documentales
 - 2.4.4 Auditorias
- 2.5 Ventajas
 - 2.5.1 Facilitación de la Gestión
 - 2.5.2 Reducción de documentos y registros
 - 2.5.3 Reducción de los costes de implantación, certificación y mantenimiento
 - 2.5.4 Sinergias en los procesos de formación

- 2.5.5 Herramientas de la competitividad empresarial
- 2.6 Desventajas
- 2.7 Normativa para la Integración
 - 2.7.1 Norma UNE 661177:2005
- 2.8 Paralelismo entre los tres sistemas
- 2.9 Paralelismo entre procedimientos generales y específicos de la integración

CAPITULO III ANALISIS PRELIMINAR

- 3.1 Descripción de la empresa
 - 3.1.1 Principios corporativos
 - 3.1.2 Clientes
 - 3.1.3 Localización
 - 3.1.4 Facilidades de Operación
 - 3.1.5 Productos que comercializa
 - 3.1.6 Materia prima, insumos y productos auxiliares
 - 3.1.7 Maquinaria
 - 3.1.8 Recursos Humanos
 - 3.1.9 Descripción de las áreas
 - 3.1.10 Estructura Organizacional

CAPITULO IV DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- 4.1 Levantamiento y diseño de los procesos
 - 4.1.1 Descripción de los procesos
 - 4.1.1.1 Procesos Gobernantes
 - 4.1.1.2 Procesos Productivos
 - 4.1.1.3 Procesos de apoyo
- 4.2 Desarrollo de la documentación
 - 4.2.1 Selección de las Normas Internacionales
 - 4.2.2 Formación del Equipo
 - 4.2.3 Capacitación del personal
 - 4.2.4 Elaboración de la documentación
 - 4.2.4.1 Visión
 - 4.2.4.2 Misión
 - 4.2.4.3 Política Integral

- 4.2.4.4 Objetivos y Metas
- 4.2.4.5 Organigrama
- 4.2.4.6 Mapa de Procesos
- 4.2.4.7 Requisitos Legales aplicables
- 4.2.4.8 Manual del SIG
- 4.2.4.9 Procedimientos del SIG
- 4.2.5 Soporte a la Implantación
- 4.2.6 Auditorías Internas
- 4.2.7 Auditorias de Certificación

CAPITULO V PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DEL SIG

- 5.1 Desarrollo de la Propuesta
 - 5.1.1 Objetivo de la Propuesta
 - 5.1.1.1 Etapa 1
 - 5.1.1.2 Etapa 2
 - 5.1.1.3 Etapa 3
 - 5.1.1.4 Etapa 4
 - 5.1.1.5 Etapa 5
 - 5.1.2 Programa de Actividades
 - 5.1.3 Selección de las Normas Internacionales
- 5.2 Costo de la Propuesta de Implantación
- 5.3 Comparación de escenarios

CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- 6.1 Conclusiones
- 6.2 Recomendaciones

BIBLIOGRAFIA

GLOSARIO

ANEXOS

Manual de Procesos
Manual Integrado de Gestión
Manual de Procedimientos

ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 2.1** Sistema Integrado de Gestión
- Figura 2.2** Estructura del Proceso de Integración
- Figura 2.3** Sistema de Gestión de la Calidad
- Figura 2.4** Sistema de Gestión Medioambiental
- Figura 2.5** Sistema de Gestión de la Seguridad
- Figura 3.1** Heidelberg Speed Master 74 ï 8 colores, Autoplate
- Figura 3.2** Heidelberg Speed Master72 ï 5 (P) L
- Figura 4.1** Metodología para el diseño de la documentación del SIG
- Figura 4.2** Organigrama de Gráficas Visión S.A.
- Figura 4.3** Mapa de Procesos de Gráficas Visión S.A.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Consecuencias humanas y financieras por no contar con la gestión de la seguridad y salud ocupacional

Tabla 2.2 Paralelismo entre los tres Sistemas

Tabla 2.3 Paralelismo entre Procedimientos

Tabla No. 3.1 Clientes Gráficas Visión S.A.

Tabla No. 3.2 Materia Prima de Gráficas Visión S.A.

Tabla No. 3.3 Insumos de Gráficas Visión S.A.

Tabla No. 3.4 Maquinaria

Tabla No. 4.1 Objetivos y Metas de Gráficas Visión S.A.

Tabla No. 4.2 Requisitos Legales aplicables

Tabla No. 5.1 Programa de Implantación del SIG

Tabla No. 5.2 Costo de la Propuesta de Implantación de SIG

Tabla No. 5.3 Escenarios actual vs propuesta

RESUMEN

El objetivo de esta tesis ha sido elaborar una propuesta de implantación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de Gestión Medioambiental con base en la norma ISO 14001:2004 y de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con base en la norma OHSAS 18001:2007 para incrementar la eficiencia de los procesos y mejorar continuamente las actividades productivas de la empresa Gráficas Visión S.A.

Para Gráficas Visión S.A. documentar e implantar sus procedimientos administrativos y operativos le permitirá asegurar la calidad del proceso productivo, anticiparse a las exigencias del mercado, estandarizar las mejores prácticas operativas a través de instrucciones de trabajos y procedimientos, motivar y formar a todo el personal de la empresa, cumplir con la legislación, promover una imagen responsable y mejorar la conservación del ambiente y la protección y seguridad de todo el personal.

Los tres estándares normativos proporcionarán una gran capacidad de combinación, al facilitar que las documentaciones de cada uno de ellos puedan integrarse en una única documentación bajo autoridad y responsabilidad también única, lo cual facilitará además los procesos de aplicación y auditoría tanto en su implantación como en su seguimiento.

El presente proyecto de grado recopila y unifica la documentación levantada en Graficas Visión S.A., a fin de que alcance la certificación de su Sistema Integrado de Gestión bajo normas ISO 9001:2007; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007 en el año 2012.

La implantación del Sistema Integrado de Gestión permitirá que Gráficas Visión S.A. sea más competitiva y representa una posibilidad de mejorar la imagen de la organización local.

Una vez que Gráficas Visión S.A. apruebe formalmente el proyecto y cree la estructura requerida dentro de su organización, queda en manos del grupo de trabajo la implantación del mismo. Como en cualquier otro proyecto, el resultado final de la implantación del manual del sistema integrado de gestión depende en gran medida de la habilidad y liderazgo de los responsables de las diferentes áreas de Gráficas Visión S.A.

INTRODUCCIÓN

En el mundo actual el propósito de las empresas no es únicamente producir y obtener beneficios económicos, y en vista de que se enfrentan con la preponderante necesidad de mejorar sus procesos productivos, innovar en el diseño de nuevos productos y maximizar la productividad y competitividad para permanecer en los mercados, deben buscar mecanismos que favorezcan la administración conjunta de la variable calidad, ambiente y prevención de riesgos.

Este planteamiento permite aseverar que una buena gestión empresarial basada en una correcta planificación estratégica integrada brinde una serie de ventajas como:

- Disminución de la documentación, se exige que haya constancia escrita y registros de cada uno de estos sistemas pero al estar integrados si se elabora correctamente un mismo documento responde por las exigencias de cada uno.
- Lograr una participación e involucramiento del personal, ya que todos de una manera u otra se sienten parte del objetivo a alcanzar
- Adquirir mayor conocimiento de los procesos que se llevan a cabo en la empresa, lo cual incurre en el mejoramiento del control de la organización
- Incorporar clientes y proveedores en el proceso como partes importantes de la empresa.
- Se satisfacen las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.
- Mejora la eficacia y la eficiencia de los procesos, aumentando la consistencia, la trazabilidad, evitando las redundancias y las incoherencias y disminuyendo los costos, se reducen los riesgos, se facilita la respuesta ante quejas y reclamaciones y se aumenta la rentabilidad.
- Se incrementa el rendimiento, las competencias y el entrenamiento de los miembros de la organización, como individuos y equipo. Se armonizan y optimizan las mejores prácticas institucionales.
- Mejora la imagen de la empresa.

En tal sentido, las diversas partes del sistema de gestión de una organización, deben integrarse en un sistema de gestión único, coherente y unificado que utilice elementos comunes. Esto facilita la planificación, la asignación de recursos, el establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia. La integración es una forma

eficaz de ahorrar costos, mejorar la comunicación dentro del mismo centro y obtener una mayor integración en la estrategia.

Por lo anterior, con el presente trabajo se pone a disposición de Graficas Visión S.A., la propuesta de implantación de los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de Gestión Medioambiental con base en la norma ISO 14001:2004 y de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con base en la norma OHSAS 18001:2007, con el fin de que su Sistema Integrado de Gestión alcance la certificación.

En busca de la eficiencia, en el uso apropiado y necesario de los recursos para la implantación de los tres sistemas, se decidió buscar la sinergia de estos tres sistemas, diseñando un sistema de gestión integral adecuado, conveniente y eficaz cuyo resultado más importante corresponde a un mejor conocimiento, comunicación y relación con los grupos de interés de Gráficas Visión S.A.

Para Gráficas Visión S.A. documentar e implantar sus procedimientos administrativos y operativos le permitirá asegurar la calidad del proceso productivo, anticiparse a las exigencias del mercado, estandarizar las mejores prácticas operativas a través de instrucciones de trabajos y procedimientos, motivar y formar a todo el personal de la empresa, cumplir con la legislación, promover una imagen responsable y mejorar la conservación del ambiente y la protección y seguridad de todo el personal.

Los tres estándares normativos proporcionarán una gran capacidad de combinación, al facilitar que las documentaciones de cada uno de ellos puedan integrarse en una única documentación bajo autoridad y responsabilidad también única, lo cual facilitará además los procesos de aplicación y auditoría tanto en su implantación como en su seguimiento.

La optimización de la gestión por procesos, vía la integración de sistemas de calidad, medioambiente y seguridad, se considera como un factor estratégico para la competitividad empresarial y para aquellas organizaciones que quieran afrontar con éxito los retos que les depara el siglo XXI ¹.

¹Dr. Dámaso Tor, Sistema Integrado de Gestión, Uruguay, 1997.

CAPÍTULO I.

ASPECTOS GENERALES

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Formulación

Propuesta de implantación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de Gestión Medioambiental con base en la norma ISO 14001:2004 y de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales con base en la norma OHSAS 18001:2007 en la empresa Gráficas Visión S.A.

Estos Sistemas Integrados lograrán, incrementar la eficiencia de los procesos y mejorar continuamente las actividades productivas y de los procesos de la empresa.

El objetivo de un sistema de gestión integrada de la calidad, medio ambiente y Seguridad y Salud Laboral es la obtención de un mejor resultado empresarial gestionando las tres disciplinas de forma integrada, es decir, integrando los sistemas que las gestionan, los procesos que los soportan y las actividades que componen los procesos.

1.1.2. Justificación

Las empresas se encuentran en un medio cambiante en todos los contornos, tanto a nivel tecnológico como en lo que se refiere a los sistemas de gestión. Ello conlleva que deban hacer un esfuerzo para adaptarse a las nuevas situaciones con el fin de seguir siendo competitivas y eficaces en los mercados en los que se desenvuelven, con sus ventajas pero también con sus dificultades. Estos elementos provocan que se estén produciendo modificaciones sustanciales en la cultura empresarial actual.

Debido a ello, aparecen nuevos enfoques de gestión sobre los que se centran las nuevas directrices empresariales, tales como la mejora continua, el cuadro de mando integral, nuevos modelos en el ámbito de la gestión de la calidad, etc.

Existen actualmente varios modelos de gestión que las empresas están adoptando como modelos para que sus organizaciones se encaminen hacia

lo que se ha dado en llamar la "Excelencia Organizacional". Por un lado, las normas ISO 9000 de Calidad son punto ineludible de referencia, como también lo son las normas ISO 14000 de Gestión Medioambiental, desarrolladas a semejanza de las primeras. El nuevo marco reglamentario sobre Prevención de Riesgos Laborales, inspirado en principios básicos de Calidad, como la mejora continua y la integración de la acción preventiva en la actividad de la empresa, es obviamente no sólo una exigencia, sino también una necesidad para dar respuesta a los requerimientos que la persona tiene en su ámbito laboral, garantizándole unas condiciones de trabajo dignas, y potenciando su desarrollo profesional.

Todo esto, junto a los siguientes motivos nos lleva a la necesidad de realizar una propuesta de implantación de sistemas de integrados de gestión de la calidad, medioambiente y prevención de riesgos laborales en la empresa Gráficas Visión S.A. que nos ayude a resolver las carencias del actual sistema de trabajo y aporte beneficios de cara al exterior. Estos motivos son:

- Que la gerencia está plenamente convencida de que el tener una propuesta de implantación del sistema de gestión podrá lograr la certificación la misma que procurará un beneficio para la empresa.

- Poseer a corto plazo un Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales certificado.

Contar con un sistema certificado es de vital importancia, ya que de cara a los clientes muestra la forma de trabajar, acorde con los estándares aceptados a nivel mundial. El cliente sabe de antemano que se va a cumplir unos requisitos para con la calidad del trabajo, el medio ambiente y la seguridad de los trabajadores.

- Contar con un sistema de gestión certificado a futuro da la posibilidad de acceder a trabajos que no están permitidos a empresas no certificadas, además, de ser, en general, un motor impulsor de la expansión de la empresa de cara al mercado que la rodea.

- La mejora continua.

Poseer una propuesta de implantación del sistema de gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales hace que no se queden

estancados en el sistema de trabajo. Pues contarán con una serie de herramientas, métodos, estrategias, políticas, planes e instrumentos que combinados de forma armónica dentro de esta nueva filosofía de gestión permitirá lograr de forma consistente nuevos y mejores niveles en materia de calidad, costos, productividad, servicio al cliente, niveles de satisfacción y tiempo de entrega, permitiendo así incrementar los índices de rentabilidad y valor agregado de la organización.

• Conseguir la satisfacción plena de los clientes.

• Reducir la documentación presente en Gráficas Visión S.A. ya que esta pasa a ser única, lo que conlleva simplicidad en su manejo y su adecuada conservación.

Para que el sistema integrado de gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales sea totalmente eficaz, la integración ha reproducirse en todo el ámbito de la empresa. Es decir, este ha de darse tanto en el proceso operativo como en el proceso productivo.

Para la empresa Gráficas Visión S.A. documentar e implantar sus procedimientos administrativos y operativos le permitirá mejorar la calidad de los servicios que presta, preservar el ambiente y proteger a sus trabajadores en todas las actividades por ellos realizadas.

Cabe mencionar que el marco por el que se rigen los Sistemas de Gestión de la Calidad es exclusivamente normativo (norma ISO 9001, cuyo cumplimiento es voluntario). Sin embargo, los Sistemas de Gestión Ambiental pueden regirse por la norma ISO 14001 o por el Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del ambiente del Ecuador (TULSMA), además de otra legislación múltiple.

Los Sistemas de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales también están contemplados, a la vez, en leyes y en normas voluntarias (OHSAS 18001).

1.2. OBJETIVOS ESTABLECIDOS

1.2.1. Objetivo general

Elaborar una propuesta de implantación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad con base en la norma ISO 9001:2008, de Gestión Medioambiental con base en la norma ISO 14001:2004 y de Gestión de

Prevención de Riesgos Laborales con base en la norma OHSAS 18001:2007 para incrementar la eficiencia de los procesos y mejorar continuamente las actividades productivas de la empresa Gráficas Visión S.A.

1.2.2. Objetivos específicos

- Elaborar un diagnóstico de la situación actual de la organización para establecer la misión, visión, política, objetivos y metas y determinar los procedimientos, instructivos y registros necesarios para la empresa Gráficas Visión S.A.
- Documentar los procesos que se ejecutan en la empresa Gráficas Visión S.A. Esta documentación deberá ser elaborada, revisada y aprobada por cada uno de los responsables de los procesos.
- Diseñar una propuesta para aumentar la eficiencia y mejorar continuamente los procesos la empresa Gráficas Visión S.A.

1.3. HIPÓTESIS

La implantación de un Sistema Integrado de Gestión para conducir las operaciones de la empresa Gráficas Visión S.A. que permitirá una mayor eficacia y eficiencia, logrando una mayor satisfacción de sus clientes y partes interesadas, una mejor conservación del ambiente y la protección de la integridad física de su personal.

1.4. DISEÑO METODOLÓGICO

Para validar la hipótesis se utilizará el método científico como respaldo del marco teórico conceptual en el que se fundamenta el trabajo de tesis tomando como referencias las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OSHAS 18001:2007.

Se realizará una investigación descriptiva con el objeto de determinar los tipos de documentos que deben existir en la empresa y comparar con la documentación existente para garantizar que los procesos se llevan a cabo bajo condiciones controladas con el fin de establecer los elementos generales necesarios para la elaboración, revisión y aprobación del Sistema Documental, pues en él se plasman no sólo las formas de operar de la organización sino toda la información que permite el desarrollo de todos los procesos y toma de decisiones.

La metodología para la propuesta de implantación del Sistema Integrado de Gestión en Gráficas Visión S.A. se basará en la metodología conocida como el

ciclo de mejora continua y en la filosofía conocida como ciclo de Shewhart o ciclo de Deming: "Planificar (Plan) - Hacer (Do) - Verificar (Check) - Actuar (Act)" (PHVA - PDCA) (Reyero, 2000) para la elaboración de un modelo estratégico y la determinación de las necesidades de la documentación para garantizar que los procesos se lleven a cabo bajo condiciones controladas, elaborando, revisando y aprobando todos los documentos a cada nivel. Posteriormente a través de la comunicación, se dará a conocer a cada uno de los miembros de la organización los componentes esenciales del sistema integrado de gestión, como son la política, misión visión y objetivos, utilizando canales de información como difusiones por parte de la presidencia, reuniones informativas, carteleras, videos, etc.

1.4.1. Análisis Preliminar

Para el diagnóstico de la situación actual de Gráficas Visión S.A. se propone las siguientes actividades:

- a) Observación
- b) Entrevistas
- c) Revisión documental

Con esto se busca entender la naturaleza del negocio, identificar claves del negocio, determinar el alcance de la empresa.

1.4.2. Diseño y Desarrollo de la documentación

Antes de empezar esta etapa se tiene que definir algunos ítems importantes para elaborar la documentación como:

- a) Niveles de documentación que se manejará
- b) Formato oficial para los niveles establecidos

Definiéndose estos ítems, en los cuales se determinó que se manejarán 3 niveles como a continuación se indica:

- a) Nivel 1 Manual Integrado
- b) Nivel 2 Procedimientos
- c) Nivel 3 Formatos y registros

En esta etapa es fundamental el apoyo de la gerencia, en vista de que es primordial para la implementación, en vista de que una documentación mal hecha dará como consecuencia un ineficiente sistema integrado de

gestión, sobre todo en los formatos, en vista de que son los generadores de la evidencia y sobre estos se audita el sistema integrado.

1.4.3.Propuesta y planeación

- a) Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión integrado y su aplicación a través de la empresa.
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos

CAPÍTULO II.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

2.1 GENERALIDADES

La gestión empresarial actual requiere de la consideración de varios criterios que establecen su eficiencia, así por ejemplo:

- La calidad de la labor realizada
- Prevención de contaminación al ambiente
- Impactos Ambientales
- Conservación de la Salud de los trabajadores
- Condiciones de trabajo seguras
- Control de la accidentalidad laboral
- Enfermedades Ocupacionales

Los aspectos indicados deben ser examinados hondamente antes de tomar cualquier decisión en vista de que cualquier cambio podría conducir a un impacto ambiental negativo, alto índice de accidentalidad, aumento de enfermedades profesionales, etc.

El aplicar criterios ambientales comprende:

- Planteamiento de Objetivos
- Disminución o eliminación de riesgos ambientales

Expresado en términos de oportunidades, amenazas, debilidades o fortalezas tendríamos estrategia, aseguramiento del negocio, compensación a personas afectadas, minimización del impacto ambiental, recuperación de imagen corporativa perdida, incumplimientos de requisitos legales, incumplimiento de estándares, etc.

La tendencia mundial está orientada hacia la integración de sistemas de gestión en la organización, entendiendo la calidad, el medio ambiente y la salud y seguridad ocupacional como los principales aspectos de la misma.

Así, la propuesta de implantación de un sistema integrado de gestión debería considerar de modo integral estos (y otros) aspectos, a fin que la organización demuestre su compromiso hacia las partes interesadas y no solo hacia el cliente. El compromiso con la calidad, el medio ambiente y con el personal de la

organización se ve evidenciado a través de la implementación de un sistema integrado de gestión.

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

2.2 NORMA INTERNACIONAL

Norma. "Las normas son un modelo, un patrón, ejemplo o criterio a seguir. Una norma es una fórmula que tiene valor de regla y tiene por finalidad definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional" (M^a Carme Sans).

Norma Internacional. "Es la Norma que ha sido adoptada por una organización internacional de normativas/con actividades de normalización y que es accesible al público" (A. Blanton Godfrey).

2.2.1 NORMA ISO 9001:2008

Es una norma internacional que establece requisitos para satisfacer al cliente en sus necesidades y expectativas, con el objeto de medir la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

Esta norma se basa en ocho principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección para llevar a la organización hacia una mejora en los procesos, tales como:

- Enfoque al cliente

- Liderazgo

- Participación del personal

- Enfoque basado en procesos

- Enfoque de sistema para la gestión

- Mejora continua

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

Beneficios del sistema de gestión de la calidad

- Mejora la imagen y el acceso a nuevos mercados

- Incrementa la productividad y la competitividad

• Aumenta la satisfacción del cliente

• Aumenta la eficacia y eficiencia de los procesos

Requisitos de la norma ISO 9001:2008

• Sistema de Gestión de la Calidad

• Responsabilidad de la dirección

• Gestión de los recursos

• Realización del producto

• Medición, análisis y mejora

2.2.2 NORMA ISO 14001:2004

La norma ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental establece requisitos para que las organizaciones cumplan con la legislación ambiental aplicables a la empresa y dispongan de una estructura o sistema para lograr un adecuado desempeño ambiental acorde con políticas, objetivos, metas y programas de la organización para satisfacer las necesidades de la comunidad, la sociedad, los trabajadores y el cliente.

El objetivo de aplicar esta norma en las organizaciones es lograr un equilibrio entre los procesos productivos y el medio ambiente, es decir, que las operaciones se lleven a cabo tomando en cuenta la legislación y la política ambiental de la empresa.

Los procesos operativos generan impactos ambientales negativos, tales como, contaminación atmosférica, vertimientos a mares y ríos, residuos tóxicos, entre otros. Por esto es importante determinar los aspectos ambientales significativos para realizar e implementar procedimientos de control operacional sobre el mismo.

Beneficios del sistema de gestión ambiental

• Mejora la imagen de la empresa y su posición competitiva a nivel local, nacional e internacional.

• Reduce los niveles de generación de residuos, emisiones a la atmósfera y vertimientos líquidos.

• Reduce el riesgo de multas y sanciones por el cumplimiento a la legislación ambiental.

• Mejora el rendimiento de los trabajadores en sus actividades.

Requisitos de la norma ISO 14001:2004

- Política ambiental
- Planificación
- Implementación y operación
- Verificación
- Revisión por la dirección

2.2.3 NORMA OHSAS 18001:2007

La norma OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment), establece requisitos que le permiten a una organización controlar los riesgos de seguridad y salud ocupacional, y prevenir lesiones, enfermedades, accidentes e incidentes; esto conlleva a generar confianza a todos aquellos que interactúan con la organización, es decir, trabajadores, contratistas, clientes, accionistas, organismos de control y la comunidad. Cuando las organizaciones ignoran la gestión de seguridad y salud ocupacional esto tiene dos consecuencias: humanas y financieras, tales como:

COSTOS PARA LA ORGANIZACION	COSTOS PARA EL INDIVIDUO
• Salarios	• Perdidas extra salariales
• Costos médicos	• Costos de medicamentos
• Reemplazos	• Pérdida de capacidad funcional
• Primas de seguros	• Pérdida de posibilidades laborales
• Daños a equipos y herramientas	• Pérdida de autoestima
• Daño al producto y al material	• Pérdida de habilidad y rendimientos productivos.
• Interrupción y retrasos de operación	
• Gastos legales	
• Tiempo de la investigación	
• Menos producción	

Tabla 2.1 Consecuencias humanas y financieras por no contar con la gestión de la seguridad y salud ocupacional

Beneficios del sistema de gestión de seguridad industrial y salud ocupacional

- Mejora la imagen de la organización.
- Reduce y controla los riesgos, accidentes y las enfermedades laborales.
- Mejora las relaciones entre el trabajador y el empleador.
- Ofrece seguridad al trabajador en el momento de ejecutar las actividades.

Requisitos de la norma OHSAS 18001:2007

• Política de seguridad industrial y salud ocupacional

• Planificación

• Implementación y operación

• Verificación

• Revisión por la dirección

2.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN (SIG.)

Actualmente, la permanencia de la empresa está vinculada cada vez más con la competitividad de la misma, donde la calidad se considera como un factor estratégico clave, pues cualquier compañía necesita conseguir algún tipo de ventaja competitiva con respecto a sus competidores para la estabilidad de la organización.

Esto determina a que los sistemas productivos deban encaminarse a lograr la cantidad y calidad requerida de sus producciones, con una disminución de los costos que le permita elevar los niveles de eficiencia.

Para cumplir este objetivo juega un papel determinante la Gestión de la Calidad, la Gestión Medioambiental y la Gestión de la Prevención de los Riesgos Laborales dirigidas al sistema productivo de forma integral.

Por lo anterior, el mejoramiento continuo debe asegurar el nivel de excelencia de las personas, procesos, bienes y servicios haciendo las cosas bien en cada etapa del proceso, mientras que en otro contexto la productividad, prevención y ambiente también deben vigilarse cuidadosamente y en forma simultánea.

La existencia de elementos comunes entre calidad, ambiente y prevención; así como la compatibilidad entre ellos, ha llevado al convencimiento de que existen elementos coincidentes en los modelos de gestión que mejoran las condiciones de trabajo, la actitud de los trabajadores, la calidad de los productos fabricados y la imagen y competitividad de la empresa.

Es por ello que las empresas deben manejar conceptos de calidad total entrelazados con los conceptos de calidad, ambiente y seguridad considerándolos como algo inherente con la finalidad de elevar los estándares de excelencia y así mejorar las expectativas respecto a la competencia nacional e internacional.

El Sistema Integrado de Gestión comprende las normas ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, que son compatibles entre sí, es decir, existen elementos comunes pero no necesariamente son idénticos

Existen algunos elementos de afinidad entre los tres sistemas de gestión:

- Compromiso de la alta dirección
- Necesidad de un marco corporativo
- Transformación de la cultura corporativa
- Capacitación de todos los integrantes de la organización
- Mejoramiento continuo
- Enfoque de mejora del sistema
- Medición y experimentación confiable
- Comunicación colectiva
- Sistematización
- Distribución de poder
- Bienestar de los empleados

La fusión en la práctica de estos elementos en un sistema de gestión integral da como resultados un efecto sinérgico en los mismos.

Uno de los elementos comunes a los conceptos (calidad, seguridad y medio ambiente) para lograr su integración, lo constituyen los riesgos laborales ya que inciden en forma determinante sobre la seguridad, el ambiente y pueden ser determinantes en la calidad de un producto o servicio.

Las metodologías dedicadas a la identificación de los riesgos y su determinación indican desde el punto de vista legal, político, económico o social; su repercusión, efectos o consecuencias sobre el medio receptor y el individuo y, generalmente se basan en:

- Formulación del Problema
- Identificación y caracterización del riesgo
- Estimación y medición del mismo
- Evaluación respecto a los límites o requisitos admisibles
- Formas de control posibles

Este proceder que está dirigido hacia los riesgos ambientales, es también aplicable en el entorno laboral directo sobre el operario y en su entorno externo.

La integración de los principios de la calidad, medioambiente y la seguridad de los trabajadores permite trabajar en un solo sentido tanto los directivos y los operarios para alcanzar efectividad en todos simultáneamente, potenciando por supuesto aquel que de manera priorizada, en algún momento sea determinante para la organización.

La integración de la calidad, ambiente y la seguridad de los trabajadores permite trabajar en un solo sentido tanto los directivos y los operarios para alcanzar efectividad paralela, potenciando aquel que de manera priorizada, sea determinante para la organización.



Figura2.1 Sistema Integrado de Gestión

ESTRUCTURA DEL PROCESO DE INTEGRACIÓN

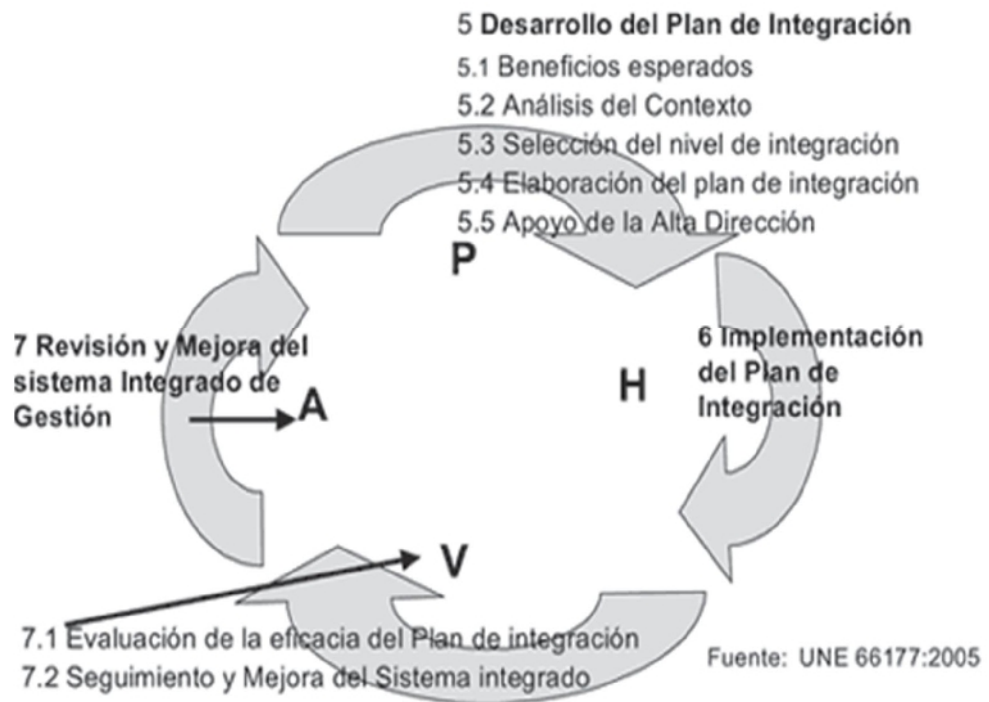


Figura 2.2 Estructura del Proceso de Integración

Cuando se profundiza en el análisis sobre los motivos que llevan a las empresas a la integración de los sistemas de gestión de la calidad, medioambiente y salud laboral, nos encontramos ante un fenómeno emergente. Es decir, ante un fenómeno que, antes de ser el mero efecto lineal de una o varias causas anteriores, viene promovido por la propia complejidad de la gestión empresarial y por la existencia de unos "distractores" que parecen conducir a dichos sistemas hacia su integración. Por ello, como paso previo al análisis de las principales características de un sistema integrado de gestión o de las principales ventajas que puede conllevar su implantación, en este apartado se tratará de comprender los motivos que, antes de incluso plantear los beneficios que se logre obtener, que estarán actuando como catalizadores del propio proceso de integración.

Los tres sistemas están basados en la idea de la mejora continua. Efectivamente, las normas que sirven de base a la implantación y certificación de los sistemas de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos tienen en común la búsqueda de una mejora continua, de carácter gradual, de los respectivos

ámbitos o temas de gestión de los que se ocupan. En cualquier caso, no todas las empresas que tengan implantados los sistemas y posean las correspondientes certificaciones se verán influidas en la misma medida por este distracto. Ello se debe a que conseguir la búsqueda de la certificación puede responder, básicamente, a dos objetivos complementarios pero distintos: mejorar la gestión y mejorar la percepción externa de nuestra gestión. Las empresas en las que el segundo predomina hasta en la práctica anular al primero, es muy posible que no sientan la necesidad de integrar los sistemas. Entre otros motivos, porque la implantación de un sistema integrado no es certificable. Sin embargo, las empresas en las que ambos objetivos conviven o en las que el primero predomina, es muy probable que tengan una idea amplia y sistémica de la gestión empresarial y, por tanto, tiendan a ver los sistemas como parte viva e importante de dicha gestión. En este caso, si perciben que la integración puede propiciar la mejora de sus sistemas y, en general, de su gestión, tenderán en forma natural hacia ella.

Los tres sistemas están basados en la idea de prevención.

En el ámbito de lo que usualmente se considera calidad se pasó hace ya unas décadas de la idea de control de la calidad (actuación correctora al final del proceso) a la de prevención de la calidad (actuación preventiva durante el proceso). De igual forma, aunque no seguramente con un carácter tan extendido, en medio ambiente y prevención de riesgos laborales se habla de la conveniencia de prevenir la contaminación o los riesgos laborales como alternativas proactivas y preferibles a las ya superadas, aunque, todavía usuales de controlar dichos eventos. De forma coherente con el espíritu de mejora continua que las impregna, la idea de la prevención está también presente en las normas en las que se basan los tres sistemas.

Similitudes entre los tres sistemas.

Los tres sistemas tienen numerosos aspectos comunes que pueden llevar a las empresas a plantearse dicha integración. Entre ellos se destacan los siguientes:

- ✓ Cuestiones organizativas y de definición de responsabilidades. Las tres normas disponen de la constitución de un comité de gestión de sistema

correspondiente, así como la determinación de los responsables de su funcionamiento.

- ✓ Establecimiento de objetivos de mejora. En concordancia con la idea subyacente de mejora continua, los tres sistemas requieren que se establezca de forma periódica objetivos de mejora.
- ✓ Aspectos documentales. Para su certificación, los tres sistemas requieren el establecimiento y gestión de una política, un manual. Unos procedimientos, unas instrucciones y unos registros.
- ✓ Temas relacionados con la gestión del sistema. Entre los temas comunes relacionados con la gestión del sistema en los que las tres normas coinciden, cabe destacar los siguientes: control operacional, gestión y seguimiento de las desviaciones y de las correspondientes acciones correctoras; realización de auditorías, tanto internas como externas, en las que han de seguirse unas determinadas directrices; por último, la revisión, por parte de la dirección, del buen funcionamiento del sistema.
- ✓ Requerimientos a nivel de formación y comunicación. Asimismo, la Implantación de los tres sistemas conlleva unas exigencias similares tanto de formación como de comunicación interna y externa.

Tendencia hacia la eficacia y la eficiencia. Como es bien sabido, las empresas tienden, al menos cuando están bien gestionadas a optimar el uso de sus recursos escasos. Por otra parte, como es obvio, la implantación de los tres sistemas supone para las empresas la dedicación de recursos de todo tipo: humano, tiempo, dinero, etc. Esta tendencia hacia la consecución de un uso óptimo de los recursos, junto con las similitudes entre los tres sistemas, puede conducir a las empresas a descubrir y aprovechar posibles sinergias existentes.

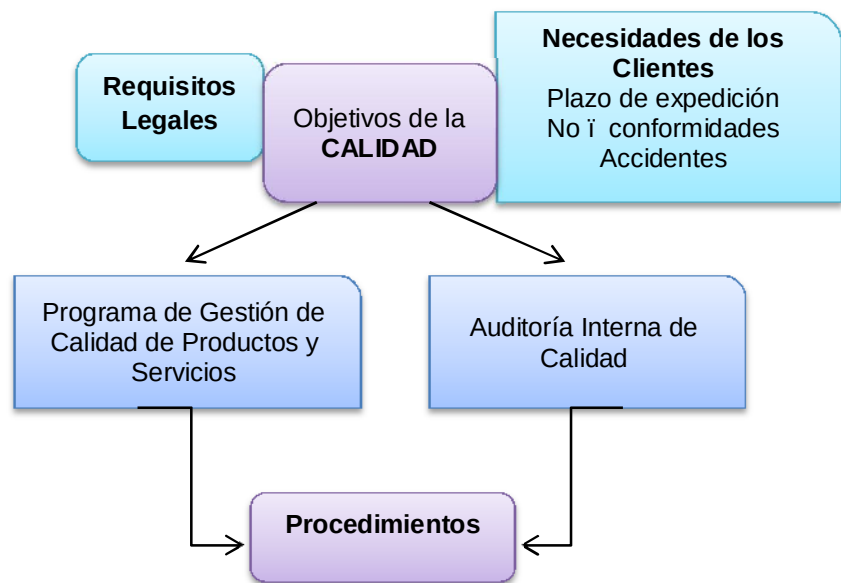


Figura 2.3 Sistema de Gestión de la Calidad

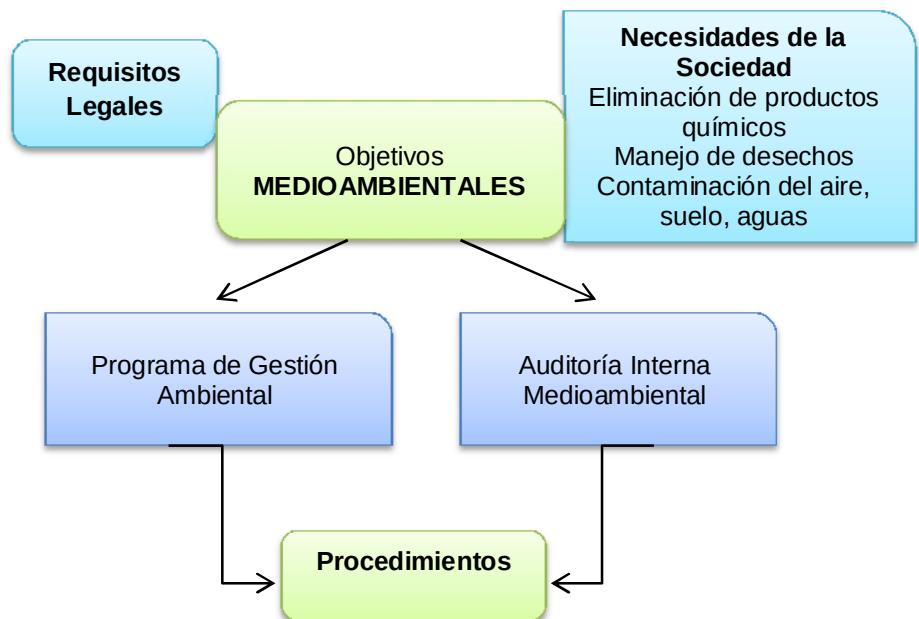


Figura 2.4 Sistema de Gestión Medioambiental

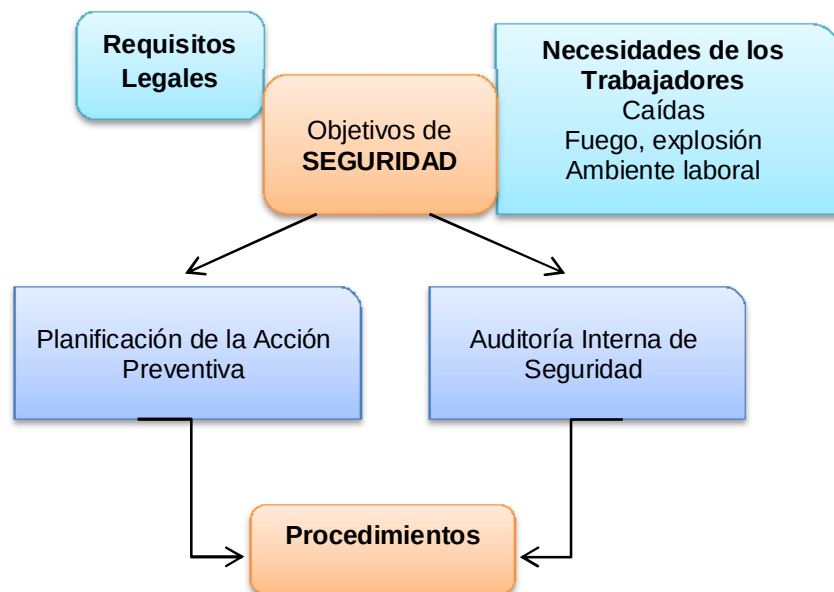


Figura 2.5 Sistema de Gestión de la Seguridad

2.4. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA INTEGRADO IDEAL

Un Sistema de Gestión integrado se consigue uniendo las partes comunes e incluyendo referencias cruzadas e interrelaciones entre los elementos específicos no comunes. La unión de las partes comunes de los sistemas a integrar permite realizar posteriormente de forma conjunta su certificación al ser equivalentes los requisitos de las normas que han sido integradas. La documentación generada se basará en un manual integrado, procedimientos comunes y otros específicos y registros. La norma utilizada como guía para la integración de los sistemas de gestión de calidad, ambiental y de seguridad y salud en el trabajo es la Norma UNE 66177:2005.

Hablar de un sistema integrado ideal puede escucharse presuntuoso e inadecuado. Porque lo primero que hay que decir de forma específica es que no existen recetas. Sin embargo, para que pueda servir de guía a las empresas que estén inmersas en un proceso de integración o se planteen implantarlo, a continuación se describen las principales características que tiene tal sistema ideal.

2.4.1 Comité de Gestión

Un único comité de gestión en el que participan, además del departamento de gestión de sistemas, a los responsables de todas las áreas de la compañía, ya que todas están, en mayor o menor escala, involucradas en los temas objeto del sistema integrado. Idealmente, dichos altos responsables deben ser los miembros del comité de dirección, por lo que, al final, este comité se constituye para estos temas en comité de gestión. Asimismo, deben participar en dicho comité el o los responsables de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales de la empresa. Las responsabilidades del comité son, fundamentalmente, supervisar el correcto funcionamiento del sistema, evaluar su eficiencia, realizar el seguimiento de las acciones correctoras necesarias, ampliar su alcance y establecer los objetivos de mejora.

2.4.2 Departamento de gestión

Un único departamento de gestión, que se ocupa del mantenimiento del sistema y de facilitar las tareas relacionadas con los temas del sistema a todas las personas de la organización involucradas. Para ello se puede optar por la ayuda el uso de una herramienta informática adecuada. En cualquier caso, la responsabilidad de los temas (contenidos) debe permanecer en dichas personas. Por otra parte, hasta que el sistema integrado esté totalmente en marcha, este departamento es el encargado del proceso de integración de los sistemas.

2.4.3 Aspectos Documentales

Una única política y un único manual con procedimientos e instrucciones comunes en la medida de lo posible. Es necesario hacer esta salvedad, ya que los tres sistemas tienen algunos procedimientos específicos, y por tanto no integrables.

2.4.4 Auditorías

Un único plan de auditoría. Se realizan auditorías internas integradas de todos los elementos comunes a los tres sistemas y, por otra parte, auditorías separadas de los elementos específicos. De esta forma se evita

que, al realizar una única auditoría integrada para todo, se pierda precisión, profundidad, eficacia y mejora. En la auditoría integrada participan expertos de cada una de las disciplinas. Es decir, debe haber equipos de auditores internos con un conocimiento conjunto y complementario de los temas relacionados con el sistema, de forma que puedan realizar su tarea adecuadamente. Por otra parte, es importante que haya un auditor líder. Esta figura, que es semejante a la de un consultor interno, aporta homogeneización y riqueza a las acciones correctoras.

2.5. Ventajas

Un sistema de gestión integrado supone la combinación de varios sistemas con el fin de reducir documentación, facilitar la gestión y disminuir costes para la empresa. Es por ello, que actualmente las empresas tienden a integrar sus sistemas de gestión. Con un sistema bien integrado de gestión garantizan la supervivencia y rentabilidad económica a largo plazo.

El unir los sistemas en uno Integrado, es la tendencia empresarial actual, dadas las numerosas ventajas que aporta a la empresa:

2.5.1. Facilitación de la gestión.

- Permite la unificación de responsabilidades y criterios.
- Proporciona mayor coherencia en el sistema y un ahorro en cuanto a recursos humanos.
- Evita la duplicidad de esfuerzos.
- Mejora la eficiencia.
- Evita repeticiones en formación y comunicación.
- Aumento de Comodidad en la empresa.
- Permite acceder más fácilmente a la información.
- Utiliza mejor los recursos.
- Reduce el tiempo de respuesta.
- Identifica los objetivos comunes.
- Permite el desarrollo de la sinergia utilizando el mismo marco organizativo.
- Proporciona a la empresa una visión global de la organización.

- Posibilita un sistema más fácil de manejar, desarrollar y mantener. Es decir, un sistema único.
- Permite poseer a la empresa un único responsable del Sistema Integrado de Gestión, encargado de coordinar la implantación y el mantenimiento.
- Al ser un único certificado para los tres sistemas de gestión, el registro de empresa certificada en las tres áreas de gestión se conseguiría más rápidamente.
- Solapa las diferentes auditorías.
- La certificación de cada nueva área es más sencilla al tener en cuenta únicamente los aspectos específicos.

2.5.2 Reducción de documentos y registros

- Posibilita la no repetición de procedimientos o registros, al integrar en un solo sistema elementos comunes.
- Disminuye el tiempo.
- Disminuye la burocracia.
- Reduce los trabajos administrativos.
- Disminuye auditorías, a una única auditoría.
- Posibilita tener un único equipo auditor polivalente y por lo tanto optimiza los tiempos dedicados a las auditorías de implantación, al seguimiento y revisión, debido a que se realizarían de forma simultánea.
- Posibilita la transparencia, facilidad de manejo y reducción de costes de mantenimiento, al ser única la documentación necesaria.

2.5.3 Reducción de los costes de implantación, certificación y mantenimiento

- Optimiza los costes de implantación.
- Disminuye el coste de certificación, a una única. De otro modo la certificación de los tres sistemas de gestión considerados independientemente sería mucho más elevado.
- Se reducen los costes que para una organización supone la preparación de auditorías de implantación, seguimiento y revisión.

2.5.4 Sinergias en los procesos de formación

Los tres sistemas contemplan la necesidad de proporcionar formación a los colaboradores sobre sus respectivos ámbitos de interés. Sin embargo, no cabe duda de que los procesos de formación requeridos por estas normas son uno de los temas que conllevan una mayor inversión de tiempo y dinero. Por ello, aprovechar las sinergias en los procesos de formación es, obviamente, una de las ventajas más importantes que se derivan de la implantación de un sistema integrado de gestión.

2.5.5 Herramienta de la competitividad empresarial

- Es un paso previo a la excelencia empresarial por los compromisos de la dirección, el desarrollo de políticas y estrategias integradas y otras iniciativas enfocadas a la mejora continua de la organización, y al cumplimiento de los principios de la gestión de calidad total.
- Facilita la incorporación de otros sistemas normalizados.
- La competitividad empresarial es ya considerado como requisito de mercado. Cada vez más los contratistas principales exigen a sus subcontratistas que al menos tengan el Certificado ISO 9000.
- Refuerza la cultura de Calidad Total.
- Mejora de las relaciones con la Administración: sobre todo en el caso donde el autocontrol y transparencia que ejerce la organización sobre sí misma, supone un incremento de la confianza de la Administración competente.
- Sensibilización por parte de los poderes públicos, que además fomentan estos sistemas al ser garantía de cumplimiento con la legislación vigente, por ser un requisito para la implantación del sistema y la obtención del correspondiente certificado.
- Mejora la imagen de la empresa.

2.6 DESVENTAJAS

Como hemos visto con anterioridad, son numerosas las ventajas que aporta a la empresa un SGI, aunque también existen algunas desventajas:

- Inicialmente supone un gran esfuerzo, coste económico y cambios de hábitos y estructurales.
- Necesidad de personal más cualificado.

- Baja eficiencia en el control del sistema por tener que incrementar el control administrativo de los trabajadores
- La empresa que decide implantar un Sistema de Gestión Integrado, debe ser consciente de los REQUISITOS que ello le supone, por ser, a veces, difíciles de cumplir.
- De poder, pues es muy usual que la gestión de los tres sistemas recaiga en dos o tres departamentos diferentes, lo que puede generar el desarrollo de intereses particulares. Este hecho puede provocar fuertes reticencias y luchas por el poder a la hora de plantear la integración de los tres sistemas. A ello hay que añadir el hecho de que en la mayoría de las empresas los diferentes sistemas de gestión tienen diversos grados de importancia. En unos sectores la calidad será un factor competitivo crucial, mientras que el medio ambiente y la prevención de riesgos son temas con una importancia menor. En otros ocurrirá todo lo contrario. Esto lleva a que no podamos pretender que los tres sistemas han de gozar de una consideración paritaria. Sin embargo, no cabe duda de que esta realidad puede provocar importantes resistencias a la hora de integrar los sistemas por parte de los departamentos que se sientan amenazados.

2.7. NORMATIVA PARA LA INTEGRACIÓN

2.7.1 NORMA UNE 66177:2005, Sistemas de Gestión. Guía para la integración de los Sistemas de Gestión

La Norma UNE 66177:2005, Sistemas de gestión. Guía para la integración de los sistemas de gestión es una norma española elaborada en junio de 2005 que puede aplicarse como guía para la integración de sistemas de gestión.

Aunque en principio las directrices que facilita permiten la integración de sistemas de gestión de cualquier naturaleza, en su introducción luego especifica que la orientación proporcionada en el documento en concreto se refiere a los sistemas de gestión de la calidad, gestión ambiental y de

seguridad y salud en el trabajo, por ser en la actualidad los más extendidos en las empresas.

Para entender un poco más su enfoque es necesario conocer cuál es su apreciación de la gestión integrada. En su punto 3.4 la define como: «Parte de la gestión general de la organización que determina y aplica la política integrada de gestión. Surge de la integración de las gestiones de la calidad, el medioambiente y la seguridad y salud en el trabajo.»

Otros conceptos que aplica en la integración de los sistemas son los ya utilizados en la gestión de la calidad o el medioambiente, como el enfoque basado en procesos, o el ciclo de mejora continua. Su importancia es tal que llegan a establecerse como base estructural de la norma.

La norma UNE 66177:2005, mediante 8 capítulos y 5 anexos, proporciona como guía, unas directrices para desarrollar, implantar y evaluar un sistema integrado de gestión. También recalca la importancia de realizar un plan de integración, con un análisis de la situación de partida de la empresa previo a la implantación de dicho sistema integrado de gestión.

2.8. PARALELISMO ENTRE LOS TRES SISTEMAS

INTEGRACIÓN PARA LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	REQUISITOS ISO 9001	REQUISITOS ISO 14001	REQUISITOS OHSAS 18001
Sistema integrado de gestión	-	-	-
Requisitos generales	4.1	4.1	4.1
Procesos (identificación e interacción)	-	-	-
Aspectos ambientales (identificación y evaluación)	5.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.1	4.3.1
Riesgos laborales (identificación y evaluación)	-	-	-
Requisitos legales y otros requisitos	5.2, 7.2.1, 7.2.2	4.3.2	4.3.2
Requisitos de la documentación	4.2	4.4.4	4.4.4
Estructura documental	-	-	-
Control de la documentación	4.2.3	4.4.5	4.4.5
Control de los registros	4.2.4	4.5.4	4.5.3
Responsabilidad de la dirección	5	4.4.1	4.4.1
Política del sistema	5.3	4.2	4.2
Objetivos y metas	5.4.1	4.3.3	4.3.3
Responsabilidad, autoridad y comunicación	5.5	4.1	4.1

Responsabilidad y autoridad	5.5.1	4.4.1	4.4.1
Representante de la dirección	5.5.2	4.4.1	4.4.1
Información, comunicación y participación	5.5.3, 7.2.3	4.4.3	4.4.3
Revisión por la dirección	5.6	4.6	4.6
Gestión de los recursos	6	4.4.1	4.4.1
Provisión de recursos	6.1	4.4.1	4.4.1
Recursos humanos	6.2	4.4.1	4.4.1
Infraestructura	6.3	4.4.1	4.4.1
Ambiente de trabajo	6.4	4.4.1	4.4.1
Implantación y funcionamiento	-	-	-
Planificación de la realización del producto (incluir calidad, medioambiente y seguridad y salud en el trabajo)	7.1	4.4.6	4.4.6
Procesos relacionados con el cliente	7.2	4.4.6	4.4.6

Tabla 2.2 Paralelismo entre los tres Sistemas

2.9. PARALELISMO ENTRE PROCEDIMIENTOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE LA INTEGRACIÓN

PROCEDIMIENTOS GENERALES	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE OHSAS 18001	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE CALIDAD ISO 9001	PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DE MEDIOAMBIENTE 14001
PG-01 Funcionamiento del Comité de gestión	PEPR-01 Identificación y evaluación de riesgos	PEC-01 Identificación y trazabilidad (puede incluirse en control de los procesos)	PEMA-01 Identificación y evaluación de aspectos ambientales
PG-02 Revisión del S.I.G.	PEPR-02 Control y vigilancia de los riesgos	PEC-02 Análisis de datos	PEMA-02 Identificación y respuesta a situaciones de emergencia ambiental
PG-03 Identificación de requisitos legales y otros requisitos	PEPR-03 Vigilancia de la salud de los trabajadores	PE-03 Servicio posventa	PEMA-03 Seguimiento y medición
PG-04 Control del diseño	PEPR-04 Control y registro de accidentes de trabajo y		

	enfermedades profesionales		
PG-06 Control de compras y contrataciones	PEPR-06 Identificación y respuesta a situaciones de emergencia de PRL (Se puede integrar con PEMA-03)		
PG-07 Evaluación de Suministradores			
PG-08 Bienes suministrados por el cliente			
PG-09 Control de los procesos (incluyendo aspectos operacionales de MA)			
PG-10 Inspección y ensayo (incluyendo los aspectos operacionales de MA que procedan)			
PG-11 Control de equipos			
PG-12 Estado de inspección y ensayo (incluyendo los aspectos de MA que procedan)			
PG-13 Control de no Conformidades			
PG-14 Acciones correctivas y preventivas.			
PG-15 Preservación del producto.			
PG-16 Control de registros			
PG-17 Auditorías internas			
PG-18 Formación, sensibilización y competencia profesional			
PG-19 Comunicación interna y externa.			
PG-20 Establecimiento de planes de calidad, MA y PRL			

Tabla 2.3 Paralelismo entre Procedimientos

CAPÍTULO III.

ANÁLISIS PRELIMINAR

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

A partir de su fundación en 2003, la empresa Gráficas Visión S. A. fue creando una mística de trabajo basada en la calidad; en poco tiempo, hablar de Gráficas Visión S.A. era una forma de referirse a un nivel alto de impresión, a procesos de calidad en los sistemas offset o en la tradición tipográfica.

A fines del 2010, la empresa inició exitosos procesos hacia mercados provinciales, como en la Región Sierra, en donde ha logrado colocar productos en base a calidad de procesos, utilización de tecnología de punta, precios competitivos.

Poco a poco fue creciendo la cartera de clientes hasta lograr que empresas importantes, bancos y corporaciones locales de Guayaquil, así como representativas instituciones y organizaciones, tengan como timbre de orgullo que sus informes, piezas de identidad corporativa o publicitaria, tengan al pie la identificación de Gráficas Visión S.A. A pesar de que Gráficas Visión S.A. tiene una sólida base del sistema productivo, no dispone de la suficiente cultura de gestión.

3.1.1. Principios Corporativos

- Lealtad y fidelidad con la empresa.
- Constancia y responsabilidad en las tareas y actividades para alcanzar objetivos y metas.
- Creatividad y flexibilidad en los procesos.
- Trabajo en equipo.
- Cumplimiento de requisitos de calidad esperados por nuestros clientes.

3.1.2. Clientes

El mercado al cual el servicio que presta Gráficas Visión S.A. se centra en empresas comerciales y a personas particulares que realicen actividades económicas que representen un volumen medianamente considerable de promoción.

Gráficas Visión S.A. cuenta con un aproximado de 150 clientes en su cartera (entre clientes frecuentes y eventuales), de los cuales los considerados como los de mayor demanda de impresiones en el transcurso del año son:

Cientes de mayor demanda de impresiones
Pepsico S.A.
Azucarera Valdez
Laboratorio Itabsa
EBC

Tabla No. 3.1 Clientes Gráficas Visión S.A.
Fuente: Gráficas Visión S.A., Departamento de Ventas

3.1.3. Localización

Actualmente las oficinas y la planta se encuentran ubicada en lotización Santa Adriana Mz. 6 Solar 7, Parroquia Tarqui, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas.
Teléfonos: (5934) 2257922
Guayaquil i Ecuador

3.1.4. Facilidades de Operación

Para el desarrollo de la actividad productiva, por ser una compañía de nivel medio cuenta con la infraestructura adecuada, y con los servicios básicos, los mismos que se detallan a continuación:

Terrenos Industriales.- Constituidos por una extensión de 150 mt². Se encuentra compartido en dos áreas: la primera para el proceso productivo y administrativo la segunda para bodega de insumos y producto terminado.

Vías de Acceso.- La principal vía de acceso es la Avenida Juan Tanca Marengo que se encuentra interconectada con la vía Perimetral y otras avenidas que facilitan la transportación y distribución de materiales y producto terminado respectivamente.

Tecnología de Comunicación.- Gráficas Visión S.A. cuenta con la tecnología adecuada y necesaria para el proceso de comunicación y

manejo de información de una manera ágil y efectiva como es una central telefónica con discado directo en el ámbito nacional e internacional y un sistema de computación, Internet y fax.

Servicio de Agua.- El suministro de agua se lo obtiene de la red de distribución de INTERAGUA. Cuenta con una cisterna con capacidad de 24 mt³.

Servicio de Energía Eléctrica.- El suministro eléctrico es proporcionado por la Empresa Eléctrica del Ecuador; recibe mensualmente aproximadamente 3.800 KW.

3.1.5. Productos que comercializa

Graficas Visión S.A. dentro de los productos que comercializa están: agendas, calendarios, plegables, flyers, afiches, hojas volantes, material POP como cenefas, colgantes, stickers, etiquetas).

3.1.6. Materia prima, insumos y productos auxiliares

Las materias primas e insumos utilizados en la planta de producción de Graficas Visión S.A. se presentan en la tabla 3.2 y 3.3.

No.	Materia Prima	No.	Materia Prima
1	Blanco brillo durar 1PST30	35	Tinta roja BA rubí OPTAFILM
2	Blanco brillo B1 importado	36	Tinta verde BA C OPTAFILM
3	Blanco Brillo banano	37	Tinta amarilla BA
4	Blanco brillo BH	38	Tinta amarilla BA proceso
5	Blanco brillo P3H	39	Tinta amarilla UV
6	Blanco brillo P4	40	Tinta azul BA
7	Blanco brillo seguridad	41	Tinta azul BA cyan
8	Blanco mate P4	42	Tinta azul BA reflejo
9	Blanco mate seguridad	43	Tinta azul UV
10	Cartulina dúplex café	44	Tinta azul UV proceso
11	Cartulina plegable 12	45	Tinta azul UV reflejo
12	Cartulina plegable 14	46	Tinta BA
13	In mold	47	Tinta BA crema
14	Papel autoadhesivo dorado brillo	48	Tinta BA fucsia
15	Papel couche	49	Tinta BA violeta
16	Polipropileno blanco brillo 64 banano	50	Tinta BA turquesa
17	Polipropileno blanco brillo AT20	51	Tinta BA crema

18	Polipropileno blanco brillo lubricante	52	Tinta BA cartón
19	Polipropileno blanco brillo P1	53	Tinta blanca BA cubriente
20	Polipropileno blanco brillo seguridad	54	Tinta BA transparente
21	Polipropileno blanco mate 60 P5	55	Tinta blanca UV
22	Polipropileno blanco mate AH	56	Tinta blanca UV opaca
23	Polipropileno brillo 64	57	Tinta café UV
24	Polipropileno mate seguridad	58	Tinta dorada BA
25	Polipropileno metalizado plata P1	59	Tinta fosforescente BA amarilla
26	Tinta amarilla BA OPTAFILM	60	Tinta fosforescente BA verde
27	Tinta azul BA OPTAFILM	61	Tinta magenta BA
28	Tinta BA Shell amarillo	62	Tinta morado BA violeta
29	Tinta blanca BA cubriente OPTAFILM	63	Tinta negra UV
30	Tinta blanca BA transparente OPTAFILM	64	Tinta plata BA
31	Tinta cyan BA OPTAFILM	65	Tinta roja BA OPTAFILM
32	Tinta magenta BA OPTAFILM	66	Tinta roja UV rodamine
33	Tinta naranja BA 21 OPTAFILM	67	Tinta verde UV
34	Tinta roja caliente OPTAFILM		

Tabla No. 3.2 Materia Prima de Gráficas Visión S.A.

No.	Insumos
1	Aqua Blue
2	Plate Seav-UR
3	Alcohol Isopropílico
4	Aditivo de tinta TRC

Tabla No. 3.3 Insumos de Gráficas Visión S.A.

3.1.7. Maquinaria

Prensas	
Cantidad	Tipo
1	Heidelberg Speed Master 74 ï 8 colores, Autoplate
1	Heidelberg Speed Master 72 ï 5 (P) L
2	Xrite ATD (Autotracking Densitometer)

Tabla No. 3.4 Maquinaria

Fuente: Gráficas Visión S.A., Departamento de Producción



Figura 3.1 Heidelberg Speed Master 74 i 8 colores, Autoplate

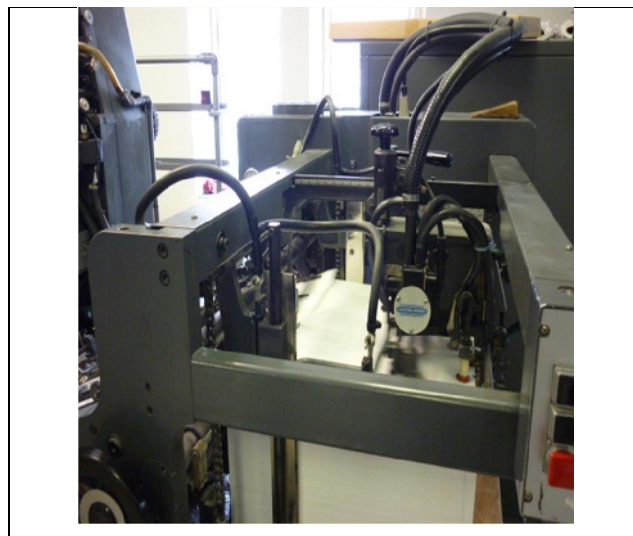


Figura 3.2 Heidelberg Speed Master 72 i 5 (P) L

3.1.8. Recursos Humanos

Gráficas Visión S.A. cuenta con un personal calificado que garantiza el cumplimiento adecuado de sus funciones, adicionalmente, la empresa brinda capacitación oportuna, la misma que está establecida por un plan anual de actividades.

En la actualidad en la imprenta se encuentran laborando 20 trabajadores, distribuidos así 7 en oficinas y 13 en planta.

3.1.9. Descripción de las Áreas

Operativamente, Gráficas Visión S.A. se encuentra dividida en las siguientes áreas:

- **Administración:** La conforman las oficinas del personal gerencial, administrativo y técnico. Aquí se realizan todos los procesos contables, administrativos y logísticos de la empresa. La administración está limitada a tres profesionales, responsables de los procesos de:
 - Contabilidad y costes,
 - Gestión. Control de gestión.
 - Administración de personal y compras.

La Gerencia General de la empresa asume directamente la función de responsable de marketing y comercial y el quipo comercial se completa con un técnico comercial (ejecutivo de ventas) dedicado al mercado interior.

La administración es el ente motor y coordinador de la realización del producto:

- Planifica los trabajos (planificación general y de detalle)
- Emisión de las hojas de ruta, su control y seguimiento.
- Compra de materias primas y subcontratación de procesos.
- Control de almacén de materias primas y expediciones.
- Realiza el cálculo de presupuestos (si bien su aprobación depende de la dirección.
- **Producción y bodegas:** Comprende las áreas destinadas a las actividades operativas y productivas de los procesos de impresión. El equipo de producción está formado trece técnicos quienes realizan:
 - Procesos de diseño
 - Modificaciones y retoques
 - Preparación y producción de planchas
 - Scanner
 - Acabados

- Embalaje
- Servicios auxiliares: Se incluyen los servicios que no intervienen directamente en los procesos productivos de la empresa, pero que son necesarios para el funcionamiento de la misma, como lo son: estacionamiento, sistema contra incendios, etc.

3.1.10. Estructura Organizacional

Gráficas Visión S.A. es una empresa que no dispone con una estructura organizacional formalmente definida, no posee un organigrama debidamente documentado.

CAPÍTULO IV

DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Para el diseño del Sistema de Gestión integrado es indispensable comprometer a toda la organización, pero más aún, a su alta dirección pues es en este nivel que se determina y controla el sentido y fuerza de toda la compañía. Todo esto con el fin de proceder a planear acciones, definiendo las actividades que se debe realizar y sus responsables para que, en este caso, se logre el cumplimiento de los requisitos de la normas.

4.1 LEVANTAMIENTO Y DISEÑO DE LOS PROCESOS

Se consideró importante observar todo en término de procesos para obtener una visión clara en los siguientes aspectos:

- Es la forma ideal para efectuar un análisis.
- Permite establecer y mejorar el flujo continuo, proactivo y sistemático que debe tener Gráficas Visión. S.A.
- Su identificación es primordial para la toma de decisiones estratégicas
- Obtener una idea de los que se hace, cómo se hace y cómo mejorarlo.

4.1.1 Descripción de los procesos

Para la obtención del mapa de procesos de Gráficas Visión S. A: se realizó la investigación, el levantamiento de actividades del personal que labora en la organización, este proceso fue desarrollado mediante entrevistas al personal. Adicionalmente la gerencia facilitó información referente a las funciones que desempeña actualmente cada una de las personas entrevistadas.

4.1.1.1 Procesos Gobernantes

4.1.1.1.1 Administración Gerencial, que se encarga de organizar, coordinar dirigir todas las actividades a realizarse en Gráficas Visión S.A. para garantizar su buen funcionamiento.

4.1.1.1.2 Gestión de los Recursos Humanos, proceso responsable de la administración del recurso humano con el que cuenta la empresa, de la identificación de requerimiento de personal, de la capacitación y del control de los salarios por nómina. Dentro de este proceso se identifica los siguientes sub-procesos: selección

del personal, manejo de nómina y capacitación.

4.1.1.2 Procesos Productivos

- 4.1.1.2.1 Gestión de Ventas, atiende los requerimientos de los clientes y concreta los trabajos por realizarse.
- 4.1.1.2.2 Elaborar producto, proceso que engloba todas las etapas del proceso de impresión en general, dentro del cual se engloba los siguientes sub-procesos: realizar pre- prensa, realizar prensa y encuadernar y dar acabados.
- 4.1.1.2.3 Adquirir insumos, procura el abastecimiento oportuno de materia prima e insumos en general para el normal desarrollo de las actividades a realizarse en Gráficas Visión S.A.
- 4.1.1.2.4 Empacar y despachar pedidos, se encarga del embalaje y del envío del producto terminado al destino establecido por el cliente.

4.1.1.3 Procesos de Apoyo

- 4.1.1.3.1 Almacenar materia prima, engloba el almacenamiento de la materia prima a ser utilizada en el proceso productivo.
- 4.1.1.3.2 Gestión financiera, proceso que engloba los siguientes sub-procesos:
 - ✓ Gestión de contabilidad
 - Efectuar asientos contables y balances
 - Realizar presupuestos
 - ✓ Gestión de caja
 - Formalizar cobros y facturación
 - Verificar pagos
- 4.1.1.3.3 Gestión de mantenimiento de maquinaria y sistemas, este proceso proporciona a Gráficas Visión S.A. un mantenimiento preventivo y correctivo a la maquinaria correspondiente al área productiva y también a los equipos utilizados por el personal de los demás procesos.

Estos procesos fueron documentados en el Anexo 1/ Manual de Procesos.

4.2DESARROLLO DE LA DOCUMENTACIÓN

Para el diseño de la documentación del Sistema de gestión Integral en Gráficas

Visión S.A. se utiliza la metodología descrita a continuación:

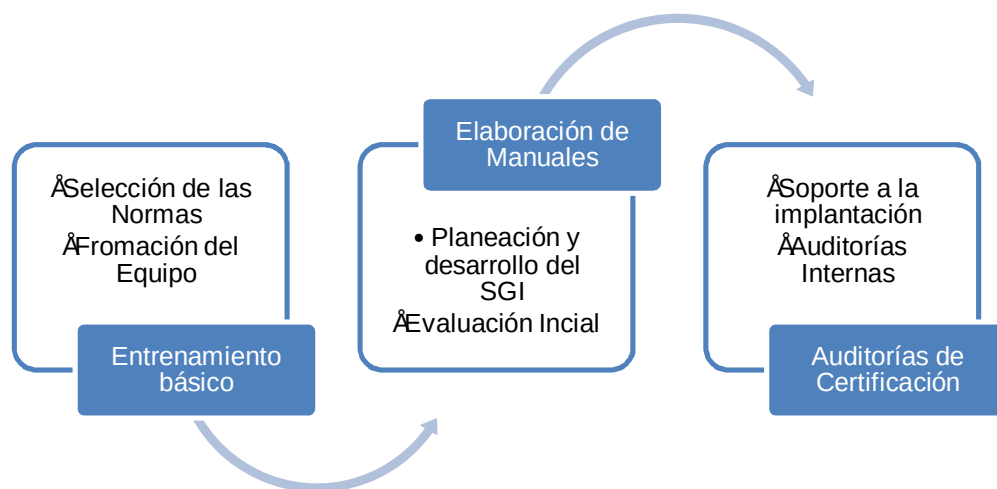


Figura 4.1 Metodología para el diseño de la documentación del SIG.

La elaboración del sistema documental debe cumplir los siguientes requisitos:

- Reflejar la realidad de la empresa, evitando la exposición a situaciones hipotéticas.
- El sistema documental debe poder ser implantado.
- Aunque se prevé la documentación e implantación del sistema integrado de gestión, se tiene en consideración que opte por implementar el sistema por etapas.
- Obviamente, el sistema documental debe cumplir todos los requisitos definidos en las normas internacionales.

4.2.1 Selección de las Normas Internacionales

Para el diseño del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A., se ha seleccionado la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Adicionalmente con la integración de estas tres normas se puede alcanzar la certificación integral con el propósito de toda organización vanguardista.

4.2.2 Formación del Equipo

Estará integrado por funcionarios de Gráficas Visión que están involucrados y comprometidos con el proyecto de implantación del sistema Integrado de Gestión, quienes deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser jefes de área
- Conocer el desempeño de la unidad y las responsabilidades a su cargo
- Ser un líder persuasivo y comunicativo con los demás compañeros
- Predisposición para proporcionar información necesaria.
- Participar en la definición de la política y objetivos integrales
- Impulsar el desarrollo de la política y los objetivos integrales en Gráficas Visión S.A.
- Elaborar la documentación para el sistema Integrado de Gestión.
- Reunirse periódicamente para discutir, analizar y tomar decisiones en lo que se refiere al Sistema Integrado de Gestión.
- Vigilar que el proceso de implantación se desarrolle conforme a las normas técnicas y del programa establecido.

4.2.3Capacitación del Personal

La capacitación del personal que interviene en el proceso y desarrollo del Sistema Integrado de Gestión, deberá cubrir:

- Generalidades de los Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales.
- Requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.
- Documentación del SIG.

La capacitación será dirigida por un Consultor Externo con experiencia en procesos de implantación de Sistemas Integrados de Gestión basada en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

Posteriormente la información adquirida será difundida a toda la empresa.

4.2.4Elaboración de documentación

Dentro de la propuesta para la implantación de un SIG, la elaboración de documentación constituye parte primordial, pues en estos se describen las formas de operar de Gráficas Visión S.A., así como toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

La Gestión documental está ligada de forma directa al desarrollo, la evolución y la optimización de los procesos operativos de Gráficas Visión S.A. Tiene un efecto directo en la productividad, competitividad y crecimiento empresarial; permite canalizar y agilizar los procesos de información y difusión de la organización, lo que permite:

- a) Disminución de los tiempos de localización y recuperación de los documentos
- b) Disminución del espacio físico de almacenamiento de información.

Siguiendo con el orden y con las necesidades de la estructuración de la información para la implantación de un sistema de gestión integrado en Gráficas Visión S.A., tenemos:

- Visión y Misión de Gráficas Visión S.A.
- Política integral de Gráficas Visión S.A.
- Objetivos y metas de Gráficas Visión S.A.

Para esta realización se tomó en cuenta los criterios e ideas de todo el personal (administrativo y operativo) de Gráficas Visión S.A.

4.2.4.1Visión de Gráficas Visión S.A.

En el año 2014 ser una compañía líder presente en el mercado nacional en la rama de las Artes Gráficas a través de otorgar un servicio que sobrepase las expectativas de nuestros clientes y de la innovación en nuestros procesos y productos.

Ser una compañía en donde la interacción con nuestros clientes y proveedores sea más eficiente y rápida, a través del uso de la tecnología y de estar anticipados a los cambios que exija el mercado.

Ser una compañía en donde el capital humano pueda desarrollarse y crecer, ya que nuestra gente es lo más importante.

Ser una compañía que contribuya al respeto al ambiente y desarrollo sustentable del país y que tenga una responsabilidad social con su entorno.

4.2.4.2 Misión de Gráficas Visión S.A.

Somos una empresa comprometida con las expectativas de nuestros clientes, suministrándoles impresiones con altos estándares de calidad, en el menor tiempo posible, con el cuidado del ambiente y a nuestros empleados brindándoles un entorno laboral seguro, estable y justo dentro de los principios de ética, responsabilidad social, excelencia, calidad y buen servicio.

4.2.4.3 Política Integral

En Gráficas Visión S.A. nos comprometemos a satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros clientes, cumplir la legislación vigente en materia ambiental, laboral y normas relacionadas con los productos, produciendo impresiones con la calidad requerida, considerando para ello:

• Producción limpia

• Protección del medio ambiente

• Participación en el desarrollo de la comunidad

• Profesionales competentes

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es de vital importancia y por ello la producción segura es considerada en todas sus etapas.

La Gerencia de Gráficas Visión S.A. se compromete además a proveer los recursos necesarios y asegurar la competencia del personal, competencia que junto con los principios de honradez y ética profesional que rigen en la organización, asegura el mejoramiento continuo de los procesos, del medio ambiente y el logro de los objetivos y metas propuestos.

4.2.4.4 Objetivos y Metas de Gráficas Visión S.A.

Objetivos	Indicador	Fórmula	Unidad	Meta	Frecuencia	Responsable	Fuente
Mejorar continuamente nuestro SIG.	Mejoramiento continuo	(No. De no conformidades solucionadas - No. Total de no conformidades) / No. Total de no conformidades	Numero	0	Mensual	Gerente General	Informe de auditoría
Disminuir los incidentes de trabajo mediante la capacitación, prevención y control de los riesgos.	Índice de frecuencia incidentes	No. De incidentes mensuales / No. De horas hombre en el mes	Numero	disminuir 30%	Mensual	Gerente General	Programa de Seguridad y Salud
Disminuir las prácticas y hábitos asociados a enfermedades profesionales mediante capacitación, prevención y control de riesgos	Incidentes asociados EP	No. De incidentes asociados a protección indebida o no uso de EPP / No. Total de incidentes	Numero	0	Mensual	Gerente General	Programa de Seguridad y Salud
	Conformidad exámenes médicos	No. De exámenes médicos con no conformidad / No. Total de exámenes realizados	Numero	0	Mensual	Gerente General	Programa de Seguridad y Salud
Aumentar la participación activa de los integrantes del equipo líder de los estándares de calidad, conservación del ambiente y prevención de riesgos laborales.	Mejoras propuestas	No. De mejoras propuesta / mes	Numero	2	Mensual	Gerente General	Reporte y Plan de acciones
Disminuir la generación de residuos con respecto a sus índice de producción	Residuos generados	(Kg. De residuos al mes/ kg. Producidos al mes) x 100	%	disminuir 10%	Mensual	Gerente General	Identificación de residuos en proceso
Disminuir el consumo de energía	Consumo de energía	Consumo de energía total en producción / kg de producción al mes	kW/kg	Disminuir 5%	Mensual	Gerente General	Recibos de luz

Tabla No. 4.1 Objetivos y Metas de Gráficas Visión S.A.

4.2.4.5 Organigrama de Gráficas Visión S.A.

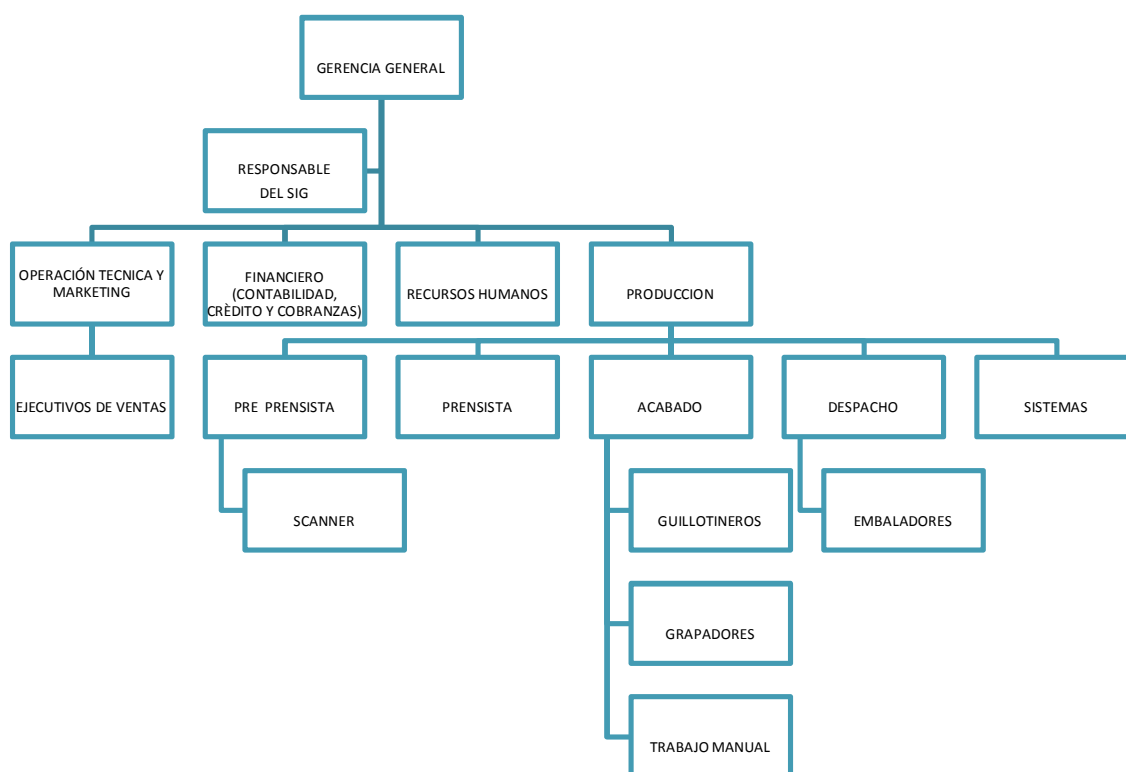


Figura 4.2 Organigrama de Gráficas Visión S.A.

4.2.4.6 Mapa de Procesos

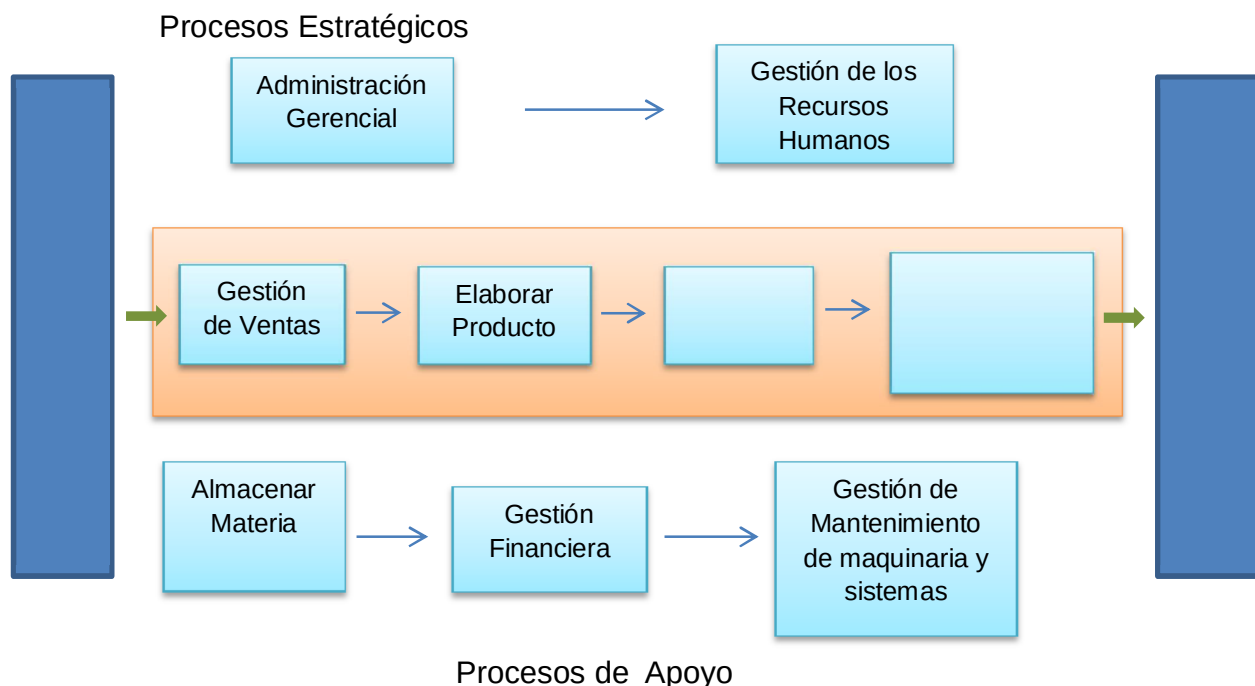


Figura 4.3 Mapa de Procesos de Gráficas Visión S.A.

Se consideró importante observar todo en término de procesos para obtener una visión clara en los siguientes aspectos:

- Es la forma ideal para efectuar un análisis.
- Permite establecer y mejorar el flujo continuo, proactivo y sistemático que debe tener Gráficas Visión. S.A.
- Su identificación es primordial para la toma de decisiones estratégicas
- Obtener una idea de los que se hace, cómo se hace y cómo mejorarlo.

4.2.4.7 Requisitos Legales Aplicables

Nombre	Tipo	Entidad	Fecha Publicación
Constitución Política del Ecuador	Constitución	Asamblea Constitucional	Junio de 1998
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Decisión 584	Consejo Andino de Ministros de Relaciones Exteriores	Guayaquil, República del Ecuador 2004-05-07
Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo	Decisión 547	Consejo Andino de Ministros de Relaciones	Recinto Quirama, Departamento de Antioquia,

		Exteriores	República de Colombia, 200306-25
Ley de Tránsito y Transporte Terrestres	Ley	Congreso Nacional	23-07-1996
Registro de Accidentes y Enfermedades de Origen Laboral	Acuerdo	Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos. No. 0132	(Registro Oficial 8, 27-I-2003).
Código del Trabajo	Acuerdo Internacional	Organización internacional del Trabajo	Ratificado por el Ecuador
Transporte, Almacenamiento y manejo de productos químicos Peligrosos. Requisitos.	Norma	INEN (Código NTE INEN 2 266:2000)	Registro Oficial No. 117 de 2000-07-11
Productos químicos Industriales peligrosos. Etiquetado de precaución. Requisitos.	Norma	INEN (Código NTE INEN 2 288:2000)	Registro Oficial No. 117 de 2000-07-11
Normativa para el proceso de investigación de accidentes - incidentes del seguro de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	Norma	IESS	2001-07-10
Política institucional de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la seguridad y salud del Ministerio de Trabajo	Acuerdo	Ministerio de Trabajo	Acuerdo 0213 (Registro Oficial 695; 31-10-2002)
Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria Del Ministerio del Ambiente (TULSMA)	Ley	Ministerio del Ambiente	

Tabla No. 4.2 Requisitos Legales Aplicables

4.2.4.8 Manual del Sistema de Gestión Integrado para la Calidad, el Medio Ambiente y la Prevención de riesgos Laborales

El manual del sistema de gestión integrada de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales es un documento en el que se expone la política general de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales y se establecen los procedimientos y prácticas de una organización relativa a estos temas. (ANEXO 2)

4.2.4.9 Procedimientos del Sistema de Gestión Integrada

En los procedimientos del Sistema de Gestión Integrada se realiza una descripción de un proceso industrial, de control o de servicios. La mejora continua de los procedimientos es el resultado de la aplicación del sistema de gestión. (ANEXO 3).

Gráficas Visión S.A. con la finalidad de cumplir con los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional, desarrollo el Manual Integrado, Manual de Procesos y Manual de Procedimientos.

4.2.5 Soporte a la Implantación

En esta etapa se deberá capacitar y formar a todo el personal de Gráficas Visión S.A. estableciendo programas de capacitación como seminarios y/o talleres, cuyo propósito será ayudar a adquirir un conocimiento básico de los requisitos necesarios para demostrar y garantizar la efectividad del sistema integrado de gestión en la organización.

El participar en esta capacitación facultara a los empleados de Gráficas Visión S.A. de herramientas para entender claramente lo que significa trabajar bajo un Sistema Integrado de Gestión y como esto influirá en el desempeño dentro de su organización.

4.2.6 Auditorías Internas

En esta etapa se deberá capacitar a funcionarios Administrativos para que desempeñen el papel de Auditores Internos. La capacitación deberá ser impartida por una empresa consultora.

Los auditores Internos asignados deberán realizar una auditoría interna con el objetivo de conocer si se está cumpliendo con los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional y emitirán un Informe de Auditoría Inicial, en el cual se detallaran los hallazgos de auditoría para emprender sin demora las acciones correctivas o preventivas con el objetivo de garantizar la mejora continua de los procesos.

Gráficas Visión S.A. deberá establecer, planificar, implementar y mantener programas de auditoría y uno o varios procedimientos de auditoría que traten sobre las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, informar sobre los resultados y mantener los registros asociados.

4.2.7 Auditorías de Certificación

La auditoría de certificación determinará si Gráficas Visión S. A. ha documentado, implantado y mantenido su sistema integrado de gestión de la calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, de manera correcta y eficiente.

En esta etapa se deberá seleccionar una empresa Certificadora que se ajuste a las necesidades de Gráficas Visión S.A.

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Para el desarrollo de la propuesta del Sistema de Gestión integrado es indispensable comprometer a toda la organización, pero más aún, a la Gerencia General pues es en este nivel que se determina y controla el sentido y fuerza de toda la compañía. Todo esto con el fin de proceder a planear acciones, definiendo las actividades que se debe realizar y sus responsables para que, en este caso, se logre el cumplimiento de los requisitos de la normas.

La propuesta de implantación de Sistemas Integrados de Gestión de la Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales en la empresa Gráficas Visión S.A., tiene como propósito incorporar en la organización un estilo de gestión, en cada puesto de trabajo, alineado con los atributos necesarios para lograr la excelencia dentro de la empresa, todo con un enfoque orientado a incrementar la satisfacción del cliente la protección del medio ambiente y el cumplimiento de su reglamentación, así como las regulaciones laborales asumiendo un compromiso social de manera sistemática y permanente.

5.1.1 Objetivo de la Propuesta

Presentar el plan de trabajo para el diseño, implantación y auditoría interna del SIG., teniendo como resultado dejar preparada a Gráficas Visión S.A. para lograr posteriormente la certificación de los sistemas.

En tal virtud se estableció las etapas que a continuación se describen:

5.1.1.1 Etapa 1

Análisis preliminar: Constituyo la parte inicial del proyecto, constatando la verdadera situación inicial dentro de Gráficas Visión S. A, con el objetivo de general el alcance del SIG., identificar los procesos críticos y definir los recursos para la implantación del SIG.

Estrategia: Esto se logró mediante la información entregada por Gráficas Visión S.A. En esta etapa se estableció los elementos que conforman los procesos.

5.1.1.2 Etapa 2

Definiciones Estratégicas: establecer la Política Integral que permitieron direccionar las actividades de Gráficas Visión dentro de un marco de Gestión de la Calidad, Medioambiente y Prevención de Riesgos Laborales.

Estrategia: En base a los resultados del diagnóstico y la alineación con la planificación estratégica de Gráficas Visión S.A. se estableció la planificación del desarrollo de los sistemas

5.1.1.3 Etapa 3

Documentación de los sistemas: Documentar el SIG. de acuerdo a sus requisitos, adecuando los documentos existentes y generando los documentos adicionales que sean necesarios.

Estrategia: Los dueños de los procesos fueron los responsables de generar los documentos necesarios y serán los responsables de cumplirlos.

Se utilizó las recomendaciones de las tres normas.

5.1.1.4 Etapa 4

Comunicación y capacitación: Lograra en todo el personal administrativo y de producción de Gráficas Visión S.A. el conocimiento, las habilidades y las actitudes que les permita participar activa y eficientemente en gestión, de acuerdo al sistema definido.

Estrategia: Comunicación y capacitación a los agentes de cambio sobre el alcance del trabajo a desarrollar y su responsabilidad y rol en el puesto de trabajo. La capacitación incluye uso de formularios, registros y demás documentos elaborados, diseñados para hacer más fácil el proceso de desarrollo e implantación.

5.1.1.5 Etapa 5

Auditoría Interna: Generar el programa de auditoría, capacitar al personal (auditores internos) y auditar internamente el SIG. para verificar su correcta operación ya adecuación.

Estrategia: Se deberá realizar la capacitación descrita en el procedimiento de auditorías internas.

teniendo en cuenta el número de trabajadores, alcance de la certificación y tipo de actividad desarrollada por Gráficas Visión S.A.

5.2.1 Elaboración de la documentación e implantación

ETAPA		PRECIO USD
Diagnóstico inicial (auditoría interna). Toma de datos.		4.500
Elaboración de la documentación.		2.500
Asesoramiento para la implantación:	Cumplimiento de registros	1.000
	Toma de medidas correctoras	2.000
	Formación del personal	2.500
Auditoría interna previa a la certificación		2.500
TOTAL		USD 15.000

Tabla No. 5.2 Costo de la Propuesta de Implantación de SIG.

El coste de la implantación del sistema integral bordea los 15.000 dólares de estados unidos de América hasta la fase previa de certificación.

5.3. COMPARACIÓN DE ESCENARIOS (ACTUAL VS PROPUESTA)

	Actual	Propuesta
Personal	✓ Impericia de los conceptos de calidad, ambiente y seguridad y de su importancia. ✓ Desconocimiento de funciones en la empresa	✓ Cultura de calidad, conservación del ambiente y prevención de riesgos laborales ✓ Comprensión de su rol protagónico y su aporte.
Documentos	✓ Inexistencia de niveles de documentación	✓ Niveles de documentos ✓ Control de documentos ✓ Elaboración de procedimientos y formularios esenciales y claves para el desarrollo del trabajo.
Procesos	✓ Enfoque departamental	✓ Enfoque basado en procesos
Gerencia	✓ Exclusión de la gerencia con el personal operativo ✓ Cada departamento realiza y cumple solo su trabajo ✓ Reactivos	✓ Liderazgo ✓ Toda la organización va en dirección de un mismo fin ✓ Alianza nivel operativo i administrativo ✓ Proactivos

Tabla No. 5.3 Escenarios actual vs propuesta

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Es ventajosamente más económica la implantación de un Sistema de Gestión Integrado que mantener los sistemas separadamente.
- Cuando se desea implementar este tipo de normas de gestión en una empresa, es trascendental, que la alta dirección se comprometa con todas las actividades y proyectos que se desarrollan. En el caso de nuestro colaborador empresarial, la alta gerencia general expresó su compromiso pero su ausencia temporal en el inicio del proceso de implantación desmotivó al personal.
- En la actualidad, las regulaciones gubernamentales, sobre todo en la parte ambiental, ayudan en el control y la prevención de impactos ambientales, es el caso del TULSMA (Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente). Si bien es cierto que estas leyes están basadas en parámetros internacionales y en algunas ocasiones no se aplican los valores expuestos en las mismas, es importante resaltar que la exigencia de su cumplimiento hacen que las empresas controlen sus actividades.
- El presente proyecto de grado recopila y unifica la documentación levantada en Graficas Visión S.A., a fin de que alcance la certificación de su Sistema Integrado de Gestión bajo normas ISO 9001:2007; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007 en el año 2012.
- La implantación del Sistema Integrado de Gestión permitirá que Gráficas Visión S.A. sea más competitiva y representa una posibilidad de mejorar la imagen de la organización local.
- Una vez que Gráficas Visión S.A. apruebe formalmente el proyecto y cree la estructura requerida dentro de su organización, queda en manos del grupo de trabajo la implantación del mismo. Como en cualquier otro proyecto, el resultado final de la implantación del manual del sistema integrado de gestión depende en gran medida de la habilidad y liderazgo de los responsables de las diferentes áreas de Gráficas Visión S.A.

- Es de esperar que siempre que se introduzca un nuevo concepto o sistema, éste genere algún tipo de conflicto con las percepciones existentes, así como en las prácticas y estructuras anteriores. Es muy probable que algunas personas perciban los cambios propuestos como una amenaza a su posición actual o a su autoridad, e incluso teman por la estabilidad por su puesto de trabajo. Todos estos factores contribuyen a una resistencia al cambio, pero que debe saber enfrentar tranquilizando estos temores y explicando los beneficios del sistema integrado con el fin de superar la resistencia al cambio de una forma diplomática y positiva.
- Para la implementación del Sistema Integrado de Gestión i SIG.se requiere una demostración del compromiso gerencial principalmente para:
 - Definir, difundir concientizar a los colaboradores en cuanto a políticas, objetivos, planes y procedimientos.
 - Proveer recursos financieros para la mejora de las condiciones de trabajo, instalaciones, equipos y sistemas: orden y limpieza, pisos regulares e impermeables, sistemas de extracción de gases, iluminación, señalización de seguridad e información, equipos de protección personal completos, exámenes ocupacionales, monitoreo de variables ambientales y de SS, calibración de equipos y otros.
 - Proveer recursos humanos y tiempo de participación para la conformación de un equipo de proyecto profesional que incluya el líder de proyecto, un asistente para el manejo de la documentación y representantes de cada área funcional.
 - Permitir la formación para el equipo en conceptos de manejo de procesos, controles, procedimientos, registros y demás documentos, interpretación de requisitos de las normas y de las leyes relacionadas, manejo de auditorías, incidentes y no conformidades.

6.2 Recomendaciones

- Se recomienda fortalecer la concientización mediante capacitaciones y un involucramiento más profundo de los trabajadores para con la empresa.
- La presencia de personal calificado se constituye en uno de los mejores activos intangibles que puede tener una empresa, en tal sentido es recomendable la

capacitación continua del personal administrativo y operativo de Graficas Visión S.A.

- En Graficas Visión S.A. hace falta un responsable del SIG. quien sea el encargado de llevar a cabo el proceso de implantación y certificación.
- El alcanzar la certificación ISO 9001, ISO 18001 y OHSAS 18001 no debe verse como el término de un proceso sino como el punto de partida para el planteamiento de nuevas metas y objetivos. Se recomienda renovar día a día por parte de todo el personal que labora en Gráficas Visión S.A. el compromiso asumido.
- A fin de realizar mejora continua es recomendable que Graficas Visión S.A. revise todos los procedimientos e instructivos por menos una vez al año para actualizarlos.
- Es necesario que todos y cada uno de los registros creados sean llenados y llevados de manera que se conviertan y constituyan en una herramienta que permita mejorar el control estadístico y no se los llene únicamente por cumplir con el procedimiento.

BIBLIOGRAFÍA

- BLANCHARD Benjamin, Logistics Engineering and Management, Editorial Prentice & Hall, USA, 4taq edition
- BOERO Carlos, Organización Industrial, Editorial Científica Universitaria, Argentina, 4ta edición, 2002.
- Familia de normas de gestión de la calidad UNE-EN ISO 9000.
- Familia de normas de gestión ambiental UNE-EN ISO 14000.
- FERNÁNDEZ Mario, El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total, Editorial ESIC.
- GUTIÉRREZ Humberto, Calidad Total y Productividad, Editorial McGraw Hill, México, 1997.
- HARRINGTON James, Mejoramiento de los Procesos de la Empresa, Editorial Mc. Graw Hill, Bogotá, 1996
- JURAN & BLANTON, Manual de Calidad, Editorial Mc Graw Hill, España, 2001.
- MUÑOZ Santos Juan Ramón, La Gestión Integrada: Calidad, Seguridad y Medio Ambiente
- OHSAS 18001:1999 & Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Especificación. Especificaciones sobre gestión de prevención de riesgos laborales.
- UNE-EN ISO 19011:2002 & Directrices para la Auditoría de los sistemas de Gestión de la calidad y/o ambiental.
- UNE 66174:2003 & Guía para la evaluación del sistema de gestión de la calidad según la Norma UNE-EN ISO 9004:2000. Herramientas y planes de mejora.

GLOSARIO

Acción correctiva ĩ Una acción tomada para eliminar las causas de una no conformidad, defecto u otra situación no deseable para prevenir que vuelva a ocurrir.

Ambiente ĩ Alrededores en los cuales opera una organización, incluyendo aire, agua, suelo, recursos naturales, flora, fauna, humanos y su interrelación.

Auditoría: Examen sistemático e independiente, para determinar si las actividades y los resultados relacionados, están conformes con las disposiciones planeadas y si esas disposiciones son implementadas eficaz y apropiadamente, para la realización de políticas y objetivos de la organización.

Certificación -Procedimiento por el cual una tercera persona otorga garantía escrita de que un producto, proceso o servicio es acorde con requerimientos específicos.

Cumplimiento -Una indicación afirmativa o juicio de que un proveedor de un producto o servicio ha cumplido con los requerimientos de especificaciones relevantes, contratos o regulaciones; también el estado de cumplir con los requerimientos.

No conformidad: Cualquier desviación o incumplimiento de los estándares de trabajo, prácticas, procedimientos, regulaciones, etc., que pueda directa o indirectamente ocasionar, heridas o enfermedades, daños a la propiedad, al ambiente del trabajo, o combinación de éstos

Material auxiliar ĩ Material de entrada que es utilizado por la unidad de proceso produciendo el producto, pero que no es utilizado directamente en la formación del producto.

Mejora continua ĩ Proceso de robustecer el sistema de administración ambiental para lograr las mejoras en el desempeño ambiental en general, alineadamente a la política ambiental de la organización. Nota -No es necesario que el proceso se realice en todas las áreas de actividad simultáneamente.

Objetivos: Metas en términos del desempeño, que una organización establece por sí misma.

Organización: Compañía, corporación, firma, empresa, institución o asociación, o parte de ella, incorporada o no, pública o privada, que tiene sus propias funciones y estructura administrativa.

Procedimiento -Una forma específica de desempeñar una actividad.

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

Producto ĩ Cualquier bien o servicio.

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

Sistema de Gestión ĩ Sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

Política ĩ Intenciones globales y orientación de una organización relativas, expresadas formalmente por la alta gerencia.

ANEXO 1

MANUAL DE

PROCESOS



Anexo 1

MANUAL DE PROCESOS

OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

El manual de procesos para Gráficas Visión S.A. tiene como propósito formalizar los procedimientos, mediante la secuencia lógica de sus actividades en su ejecución, para simplificar y dinamizar su funcionamiento a fin de tratar de mejorar la calidad de su producto y lograr una mayor eficiencia administrativa.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL MANUAL

- a) Simplificar los métodos de trabajo, eliminar las actividades repetitivas y la papelería innecesaria con el fin de reducir los costos.
- b) Establecer formalmente las actividades de trabajo que se realizan para la realización de los diferentes procesos.
- c) Dar fluidez y eficiencia a los procedimientos.

ALCANCE

Mediante el diseño, elaboración y documentación de los procesos de Gráficas Visión S.A., se logrará mejorar la calidad del producto ofrecido al cliente y aumentar valor a los mismos, llegando a tener impresiones de mejores características, que le ayudará a mantener relaciones comerciales a largo plazo con sus clientes.

Este manual inicia con la identificación de los procesos, así como las entradas y salidas de los mismos, permitiendo encontrar controles y mecanismos que ayudarán a reducir desperdicio de recursos y mejorar el rendimiento empresarial.

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: A

Proceso: Gestión de Ventas

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Ubicar al cliente	Ventas	Mediante una llamada telefónica o personalmente se procede al contacto con el cliente.	Ejecutivos de Venta
2	Realizar el seguimiento al cliente	Ventas	Investigar sobre posibles necesidades del cliente para ofrecerle el servicio que podría requerir.	Ejecutivos de Venta
3	Incluir al cliente potencial	Ventas	Ingresar datos del cliente (en el caso de haber concretado el contacto) para alimentar base de datos personal.	Ejecutivos de Venta
4	Determinar necesidad del cliente	Ventas	Establecer la necesidad real del cliente.	Ejecutivos de Venta
5	Asesorar al cliente	Ventas	Se asesora al cliente para que elija todas las opciones que tiene para que tome la mejor decisión.	Ejecutivos de Venta
6	Elaborar oferta	Ventas	Con base al requerimiento del cliente se realiza una cotización para establecer precios, materiales y tiempos de entrega	Ejecutivos de Venta
7	Presentar oferta a cliente	Ventas	Se entrega la cotización a cliente para establecer su aprobación o no de la misma	Ejecutivos de Venta
8	Negociar términos de trabajo a realizar	Ventas	Aceptada la cotización, se negocian los términos de pago y fechas de entrega de las impresiones	Ejecutivos de Venta
9	Coordinar con producción fechas de producción	Ventas	Con base al requerimiento del cliente se establece con producción factibilidad de entrega de impresiones en fecha establecida	Ejecutivos de Venta
10	Elaborar contrato	Ventas	Se elabora el contrato para la firma del cliente que compromete a las dos partes en la prestación del servicio de impresión	Ejecutivos de Venta
11	Entregar contrato a cliente	Ventas	Se entrega contrato a cliente para su firma, si está inconforme se estructura términos de contrato.	Ejecutivos de Venta
12	Elaborar Orden de ventas	Ventas	Se registra en el sistema el pedido y se imprime una Orden de Venta que es un documento de registro interno	Ejecutivos de Venta
13	Entregar copias de orden de venta a facturación y producción	Ventas	Se entregan copias del documento interno para trámites independientes en facturación y producción	Ejecutivos de Venta

14	Recibir arte de cliente	Ventas	Se receptan los artes de impresión del cliente para empezar el proceso de impresión	Ejecutivos de Venta
15	Entregar arte a Pre-Prensa	Ventas	Entregar el arte a Pre- Prensa para que se realice el proceso correspondiente	Ejecutivos de Venta
16	Impresión de prueba de color	Pre-Prensa	Esperar que la prueba de color sea entregada por Pre- Prensa	Pre- Prensista
17	Entregar prueba de color a cliente	Ventas	Una vez recibida la prueba de color se la entrega al cliente para que sea revisada, corregida y/o aprobada	Ejecutivos de Venta
18	Validar prueba de color	Ventas	El cliente nos informa si la prueba de color realizada está conforme a lo solicitado o en el caso de inconformidad se notifica a Pre-Prensa para realizar una nueva prueba de color	Ejecutivos de Venta
19	Notificar conformidad a Pre- Prensa	Pre-prensa	Si no existen cambios se notifica a Pre-Prensa para su conocimiento.	Pre- Prensista
20	Realizar seguimiento de impresión	Ventas	Se pone de acuerdo con los encargados del proceso productivo la fecha, hora y lugar del despacho del pedido.	Ejecutivos de Venta
21	Negociar con cliente nuevo plazo de entrega	Ventas	Coordinar con los procesos productivos un seguimiento del desarrollo de la impresión y en el caso de existir retraso en la fecha de entrega negociar con el cliente nueva fecha de entrega de pedido	Ejecutivos de Venta
22	Informar a cliente detalles del despacho	Ventas	Notificar al cliente acerca de la hora, lugar, medio de envío y fecha del despacho del producto.	Ejecutivos de Venta
23	Realizar seguimiento de entrega de trabajo	Ventas	Permanecer en contacto con el cliente y con Despacho para asegurarse de la entrega del material.	Ejecutivos de Venta
24	Elaborar reporte de ventas	Ventas	Registrar actividades diarias por ejecutivo de ventas en sistema para control de cumplimiento de metas de ventas	Ejecutivos de Venta
25	Archivar documentación	Ventas	Mantener un registro y archivo de documentación que respalda las ventas realizadas.	Ejecutivos de Venta

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: A

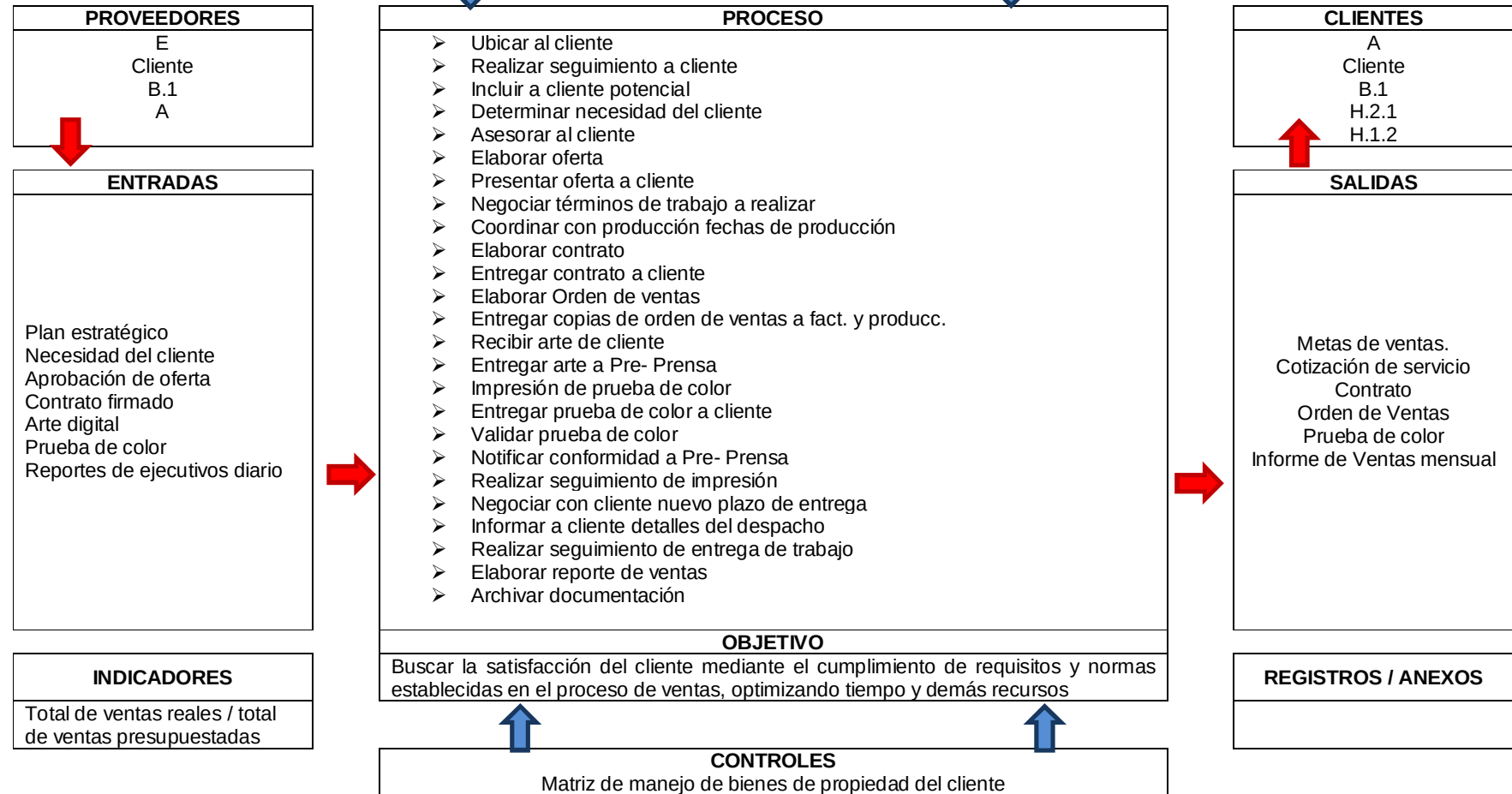
Proceso: Gestión de Ventas

Objetivo: Buscar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de requisitos y normas establecidas en el proceso de ventas, optimizando tiempo y demás recursos.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
E		Plan estratégico (de ventas)	Establecimiento de metas en ventas para lograr objetivos	Metas de ventas	A	
	Cliente	Necesidad del cliente	Asesoramiento oferta de servicio	Cotización de servicio		Cliente
	Cliente	Aprobación de oferta	Coordinar con Producción fechas para impresión	Contrato	B.1	Cliente
	Cliente	Contrato firmado	Elaborar Orden de Ventas	Orden de Ventas	B.1 H.2.1	
	Cliente	Arte digital	Entregar arte a Pre-Prensa	Prueba de color	B.1	
B.1		Prueba de color	Validar prueba de color con cliente	Prueba de color aprobada	B.1	Cliente
A		Reportes de ejecutivos diario	Analizar desempeño para elaborar Informe de ventas mensual	Informe de Ventas mensual	A H.1.2	Cliente

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: GESTION DE VENTAS	CODIFICACIÓN: A	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE VENTAS		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: AREA DE VENTAS			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: Ms Office, File Marker, Impresora, correo electrónico, Instalaciones Técnicos: computadora, Teléfono, celular, fax, copiadora, red network		RRHH: Jefe de Ventas, Ejecutivo de Cuenta, Mensajero	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

Proceso: B.1 Realizar Pre - Prensa

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir orden de ventas	Pre-Prensa	Receptar orden de ventas que respalda impresión de prueba de color	Pre Prensista encargado
2	Recibir arte digital entregado por el cliente	Pre-Prensa	Se recepta el arte digital de ejecutivo de cuenta encargado que envió el cliente	Pre Prensista
3	Realizar orden de producción	Pre-Prensa	Elaborar orden de producción	Jefe de Producción
4	Revisar especificaciones de arte	Pre-Prensa	Se abre el documento para revisar el contenido del arte, colores, tamaños, gráficos y demás detalles propios del diseño de la impresión. Si algún detalle indispensable que se requiera para efectuar la prueba de color no está, se envía el arte a Gestión de Ventas para que el ejecutivo se encargue de comunicarle al cliente la información que se requiere	Pre Prensista
5	Escanear originales (transparencias y opacos)	Pre-Prensa	Dependiendo del tipo de arte entregado por el cliente se escanean fotos necesarias para ser insertadas en el diseño	Pre Prensista
6	Crear imposiciones en Signastation para Printready	Pre-Prensa	Ya con toda la información necesaria se crean imposiciones en programas especiales para editar los textos, gráficos y demás para ingresar la información.	Pre-Prensista
7	Imprimir Prueba de Color	Pre-Prensa	La prueba de color (colourproof) es la simulación en un periférico B (una impresora o un monitor) de cómo será la salida en otro periférico A (una imprenta litográfica offset, por ejemplo). Un requisito necesario para que esta prueba tenga algún sentido es que el gamut de colores del periférico B sea más amplio que el gamut del periférico A.	Pre Prensista
8	Entregar prueba de color a ejecutivo	Pre-Prensa	Se entrega la prueba de color a ejecutivo correspondiente para que sea revisada y firmada por el cliente para luego de efectuar correcciones en el caso de que existan	Pre Prensista
9	Esperar prueba de color revisada por cliente	Ventas	Se espera que el ejecutivo de ventas entregue a pre- prensa la prueba de color con cambios en el caso de que existan o aprobadas	Ejecutivo de Ventas

10	Recibir prueba de color revisada por cliente	Ventas	El ejecutivo de ventas entrega al pre prensista la prueba de color revisada y firmada	Pre Prensista
11	Elaborar placas de impresión	Pre-Prensa	Aprobada la prueba de color por el cliente se procede a elaborar las placas que servirán para el proceso de impresión final del	Pre Prensista
12	Envío de prueba de color, arte y placas a Prensa	Pre-Prensa	Con la prueba de color aprobada por el cliente, se entrega a Prensa esta prueba con el arte final para realizar impresión definitiva	Pre Prensista

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

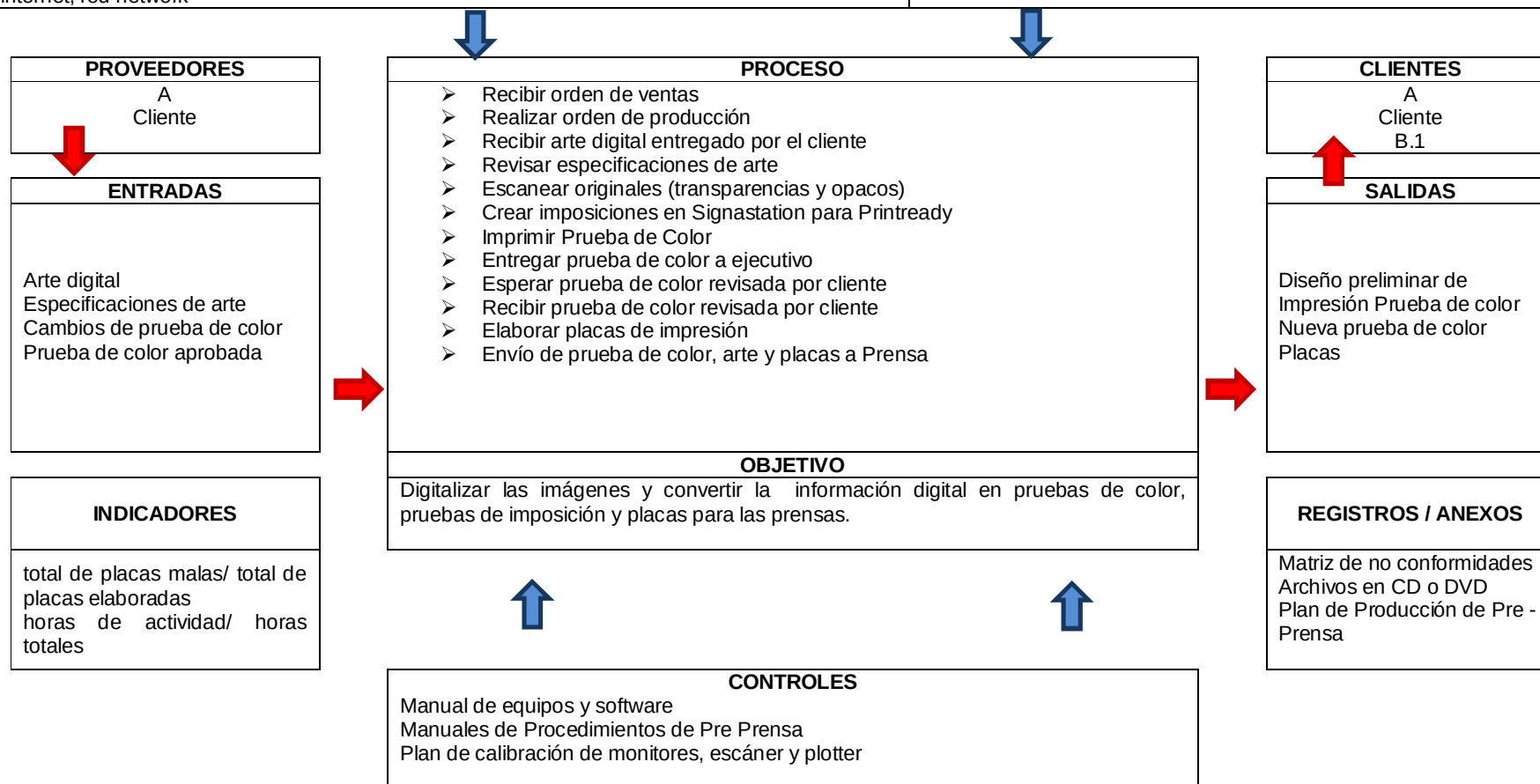
Proceso: B.1 Realizar Pre - Prensa

Objetivo: Digitalizar las imágenes y convertir la información digital en pruebas de color, pruebas de imposición y placas para las prensas.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
A		Arte digital	Recepción de arte digital para revisión y organización de la información	Diseño preliminar de Impresión	B.1	
A		Especificaciones de arte	Registro de detalles específicos de impresión	Prueba de color	A	
A	Cliente	Cambios de prueba de color	Realizar cambios realizados por cliente	Nueva prueba de color	A	Cliente
A		Prueba de color aprobada	Elaborar placas para impresión	Placas	B.1	
A		Arte digital	Recepción de arte digital para revisión y organización de la información	Diseño preliminar de Impresión	B.1	
A		Especificaciones de arte	Registro de detalles específicos de impresión	Prueba de color	A	
A	Cliente	Cambios de prueba de color	Realizar cambios realizados por cliente	Nueva prueba de color	A	Cliente

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRE-PRENSA	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PRODUCCIÓN	B1	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: PRE Ñ PRENSA, PRENSA, ENCUADERNACIÓN Y ACABADOS			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: Ms Office, File Maker, Printready, Programas de Adobe, Sistemas Operativos Windows y Macintosh, insumos, placas, papel de plotter, instalaciones, archivadores, cintas, artes Técnicos: Computadoras Apple, teléfono, proyector, comunicación vía microonda, impresora, internet, red network		RRHH: Jefe de Pre Prensa, Operador Desktop Publishing, Operador Scanner, Operador de CTP	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

Proceso: B.2 Realizar Prensa

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir placas de Pre- Prensa	Prensa	Se recepta de Pre- Prensa las placas que se utilizarán en la impresión	Prensista
2	Determinar turno de impresión	Prensa	Se revisa el cronograma de impresión para asignar el turno de impresión del trabajo, si existe trabajos en cola se espera y de lo contrario se registra ingreso del trabajo.	Jefe de Producción
3	Establecer tipo de trabajo a realizar	Prensa	Antes de ingresar el trabajo se determina el tipo de impresión que se requiere y los materiales a utilizarse.	Prensista
4	Emitir orden de requisición de materiales	Prensa	Se elabora una orden de pedido especificando tipo y cantidad de material a utilizarse en la impresión	Prensista
5	Enviar requisición de material a bodega	Prensa	Se envía la requisición de materiales a bodega para que se realice el traslado	Prensista
6	Esperar llegada de material	Prensa	Se espera la llegada de material de bodega para empezar el proceso de impresión	Prensista
7	Determinar a qué máquina enviar la impresión	Prensa	Se determina la máquina que imprima el trabajo dependiendo de las características del mismo y la cantidad de impresiones.	Jefe de Producción
8	Revisar sistema de humectación	Prensa	Se regula y revisa el sistema de humectación automático de la máquina	Ayudante de prensa
9	Revisar sistema entintado y cuerpo impresos	Prensa	Con los cuatro colores principales (CMYK) se puede obtener casi todos los tonos, pero puede ser difícil obtener un tono muy exacto. En tal caso se usará una tinta directa. Las tintas directas están mezcladas exactamente, no formadas por la superposición de puntos, por lo quedan el tono exacto deseado. Para especificar el tono, se basa en una guía Pantone. En el caso de que exista algún daño se comunica a mantenimiento	Ayudante de prensa

10	Alimentación de papel a la prensa	Prensa	La imposición es la asignación o acomodo de páginas en el pliego de impresión. Es necesario dejar espacio para las pinzas (en caso de que se utilice un sistema plano gráfico como lo es el offset). Aprox. 5 cm para cada una. Si se va a imprimir frente y vuelta se hace que el mismo número de tintas quede del mismo lado para que así el pliego sólo pase una vez. Lo mismo se hace si se necesita imprimir de vuelta.	Ayudante de prensa
11	Colocar placas	Prensa	Se colocan las placas guías en la máquina impresora, el original mecánico que tiene todos los elementos que componen el impreso pero en alto contraste. En pocas palabras la base de diseño para una publicación.	Ayudante de prensa
12	Ajuste de la primera hoja	Prensa	Se verifica la correcta colocación del papel en la prensa para evitar atascos	Ayudante de prensa
13	Impresión de arte final	Prensa	Se realiza la impresión de producto final	Prensista
14	Esperar secado de tinta	Prensa	Se deja secar las impresiones	Prensista
15	Marcar pallets	Prensa	Se marcan las paletas que se obtienen de las impresiones	Prensista
16	Verificar errores de impresión en tiraje	Prensa	Se comprueba que las cantidades impresas sean las requeridas y que contenga lo especificado por el cliente.	Prensista
17	Registrar datos en hoja de ítems de defectos	Prensa	Se ingresa información sobre posibles defectos en el momento de la impresión ya sea por causa de la maquinaria, operarios o sucesos imprevistos durante el proceso de impresión	Prensista
18	Envío de material impreso a despacho	Prensa	Se traslada las impresiones al proceso de empaclado y despacho	Prensista
19	Archivar placas	Prensa	Las placas que son la guía de impresión se las archiva con las especificaciones correspondientes: tipo de trabajo, nombre de cliente, cantidades impresas, fechas y encargado del trabajo. Todo esto como respaldo	Prensista

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

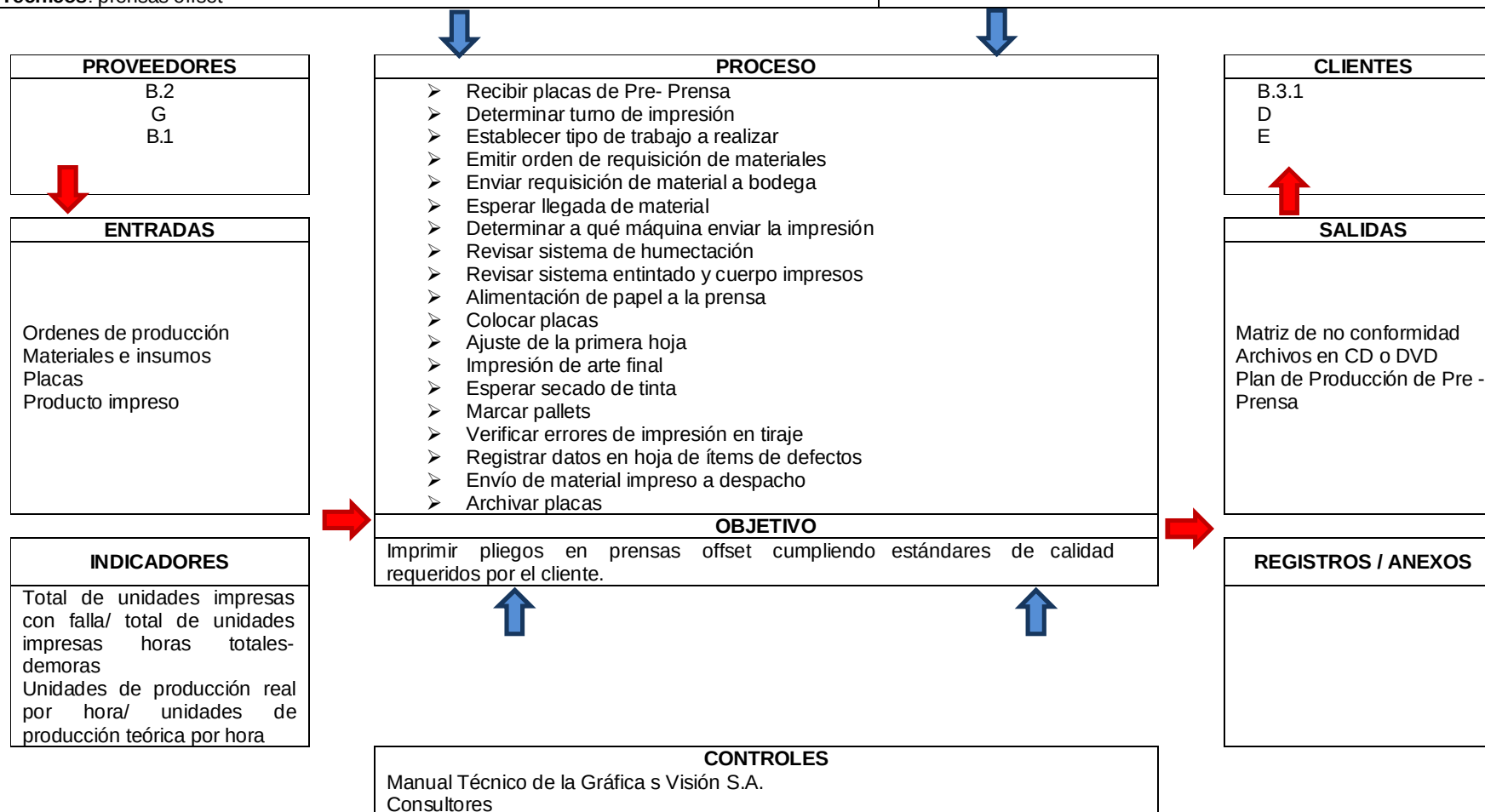
Proceso: B.2 Realizar Prensa

Objetivo: Imprimir pliegos en prensas offset cumpliendo estándares de calidad requeridos por el cliente.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
B.2		Ordenes de Producción	Analizar fechas de trabajos para asignar turno de impresión	Cronograma de Impresión	B.2	
	G	Materiales e insumos	Impresión final	Producto impreso	B.3	
B.1		Placas	Realizar identificación de colores para pallets	Placas etiquetadas	B.2	
	B.2	Producto impreso	Registrar datos en hoja de ítems con defectos	Reporte de defectos	E	
B.2		Ordenes de Producción	Analizar fechas de trabajos para asignar turno de impresión	Cronograma de Impresión	B.2	
	G	Materiales e insumos	Impresión final	Producto impreso	B.3	
B.1		Placas	Realizar identificación de colores para pallets	Placas etiquetadas	B.2	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRENSA	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PRENSA	B.2	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: PRENSA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: Ms Office, File Maker, Atdstatistic software, materia prima, tintas, placas, instalaciones, archivadores		RRHH: Jefe de Prensa, ayudante de prensa, prensista	
Técnicos: prensas offset			



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

Proceso: B.3Acabados

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir impresiones de prensa	Acabados	Ingresa el producto impreso con especificaciones de cantidades	Jefe de Acabado
2	Colocar impresiones en dobladora	Acabados	Ubicar las impresiones en la máquina dobladora correspondiente	Jefe de Acabado
3	Doblar pliegos según especificaciones	Acabados	Se calibra la máquina dependiendo del tipo de doblez y la ubicación del mismo en el pliego	Ayudantes de Acabado
4	Refilar pliegos según tamaño requerido	Acabados	Se colocan los pliegos en la guillotina y se cortan los pliegos dependiendo de las dimensiones especificadas	Ayudantes de Acabado
5	Seleccionar máquina cosedora	Acabados	Se determina la máquina cosedora para realizar el cosido de los pliegos	Ayudantes de Acabado
6	Esperar turno para coser	Acabados	En el caso de que existan trabajos en cola se espera el turno para coser los pliegos	Ayudantes de Acabado
7	Enviar a cosedora	Acabados	Se colocan los pliegos en la cosedora seleccionada	Ayudantes de Acabado
8	Configurar cosedora	Acabados	Se configura la cosedora dependiendo del tamaño y volumen de los pliegos a coser	Jefe de Acabado
9	Coser pliegos	Acabados	Se cosen los pliegos y se los envía a la encoladora	Ayudantes de Acabado
10	Seleccionar encoladora	Acabados	Se determina la máquina encoladora para realizar el pegado de los pliegos, se verifica si existen trabajos en cola, de existirse espera el turno de encolado	Ayudantes de Acabado
11	Configurar encoladora	Acabados	Se configura la encoladora dependiendo del volumen del trabajo a realizar	Jefe de Acabado
12	Encolar pliegos	Acabados	Se encolan los pliegos en la máquina	Ayudantes de Acabado
13	Secado de pliegos encolados	Acabados	Esperar que se sequen los pliegos encolados	Ayudantes de Acabado

14	Determinar si los pliegos requieren troquel	Acabados	Se establece si los pliegos requieren troquelado de ser así se elabora el troquel, se lo pega manualmente y se espera el secado del troquel. En el caso de no requerir troquel se pegan las tapas manualmente al empastado y se espera su secado	Ayudantes de Acabado
15	Esperar secado de pliegos con troquel	Acabados	Se procede a esperar el secado de las tapas	Ayudantes de Acabado
16	Verificar conformidad de acabado	Acabados	Se revisa el acabado del trabajo realizado para ver si existen imperfecciones o faltantes, si existe algún problema se lo registra en la matriz de no conformidades y este reporte se lo envía a Pre-Prensa para su registro	Jefe de Acabado
17	Registrar conformidad en formulario de control	Acabados	Si no existe ninguna inconformidad se registra la conformidad del trabajo en un formulario de control	Jefe de Acabado
18	Contabilizar unidades	Acabados	Se cuentan las unidades de producto terminado para registro Interno.	Ayudantes de Acabado
19	Colocar en cajas y etiquetarlas	Acabados	De acuerdo a las especificaciones del cliente se coloca el producto en cajas dependiendo de las unidades establecidas para el despacho y se las etiqueta indicando cantidades.	Ayudantes de Acabado
20	Elaborar guía de remisión para despacho y bodega	Acabados	Registrar el número de guía de remisión correspondiente para el respectivo despacho del material y se lo imprime.	Jefe de Acabado
21	Enviar cajas a despacho	Acabados	Se envían las cajas del material a despachos adjuntando guía de remisión	Ayudantes de Acabado
22	Elaborar reporte mensual	Acabados	Se elabora un reporte mensual indicando el tipo de acabado realizado en los trabajos entregados en el mes para control y registro interno	Jefe de Acabado
23	Archivar documentación	Encuadernación y Acabados	Archivar documentación que respalde el trabajo entregado a despacho	Ayudantes de Acabado

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: B

Macro Proceso: ELABORAR PRODUCTO

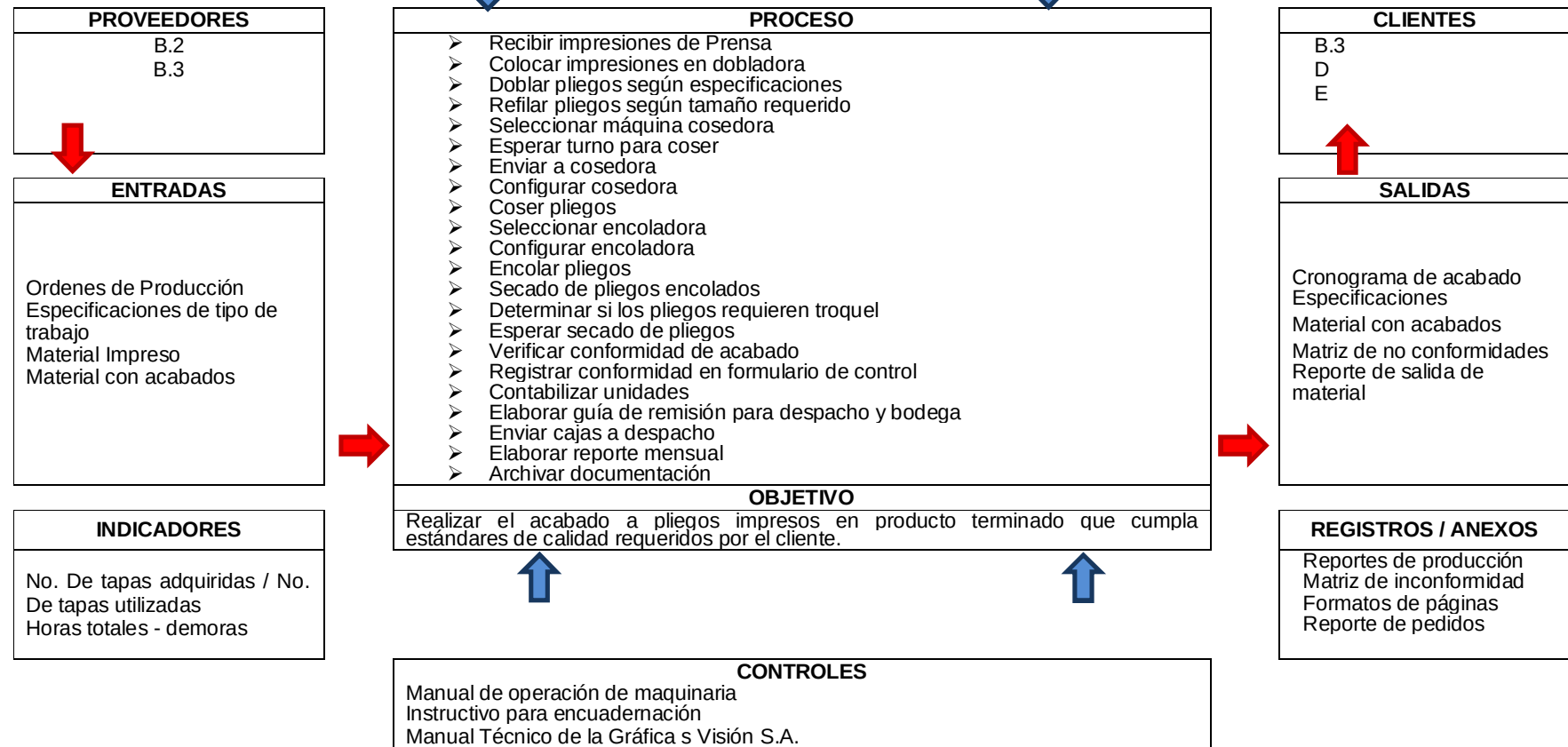
Proceso: B.3Acabados

Objetivo: Realizar el acabado a pliegos impresos en producto terminado que cumpla estándares de calidad requeridos por el cliente.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
B.2		Ordenes de Producción	Analizar tipo de trabajo y fechas de entrega para asignar máquina	Cronograma de acabado	B.3	
B.2		Especificaciones de tipo de trabajo	Registro de detalle concreto de tipo de cavado a realizarse	Especificaciones	B.3	
B.2		Material impreso	Recepción de material impreso para acabados	Material con acabados	D	
B.3		Material con acabados	Registrar inconformidades en matriz	Matriz de no conformidades	B.3 E	
B.3		Material con acabados	Reporte de salida de material a despacho	Reporte de salida de material	D B.3	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ACABADOS	CODIFICACIÓN: B.3	ELABORADO POR:	EDICIÓN No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE ACABADOS		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: ACABADOS			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: Ms Office, File Maker, instalaciones, materia prima, insumos Técnicos: Plegadoras, guillotinas, cosedoras: de hilo, manuales y automáticas, encoladoras		RRHH: Ayudantes de acabado, guillotineros, plegadores	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: C

Proceso: ADQUIRIR INSUMOS

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Establecer cronograma de compras	Compras	Se determinan las fechas del año en las que se adquirirá materia prima	Jefe de compras
2	Analizar datos históricos de uso de insumos	Compras	Evaluar y analizar índices de compras y uso de materia prima en períodos pasados	Jefe de compras
3	Determinar cantidades de materia prima a adquirir	Compras	Establecer las cantidades que se adquirirá de cada insumo que interviene en el proceso de impresión	Jefe de compras
4	Contactar a proveedores solicitando cotizaciones	Compras	Ubicar telefónicamente a proveedores para obtener proformas y comparar costos	Ayudante Jefe de compras
5	Envío de cotizaciones	Compras	Esperar recibir las cotizaciones de proveedores	Ayudante Jefe de compras
6	Recibir ofertas	Compras	Se receptan las cotizaciones de los oferentes de materia prima a ser comprada	Ayudante Jefe de compras
7	Analizar ofertas para realizar compra	Compras	Se evalúan las propuestas, comparando precios, calidad, garantías, formas de envío y facilidades de pago. Se determina la oferta más adecuada	Jefe de compras
8	Seleccionar y aprobar oferta	Compras	Escoger la propuesta que ofrezca mayores beneficios en los aspectos antes analizados y aprobarla.	Jefe de compras
9	Emitir orden de compra	Compras	Se elabora una orden de compra para dar inicio al proceso de compra de materia	Ayudante Jefe de compras
10	Enviar orden de compra a gerencia para aprobación	Compras	Se envía la orden de compra a la gerencia para que apruebe la compra.	Gerente
11	Revisar orden de compra	Compras	Se espera a que la gerencia apruebe o no la compra con el proveedor seleccionado, de lo contrario se repite el proceso de selección	Ayudante Jefe de compras

12	Enviar pedido a proveedor	Compras	En el caso de que se haya aprobado la compra se envía al proveedor el pedido de compra en el caso de ser nacional. Si el proveedor es internacional, se contacta a un agente afianzado para que realice el trámite de importación, enviándole la documentación necesaria para realizar el trámite. Se espera la recepción de los documentos que certifiquen la importación	Ayudante Jefe de compras
13	Recibir factura y/o documentos de importación	Compras	Se espera la llegada de los documentos que certifiquen la importación de ser el caso o en compras nacionales se espera recibir la factura de la compra	Ayudante Jefe de compras
14	Enviar documentación a gestión de pagos	Compras	Con la documentación en regla, se envían los papeles a contabilidad para efectuar el pago	Auxiliar de pagos
15	Recibir documentación que confirma compra	Compras	Se espera a que los documentos sean ingresados al sistema contable y sea aprobado por contabilidad. Se recibe la documentación registrada	Ayudante Jefe de compras
16	Emitir orden de ingreso de materia prima	Compras	Se realiza una orden de ingreso de materia prima para registro	Ayudante Jefe de compras
17	Enviar orden de ingreso a bodega	Compras	Se envía orden de ingreso a bodega para el correspondiente registro	Ayudante Jefe de compras
18	Llegada de materia prima a bodega	Compras	Esperar a la llegada de materia prima a bodega en el tiempo establecido	Bodeguero
19	Recibir notificación de bodega	Compras	Se recibe una notificación de bodega en la que se detallan inconformidades en el caso de existir	Bodeguero
20	Contactar a proveedor para solucionar inconformidades	Compras	Si existen inconformidades se contacta a proveedor para solucionar la inconformidad	Jefe de compras
21	Archivar documentación	Compras	Archivar documentación que respalde compra realizada	Ayudante Jefe de compras

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: C

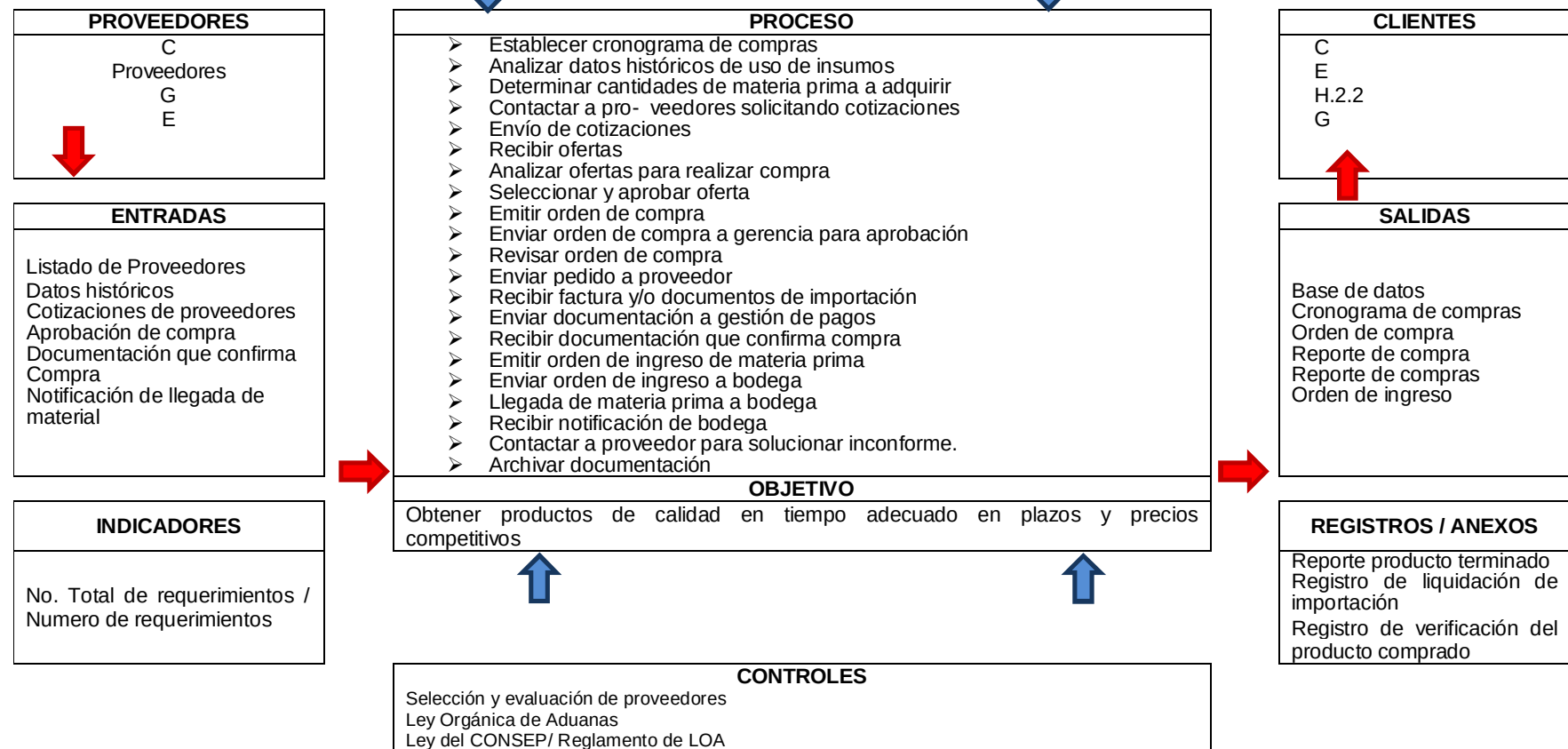
Proceso: Adquirir insumos

Objetivo: Obtener productos de calidad en tiempo adecuado en plazos y precios competitivos.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
C		Listado de Proveedores	Procesamiento de los datos	Base de datos	C	
C		Datos históricos	Analizar datos históricos para establecer cronograma de compras	Cronograma de compras	C	
	Proveedores	Cotizaciones de proveedores	Análisis comparativo de alternativas de compra	Orden de compra	E	
E		Aprobación de compra	Trámite de compra	Reporte de compra	E H.2.2	
	Proveedores	Documentación que confirma compra	Emitir orden de ingreso a bodega de material	Orden de ingreso	C G	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ADQUIRIR INSUMOS	CODIFICACIÓN: C	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE COMPRAS		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: COMPRAS			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, file maker, teléfono, celular, computadora, impresora, archivadores Técnicos: Comunicación vía microondas, red network, instalaciones		RRHH: Gerente, Jefe de Compras, Asistente contable, Mensajero, Bodeguero	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: D

Proceso: EMPACAR Y DESPACHAR PEDIDOS

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir material	Despachos	Ingresa el producto terminado	Jefe de Despacho
2	Embalar material	Bodega	El personal de bodega conociendo las especificaciones de llegada de material, procede a receptar el material que llega.	Embalar material
3	Identificar tipo de despacho	Despachos	Se identifica el tipo de despacho para realizar contacto correspondiente	Identificar tipo de despacho nacional
4	Contratar servicio de courier o coordinar con transportista	Despachos	Según el tipo de despacho si es provincial se contrata servicio de Courier o se selecciona el transportador que dejará el material impreso en el lugar establecido de acuerdo al cronograma de entregas	Contratar servicio de Courier o coordinar con transportista
5	Realizar guía de remisión	Despachos	Elaborar la guía de remisión que respalda la salida del material de bodega	Realizar guía de remisión
6	Colocar producto en camión	Despachos	Se coloca el material empacado en el camión y se entrega la guía de remisión a transportista	Colocar producto en camión
7	Enviar producto a cliente	Despachos	Envío de material impreso a cliente en lugar acordado	Enviar producto a cliente
8	Informar especificaciones de envío de producto a ejecutivo de ventas	Despachos	Conociendo las especificaciones del envío se informa al Ejecutivo de Ventas correspondiente para que luego reporte al cliente.	Informar especificaciones de envío de producto a ejecutivo de ventas
9	Archivar documentación	Despachos	Se archivan los documentos que respalden el despacho de material	Archivar documentación

10	Verificar recepción de pedido	Despachos	Seguimiento del pedido hasta verificar que haya llegado al lugar de destino sin contratiempos ni imprevistos. En el caso de existir inconformidad con entrega se debe arreglar el inconveniente	Ayudante Jefe de despacho
11	Informe final de despacho	Despachos	Reporte sobre despachos realizados y de inconformidades en el caso de que existan	Jefe de Despacho

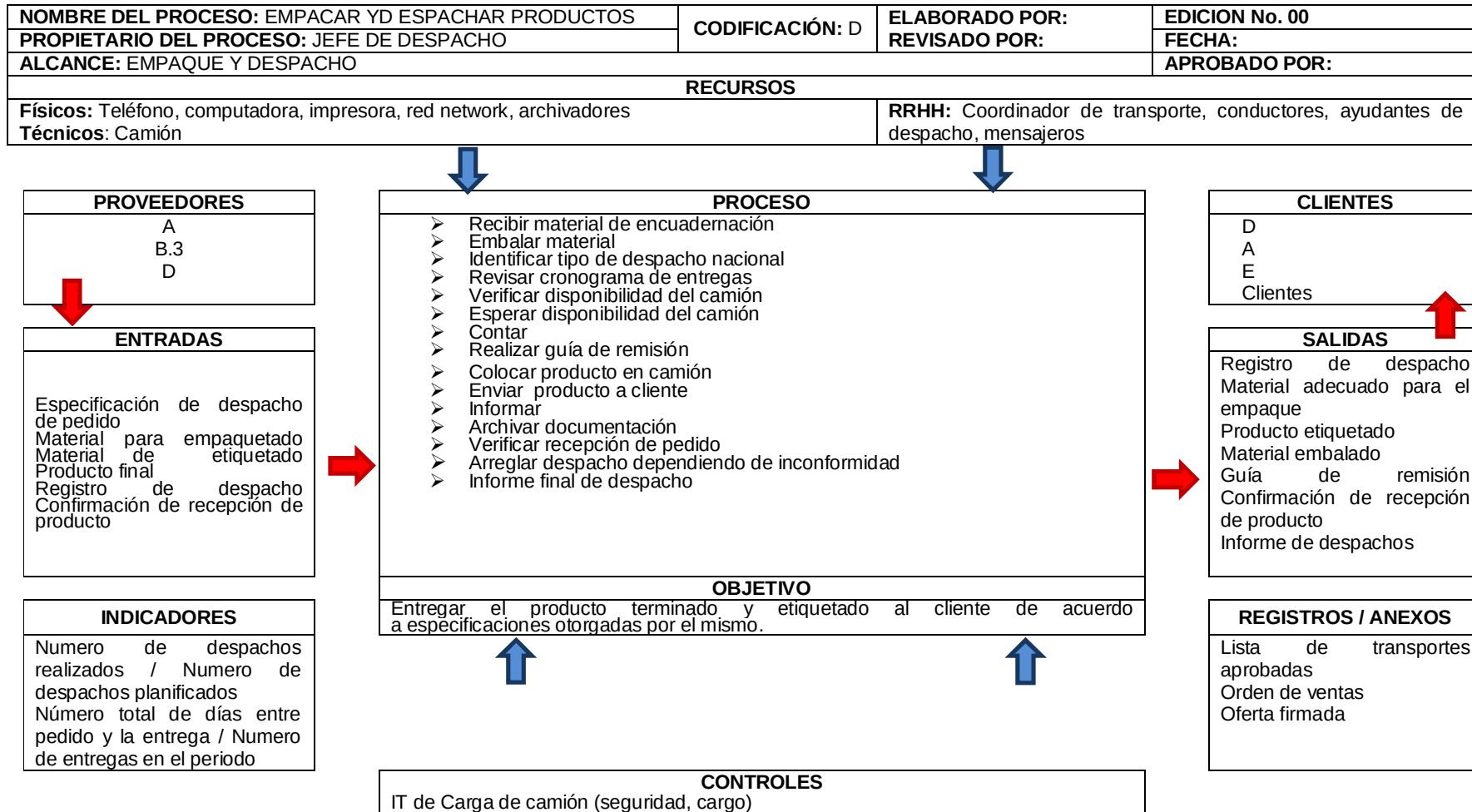
	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: D

Proceso: Empacar y despachar pedidos

Objetivo: Entregar el producto terminado y etiquetado al cliente de acuerdo a especificaciones otorgadas por el mismo.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
A		Especificación de despacho de pedido	Registro de lugar, fecha de despacho de producto	Registro de despacho	D	
B.3		Material para empaquetado	Adecuación de material según requerimiento de producto final según capacidad de caja.	Material adecuado para el empaque	D	
B.3		Material de etiquetado	Etiquetar producto indicando cantidades, tipo, etc.	Producto etiquetado	D	
D		Producto etiquetado	Embalar material	Material embalado	D	
D		Registro de despacho	Emitir guía de remisión	Guía de remisión	D A	

RESUMEN DEL PROCESO



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: E

Proceso: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Convocar a junta directiva	Administración	Convocar a los jefes de área para reunión trimestral	Gerente
2	Analizar situación actual de la empresa	Administración	Con todos los datos de las entidades de la empresa se realizan los análisis de situación de la misma para poder tomar decisiones.	Miembros de la Junta Directiva
3	Establecer objetivos por departamento	Administración	En base al análisis realizado se formulan objetivos específicos por cada departamento o área	Miembros de la Junta Directiva
4	Elaborar un plan estratégico por cada departamento	Administración	Se establecen estrategias para el cumplimiento de los objetivos determinados por medio de un plan estratégico específico para cada departamento	Miembros de la Junta Directiva
5	Asignar recursos para llevar a cabo las estrategias	Administración	En base a las estrategias se asignan recursos para poder llevar a cabo las mismas.	Miembros de la Junta Directiva
6	Imprimir plan estratégico general	Administración	Se imprime el plan estratégico para que sea difundido en la empresa para su conocimiento y puesta en marcha.	Asistente Administrativo
7	Entregar plan a cada departamento	Administración	El plan estratégico será entregado a cada departamento para su análisis e implementación	Asistente Administrativo
8	Implementar estrategias	Administración	Las estrategias son implementadas de manera inmediata en toda la empresa	Personal en general
9	Controlar el cumplimiento de objetivos	Administración	Se mantiene un control permanente del desempeño individual y global sobre el cumplimiento de los objetivos planteados	Gerente

10	Evaluar resultados trimestralmente	Administración	Los resultados se analizan trimestralmente para evaluar el desarrollo de las estrategias. Si los resultados son buenos se mantiene el desempeño, caso contrario se reestructuran las estrategias antes formuladas	Gerente
11	Analizar información entregada por departamentos	Administración	Se recibe información de todos los departamentos para ser analizada. Si no se aprueba la información recibida se debe notificar al departamento de origen de la inconsistencia.	Gerente
12	Entregar informes aprobados a departamento de origen	Administración	Si se aprueba la información recibida se entregan los documentos recibidos con la firma de aprobación.	Asistente Administrativo
13	Recibir cheques para firmas de Efectuar pagos	Administración	Se reciben los cheques para registrar firma de Gerente para efectuar el pago.	Gerente
14	Firmar cheques	Administración	Se firman los cheques para efectuar pagos	Gerente
15	Entregar cheques a Efectuar Pagos	Administración	Entregar cheques firmados a Contabilidad para que se realicen los pagos respectivos	Gerente
16	Archivar documentación	Administración	Se archivan documentos recibidos de los demás departamentos	Asistente Administrativo

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: E

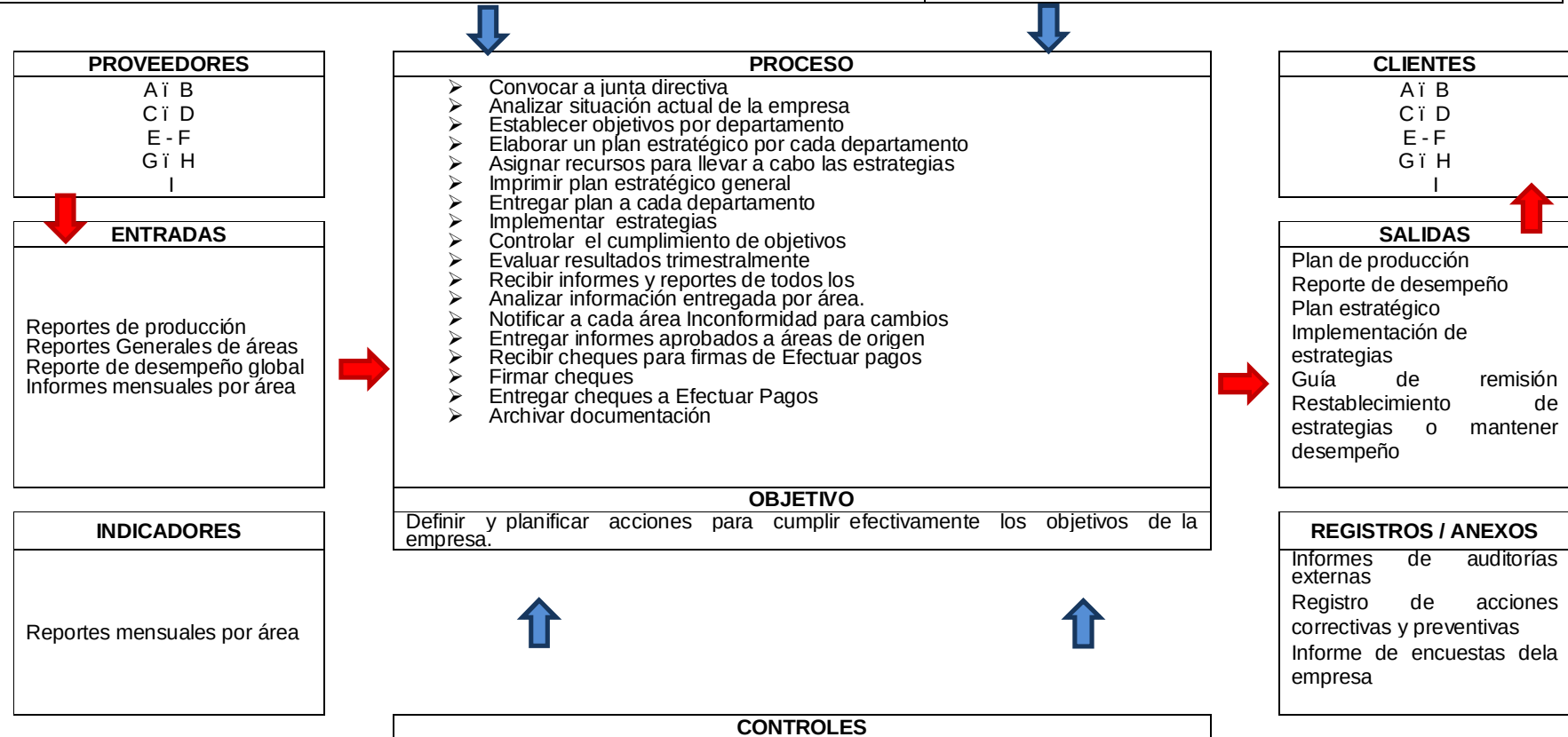
Proceso: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL

Objetivo: Definir y planificar acciones para cumplir efectivamente los objetivos de Gráficas Visión S.A.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
B.1 B.2 B.3		Reportes de producción	Analizar reportes	Plan de producción	B.1 B.2 B.3	
A-B-C- D-E-F- G-H-I		Reportes Generales de áreas	Analizar el desempeño de cada área	Reporte de desempeño	A-B-C- D-E-F-G- H-I	
A-B-C- D-E-F- G-H-I		Reporte de desempeño global	Elaborar plan estratégico	Plan estratégico	A-B-C- D-E-F-G- H-I	
E		Reporte de desempeño por área	Estrategias específicas por departamento	Implementación de estrategias	A-B-C- D-E-F-G- H-I	
A-B-C- D-E-F- G-H-I		Informes mensuales por área	Evaluar resultados obtenidos	Restablecer estrategias o mantener desempeño	A-B-C- D-E-F-G- H-I	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL	CODIFICACIÓN: E	ELABORADO POR:	EDICIÓN No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: GERENTE GENERAL		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: TODA LA EMPRESA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, comunicación vía microondas, computadora, impresora, celular, instalaciones Técnicos: Camión		RRHH: Gerente general, asistente administrativo	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Proceso: F.1 Seleccionar al personal

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Identificar requerimiento de personal	Todas las áreas	De acuerdo a los requerimientos de la áreas se analiza la necesidad de aumentar puestos de trabajo	Jefe de Personal
2	Esperar envío de requerimientos de personal	Todas las áreas	Se espera que las áreas envíen los requerimientos de personal respectivos	Asistente de Personal
3	Recibir requerimientos de personal	Recursos Humanos	Se reciben los requerimientos de personal de los otros departamentos	Asistente de Personal
4	Establecer presupuesto	Recursos Humanos	De identificarse la necesidad se establece el presupuesto disponible para la contratación de personal	Jefe de Contabilidad Gerente Jefe de Personal
5	Establecer perfil del puesto	Recursos Humanos	Dependiendo del requerimiento se establece el perfil del puesto	Jefe de Personal Asistente de Personal
6	Enviar perfil de personal a tercerizadora	Recursos Humanos	Se envía el perfil del puesto a la tercerizadora que nos proveerá de candidatos idóneos para el puesto	Asistente de Personal
7	Recibir información de candidatos pre-seleccionados	Recursos Humanos	Se espera el envío de carpetas de candidatos idóneos por parte de la tercerizadora	Asistente de Personal
8	Entrevistar candidatos seleccionados por la tercerizadora	Recursos Humanos	Se confirman citas con los mocionados para entrevistas personales.	Jefe de Personal
9	Seleccionar candidato idóneo para puesto	Recursos Humanos	Analizando los perfiles de los candidatos se elige al más adecuado para el puesto, en el caso de no tener ningún candidato idóneo se contacta nuevamente a la tercerizadora para un nuevo proceso de selección	Jefe de Personal

10	Solicitar documentos para firma de contrato	Recursos Humanos	Se solicita a candidato documentación específica para armar carpeta personal	Asistente de Personal
11	Elaborar contrato	Recursos Humanos	Se elabora contrato de trabajo	Jefe de Personal
12	Registrar firmas necesarias en contrato	Recursos Humanos	Se envía el contrato a administración para firma de gerente y luego se lo hace firmar al trabajador	Gerente Administrativo Trabajador
13	Trámite de legalización de contrato	Recursos Humanos	Esperar la legalización del contrato en el Ministerio de Relaciones Laborales	Asistente de Personal
14	Registrar datos de empleado en sistema AURORA	Recursos Humanos	Ingresar los datos personales del empleado en sistema para registrarlo como nuevo trabajador	Asistente de Personal
15	Devolver original de contrato firmado a empleado	Recursos Humanos	Entregar al trabajador la copia del contrato legalizado	Asistente de Personal
16	Realizar inducción a empleado sobre cargo	Recursos Humanos	Dotar al trabajador de información sobre el puesto, de sus funciones, reglamento interno, beneficios, derechos y responsabilidades	Jefe de Personal
17	Entregar elementos de trabajo a empleado	Recursos Humanos	Dotar al trabajador de los Recursos físicos necesarios para el desempeño de sus funciones	Jefe de Personal
18	Receptar solicitud de permiso o vacaciones	Recursos Humanos	En el caso de que el empleado requiera permiso o vacaciones se recibirá la solicitud explicando el motivo de ausencia del puesto de trabajo	Asistente de Personal
19	Tramitar permiso	Recursos Humanos	Proceder a tramitar el permiso solicitado y su autorización	Jefe de Personal
20	Ingresar información de permiso a sistema AURORA	Recursos Humanos	Proceder a tramitar el permiso solicitado y su autorización	Jefe de Personal
21	Tramitar seguro privado para empleado	Recursos Humanos	Enviar documentación necesaria para obtener seguro privado para trabajador nuevo	Asistente de Personal
22	Enviar documentos para descuentos a manejo de nómina	Recursos Humanos	Documentar descuentos a realizarse en rol a cada empleado y enviar esta información a manejo de nómina	Asistente de Personal
23	Archivar documentación	Recursos Humanos	Archivar la documentación personal de cada trabajador	Asistente de Personal

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

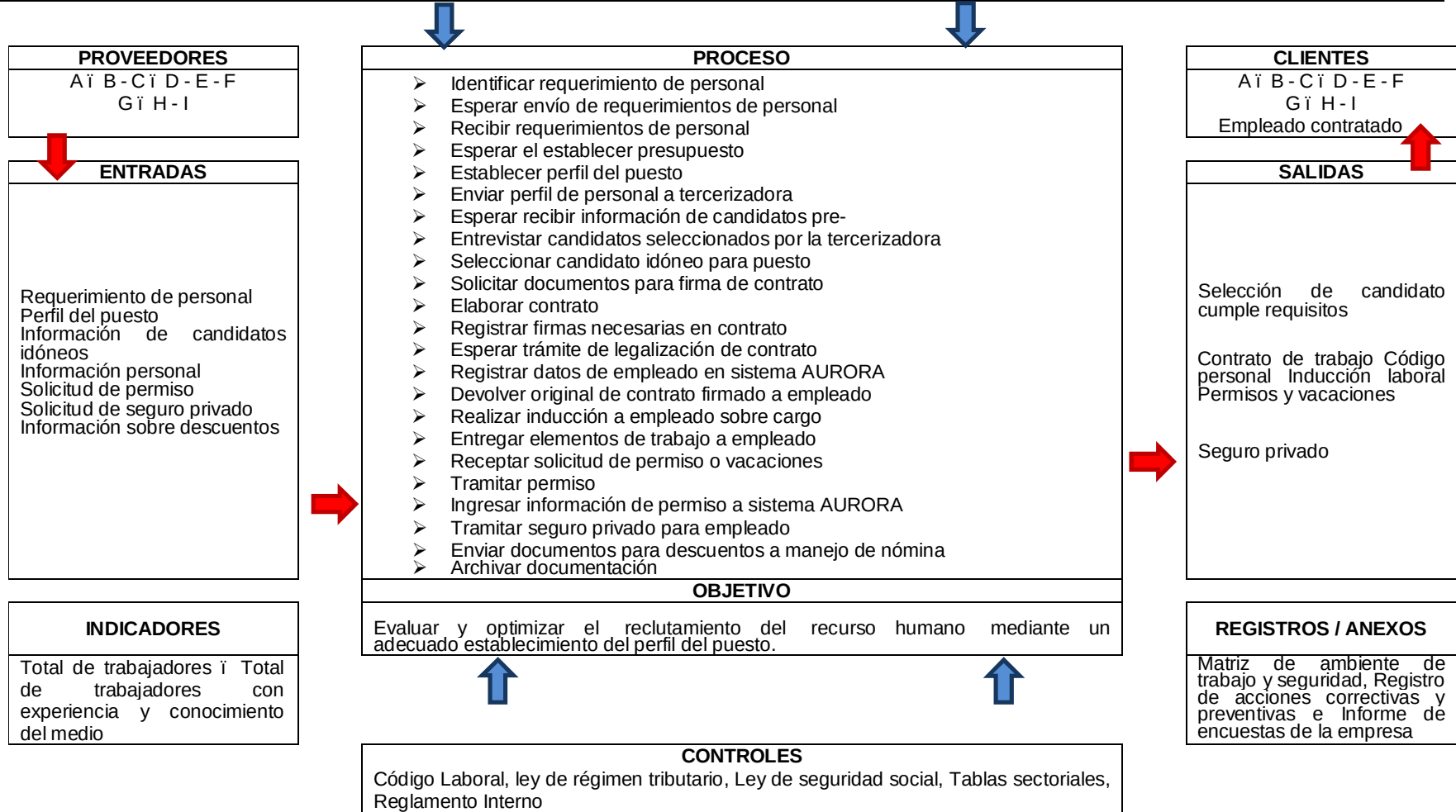
Proceso: F.1 Seleccionar al personal

Objetivo: Evaluar y optimizar el reclutamiento del recurso humano mediante un adecuado establecimiento del perfil del puesto.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
A, B, C, D, E, F, G, H, I		Identificar requerimiento de personal	Análisis de requerimiento y establecer perfil	Perfil del puesto	F. 1	
F.1		Perfil puesto	Enviar perfil a tercerizadora para búsqueda de candidato	Contactar a tercerizadora	F.1	Tercerizadora
	Tercerizadora	Información de candidatos idóneos	Entrevistar candidatos	Selección de candidato cumple requisitos	F.1	
	Candidato adecuado	Candidato a contratar	Elaborar contrato de trabajo	Contrato de trabajo	Empleado contratado F	Ministerio de Relaciones Laborales
Empleado nuevo		Información personal	Registrar datos en el sistema AURORA	Código personal	F.1 Área solicitante	
F.1		Información y perfil del puesto	Realizar inducción a empleado de la empresa y de su puesto de trabajo	Inducción laboral	Empleado nuevo	
Empleado		Solicitud de permiso	Tramitar permisos, vacaciones y autorizarlos	Permisos y vacaciones	Empleado	
	Seguro privado	Solicitud de seguro privado	Tramitar permisos, vacaciones y autorizarlos	Seguro privado	Empleado	
F.1		Información sobre descuentos	Enviar documentación para descuentos a manejo de nómina	Documentación	F.3	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: SELECCIONAR AL PERSONAL	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PERSONAL	F.1	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: TODA LA EMPRESA	RECURSOS		APROBADO POR:
Físicos: fax, comunicación vía microondas, computadora, impresora, celular, instalaciones Técnicos: Camión		RRHH: Jefe de personal, asistente	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Proceso: F.2Capacitar al personal

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Realizar diagnóstico de necesidad de formación	Recursos Humanos	Se analizan los resultados obtenidos	Jefe de Personal Asistente de Personal
2	Evaluar necesidades	Recursos Humanos	Evaluar las necesidades de capacitación por áreas.	Jefe de Personal Asistente de Personal
3	Realizar informe de necesidades	Recursos Humanos	Elaborar un informe que detalle las necesidades de capacitación encontradas para análisis.	Jefe de Personal Asistente de Personal
4	Elaborar encuestas sobre necesidad de capacitación	Recursos Humanos	Se formula un cuestionario sobre necesidades de capacitación a trabajadores	Jefe de Personal Asistente de Personal
5	Realizar encuestas a trabajadores	Recursos Humanos	Realizar encuestas a trabajadores para conocer sus necesidades	Jefe de Personal Asistente de Personal
6	Esperar entrega de encuestas realizadas	Todos los departamentos	Se espera que el personal entregue las encuestas en recursos humanos	Asistente de Personal
7	Tabular resultados	Recursos Humanos	Con las encuestas realizadas se procede a la tabulación de las mismas para obtener los resultados	Jefe de Personal Asistente de Personal
8	Elaborar informe de encuestas realizadas	Recursos Humanos	Elaborar un informe que detalle las necesidades de capacitación encontradas para análisis.	Jefe de Personal Asistente de Personal
9	Enviar informe para aprobación preliminar	Recursos Humanos	Se envía el informe a Gerencia para su estudio y aprobación o corrección	Asistente de Personal
10	Archivar encuestas	Recursos Humanos	Se mantiene un archivo de estas encuestas como respaldo del plan de capacitación a ser formulado	Asistente de Personal
11	Revisión de informe	Recursos Humanos	Esperar que la gerencia revise el informe de capacitación presentado para su aprobación o reformulación.	Asistente de Personal

12	Solicitar presupuesto a contabilidad	Recursos Humanos	Tramitar con presupuesto la obtención de presupuesto para la realización del plan de capacitación anual	Jefe de Personal
13	Buscar proveedores de capacitación	Recursos Humanos	Aprobado el informe se buscan proveedores de capacitación dependiendo el área que lo requiera para obtener ofertas	Asistente de Personal
14	Recibir presupuesto para capacitación	Recursos Humanos	Se espera que contabilidad entregue presupuesto para realizar capacitación anual	Asistente de Personal
15	Evaluar proyecto de formación	Recursos Humanos	Se evalúa el proyecto de formación a realizarse con el presupuesto establecido	Jefe de Capacitación Asistente de Capacitación
16	Elaborar plan de capacitación	Recursos Humanos	Se elabora el plan de capacitación anual luego de la evaluación del mismo	Jefe de Capacitación Asistente de Capacitación
17	Enviar plan para aprobación o reajuste	Recursos Humanos	Se remite el plan a gerencia para su aprobación o reformulación del mismo	Gerente Administrativo
18	Comunicar a trabajadores plan de capacitación	Recursos Humanos	Informar a trabajadores sobre el cronograma de capacitación y tipo de capacitación a brindar por cada departamento	Jefe de Personal Asistente de Personal
19	Convocar a licitación a proveedores de capacitación	Recursos Humanos	Notificar a proveedores sobre concurso de licitaciones para capacitaciones anuales	Jefe de Personal Asistente de Personal
20	Receptar licitaciones	Recursos Humanos	Esperar que proveedores envíen propuestas sobre capacitación	Jefe de Personal
21	Evaluar alternativas de proveedores	Recursos Humanos	Analizar las propuestas recibidas para elegir las mejores opciones para capacitación	Jefe de Personal Asistente de Personal
22	Elegir proveedor (es) de capacitación	Recursos Humanos	Se elige la(s) mejores propuestas de capacitación para cumplir el plan anual	Jefe de Personal Asistente de Personal
23	Enviar lista de personal a capacitara proveedor	Recursos Humanos	Enviar listado de trabajadores que recibirán capacitación a empresa prestadora del servicio	Asistente de Personal
24	Solicitar factura para tramitar pago	Recursos Humanos	Pedir a empresa capacitadora factura para realizar pago por capacitación	Asistente de Personal

25	Receptar factura	Recursos Humanos	Esperar que la empresa nos envíe la factura que respalda la prestación del servicio	Asistente de Personal
26	Enviar factura a contabilidad	Recursos Humanos	Una vez recibida la factura se la envía a efectuar pagos para que se apruebe el pago	Asistente de Personal
27	Comunicar a personal términos de capacitación	Recursos Humanos	Realizar reuniones informativas para que el personal conozca de las fechas y condiciones de la capacitación	Jefe de Personal Asistente de Personal
28	Coordinar pago de capacitación con contabilidad	Recursos Humanos	Se coordina con contabilidad la fecha y monto a ser cancelado por la capacitación	Jefe de Personal Asistente de Personal
29	Realizar evaluación de capacitación	Recursos Humanos	Después de realizada la capacitación se realizan pruebas de evaluación de desempeño para evaluar la capacitación	Jefe de Personal Asistente de Personal
30	Elaborar informe de rendimiento	Recursos Humanos	Se elabora un informe en base a las evaluaciones de capacitación desarrolladas	Jefe de Personal Asistente de Personal
31	Enviar informe a gerencia para revisión	Recursos Humanos	Se remite el informe a gerencia para su revisión	Asistente de Personal
32	Archivar licitaciones y contrato	Recursos Humanos	Archivarla documentación que respalde capacitaciones, evaluaciones, informes, etc.	Asistente de Personal

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

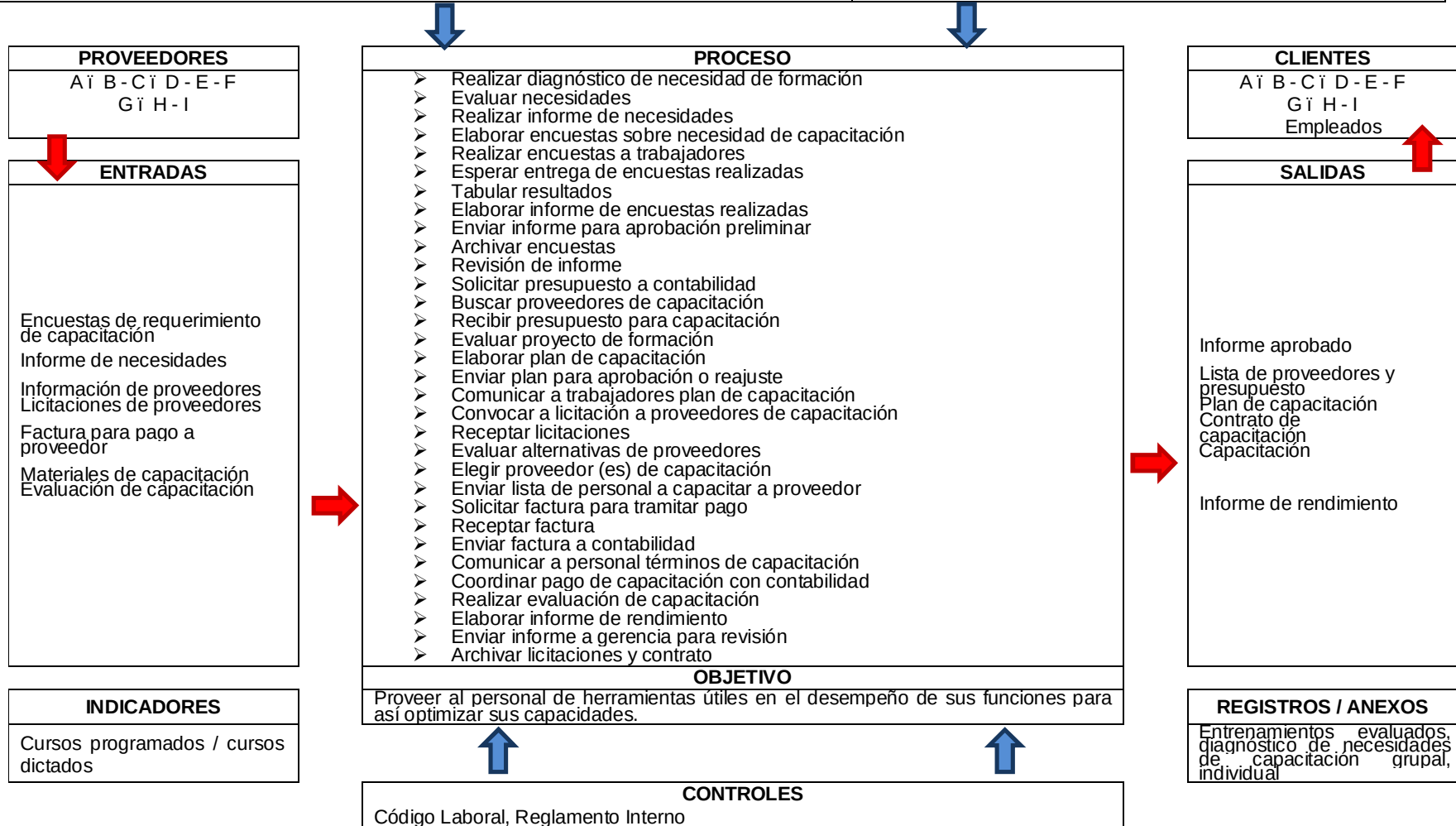
Proceso: F.2Capacitar al personal

Objetivo: Proveer al personal de herramientas útiles en el desempeño de sus funciones para así optimizar sus capacidades.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
A,B,C,D, E, F,G,H,I		Encuestas de requerimiento de capacitación	Realizar encuestas a personal	Encuestas	F.2	
F.2		Encuestas	Tabular resultados	Informe de necesidades	F.2	
F.2		Informe de necesidades	Enviar informe para revisión y aprobación	Informe aprobado	F.2	
F.2		Informe aprobado	Solicitar presupuesto y buscar proveedores	Lista de proveedores y presupuesto	H.1.2	Proveedor
F.2		Información de proveedores	Elaborar plan de capacitación	Plan de capacitación	F.2	
	Proveedores	Licitaciones de proveedores	Analizar ofertas y seleccionar mejor opción	Contrato de capacitación	F.2	
	Proveedor	Factura para pago a proveedor	Tramitar pago a proveedor con efectuar pago	Trámite de pago	H.2.2	
F.2	Proveedor	Materiales de capacitación	Realizar capacitación	Capacitación	A,B,C, D, E, F,G,H,I	
A,B,C,D, E, F,G,H,I		Evaluación de capacitación	Analizar y evaluar capacitación brindada	Informe de rendimiento	E F. 2	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: SELECCIONAR AL PERSONAL	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PERSONAL	F.2	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: TODA LA EMPRESA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, comunicación vía microondas, computadora, impresora, archivadores, instalaciones		RRHH: Jefe de personal, asistente	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Proceso: F.3Manejar nomina

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Revisar información de empleado	Recursos Humanos	La carpeta personal del empleado debe contener toda la información que certifique su situación actual	Asistente de Nómina
2	Solicitar número de cuenta de ahorros para acreditar sueldo	Recursos Humanos	Se solicita el No. De cuenta del trabajador para registrarlo en el sistema de lo contrario se hace el trámite bancario para la obtención de una cuenta para la acreditación de salario mensual	Asistente de Nómina
3	Asignar código a empleado para registro asistencia	Recursos Humanos	Según el sistema AURORA se le asigna al trabajador un código personal	Asistente de Nómina
4	Programar reloj en sistema AURORA para timbre digital	Recursos Humanos	Con el código obtenido se programa el reloj para el registro de entrada y salida del trabajador a diario	Asistente de Nómina
5	Registrar huella de empleado y configurar	Recursos Humanos	Se registra la huella digital del empleado para registro de asistencia	Asistente de Nómina
6	Tiempo de prueba	Recursos Humanos	Se espera que el empleado supere el tiempo de prueba de 3 meses	Asistente de Nómina
7	Realizar informe de tiempo de prueba	Recursos Humanos	Superados los 3 meses de prueba se realiza un informe de rendimiento tomando como base la evaluación que realiza el jefe inmediato del trabajador	Asistente de Nómina
8	Registrar a empleado como fijo	Recursos Humanos	Se registra en el sistema AURORA que el empleado superó los 3 meses de prueba y accede a derechos empresariales adicionales	Asistente de Nómina
9	Revisar a fin de mes reporte de sistema AURORA	Recursos Humanos	Obtener el reporte mensual del sistema AURORA sobre asistencia de trabajadores	Asistente de Nómina

10	Imprimir reporte de asistencia	Recursos Humanos	Se imprime el reporte del sistema para constancia física en el caso de reclamos	Asistente de Nómina
11	Verificar número de días trabajados y demás datos.	Recursos Humanos	Se contabiliza el número de días trabajados por cada empleado	Asistente de Nómina
12	Calcular beneficios de ley, descuentos respectivos, I.R	Recursos Humanos	En base a los días laborados en el caso de trabajadores por horas se calcula salarios, en todos : beneficios dstcos, I.R	Asistente de Nómina
13	Elaborar rol de pagos	Recursos Humanos	Elaborar el rol de pagos con los valores calculados anteriormente	Asistente de Nómina
14	Enviar doc. a Efectuar asientos contables y balances	Recursos Humanos	Se envía el rol con documentos de sustento a contabilidad para su revisión	Asistente de Nómina
15	Recibir documentos revisados	Recursos Humanos	Luego de la revisión respectiva se espera la recepción del rol aprobado o rol con correcciones para que se vuelva a elaborar el rol de pagos	Asistente de Nómina
16	Imprimir copia de rol para entrega a empleados	Recursos Humanos	Cuando el rol ha sido aprobado se imprime otra copia que se entregará a empleados	Asistente de Nómina
17	Ingresar a página IESS para registrar datos de pago	Recursos Humanos	Se registra en la página web del IESS el valor a pagar por imposiciones de trabajadores o préstamos	Asistente de Nómina
18	Imprimir hoja de pago para registro	Recursos Humanos	Se imprime hoja de pago y se envía a mensajero para la realización del pago.	Asistente de Nómina Mensajero
19	Copiar datos de rol de pagos	Recursos Humanos	Los datos del rol de pagos se guardan en un CD	Asistente de Nómina
20	Enviar diskette al Banco	Recursos Humanos	Se envía transferencia al Banco para la acreditación de sueldos en cuentas de cada trabajador	Asistente de Nómina Mensajero
21	Pago de sueldo y pago al IESS	Recursos Humanos	Se registra el pago de IESS y salarios en sistema AURORA	Asistente de Nómina
22	Declarar al SRI	Recursos Humanos	En el caso de que el empleado declare por concepto de I.R se llena formulario correspondiente y se entrega copia de declaración	Asistente de Nómina

23	Entregar copia de rol a empleado para firma	Recursos Humanos	Se entrega la copia del rol de pagos al trabajador previa firma de conformidad para registros	Asistente de Nómina
24	Responder a dudas sobre pago	Recursos Humanos	En el caso de existir inconformidad con el pago se resuelven problemas con el trabajador teniendo como fuente documentos de respaldo	Asistente de Nómina
25	Archivar documentación	Recursos Humanos	Archivar documentación personal del trabajador, roles, documentos de dsctos, declaraciones a SRI, etc.	Asistente de Nómina

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

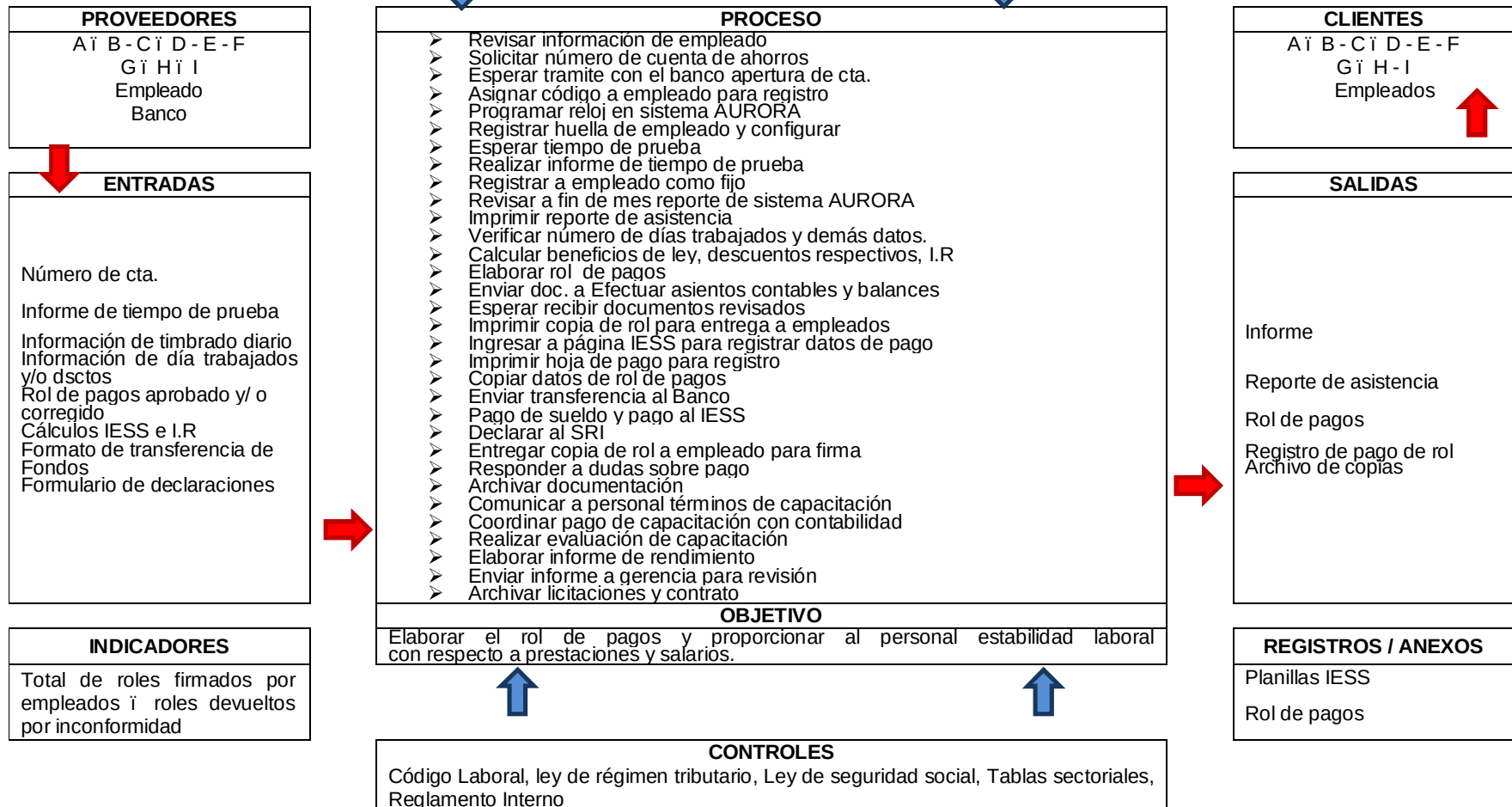
Proceso: F.3 Manejar nomina

Objetivo: Elaborar el rol de pagos y proporcionar al personal estabilidad laboral con respecto a prestaciones y salarios.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
Empleado		Solicitar número de cta. de ahorros	Registrar y/o tramitar con banco para pago de sueldo	Registro	F.3	Banco
F.3	Banco	Número de cta.	Registrar datos en sistema AURORA	Reloj programado para timbrado diario	F.3	Empleado
A,B,C,D, E,F, G,H,I		Informe de tiempo de prueba	Registrar informe de tiempo de prueba	Informe	A,B,C,D, E, F,G,H,I	
F.3		Información de timbrado diario	Realizar reporte de asistencia	Reporte de asistencia	F.3	
F.3		Información de día trabajados y/o descuentos	Calcular beneficios de ley, descuentos, etc	Rol de pagos	F.3 H.1.1	
F.3 H.1.1		Rol de pagos aprobado y/o corregido	Imprimir copia de rol de pagos	Copia rol de pagos	F.3 H.1.1	
F.3	IESS	Cálculos IEES e I.R	Registrar pago de IEES e I.R de empleados	Imprimir registro de transferencia	F.3	
F.3	Banco	Formato de transferencia de fondos	Copiar datos para realizar pago de rol	Registro de pago de rol		Banco
F.3	S.R.I	Formulario de declaraciones	Entregar formulario de declaraciones a empleados	Archivo de copias	Empleados	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: MANEJAR NÓMINA	CODIFICACIÓN: F.3	ELABORADO POR: REVISADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PERSONAL/ASISTENTE DE NÓMINA			FECHA:
ALCANCE: TODA LA EMPRESA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, comunicación vía microondas, computadora, impresora, archivadores, instalaciones		RRHH: Jefe de personal, asistente	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: G

Proceso: ALMACENAR MATERIA PRIMA

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir orden de ingreso de materia prima	Bodega	El proceso inicia con la recepción de una orden de ingreso de materiales que se origina en el área de producción, en pre-prensa que indica la fecha, hora y demás detalles de la entrega de materiales	Jefe de Bodega
2	Llegada de material	Bodega	Esperar a que el material adquirido llegue	Ayudantes de Bodega
3	Verificar producto importado o local	Bodega	Revisar y verificar que el producto adquirido se encuentre en las cantidades y estándares de calidad establecidos, en el caso de que el pedido no cumpla con requisitos se devuelve al proveedor y se notifica al departamento de compras	Jefe de Bodega Ayudantes de Bodega
4	Receptar materia prima	Bodega	Se recepta la materia prima idónea	Ayudantes de Bodega
5	Almacenar materia prima en estanterías	Bodega	Con la codificación correspondiente se colocan los materiales en los lugares establecidos para poder ser identificados con facilidad en el momento que se requieran para el proceso de producción	Ayudantes de Bodega
6	Emitir comprobante de recepción de material	Bodega	Con el registro de los materiales en el sistema se emite el comprobante de ingreso y recepción de materiales a bodega especificando cantidades y codificación pertinente, para que exista constancia del registro de ingreso de material a bodega según orden de pedido correspondiente	Jefe de Bodega

7	Archivar documentos	Bodega	Se archivan documentos referentes a este pedido como: orden de pedido, comprobante de recepción de material, copias de facturas, comprobantes de aduana si son productos importados y demás documentos que respalden el ingreso de insumos	Ayudantes de Bodega
8	Recibir requisiciones de material de producción	Bodega	Se reciben las órdenes de requisición de materiales cuando existe una orden de producción, esta información la proporciona el jefe de producción para que el material se traslade a pre-prensa para realizar impresión de prueba de color	Ayudantes de Bodega
9	Verificar existencia de materiales	Bodega	Antes de trasladar el material al área de impresión se verifica la existencia de materiales y se registra la salida de los insumos para actualizar las existencias. En el caso de no existir el material se notifica a compras	Jefe de Bodega Ayudantes de Bodega
10	Despachar material	Bodega	Si el material solicitado existe en existencias se despacha el material a pre-prensa, de lo contrario se emite un pedido de materiales a Gestión de adquisición de materiales e insumos para que se efectúe la adquisición de los mismos	Ayudantes de Bodega
11	Emitir comprobante de salida de material	Bodega	Al despacho de material se le adjunta el comprobante de salida que documenta la salida de insumos especificando cantidades, tipos.	Jefe de Bodega
12	Enviar material al proceso solicitante	Bodega	Se traslada el material a pre-prensa según orden de producción en el tiempo requerido	Ayudantes de Bodega
13	Registrar salida de materiales	Bodega	Se actualizan las existencias con el registro de salida de insumos para que se tenga constancia en el sistema	Ayudantes de Bodega
14	Archivar documentos	Bodega	Se archivan documentos para tener constancia de actualización de existencias	Personal de Bodega

15	Realizar reporte de materiales de bodega	Bodega	Mensualmente se elabora un reporte de entradas y salidas de materiales	Jefe de Bodega
16	Enviar informe a contabilidad	Bodega	Se envía el informe de existencias a contabilidad para cuadrar registros en Libros	Ayudantes de Bodega
17	Cuadrar información con contabilidad	Bodega	Se comparan valores con cantidades físicas en existencias para cuadre de inventarios	Jefe de Bodega Ayudantes de Bodega

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: G

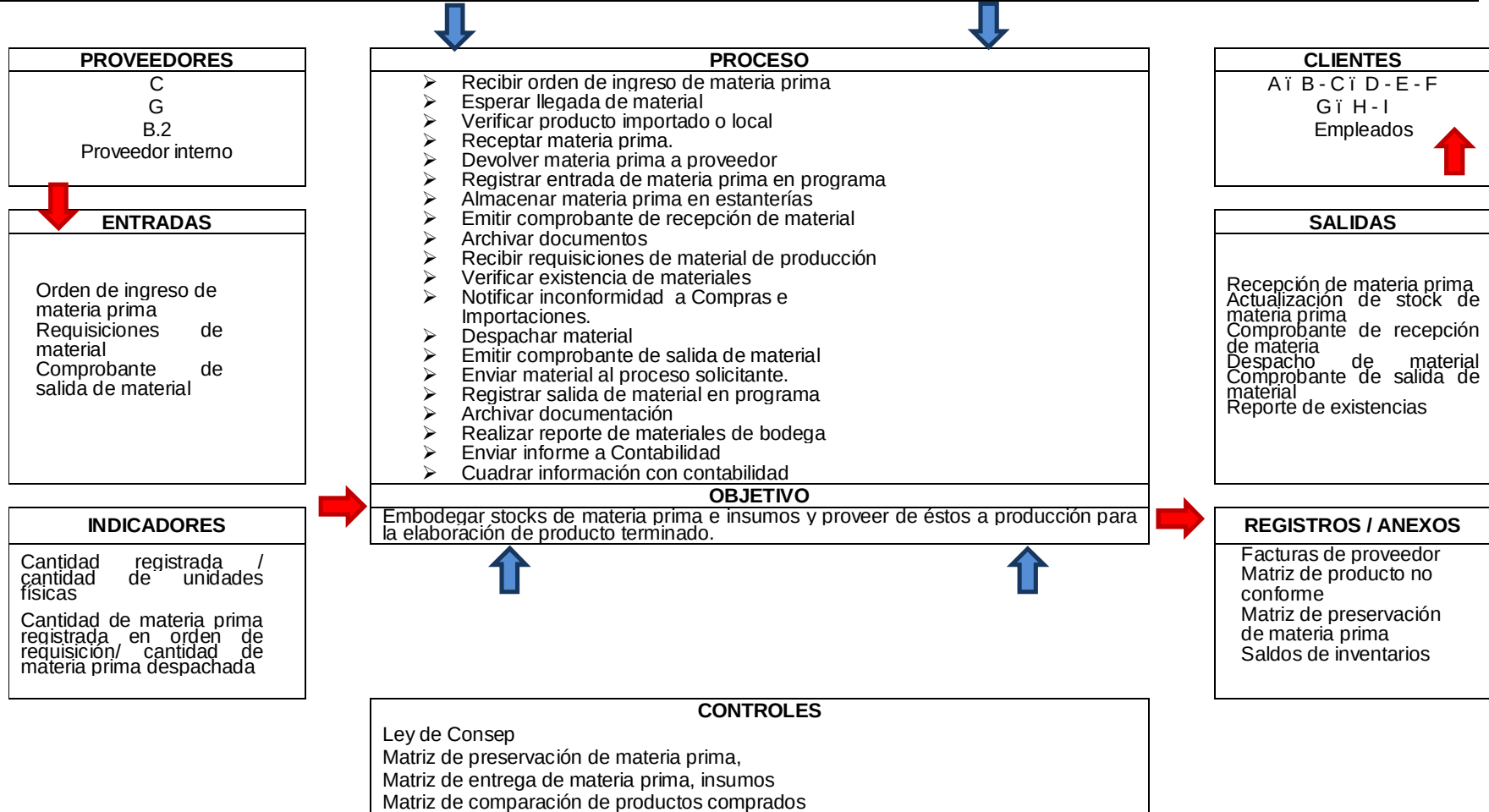
Proceso: ALMACENAR MATERIA PRIMA

Objetivo: Embodegar stocks de materia prima e insumos y proveer de éstos a producción para la elaboración de producto terminado.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
C		orden de ingreso de materia prima	Verificar producto recibido	Recepción de materia prima	G	
C		Materia prima recibida	Registrar entrada de materia prima en programa	Actualización de stock de materia prima	G	
G		Materia prima recibida	Almacenar materia prima en estanterías	Comprobante de recepción de materia prima	G	
B.2		Requisiciones de material	Verificar existencia de material	Despacho de material	B.2	
G		Requisiciones de material	Emitir comprobante de salida de material	Comprobante de salida de material	G B.2	
G		Comprobante de salida de material	Realizar reporte de materiales en bodega	Reporte de existencias	G E H.1.1	
C		orden de ingreso de materia prima	verificar producto recibido	Recepción de materia prima	G	
C		Materia prima recibida	Registrar entrada de materia prima en programa	Actualización de stock de materia prima	G	
G		Materia prima recibida	Almacenar materia prima en estanterías	comprobante de recepción de materia prima	G	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: ALMACENAR MATERIA PRIMA	CODIFICACIÓN: G	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE BODEGA		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: BODEGA DE MATERIA PRIMA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, teléfono, computadora, scanner, copiadora, archivadores, instalaciones		RRHH: Jefe de bodega, ayudantes	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

Proceso: H.1 Gestión de contabilidad **Sub Proceso:** H.1.1 Asientos contables

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir documentación de departamentos. financieros	Contabilidad	Se recibe la documentación que se necesita para la elaboración de los asientos contables	Contador
2	Revisar documentación	Contabilidad	Después de recibir la documentación se revisa si los documentos están realizados bien caso contrario se los devuelve al área del que provienen los documentos	Contador
3	Revisar datos ingresados a sistema	Contabilidad	Se revisan los datos ingresados al sistema contable con la documentación obtenida. En el caso de que la información esté mal registrada se la corrige y se notifica de los cambios al área del cual vinieron los documentos	Contador
4	Procesar datos en programa contable	Contabilidad	Con la información correcta ingresada al sistema se procesan las transacciones	Contador
5	Registrar en diario general	Contabilidad	Se realiza el registro respectivo en el libro diario	Contador
6	Realizar mayorización	Contabilidad	La mayorización se realiza en base a los registros del diario general en el sistema	Contador
7	Emitir reportes por cuenta contable	Contabilidad	Se imprimen reportes por cuenta contable para revisar los registros que se consideren necesarios	Contador
8	Elaborar Balance de Comprobación mensual	Contabilidad	Se elabora en el sistema contable el Balance de comprobación	Contador
9	Verificar información	Contabilidad	Se revisa la información del balance, en el caso de existir diferencias se realizan ajustes para cuadrar cuentas	Contador Asistente Contable
10	Revisar cuentas de impuestos	Contabilidad	Si no existieron diferencias se procede a la revisión de las cuentas de IVA y RF	Contador Asistente Contable

11	Cuadrar cuentas de IVA y R.F con anexo transaccional	Contabilidad	Se concilian estas cuentas de IVA Y RF con el anexo transaccional del programa contable	Contador Asistente Contable
12	Registrar pago por internet y presentar anexo	Contabilidad	Se registra el pago de impuestos por internet, se envía a mensajero a cancelar impuestos y presentación de anexo transaccional	Contador Asistente Contable Mensajero
13	Imprimir comprobante de pago	Contabilidad	Se imprime el comprobante de pago para archivo como respaldo posterior de la cancelación	Asistente Contable
14	Registrar ajuste de impuestos	Contabilidad	Registrar en el programa contable el pago de impuestos del mes	Contador
15	Mayorizar ajuste	Contabilidad	Mayorizar el ajuste por pago de impuestos en el programa contable	Contador
16	Realizar conciliaciones bancarias mensuales	Contabilidad	Al recibir el estado de cuenta del banco, se procede a realizar la conciliación bancaria mensual	Asistente Contable
17	Cuadrar conciliación	Contabilidad	Se cuadra el libro bancos por medio de los ajustes	Asistente Contable
18	Registrar ajuste de conciliación bancaria	Contabilidad	Al cuadrar el libro bancos se registran los ajustes en el programa contable	Contador
19	Mayorizar ajuste	Contabilidad	Mayorizar el ajuste por conciliación bancaria	Contador
20	Elaborar Balance de Comprobación Ajustado	Contabilidad	Se elabora el Balance de comprobación ajustado luego de estas regulaciones mensuales	Contador
21	Revisar cuentas de Balance General	Contabilidad	Verificar la información de las cuentas de balance general y revisar los valores obtenidos	Contador
22	Establecer Estado de Pérdidas y Ganancias	Contabilidad	Elaborar el estado de pérdidas y ganancias mensualmente para control de gastos e ingresos	Contador Asistente Contable
23	Realizar índices financieros	Contabilidad	Elaborar fórmulas de índices financieros para análisis en juntas directivas y de gerencia	Contador
24	Realizar Flujo de Efectivo mensual	Contabilidad	Elaborar el flujo de caja mensual para proyectar gastos e ingresos de la empresa con gráficos comparativos entre meses	Contador

25	Elaborar informe mensual de costos-gastos- ingresos	Contabilidad	En base a informes departamentales se elabora un informe de costos, gastos e ingresos mensuales para uso financiero y administrativo	Contador
26	Enviar informe a Gerencia para revisión	Contabilidad	Para la realización de junta directiva o para revisión de cifras se elabora un informe financiero	Contador
27	Archivar documentación	Contabilidad	Se archiva toda la documentación obtenida en cada actividad del proceso para respaldo	Contador

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

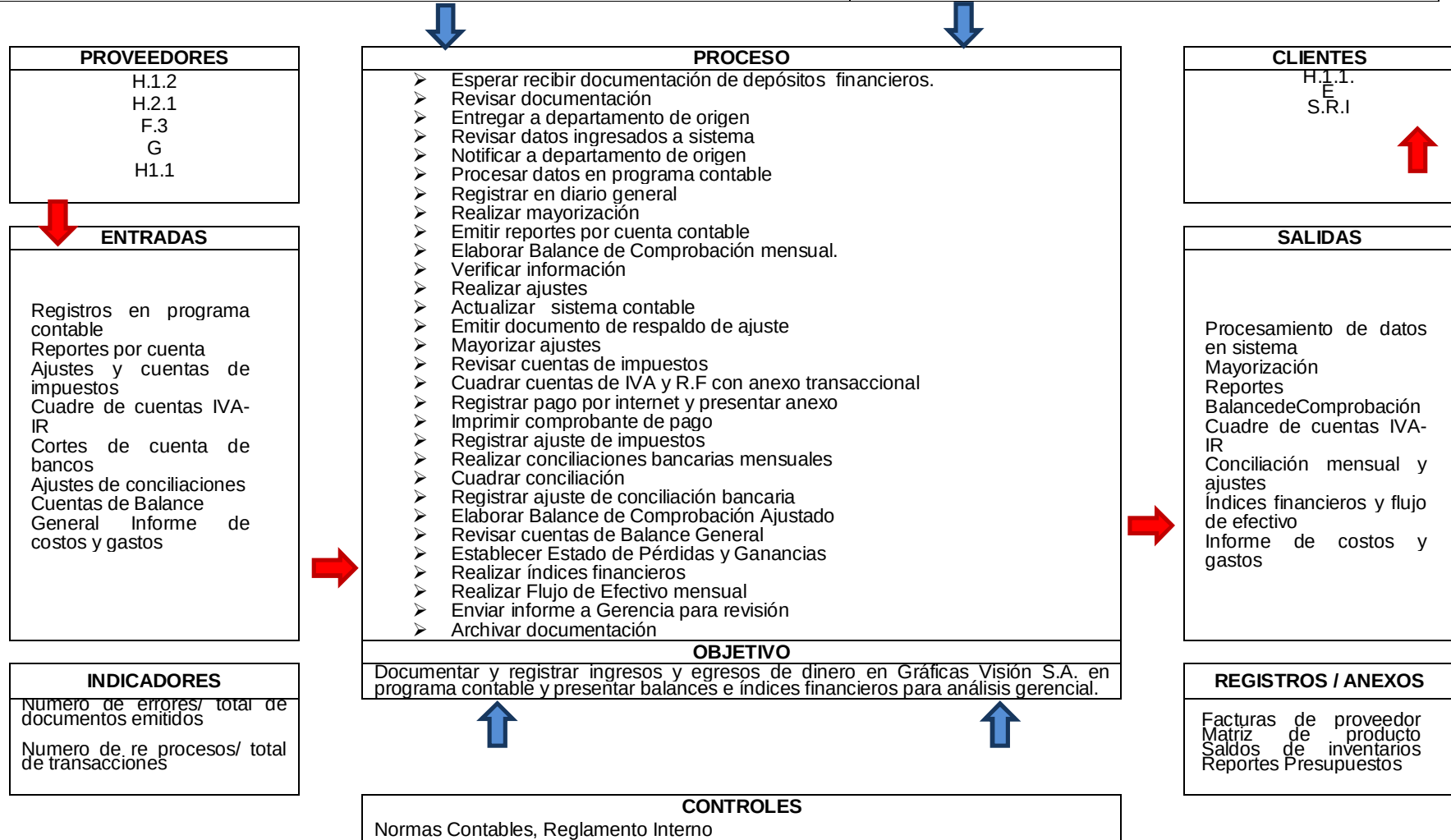
Proceso: H.1 Gestión de contabilidad **Sub Proceso:** H.1.1 Asientos contables

Objetivo: Documentar y registrar ingresos y egresos de dinero de Gráficas Visión S.A. en programa contable y presentar balances e índices financieros para análisis gerencial.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
H.1.2 H.2.1 H.2.2 F.3 G		Documentación y / o reportes	Verificar cumplimiento de requisitos	Procesamiento de datos en sistema contable	H.1.1	
H.1.1		Procesamiento de datos	Registrar en diario general	Mayorización	H.1.1	
H.1.1		Registros en programa contable	Emitir reportes por cuenta contable	Reportes	H.1.1	
H.1.1		Reportes por cuenta	Elaborar Balance de Comprobación mensual	Balance de Comprobación	H.1.1	
H.1.1		Balance de Comprobación	Verificar información	Realizar ajustes	H.1.1	
H.1.1		Ajustes y cuentas de impuestos	Mayorizar ajustes y ctas. de impuestos	Cuadre de cuentas IVA- IR	H.1.1	
H.1.1		Cuadre de cuentas IVA- IR	Registrar pago de impuestos	Pago de impuestos	H.1.1	S.R.I
H.1.1		Cortes de cuenta de bancos	Conciliar bancos mensualmente y registrar ajustes	Conciliación mensual y ajustes	H.1.1	
H.1.1		Ajustes de conciliaciones	Elaborar Balance de Comprobación ajustado	Balance de Comprobación ajustado	H.1.1	
H.1.1		Cuentas de Balance General	Establecer estado de pérdidas y ganancias	Balance de Comprobación ajustado	H.1.1	
H.1.1		Información general	Realizar índices financieros y flujo de efectivo	Índices financieros y flujo de efectivo	H.1.1	
H.1.1		Información general	Elaborar informe mensual de costos y gastos	informe de costos y gastos	H.1.1	
H.1.1		Informe de costos y gastos	Enviar informe a gerencia para revisión y análisis	archivo de documentación	H.1.1 E	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: EFECTUAR ASIENTOS CONTABLES	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: CONTADOR	H.1.1	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: CONTABILIDAD, COBRANZAS Y FACTURACION			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, teléfono, computadora, scanner, copiadora, archivadores, instalaciones		RRHH: Contador, auxiliar contable, asistente de pagos y cobros	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: F

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

Proceso: H.1 Gestión de contabilidad **Sub Proceso:** H.1.2 Realizar presupuesto

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Solicitar proyecciones mensuales de gastos a las áreas	Contabilidad	Para elaboración de presupuesto se solicitan proyecciones a las áreas	Auxiliar Contable
2	Recibir proyecciones de departamentos	Contabilidad	Esperar que las áreas envíen sus proyecciones de gastos por mes	Auxiliar Contable
3	Realizar proyecciones de ingresos mensuales	Contabilidad	Se realizan una proyección global por mes	Auxiliar Contable
4	Analizar rubros de proyecciones	Contabilidad	Evaluar los rubros de gastos e ingresos proyectados	Auxiliar Contable
5	Relacionar rubros a cuentas contables	Contabilidad	Establecer relación entre rubro de gasto y cuenta contable	Auxiliar Contable
6	Elaborar preliminar de presupuesto anual	Contabilidad	Con esta información se elabora el borrador del presupuesto anual	Auxiliar Contable
7	Enviar preliminar para aprobación a gerencia	Contabilidad	El borrador del presupuesto se lo envía a la gerencia para su revisión y análisis	Auxiliar Contable
8	Revisión de presupuesto preliminar	Contabilidad	Esperar que la gerencia revise el presupuesto preliminar, en el caso de que no se apruebe se reajustan las cuentas del presupuesto	Auxiliar Contable
9	Imprimir presupuesto	Contabilidad	Recibir informe aprobado con firma de autorización	Auxiliar Contable
10	Registrar presupuesto en programa contable	Contabilidad	Se registra en el programa contable las cuentas contables con sus valores presupuestados para control de gasto	Auxiliar Contable
11	Alimentar módulo por cuentas según presupuesto	Contabilidad	Se alimentan cuentas nuevas en el caso de que existan en el presupuesto realizado	Auxiliar Contable
12	Elaborar informe presupuestal mensual departamento	Contabilidad	Elaborar un informe presupuestal por cada departamento con sus respectivas cuentas contables	Auxiliar Contable

13	Notificar presupuesto mensual por departamento	Contabilidad	Elaborar una notificación mensual al jefe de departamento para cumplimiento de presupuesto establecido	Auxiliar Contable
14	Evaluar mensualmente gastos por departamento	Contabilidad	Verificando datos del sistema contable se evalúan los gastos efectuados mensualmente por cada área	Auxiliar Contable
15	Evaluar ejecución presupuestal	Contabilidad	Analizando los gastos realizados se evalúa el cumplimiento o no del presupuesto	Auxiliar Contable
16	Elaborar informes de cumplimiento presupuestal	Contabilidad	Se realiza un informe detallando los parámetros del presupuesto cumplido o no	Auxiliar Contable
17	Revisar c/3 meses uso de recursos e ingresos	Contabilidad	Llevar un control de gastos e ingresos trimestralmente	Auxiliar Contable
18	Evaluar resultados con gerencia	Contabilidad	Analizar el informe trimestral con la gerencia para toma de decisiones	Contador Gerencia
19	Elaborar reajustes trimestralmente	Contabilidad	En base al análisis realizado se establecen reajustes presupuestales	Gerencia
20	Archivar documentación	Contabilidad	Se mantiene un registro de la documentación presupuestal	Auxiliar Contable

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

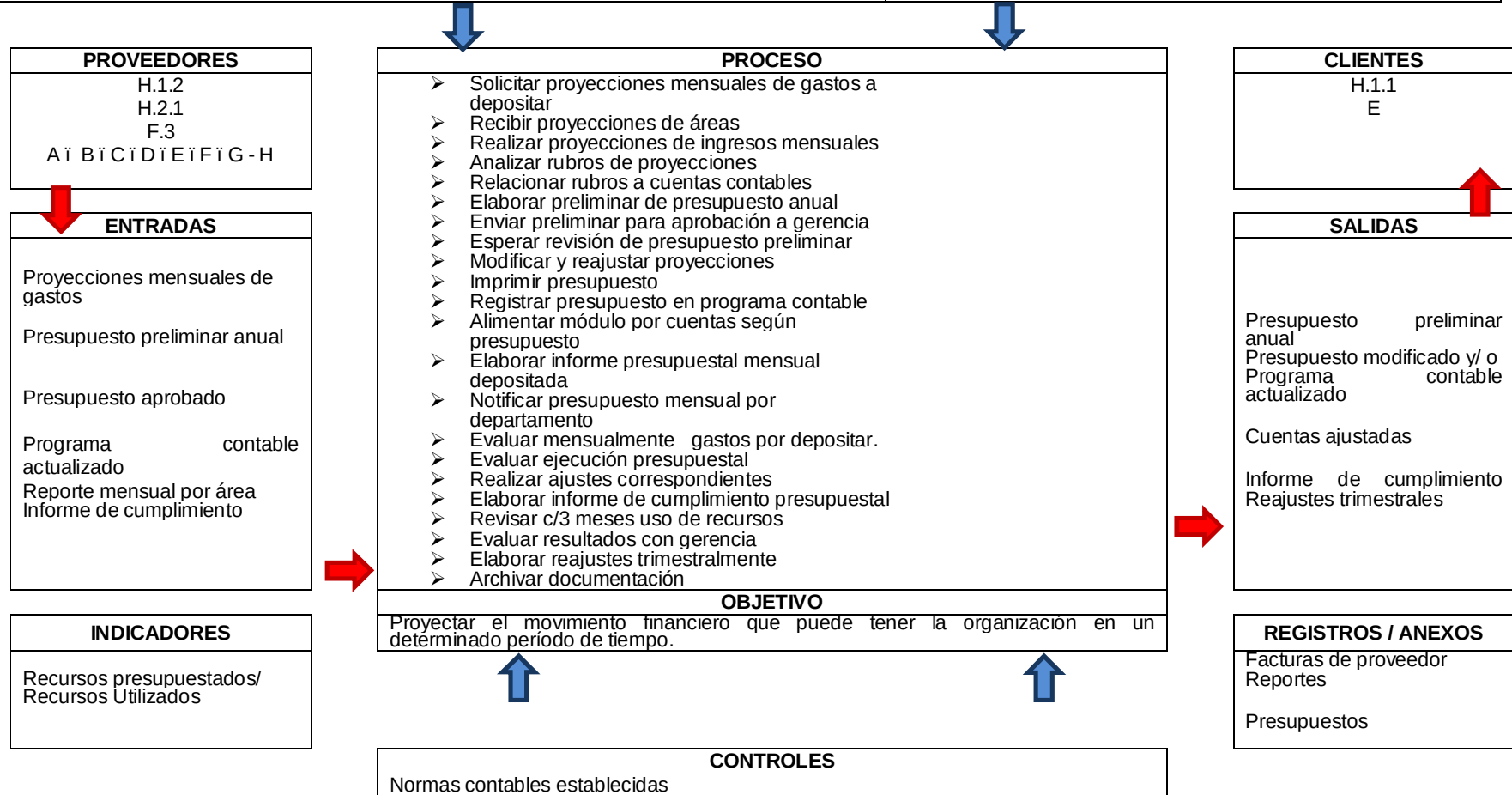
Proceso: H.1Gestión de contabilidad **Sub Proceso:** H.1.2 Realizar presupuestos

Objetivo: Proyectar el movimiento financiero que puede tener la organización en un determinado período de tiempo.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
H.1.2 H.2.1 H.2.2 F.3 G		Proyecciones mensuales de gastos	Evaluar gastos y analizar ingresos	Presupuesto preliminar anual	H.1.2	
H.1.2		Presupuesto preliminar anual	Enviar presupuesto a gerencia para revisión y aprobación	Presupuesto modificado y/ o corregido	E	
H.1.2		Presupuesto aprobado	Registrar presupuesto en programa contable	Programa contable actualizado	H.1.2	
H.1.2		Programa contable actualizado	Alimentar módulo de cuentas según presupuesto	Cuentas ajustadas	H.1.2	
A,B,C,D, E ,F,G,H,I		Reporte mensual por departamento	Analizar cumplimiento de presupuesto	Informe de cumplimiento	A,B,C,D, E,F ,G,H,I	
H.1.2		Informe de cumplimiento	Evaluar resultados con gerencia	Reajustes trimestrales	A,B,C,D, E,F ,G,H,I	
H.1.2 H.2.1 H.2.2 F.3 G		Proyecciones mensuales de gastos	Evaluar gastos y analizar ingresos	presupuesto preliminar anual	H.1.2	
H.1.2		presupuesto preliminar anual	Enviar presupuesto a gerencia para revisión y aprobación	Presupuesto modificado y/ o corregido	E	
H.1.2		Presupuesto aprobado	Registrar presupuesto en programa contable	Programa contable actualizado	H.1.2	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: REALIZAR PRESUPUESTO	CODIFICACIÓN: H.1.2	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: CONTADOR		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: CONTABILIDAD, COBRANZAS Y FACTURACION			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, teléfono, computadora, scanner, copiadora, archivadores, instalaciones		RRHH: Contador, auxiliar contable	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

Proceso: H.2 Gestión de caja **Sub Proceso:** H.2.1 Efectuar cobros y facturación

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir oferta aprobada y orden de ventas	Crédito y Cobranzas	Se recibe de ejecutivo de ventas la oferta aprobada y firmada por el cliente con la orden de venta	Asistente de cobros
2	Revisar en programa tipo de cliente	Crédito y Cobranzas	Verificar en programa el tipo de cliente a facturar	Asistente de cobros
3	Verificar tipo de cobro a aplicar y/o descuento a realizar	Crédito y Cobranzas	Establecer el plazo de pago a otorgar y descuento en el caso de que lo amerite según políticas ya establecidas	Asistente de cobros
4	Registrar y elaborar factura en base de datos	Crédito y Cobranzas	Ingresar datos para factura en base de datos	Asistente de cobros
5	Verificar conformidad de factura	Crédito y Cobranzas	Revisar que la factura tenga toda la información correspondiente a la impresión a realizarse. En el caso de que la factura no cumpla con requisitos se la ingresa de nuevo en base de datos y se anula la anterior	Asistente de cobros
6	Entregar a mensajero para envío a cliente	Crédito y Cobranzas	Se le entrega la factura a mensajero para que sea entregada a cliente, o sea enviada por Courier	Asistente de cobros Mensajero
7	Recibir copias firmadas por cliente	Crédito y Cobranzas	Esperar a que el cliente envíe una copia de la factura firmada o que el mensajero entregue la copia firmada	Asistente de cobros Mensajero
8	Enviar una copia a Efectuar asientos contables y balances	Crédito y Cobranzas	La copia firmada por el cliente es enviada a contabilidad para registro	Asistente de cobros
9	Recibir factura revisada	Crédito y Cobranzas	Esperar a que la factura sea devuelta por contabilidad luego de su registro respectivo	Asistente de cobros
10	Archivar factura y documentación	Crédito y Cobranzas	La documentación que respalda la solicitud de impresión se archiva para respaldo posterior	Asistente de cobros

11	Revisar cartera vencida o por vencer	Crédito y Cobranzas	Se revisa la base de datos donde constan lo clientes que tienen cuentas pendientes por cobrar	Asistente de cobros
12	Contactar a cliente para realizar cobro	Crédito y Cobranzas	Si existe una cuenta por cobrar se contacta al cliente para solicitar el pago	Asistente de cobros
13	Contactar a cliente para realizar cobro	Crédito y Cobranzas	Si existe una cuenta por cobrar se contacta al cliente para solicitar el pago las veces que se requiere hasta que se cancele la o las facturas	Asistente de cobros
14	Realizar cobro de factura	Crédito y Cobranzas	Concretado el pago se lo lleva a cabo	Asistente de cobros
15	Actualizar cartera de clientes en base de datos	Crédito y Cobranzas	Se ingresan datos de cobro para actualizar la cartera de cuentas por cobrar	Asistente de cobros
16	Realizar reportes de caja diarios	Crédito y Cobranzas	En el caso de efectuarse cobros se realiza un reporte de caja diario indicando el valor cobrado.	Asistente de cobros
17	Enviar reporte de caja a Efectuar asientos contables	Crédito y Cobranzas	El reporte de caja es enviado a contabilidad para registrar cobros realizados	Asistente de cobros
18	Realizar depósitos de dinero	Crédito y Cobranzas	Con el reporte de caja revisado se realiza el depósito correspondiente	Asistente de cobros
19	Archivar documentación	Crédito y Cobranzas	Se guardan todos los documentos que respalden las actividades de este procesos	Asistente de cobros

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

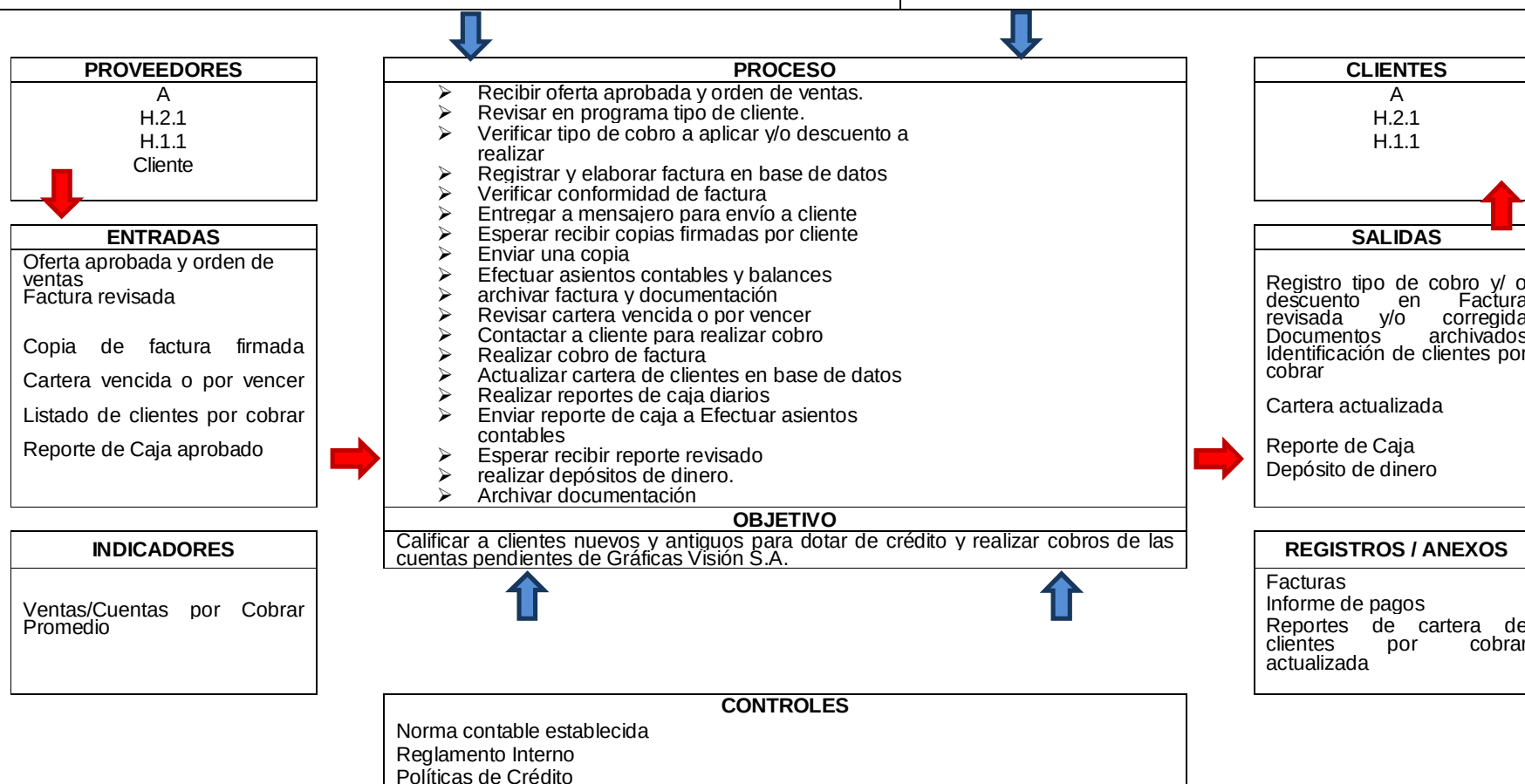
Proceso: H.2 Gestión de caja **Sub Proceso:** H.2.1 Efectuar cobros y facturación

Objetivo: Calificar a clientes nuevos y antiguos para dotar de crédito y realizar cobros de las cuentas pendientes de Gráficas Visión S.A.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
A		Oferta aprobada y orden de ventas	Revisar en programa tipo de cliente	Registro tipo de cobro y/ o descuento en factura	H.2.1	
H.2.1		Factura	Verificar conformidad de factura	factura revisada y/o corregida	H.2.1	
H.2.1	Cliente	factura revisada	Entregar a mensajero para envío a cliente	Factura enviada a cliente		Cliente
	Cliente	Copia de factura firmada	Enviar copia a efectuar asientos contables	Envío de copia de factura	H.1.1	
H.1.1		Factura revisada	Archivar documentación	Documentos archivados	H.2.1	
H.2.1		cartera vencida o por vencer	Revisar cartera de clientes vencida	Identificación de clientes por cobrar	H.2.1	
H.2.1		Listado de clientes por cobrar	Contactar a cliente para realizar cobro	Cobro de factura (s)	H.2.1	Cliente
H.2.1		Cobros realizados	Actualizar cartera por cobrar	Cartera actualizada	H.2.1	
H.2.1		Ingresos de dinero	realizar reportes de caja	Reporte de Caja	H.2.1	
H.2.1		Reporte de Caja	Enviar reporte de caja a efectuar asientos contables	Reporte de Caja enviado	H.1.1	
H.1.1		Reporte de Caja aprobado	Realizar depósito semanal	Depósito de dinero	H.2.1	Banco
H.2.1		Depósito	Archivar depósitos y documentos	Documentos archivados	H.2.1	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: EFECTUAR COBROS Y FACTURACIÓN	CODIFICACIÓN: G	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: CONTADOR		REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: CONTABILIDAD, COBRANZAS, FACTURACIÓN			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, teléfono, computadora, scanner, copiadora, archivadores, instalaciones		RRHH: Contador, asistente de cobro	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

Proceso: H.2 Gestión de caja **Sub Proceso:** H.2.2 Efectuar Pagos

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Recibir factura de proveedor	Crédito y Cobranzas	Receptar factura de proveedor al realizar una compra	Asistente de pagos
2	Revisar requisitos de factura	Crédito y Cobranzas	Se revisa que la factura cumpla con los requisitos establecidos por la ley de tributación. Si no cumple con los mismos la factura se devuelve a proveedor	Asistente de pagos
3	Registrar en informe Proveedores x Pagar	Crédito y Cobranzas	Se registra en base de datos de proveedores por pagar	Asistente de pagos
4	Registrar en programa contable gasto	Crédito y Cobranzas	Si la factura requiere realizar retención se la hace y luego se registra la factura y/o retención en programa contable	Asistente de pagos
5	Emitir comprobante de egreso	Crédito y Cobranzas	Se imprime el comprobante de egreso que respalda el gasto	Asistente de pagos
6	Adjuntar factura, comprobante de egreso y retención	Crédito y Cobranzas	Se adjuntan los comprobantes que respaldan el gasto y son necesarios para revisión y archivo	Asistente de pagos
7	Enviar documentos para revisión y aprobación de pago	Crédito y Cobranzas	Los documentos que sustentan el gasto son enviados a contabilidad para su revisión	Asistente de pagos
8	Revisión de documentación	Crédito y Cobranzas	Esperar a que contabilidad revise la documentación para que apruebe el pago o determine la fecha de pago correcto	Asistente de pagos
9	Recibir documentación aprobada	Crédito y Cobranzas	Al ser aprobado el pago se recibe la documentación autorizada	Asistente de pagos
10	Enviar documentos a Efectuar asientos contables	Crédito y Cobranzas	Se envían nuevamente los documentos para el registro contable del pago	Contador
11	Registro de asiento contable	Crédito y Cobranzas	Esperar que se realice el registro del asiento contable del pago	Asistente de pagos

12	Recibir documentación	Crédito y Cobranzas	Recibir la documentación registrada en asiento contable	Asistente de pagos
13	Revisar información de pago en sistema	Crédito y Cobranzas	Se verifica que el pago de la factura este registrado en el sistema contable	Asistente de pagos
14	Determinar si es proveedor nacional o internacional	Crédito y Cobranzas	Se confirma si el proveedor es nacional o internacional. En el caso de ser nacional se emite cheque, se lo envía para firmas correspondientes a gerencia y contabilidad. De ser internacional se emite giro o pago en tarjeta de crédito, se adjunta el giro o la documentación que confirme el pago con tarjeta de crédito	Asistente de pagos
15	Enviar documentos a proveedor	Crédito y Cobranzas	Se envían los documentos con los que se efectúa el pago	Asistente de pagos
16	Confirmar recepción de pago	Crédito y Cobranzas	Esperar que el proveedor confirme la realización del pago	Asistente de pagos
17	Actualizar cartera de proveedores	Crédito y Cobranzas	Se actualiza cartera de proveedores por pagar	Asistente de pagos
18	Archivar documentación de compra	Crédito y Cobranzas	Se archiva la documentación que sustente el pago efectuado	Asistente de pagos
19	Elaborar reporte de pagos	Crédito y Cobranzas	Se redacta el informe de pagos efectuados en el mes	Asistente de pagos
20	Enviar reporte a Efectuar asientos contables	Crédito y Cobranzas	El reporte de pagos realizados se lo envía a contabilidad para registro.	Asistente de pagos

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: H

Macro Proceso: GESTIÓN FINANCIERA

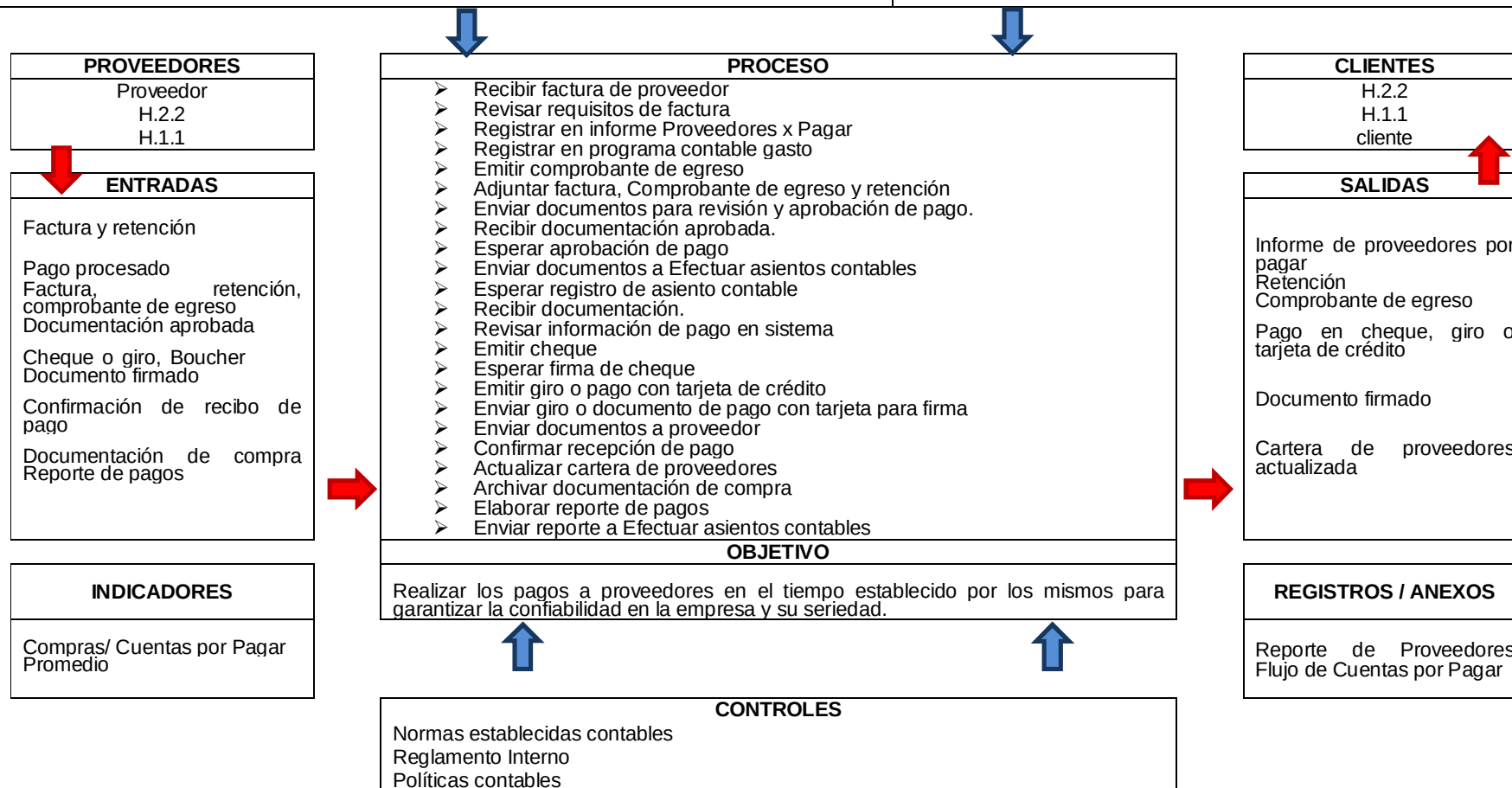
Proceso: H.2 Gestión de caja **Sub Proceso:** H.2.2 Efectuar pagos

Objetivo: Realizar los pagos a proveedores en el tiempo establecido por los mismos para garantizar la confiabilidad en la empresa y su seriedad.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
	Proveed or	Factura	Recibir y revisar factura de proveedor	Aceptar o rechazar factura	H.2.2	
H.2.2		Factura aceptada	Registrar en informe de proveedores por pagar	Informe de proveedores por pagar	H.2.2	
H.2.2		Factura	Registrar retención si lo requiere	Retención	H.2.2	
H.2.2		Factura y retención	Registrar en programa contable gasto	Pago procesado	H.2.2	
H.2.2		Pago procesado	Emitir comprobante de egreso	Comprobante de egreso	H.2.2	
H.2.2		Factura, retención, comprobante de egreso	Enviar documentos a efectuar asientos contables	documentación aprobado o no	H.1.1	
H.1.1		Documentación aprobada	revisar información de pago en sistema y elegir pago	Pago en cheque, giro o tarjeta de crédito	H.2.2	
H.2.2		Cheque o giro, boucher	Enviar documento para firma autorizada	Documento firmado	H.2.2	
H.2.2		Documento firmado	Enviar documento de pago a proveedor	pago enviado		Cliente

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: SELECCIONAR AL PERSONAL	CODIFICACIÓN:	ELABORADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE PERSONAL	F.2	REVISADO POR:	FECHA:
ALCANCE: TODA LA EMPRESA			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, comunicación vía microondas, computadora, impresora, archivadores, instalaciones		RRHH: Jefe de personal, asistente	



	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: I

Macro Proceso: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIAS YS SISTEMAS

No.	Actividad	Entidad	Descripción	Responsable
1	Elaborar plan de mantenimiento	Mantenimiento	Se elabora el plan de mantenimiento que puede ser de sistemas o de maquinaria	Jefes de Mantenimiento Sistemas y Maquinaria
2	Elaborar plan de mantenimiento de sistemas	Mantenimiento	Se empieza con la consecución de respaldos de información	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
3	Conseguir respaldo de información	Mantenimiento	Se respalda la información de los computadores del personal en el caso de daño del disco duro.	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
4	Determinar reinstalación de software	Mantenimiento	Si existe daño en el ordenador se debe determinar la posibilidad de reinstalar el software	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
5	Probar funcionamiento del S.O	Mantenimiento	Evaluar permanentemente el funcionamiento del sistema operativo de cada ordenador	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
6	Revisar vigencia de antivirus	Mantenimiento	Mantener el control de la vigencia de instalación de antivirus en los computadores, actualizarlos oportunamente de requerirlo y llevar registro de fechas	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
7	Mantener el inventario de licencias de software	Mantenimiento	Al mantener las licencias de software se mantienen las garantías en el caso de existir daños mayores	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
8	Verificar funcionamiento de las redes	Mantenimiento	Controlar y evaluar el correcto funcionamiento de la red local. En el caso de existir problemas se encuentra el daño y se lo repara	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
9	Desarrollar y mantener las aplicaciones en base de datos	Mantenimiento	Crear y mantener los programas que contienen información importante para las áreas. Monitorear permanentemente el funcionamiento de las aplicaciones	Jefe de Mantenimiento de Sistemas

10	Brindar soporte a usuarios	Mantenimiento	Se brinda soporte permanente a los usuarios de los ordenadores para garantizar un buen uso de los equipos.	Jefe de Mantenimiento de Sistemas
11	Realizar programa de mantenimiento de maquinaria	Mantenimiento	Se elabora el plan anual de mantenimiento con cronogramas de revisiones	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
12	Verificar programas de limpieza y lubricación automáticos	Mantenimiento	Los sistemas de lubricación de las imprentas deben ser revisadas periódicamente para evitar errores en impresión o daño total de la misma	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
13	Encontrar causa de falla	Mantenimiento	Si existen daños se encuentra la falla para determinar si se puede reparar el daño internamente o si se requiere de asistencia externa. Si se va a reparar internamente se emite una orden de trabajo y se repara el daño. De necesitar ayuda externa se contacta a proveedor de maquinaria para que presupueste el valor de arreglo, se contrata el servicio y se supervisa el mismo. Se recibe la factura y se la entrega a contabilidad para efectuar el pago	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
14	Asignar tiempo para mantenimiento preventivo	Mantenimiento	Se determina un tiempo específico para realizar el mantenimiento a la maquinaria.	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
15	Coordinar con producción paradas para mantenimiento	Mantenimiento	Se establecen paradas de mantenimiento con producción para que no interfieran en el proceso productivo.	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
16	Controlar el tiempo asignado a mantenimiento	Mantenimiento	Establecer un tiempo mínimo para mantenimiento de maquinaria en general y hacerlo cumplir	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
17	Instruir a operarios sobre labores de mantenimiento	Mantenimiento	Capacitar a los operarios de la maquinaria para un correcto uso y mantenimiento preventivo	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
18	Supervisar periódicamente a operarios	Mantenimiento	Mantener supervisados a los operarios de la maquinaria para prevenir daños por mal manejo	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria
19	Archivar documentos. Etc.	Mantenimiento	Mantener archivados los documentos que respalden reparaciones, compras, respaldos	Jefe de Mantenimiento de Maquinaria

	MANUAL DE PROCESOS DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.		
	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Revisión:	Aprobación:
		Versión	Código: I

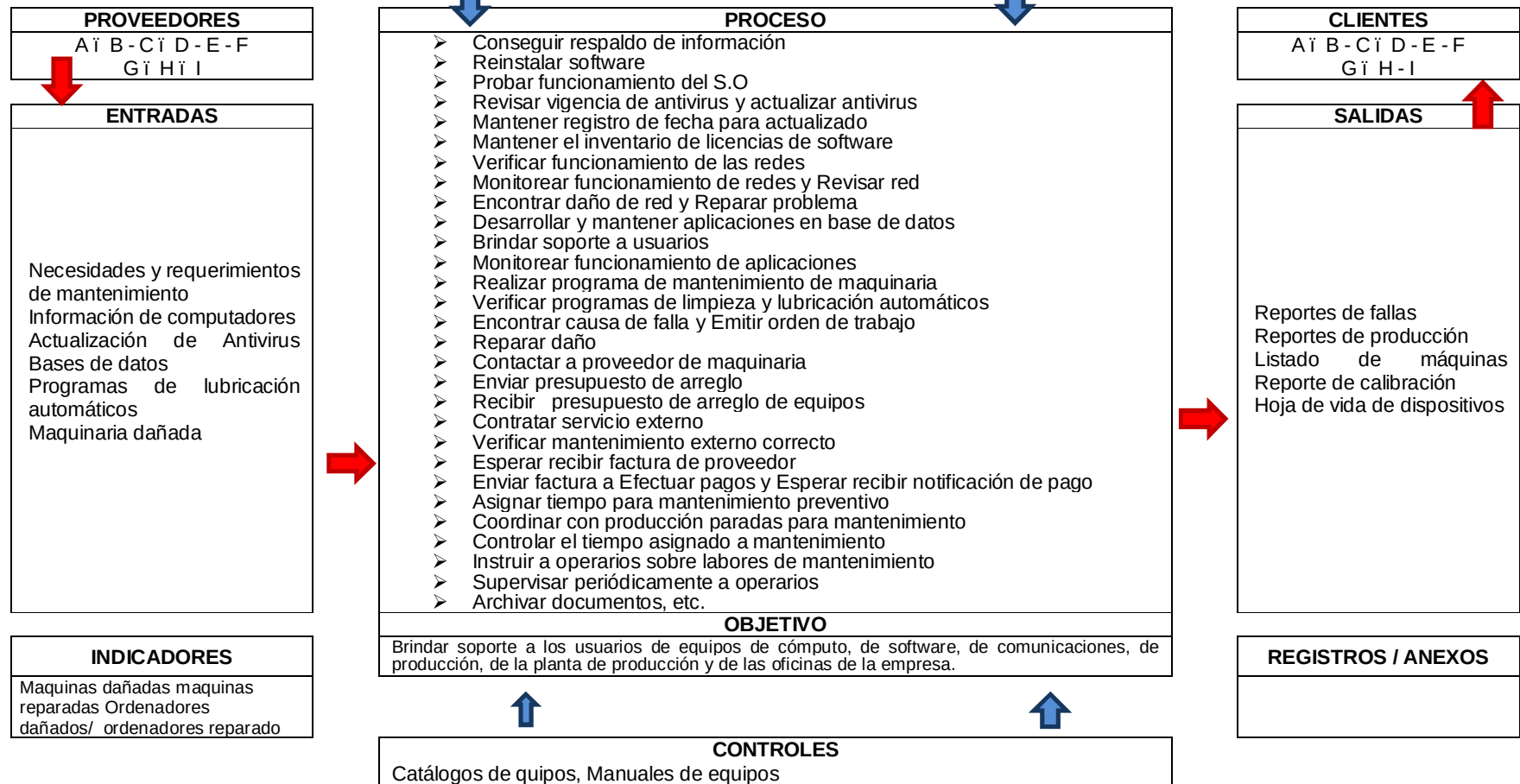
Proceso: GESTIÓN DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y SISTEMAS

Objetivo: Brindar soporte a los usuarios de equipos de cómputo, de software, de comunicaciones, de producción, de la planta de producción y de las oficinas de la empresa.

PROVEEDOR		INSUMO	TRANSFORMACION	PRODUCTO(S)	CLIENTE	
interno	externo				interno	externo
I		Necesidades y requerimientos de mantenimiento	Elaborar plan de mantenimiento de maquinaria o sistemas	Plan de mantenimiento	I	
A,B,C,D, E,F,G,H I		Información de computadores	Sacar respaldos de información	Respaldos de información	I	
I	-----	Computadores y software	Instalar y reinstalar equipos	Equipos instalados	A,B,C,D, E,F,G,H, I	----- -
I		Actualización de antivirus	Mantener actualizado programa de antivirus	Actualización	A,B,C,D, E,F,G,H, I	
I		Licencias de software	Mantener inventario de licencias de software	Inventario actualizado	I	
I		Redes	Verificar funcionamiento de las redes	Mantenimiento preventivo de redes	A,B,C,D, E,F,G,H, I	
I		Bases de datos	Desarrollar y mantener bases de datos	Mantenimiento de bases de datos	A,B,C,D, E,F,G,H, I	
	Proveedores	Mantenimiento de garantías externas	Verificar mantenimiento de garantías	Control de mantenimiento externo	A,B,C,D, E,F,G,H, I	
I		Programas de lubricación automáticos	Verificar programas de limpieza y lubricación de maquinaria	Control de lubricación y limpieza	B.1 B.2 B.3	
I B.1 B.2 B.3		Mantenimiento de paradas	Coordinar con producción paradas para mantenimiento	Mantenimiento de maquinaria	B.1 B.2 B.3	
B.1 B.2 B.3		Maquinaria dañada	Reparar maquinarias y equipos	Maquinaria reparada	B.1 B.2 B.3	
	Proveedores	Herramientas para reparaciones	Mantener herramientas necesarias para reparaciones	Herramienta necesaria	I	

RESUMEN DEL PROCESO

NOMBRE DEL PROCESO: MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA Y EQUIPO	CODIFICACIÓN: I	ELABORADO POR: REVISADO POR:	EDICION No. 00
PROPIETARIO DEL PROCESO: JEFE DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA / SISTEMAS			FECHA:
ALCANCE: MANTENIMIENTOS SISTEMAS / MAQUINARIAS			APROBADO POR:
RECURSOS			
Físicos: fax, teléfono, computadora, scanner, copiadora, archivadores, instalaciones Técnicos: Herramientas, compresores, instrumentos de medición		RRHH: Jefe de mantenimiento, asistente	



ANEXO 2

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Código: MGIGV
	MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA		Revisión: 01
			Fecha edición: 02/05/2011

MANUAL DE GESTIÓN INTEGRADA

GRÁFICAS VISIÓN S.A.



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	LISTADO DE MODIFICACIONES	Página 2 de 43	

LISTADO DE MODIFICACIONES

PAGINAS	CAPITULO	FECHA	BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN

INDICE DE REVISIÓN DE CADA HOJA																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
41	42	43	44	45															
0	0	0	0	0															

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	INDICE		Página 3 de 43	

Literal	Norma ISO 9001	Norma ISO 14001	Norma OHSAS 18001	DESCRIPCIÓN	Pág.
-----	-----	-----	-----	Índice	3
0	0	0	0	Introducción	7
0	0	0	0	Presentación de la Empresa	8
1	1	1	1	Objeto y Campo de Aplicación	10
2	2	2	2	Normas para consulta	10
3	3	3	3	Términos y Definiciones	11
4	4	4	4	Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	11
4.1	4.1	4.1	4.1	Requisitos Generales	11
4.2	4.2	4.4.4	4.4.4	Requisitos de la Documentación de los Sistemas de Gestión	11
4.2.1	4.2.1			Generalidades	11
4.2.2	4.2.2			Manual Integrado Gestión de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	13
4.2.3	4.2.3	4.4.5	4.4.5	Control de Documentos	15
4.2.4	4.2.4	4.5.4	4.5.4	Control de Registros	15
5	5	4.4.1	4.4.1	Responsabilidad de la Dirección	16
5.1	5.1	4.4.1	4.4.1	Compromiso de la Dirección	16
5.2	5.2	-----	-----	Enfoque al Cliente	17
5.3	5.3	4.2	4.2	Política del SGI de Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional	17
5.4	5.4	4.3	4.3	Planificación	19
5.4.1	5.4.1	4.3.3	4.3.3	Objetivos del Sistema de Gestión Integrado	19
5.4.2	5.4.2	4.3.3	4.3.3	Planificación de los Sistemas de Gestión	20

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	INDICE		Página 4 de 43	

Literal	Norma ISO 9001	Norma ISO 14001	Norma OHSAS 18001	DESCRIPCIÓN	Pág.
5.4.3	-----	4.3.1	4.3.1	Aspectos e Impactos Medioambientales, Riesgos y Peligros de Seguridad y Salud Ocupacional	22
5.4.4	-----	4.3.2	4.3.2	Requisitos Legales y de otro tipo	22
5.5	5.5	-----	-----	Responsabilidad, Autoridad y Comunicación	23
5.5.1	5.5.1	4.4.1	4.4.1	Responsabilidad, Autoridad, Recursos, Roles, Funciones y Compromiso	23
5.5.2	5.5.2	4.4.1	4.4.1	Representante de la Dirección	23
5.5.3	5.5.3	4.4.3	4.4.3	Comunicación Interna, Participación y Consulta	23
5.6	5.6	4.6	4.6	Revisión por la Dirección	24
5.6.1	5.6.1	4.6	4.6	Generalidades	24
5.6.2	5.6.2	4.6	4.6	Información para la Revisión	24
5.6.3	5.6.3	4.6	4.6	Resultados de la Revisión	25
6	6	-----	-----	Gestión de Recursos	26
6.1	6.1	4.4.1	4.4.1	Provisión de Recursos	26
6.2	6.2	-----	-----	Recursos Humanos	26
6.2.1	6.2.1	4.4.1	4.4.1	Generalidades	26
6.2.2	6.2.2	4.4.2	4.4.2	Competencia, toma de conciencia y formación	27
6.3	6.3	-----	-----	Infraestructura	28
6.4	6.4	-----	-----	Ambiente de Trabajo	28
7	7	4.4	-----	Realización del Producto, Implantación y Funcionamiento	29
7.1	7.1	-----	-----	Planificación de la realización del Servicio	29
7.2	7.2	-----	-----	Procesos relacionados con el cliente	29

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	INDICE		Página 5 de 43	

Literal	Norma ISO 9001	Norma ISO 14001	Norma OHSAS 18001	DESCRIPCIÓN	Pág.
7.2.1	7.2.1	-----	-----	Determinación de los requisitos relacionados con el Servicio	29
7.2.2	7.2.2	-----	-----	Revisión de los requisitos relacionados con el Servicio	30
7.2.3	7.2.3	4.4.3	4.4.3	Comunicación externa	31
7.3	7.3	-----	-----	Diseño y desarrollo	31
7.4	7.4	-----	-----	Compras	31
7.5	7.5	-----	-----	Producción y Prestación de Servicios	33
7.5.1	7.5.1	4.4.6	4.4.6	Control de la Producción, de la Prestación de Servicio y Operacional	33
7.5.2	7.5.2	-----	-----	Validación de los Procesos y de la Prestación del Servicio	34
7.5.3	7.5.3	-----	-----	Identificación y Trazabilidad	34
7.5.4	7.5.4	-----	-----	Propiedad del Cliente	34
7.5.5	7.5.5	-----	-----	Preservación del Producto	35
7.5.6	-----	4.4.7	4.4.7	Preparación y Respuesta a emergencias	35
7.6	7.6	4.5.1	4.5.1	Control de los Dispositivos de seguimiento y de control	35
8	8	-----	-----	Medición, Análisis y Mejora	36
8.1	8.1	-----	-----	Generalidades	36
8.2	8.2	-----	-----	Seguimiento y Medición	36
8.2.1	8.2.1	-----	-----	Satisfacción del Cliente	36
8.2.2	8.2.2	4.5.4	4.5.4	Auditorías Internas	36
8.2.3	8.2.3	4.5.1	4.5.1	Seguimiento y Medición de los Procesos	37
8.2.4	8.2.4	-----	-----	Seguimiento y Medición del Servicio	37
8.2.5	-----	4.5.2.1	4.5.2.1	Evaluación del Cumplimiento Legal	38
8.3	8.3	-----	-----	Control de Productos no Conformes	38

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	INDICE		Página 6 de 43	

Literal	Norma ISO 9001	Norma ISO 14001	Norma OHSAS 18001	DESCRIPCIÓN	Pág.
8.4	8.4	4.5.1	4.5.1	Análisis de Datos	39
8.5	8.5	-----	-----	Mejora	39
8.5.1	8.5.1	-----	-----	Mejora continua	39
8.5.2	8.5.2	4.5.2	4.5.2	Acción Correctiva	40
8.5.3	8.5.3	4.5.2	4.5.2	Acción Preventiva	40
9	-----	-----	-----	Anexos	41

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	INTRODUCCIÓN Y DECLARACION DE PROPIEDAD	Página 7 de 43	

0.- INTRODUCCIÓN Y DECLARACION DE PROPIEDAD.

El presente Manual de Gestión Integrada da respuesta a los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

La estructura organizativa de este Manual de Gestión Integrada se basa en la estructura de la norma UNE-EN ISO 9001:2008. La correspondencia entre el estándar OHSAS 18001 y las normas UNE-EN ISO 9001:2008 y UNE-EN ISO 14001: 2004 que será la reflejada en la tabla A.1 (pág. 26) de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

En cada punto tratado de la norma UNE-EN ISO 9001:2008 en el presente Manual de Gestión Integrada se reflejarán las disposiciones adoptadas por Gráficas Visión S.A. para cumplir con los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001: 2004 y el estándar OHSAS 18001:2007 según la correspondencia reflejada en la tabla A.1 (pág. 26) de la norma UNE-EN ISO 9001:2008.

En el índice del presente Manual de Gestión Integrada reflejará la correspondencia del punto tratado con el punto correspondiente de la norma UNE-EN ISO 14001: 2004 y el estándar OHSAS 18001:2007.

El presente Manual de Gestión Integrada es propiedad de Gráficas Visión S.A. y de uso exclusivo para los miembros de esta, no pudiendo ser reproducido ni utilizado en todo o en parte, sin autorización expresa y por escrito de la Gerencia de Gráficas Visión S.A..

Todas las copias del Manual de Gestión Integrada entregadas con fines comerciales o técnicos, son copias no controladas, no estando sujetas a revisiones por cambios o modificaciones en el Manual de Gestión Integrada original.

Gráficas Visión S.A. se reserva el derecho de requerir la devolución de este Manual de Gestión Integrada una vez desaparecida la causa que motivó su entrega o en cualquier otro momento que, a tenor de las circunstancias existentes, lo considere oportuno.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	PRESENTACION DE LA EMPRESA	Página 8 de 43	

1.- PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA GRÁFICAS VISIÓN S.A.

Gráficas Visión S.A. se dedica a la siguiente actividad:

- Servicios de la producción gráfica, impresión de agendas, calendarios, plegables, flyers, afiches, hojas volantes, material POP como cenefas, colgantes, stickers, etiquetas.

Gráficas Visión S.A. es una pequeña empresa ubicada en la lotización Santa Adriana Mz. 6 Solar 7, Parroquia Tarquí, Cantón Guayaquil, Provincia del Guayas, con 20 empleados enrolados. Entre sus clientes se encuentran las principales industrias del sector.

Para inicios del año 2010, expande la comercialización de sus productos al mercado provincial, y con esta expansión se plantea la necesidad de iniciar el cumplimiento de estándares internacionales relacionados con calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales y responsabilidad social que aseguren su permanencia en estos mercados y garanticen la satisfacción de los clientes, la protección del medio ambiente y el cumplimiento de su reglamentación, así como las regulaciones laborales asumiendo un compromiso social de manera sistemática y permanente.

Tras identificar sus fortalezas, amenazas, oportunidades y debilidades, y luego de haber definido una planificación estratégica, Gráficas Visión S.A. ha incorporado un Sistema de Gestión Integral (SGI), buscando con ello garantizar el cumplimiento de los requisitos de los productos, de los requerimientos ambientales del sector, y proporcionar un entorno seguro a los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades.

Las oficinas de Gráficas Visión S.A. están ubicadas en una pequeña zona industrial, cuenta con la infraestructura adecuada, y con los servicios básicos, los mismos que se detallan a continuación:

- Terrenos Industriales.-** Constituidos por una extensión de 150 mt². Se encuentra compartido en dos áreas: la primera para el proceso productivo y administrativo la segunda para bodega de insumos y producto terminado.
- Vías de Acceso.-** La principal vía de acceso es la Avenida Juan Tanca Marengo que se encuentra interconectada con la vía Perimetral y otras avenidas que facilitan la transportación y distribución de materiales y producto terminado respectivamente.
- Tecnología de Comunicación.-** Gráficas Visión S.A. cuenta con la tecnología adecuada y necesaria para el proceso de comunicación y manejo de información de

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	PRESENTACION DE LA EMPRESA	Página 9 de 43	

una manera ágil y efectiva como es una central telefónica con discado directo en el ámbito nacional e internacional y un sistema de computación, Internet y fax.

- **Servicio de Agua.-** El suministro de agua se lo obtiene de la red de distribución de INTERAGUA. Cuenta con una cisterna con capacidad de 24 mt³.
- **Servicio de Energía Eléctrica.-** El suministro eléctrico es proporcionado por la Empresa Eléctrica del Ecuador; recibe mensualmente aproximadamente 3.800 KW.
- **Maquinaria:** En la actualidad el taller de Gráficas Visión S.A. cuenta con la maquinaria necesaria para realizar sus actividades, maquinarias de diferentes aplicaciones: Heidelberg Speed Master 74 – 8 colores, Autoplate, Heidelberg Speed Master 72 – 5 (P) L y Xrite ATD (Autotracking Densitometer).
- **Personal:** para realizar sus actividades Gráficas Visión S.A. cuenta con personal formado y con gran experiencia en sus cometidos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 10 de 43	

1.- OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

1.1. Generalidades

Este manual especifica los requisitos del Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Gráficas Visión S.A. y está orientado a los procesos de la organización, cuya implantación está amparada bajo los Principios de Calidad, buscando la satisfacción de sus clientes, previniendo la contaminación ambiental y los riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional.

El SGI de Gráficas Visión S.A. ha sido desarrollado cubriendo los procesos requeridos para los servicios de la producción gráfica, impresión de agendas, calendarios, plegables, flyers, afiches, hojas volantes, material POP como cenefas, colgantes, stickers, etiquetas.

1.2. Aplicación y exclusiones permitidas

El Sistema de Gestión Integrado de Gráficas Visión S.A. ha excluido:

Se excluye el requisito 7.3, norma UNE-EN ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad, el proceso de diseño y desarrollo es realizado por el propio cliente.

Se excluye, además, el requisito 7.5.2, norma UNE-EN ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad, ya que el producto es inspeccionado en todas las etapas del proceso productivo, en consecuencia, las características de los productos finales son verificadas antes de su liberación.

Se excluye también el requisito 7.5.4, norma UNE-EN ISO 9001:2008 para la Gestión de la Calidad, ya que la empresa no recibe propiedad del cliente para la fabricación de sus productos finales.

2.- NORMAS PARA CONSULTA

Las normas que a continuación se mencionan contienen disposiciones que constituyen referencias de este **Manual de Gestión integral**:

- **ISO 9001:2008**
- **ISO 14001:2004**
- **OHSAS 18001:2007**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 11 de 43	

3.- TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este manual se aplican los términos y definiciones dados en la UNE-EN ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad, UNE-EN ISO 14001:2004, Sistemas de Gestión Ambiental y OHSAS 18001:2007, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

4.- SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

4.1.- REQUISITOS GENERALES

La Gerencia ha identificado los procesos necesarios para el Sistema de Gestión Integrado y su aplicación a través de Gráficas Visión S.A. determinando la secuencia e interacción de estos procesos.

El mapa general de procesos se muestra en el anexo 2 de este Manual de Gestión Integrada.

La interacción de los procesos entre sí, los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación (en el aspecto de Calidad, ambiente y seguridad y salud ocupacional) como el control de estos procesos sean eficaces, los recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos y la implementación de las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos se recoge en soporte informático.

En los casos en que Gráficas Visión S.A. opte por contratar externamente cualquier proceso que afecte la conformidad del producto con los requisitos, los aspectos ambientales identificados y los riesgos de seguridad identificados, Gráficas Visión S.A. se asegurará de controlar tales procesos. El control sobre dichos procesos contratados externamente se desarrollará en cada proceso contratado externamente.

4.2.- REQUISITOS DE LA DOCUMENTACIÓN

4.2.1.- Generalidades

Se entiende por Sistema documental el conjunto de documentos que reflejan la manera de actuar de Gráficas Visión S.A. y soportan el Sistema de Gestión Integrado.

Gráficas Visión S.A. establece, documenta y mantiene al día un sistema documental eficaz y económico, para asegurar la conformidad de los servicios con los requisitos especificados por el cliente y las actuaciones a realizar en las interrelaciones de las actividades realizadas con el medio ambiente y con la seguridad y salud de los trabajadores.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 12 de 43	

Los documentos que definen el Sistema de Gestión Integrado de Gráficas Visión S.A., son los siguientes:

Manual de gestión integrada: Este documento es la base del Sistema de Gestión de la Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional. En él se determina el campo de aplicación del Sistema de Gestión, incluyendo la justificación de las exclusiones, y se hace referencia a los Procedimientos y Procesos. Incluye la Política de la Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional de Gráficas Visión S.A. y un breve comentario de la aplicación de cada uno de los puntos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE EN-ISO 14001:2004 y/o OHSAS 18001:2007.

Procedimientos Generales: Documentos que describen la forma de ejecutar una operación o un conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo los procesos y pautas que exige las normas aplicables a Gráficas Visión S.A.

Procedimientos Específicos: Documentos que describen la forma de ejecutar una operación o un conjunto de operaciones necesarias, dentro de una unidad organizativa, para llevar a cabo los procesos y pautas específicos que exigen las normas y especificaciones aplicables a Gráficas Visión S.A.

Procesos: Determinan el sistema de actividades que utilizan recursos para transformar unas entradas en salidas que satisfagan las necesidades y/o requisitos del cliente (interno y/o externo). Cuando un proceso depende de otro proceso de nivel superior se denomina subproceso.

Fichas de Procesos: Documento que detalla las entradas, actividades, recursos, indicadores y salidas de un proceso.

Instrucciones de Trabajo: Documentos que describen detalladamente la forma de ejecutar un proceso, tarea u operación o conjunto de operaciones necesarias para llevar a cabo el procedimiento del que derivan, dentro de la unidad organizativa pertinente. También se denominan Instrucciones Técnicas (IT) o Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT)

Planes de Calidad: Los Planes de Calidad son documentos que especifican qué procedimientos y recursos del Sistema de Gestión deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

Especificaciones Técnicas: Las especificaciones técnicas son documentos que describen las características de un producto o servicio, sus requisitos y los criterios de aceptación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 13 de 43	

Impresos y Formularios: Los impresos y formularios sirven para plasmar en ellos la ejecución efectiva de las actividades. Una vez se hayan cumplimentado los impresos y formularios con éstos se transforman en Registros o datos, que permitirán llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de lo establecido y determinar la eficacia del control definido.

Legislación y Normas de obligado cumplimiento: Son leyes, Reales Decretos, y normas nacionales o internacionales que regulan una actividad y que son de obligado cumplimiento para Gráficas Visión S.A. o para los cometidos que realiza.

Documentación de origen externo: Documentación de origen externo que se considera necesaria dentro del Sistema de Gestión Integrado.

Registros del Sistema de Gestión Integrado: Registros que se generan en la gestión del Sistema de Gestión Integrado.

4.2.2.- Manual Integrado de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional.

4.2.2.1.- Objeto del Manual de Gestión Integrada.

El objeto del presente Manual de Gestión Integrada es ser el documento maestro en el que se apoye el Sistema de Gestión Integrado implantado en Gráficas Visión S.A.

El presente Manual de Gestión Integrada tiene como finalidad definir la actuación de Gráficas Visión S.A. a los requisitos definidos en la norma UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN ISO 14001:2004 y en el estándar OHSAS 18001:2007.

Asimismo el Sistema Integrado definido en el presente Manual de Gestión Integrada tiene que dar respuesta a:

- Los requisitos del cliente.
- La identificación de los aspectos ambientales de sus actividades, productos y/o servicios, para determinar aquellos que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente.
- La identificación de los peligros de sus actividades, productos y/o servicios para determinar aquellos que tienen o pueden tener riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 14 de 43	

- La identificación de las normas o reglamentos de carácter legal aplicables a la actividad que se desarrolla y a los aspectos ambientales que se derivan de esa actividad.

4.2.2.2.- Campo de Aplicación del Manual de Gestión Integrada.

El Sistema de Gestión Integrado (SGI) de Gráficas Visión S.A. está orientado a los procesos de la organización, cuya implantación está amparada bajo los Principios de Calidad, buscando la satisfacción de sus clientes, el cuidado del medio ambiente y la seguridad & salud ocupacional.

El SGI de Gráficas Visión S.A. ha sido desarrollado cubriendo los procesos requeridos para los servicios de la producción gráfica, impresión de agendas, calendarios, plegables, flyers, afiches, hojas volantes, material POP como cenefas, colgantes, stickers, etiquetas.

4.2.2.3.- Gestión del Manual de Gestión Integrada.

El Manual de Gestión Integrada es redactado en Gráficas Visión S.A., participando en su elaboración todo el personal que tiene responsabilidad en materia de Calidad, ambiente y seguridad & salud ocupacional. El Manual de Gestión Integrada lo aprueba la Gerencia.

En la Administración de Gráficas Visión S.A., existe una copia controlada del Manual de Gestión Integrada a disposición del personal de Gráficas Visión S.A. para ser consultado cuantas veces sea necesaria.

El Manual de Gestión Integrada es redactado en Gráficas Visión S.A., participando en su elaboración todo el personal que tiene responsabilidad en materia de calidad y ambiental, y es posteriormente revisado por el Responsable de Calidad y Ambiental. El Manual de Gestión Integrada lo aprueba la Gerencia.

4.2.2.4.- Estructura del Manual de Gestión Integrada.

El contenido del Manual de Gestión Integrada es el siguiente:

- Portada
- Listado de Modificaciones
- Índice
- Introducción y Declaración de propiedad
- Presentación de Gráficas Visión S.A.
- Objeto y campo de aplicación del Sistema de Gestión Integrada y Exclusiones del Sistema de Gestión Integrado.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO	Página 15 de 43	

- Desarrollo de los puntos que componen las norma UNE-EN ISO 9001:2008 , UNE-EN-ISO 14001:2004 y el estándar OHSAS 18001:2007
- Anexos

Al ser el Manual de Gestión Integrada un documento más del Sistema de Gestión Integrado, todo lo relativo a la aprobación, distribución y cambios en él, se describe en el Procedimiento PG-01 (Control de Documentos y Control de Registros).

4.2.3.- Control de los documentos.

La gerencia de Gráficas Visión S.A. cree conveniente que el control de la documentación sea gestionado por el Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional, por lo que los originales de la documentación están archivados en los departamentos de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional de Gráficas Visión S.A.

El control de la documentación del Sistema de Gestión Integrado, los responsables de la elaboración, revisión y aprobación de la documentación, la distribución de la documentación y el control de los cambios en la documentación se describen en el Procedimiento PG-01 (Control de Documentos y Control de Registros).

4.2.4.- Control de los registros.

Los registros que Gráficas Visión S.A. considera necesarios para su Sistema de Gestión Integrado se reflejan en los registros.

El Procedimiento que describe los registros y la sistemática para su control y archivo es el PG-01 (Control de Documentos y Control de Registros).

El Sistema de Gestión Integrado está constituido por registros controlados los mismos que se encuentran en forma impresa y/o electrónica.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 16 de 43	

5.- RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN.

5.1.- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

La Gerencia de Gráficas Visión S.A., consciente de la responsabilidad que tiene adquirida al realizar los cometidos propios de su actividad ha establecido un Sistema de Gestión Integrado en su Organización, de acuerdo con los requisitos establecidos en:

- La norma UNE-EN-ISO 9001: 2008.- Sistemas de Gestión de la Calidad.
- La norma UNE-EN-ISO 14001:2004.- Sistemas de Gestión Ambiental.
- El estándar OHSAS 18001:2007.- Sistemas de Seguridad & Salud Ocupacional.
- Las normas o reglamentos de carácter legal aplicables a la actividad que se desarrolla

Proporcionando los recursos (materiales, de conocimiento, tecnológicos y financieros) y personal adecuado para la dirección y ejecución de los trabajos a realizar.

El permanente compromiso de la dirección para asegurar el continuo desarrollo y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral se evidencia en las acciones desarrolladas para:

- Definir la visión, misión, política y objetivos integrales.
- Liderar la empresa con el ejemplo, desarrollando así la confianza del personal.
- Comunicar la política y valores relativos a la calidad y al Sistema de Gestión Integral
- Obtener retroalimentación sobre la eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión integral
- Crear un ambiente que promueva la participación activa y desarrollo del personal.
- Proveer la estructura y recursos necesarios para apoyar los planes de desarrollo de la empresa.
- Definir las mediciones de desempeño de los procesos identificados.
- Analizar los resultados de evaluación de satisfacción de los clientes y otras partes interesadas
- Velar por la integridad del Sistema cuando se planifican e implementan cambios en éste.

La Gerencia como máximo responsable de Gráficas Visión S.A., confiere al Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional la responsabilidad e independencia necesaria para asegurar que el Sistema Integrado definido en este Manual está implantado, y se mantiene constantemente informado de cualquier actividad o trabajo en la cual se detecten deficiencias que no cumplan con los requisitos establecidos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 17 de 43	

Como responsabilidad adicional, el Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional tiene estrecha relación con el organismo certificador y con circunstancias o hechos que afecten la calidad.

Todas las personas que componen Gráficas Visión S.A. tienen la responsabilidad de observar estrictamente las normas y disposiciones establecidas en este Manual de Gestión Integrada, así como los requisitos del cliente, las normas o reglamentos de carácter legal aplicables a la actividad que se desarrolla y toda la documentación del Sistema de Gestión Integrado.

5.2.- ENFOQUE AL CLIENTE.

El Sistema de Gestión Integrado implantado en Gráficas Visión S.A. está orientado a:

- En la versión de Calidad a cumplir con las necesidades y expectativas del cliente en el servicio que presta Gráficas Visión S.A. y a lograr satisfacer dichas necesidades y expectativas, con el fin de conseguir la satisfacción del cliente en relación al servicio prestado. Para ello, se identificarán las necesidades y expectativas puestas de manifiesto por el cliente y se convertirán en requisitos, que serán el punto de partida para el desarrollo del servicio a prestar.
- En la versión Ambiental a identificar los aspectos ambientales que se derivan de las actividades desarrolladas en Gráficas Visión S.A. y que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente y a la identificación y acceso a los requisitos legales u otros requisitos a los que Gráficas Visión S.A. se someta que sean aplicables a los aspectos ambientales identificados.
- En la versión de Seguridad & Salud Ocupacional a identificar los riesgos que se derivan de las actividades desarrolladas en Gráficas Visión S.A. y que tienen o pueden tener riesgos significativos en la seguridad & salud de los trabajadores y a la identificación y acceso a los requisitos legales u otros requisitos a los que Gráficas Visión S.A. se someta que sean aplicables a los peligros identificados.

5.3.- POLITICA INTEGRAL.

La Política de la Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional de Gráficas Visión S.A. está enfocada a la implantación de un Sistema de Gestión Integrado conforme a la Norma Internacional UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y al estándar OHSAS 18001:2007, con la finalidad de dar confianza a los clientes a los que Gráficas Visión S.A. efectúe cualquier tipo de trabajo a los que dedica su actividad, al cuidado del Medioambiente y a la Seguridad & Salud Ocupacional.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 18 de 43	

La Calidad significa para Gráficas Visión S.A. el objetivo final para satisfacer y convencer al cliente, la protección del medioambiente así como la seguridad & salud ocupacional ocupan un lugar destacado dentro de los objetivos de Gráficas Visión S.A.

La Política Integral de Gráficas Visión S.A. se basa en los siguientes pilares:

La Política de la Calidad y Ambiental de Gráficas Visión S.A. se basa en los siguientes pilares:

- Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, convirtiendo estas necesidades y expectativas del cliente en requisitos que formen el punto de partida para la realización del producto/servicio.
- Identificar los aspectos ambientales que se derivan de las actividades desarrolladas en Gráficas Visión S.A. y que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente con el fin de reducirlos.
- Identificar los peligros y riesgos en Seguridad & Salud Ocupacional que se derivan de las actividades desarrolladas en Gráficas Visión S.A. mediante la Identificación de Peligros.
- Disponer de personal formado y cualificado y de los medios y recursos que sean necesarios para la realización del producto/servicio encomendado por el cliente, la protección del medio ambiente y la seguridad de los trabajadores.
- Identificar y cumplir la legislación, reglamentos y normas que sean aplicables al producto y/o servicio a suministrar, a los aspectos ambientales identificados y a los peligros y riesgos de seguridad identificados.
- Implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias, para la eliminación y prevención de las no conformidades y reclamaciones, quejas o sanciones de sus clientes o partes interesadas, con el fin de conseguir una mejora continua de los procesos, de la protección del medioambiente y de la seguridad ocupacional.

La Gerencia General de Gráficas Visión S.A. ha definido su Política INTEGRAL de la siguiente manera:

En Gráficas Visión S.A. nos comprometemos a satisfacer los requisitos y expectativas de nuestros clientes, cumplir la legislación vigente en materia ambiental, laboral y normas relacionadas con los productos, produciendo impresiones con la calidad requerida, considerando para ello:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 19 de 43	

- *Producción limpia*
- *Protección del medio ambiente*
- *Participación en el desarrollo de la comunidad*
- *Profesionales competentes*

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es de vital importancia y por ello la producción segura es considerada en todas sus etapas.

La Gerencia de Gráficas Visión S.A. se compromete además a proveer los recursos necesarios y asegurar la competencia del personal, competencia que junto con los principios de honradez y ética profesional que rigen en la organización, asegura el mejoramiento continuo de los procesos, del medio ambiente y el logro de los objetivos y metas propuestos.

La Política Integral es el marco en el cual se apoya Gráficas Visión S.A. para establecer sus objetivos de calidad, sus objetivos y metas ambientales así como sus objetivos y metas de Seguridad & Salud Ocupacional. Los Objetivos y las metas, junto con el responsable de su seguimiento y la periodicidad del mismo se desarrollan en el manual.

La Política Integral será revisada por la Gerencia para conseguir una continua adecuación a las necesidades de Gráficas Visión S.A. y a las expectativas de los clientes y de las partes interesadas.

Para cumplir este apartado del Manual de Gestión Integrada es necesaria la participación de todo el personal que pertenece o colabora con Gráficas Visión S.A., estando obligados a asumir la parte que a cada uno le corresponde, y así mejorar la posición y prestigio de Gráficas Visión S.A. en el mercado.

La Política Integral de Gráficas Visión S.A. es comunicada a todos los niveles de Gráficas Visión S.A. mediante la entrega del Procedimiento PETH08 (Guía de actuación del personal).

La Política Integral de Gráficas Visión S.A. está a disposición del Público mediante su exhibición en los locales de Gráficas Visión S.A.

5.4.- PLANIFICACIÓN.

5.4.1.- Objetivos y Metas.

Anualmente, para el año en curso, Gráficas Visión S.A. establece unos objetivos de Calidad, Ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional. Los objetivos se planificarán en metas que deben cumplirse en aras de alcanzar la consecución del objetivo: “Desarrollar y dar a conocer su sistema integral a través del cual la organización desarrolla sus

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 20 de 43	

actividades con calidad, previniendo la contaminación ambiental y los riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional.

Los Objetivos deben ser coherentes con la Política Integral, con los compromisos de mejora continua, con la prevención de la contaminación ambiental y con la prevención de los peligros y riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional y se deben establecer en base a:

- Cumplimiento de los requisitos del Producto.
- Los aspectos ambientales identificados.
- Los peligros y riesgos de seguridad & salud ocupacional identificados.
- Tecnologías disponibles u opcionales que están al alcance de Gráficas Visión S.A.
- Los requisitos financieros u operacionales de Gráficas Visión S.A.
- Los requisitos legales aplicables.
- Las reclamaciones, quejas o sanciones de los clientes y partes interesadas.

Los objetivos, las metas, la cuantificación de cada meta y objetivo, el periodo y el responsable del seguimiento y el resultado de los seguimientos efectuados se reflejan en la ficha particular de cada objetivo.

Los objetivos de calidad se dan a conocer al personal de Gráficas Visión S.A. mediante su difusión.

Los objetivos se desarrollan en el procedimiento PG-10.

5.4.2.- Planificación del Sistema Integrado

La Planificación consiste en establecer los objetivos, metas y requisitos de calidad, requisitos ambientales y requisitos de seguridad & salud ocupacional para las actividades que desarrolla Gráficas Visión S.A., en el desarrollo de los procesos y en la asignación de recursos necesarios para cumplir con los Objetivos marcados.

El establecimiento de los objetivos queda recogido en el Informe de Revisión de la dirección que se realiza anualmente.

Los requisitos de calidad los determina el cliente en el conjunto de documentación, especificaciones, etc. que forman los datos de partida para realizar una determinada actividad, y en algunos casos, las normas nacionales o internacionales de obligado o voluntario cumplimiento que se publiquen para desarrollar una actividad.

Los requisitos ambientales y de seguridad & salud ocupacional los determinan los requisitos legales u otros requisitos a los que Gráficas Visión S.A. se someta que sean

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 21 de 43	

aplicables a los aspectos ambientales y a los riesgos en la seguridad & salud ocupacional identificados.

La aplicación de los documentos que forman el Sistema de Gestión Integrado es fundamental para el correcto funcionamiento del propio Sistema de Gestión Integrado implantado en Gráficas Visión S.A. Para velar su cumplimiento, se planifican y realizan auditorías internas y externas al Sistema de Gestión Integrado implantado.

Se realizará una nueva Planificación del sistema integrado para modificar, en todo o en parte, el Sistema de Gestión Integrado implantado cuando concurren algunas de las siguientes circunstancias:

- Cambios de las normas de Gestión de la Calidad, Ambiente y del estándar de Seguridad & Salud Ocupacional vigentes.
- Cambios en el diseño organizativo de Gráficas Visión S.A.
- Cambios en las actividades actuales o adición de nuevas actividades
- Cambios en la legislación o normativa aplicable a las actividades que se desarrollan.
- Cambios en los requisitos legales u otros requisitos a los que Gráficas Visión S.A. se someta que sean aplicables a los aspectos ambientales y a los peligros y riesgos de seguridad identificados.
- Decisión de Gerencia basada en los resultados del Informe del Responsable de Calidad en la revisión.
- Auditoria externa de Certificación o de seguimiento del Sistema de Gestión implantado.
- Otros motivos de suficiente importancia que pudieran surgir.

Para realizar la planificación de futuras actividades, Gráficas Visión S.A. realiza las siguientes actividades:

- ✓ Estudio de viabilidad: Viabilidad económica, Capacidad y recursos disponibles de Gráficas Visión S.A. para desarrollar el trabajo y gestionar los aspectos ambientales y de seguridad & salud ocupacional asociados o la viabilidad y posibilidad de conseguirlos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 22 de 43	

- ✓ Definición del Proceso: Una vez recogida toda la información necesaria sobre la nueva actividad se define el proceso con las etapas de actividad a desarrollar, incluyendo las actuaciones ambientales de cada etapa.
- ✓ Análisis de recursos: Se deben analizar las necesidades de materiales, herramientas, personal y formación requeridos para efectuar cada etapa de actividad del proceso.
- ✓ Identificación de aspectos ambientales: La identificación de los aspectos ambientales se realiza mediante la evaluación inicial de las etapas de actividad de los nuevos procesos evaluando si se producen emisiones, residuos, vertidos, o se consumen materias primas, agua o energía.
- ✓ Identificación de peligros: La identificación de los peligros se realiza mediante la evaluación inicial de las etapas de actividad de los nuevos procesos o evaluando si se producen riesgos mecánicos, químicos, físicos, biológicos, psicosociales, eléctricos, locativos, ergonómicos.

5.4.3.- Aspectos e impactos Medioambientales, Riesgos y Peligros de Seguridad y Salud Ocupacional Planificación del Sistema Integrado

Gráficas Visión S.A. consiente que sus actividades productivas causan un impacto al medio ambiente ha realizado un estudio de todas sus áreas y sus procesos, con el concepto de tener una producción limpia y reducir o controlar los impactos negativo al ambiente. Para tal fin ha desarrollado el procedimiento PEGA01 de Identificación y Evaluación Aspectos e Impactos Ambientales donde se determina la metodología de valoración para determinar sus aspectos ambientales significativos.

En cuanto a los peligros y riesgos que existen como consecuencias de las actividades del personal y el entorno donde se desarrollan las mismas, se ha desarrollado un procedimiento de Evaluación de Riesgos PESS04 donde se determina la metodología aplicada (la de Fine) para determinar los riegos a que está expuesto la organización tomando como fuente la parte de Seguridad Industrial y la parte de Salud Ocupacional.

5.4.4.- Requisitos Legales y de otro tipo

Gráficas Visión S.A. comprometida con el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en el Ecuador relacionadas con el Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional ha desarrollado un procedimiento para la evaluación y seguimiento y control de los requisitos legales regulatorios PG-12 aplicables a la empresa.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 23 de 43	

5.5.- RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

5.5.1.- Responsabilidades y Autoridad.

La definición de cada nivel del Organigrama de Gráficas Visión S.A., las misiones, el responsable, las responsabilidades y autoridad, las interacciones y las delegaciones se desarrollan en una ficha particular para cada uno de ellos.

El organigrama de Gráficas Visión S.A. aparece en el Anexo 1 del Presente Manual de Gestión Integrada.

5.5.2.- Representante de la Gerencia

La Gerencia General ha designado al Responsable como representante del Sistema Integrado para establecer, implantar y mantener al día este Sistema de Gestión Integrado. El Responsable de Calidad, Ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional debe:

- Asegurar de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión Integrado de acuerdo con las normas UNE-EN-ISO 9001:2008, UNE-EN-ISO 14001:2004 y el estándar OHSAS 18001:2007.
- Mantener a la Gerencia informada del funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado implantado, haciendo hincapié en las necesidades de mejora.
- Asegurar de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de Gráficas Visión S.A.

El Responsable de Calidad y Medioambiente tiene la libertad de acción y autoridad necesaria dentro de Gráficas Visión S.A. para resolver cualquier problema relacionado con la Calidad, el Medio Ambiente y la Seguridad & Salud Ocupacional.

5.5.3.- Comunicación interna y externa.

La comunicación interna en Gráficas Visión S.A. se basa en la transmisión de información entre los distintos niveles de Organigrama. Esta comunicación se realiza a través de reuniones, anuncios o entrega de documentos.

La comunicación externa consiste en recoger, documentar y responder a las comunicaciones relevantes recibidas por cualquier medio (verbal, escrito, electrónico) que

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 24 de 43	

nos puedan realizar las diferentes partes interesadas: Clientes, Administraciones, Vecinos, Proveedores.

La comunicación interna y externa se desarrolla en el procedimiento PG-11 (Comunicaciones)

5.6.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

5.6.1.- Generalidades.

La Gerencia establece una revisión anual y todas aquellas que por su importancia se les dé el carácter de extraordinarias.

La Gerencia revisa el Sistema de Gestión Integrado implantado basándose en un informe que debe presentar el Responsable de Calidad, Medioambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional.

Con los datos proporcionados por el Responsable de Calidad, Medioambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional en el informe de la revisión por la dirección, el gerente adecuará la Política de Calidad, ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional para el nuevo periodo.

Con las conclusiones obtenidas la Gerencia se deberán establecer las áreas susceptibles de mejora tanto en lo referente al Sistema de Gestión Integrado como en lo referente al funcionamiento de Gráficas Visión S.A. y se deben definir los objetivos para el nuevo periodo.

La revisión del sistema por la Gerencia se desarrolla en el programa del Manual Integrado y en el procedimiento general PG-06 (Revisión por la Dirección).

5.6.2 Información para la revisión (entradas)

La revisión por la Gerencia General incluye el funcionamiento actual y las oportunidades de mejora relativos a:

- Los resultados de las auditorías al Sistema de Gestión Integral
- Retroalimentación del cliente
- Retroalimentación de partes interesadas (comunicaciones, quejas, etc.)
- Resultado de Consulta y Participación
- Evaluación del cumplimiento del marco legal y de los compromisos suscritos
- Funcionamiento de los procesos del Sistema de Gestión Integral
- Conformidad de servicio

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN	Página 25 de 43	

- Estado de la investigación de incidentes
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Desempeño Ambiental de la empresa
- Grado de cumplimiento de objetivos y metas
- Acciones de seguimiento a revisiones anteriores del Sistema de Gestión Integral
- Cambios que pueden afectar al Sistema de Gestión Integral
- Recomendaciones para la mejora

5.6.3 Resultados de la revisión

El resultado de la revisión por la Gerencia General incluye acciones en relación con la mejora del Sistema de Gestión Integral y sus procesos, la mejora del servicio con relación a los requerimientos legales y del cliente, la mejora del desempeño ambiental y la necesidad de recursos.

Los resultados de la revisión por la Gerencia General son registrados. En este registro se provee información suficiente para permitir seguimiento y trazabilidad de las distintas revisiones de la Gerencia, de tal forma que asegure su continuidad y agregue valor a Gráficas Visión S.A...

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS		Página 26 de 43	

6.- GESTIÓN DE LOS RECURSOS.

La asignación de recursos consiste en proporcionar los medios materiales y de personal necesario para la consecución de las actividades propias de Gráficas Visión S.A., incluyendo entre estos recursos la formación del personal en materia de calidad, medio ambiente y seguridad & salud ocupacional.

6.1.- PROVISIÓN DE RECURSOS.

La Gerencia de Gráficas Visión S.A. dotará los recursos necesarios, incluyendo tanto los recursos humanos, conocimientos especializados, recursos tecnológicos y financieros, para implantar y mejorar los procesos del Sistema de Gestión Integrado y para lograr la satisfacción del cliente en los servicios que se le presten.

Se asignarán los recursos necesarios para cumplir con los requisitos y expectativas especificadas por el cliente para un determinado producto o servicio, con el fin de cumplir con dichos requisitos en los plazos acordados.

Las necesidades de recursos se pondrán de manifiesto mediante:

- El análisis del Sistema de Gestión Integrado implantado en la revisión por la dirección.
- Las necesidades y expectativas del cliente sobre el servicio.
- Las necesidades para la prevención y gestión de los impactos ambientales.
- Los plazos de entrega del producto y/o servicio.
- Mejoras de las tecnologías disponibles en el mercado.
- Otras circunstancias.

Los recursos necesarios para cada proceso identificado en Gráficas Visión S.A. se reflejan en el propio proceso.

6.2.- RECURSOS HUMANOS.

6.2.1.- Generalidades.

La gerencia de Gráficas Visión S.A. asignará al personal dentro de cada departamento o actividad a realizar, dependiendo de la formación del personal y de las necesidades de competencia de la actividad a realizar.

Los requisitos de formación para cada puesto que incida en la calidad o cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo en el Medio Ambiente o producir un riesgo o

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Página 27 de 43	

peligros en la Seguridad & Salud Ocupacional, se presentan en las fichas de perfil particular para cada puesto de trabajo.

6.2.2.- Competencia, formación y toma de conciencia.

El Responsable de Calidad, Medioambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional de Gráficas Visión S.A. debe, en relación con la formación, sensibilización y competencia del personal, desarrollar las siguientes acciones:

- Determinar las necesidades de competencia para el personal que realiza actividades que afectan a la calidad o cuyo trabajo pueda generar un impacto significativo en el Medioambiente o producir peligros o riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional.
- Programar y proporcionar la formación para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la efectividad de la formación proporcionada y de su asimilación por el personal.
- Asegurarse que el personal es consciente de:
 - La importancia del cumplimiento de la Política Integral y de los procesos y requisitos del Sistema de Gestión Integrado.
 - Los impactos ambientales significativos, actuales o potenciales de sus actividades y los beneficios para el medio ambiente de un mejor comportamiento personal.
 - Los peligros y riesgos de Seguridad & Salud Ocupacional asociados con sus actividades.
 - Sus funciones y responsabilidades en el logro del cumplimiento de la política y de los requisitos del Sistema de Gestión Integrado, incluyendo la respuesta ante situaciones de emergencia.
 - Las consecuencias potenciales de la falta de seguimiento de los procesos establecidos en el sistema de gestión integrado.
 - La relevancia e importancia de sus actividades y su contribución a la consecución de los Objetivos.

Las acciones expuestas anteriormente se desarrollan en el procedimiento PETH07, Formación y/o entrenamiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	GESTIÓN DE LOS RECURSOS	Página 28 de 43	

6.3.- INFRAESTRUCTURA.

La Gerencia de Gráficas Visión S.A. dotará de las máquinas, instalaciones y equipos que considere necesarias para que el personal pueda llevar a cabo sus actividades.

Las máquinas, instalaciones y equipos de Gráficas Visión S.A. con las cuales realiza su actividad se reflejan en un inventario.

El mantenimiento de las máquinas, instalaciones y equipos se desarrolla en el programa del Manual Integrado y en el procedimiento específico PEPR11 (Infraestructuras).

6.4.- AMBIENTE DE TRABAJO.

Gráficas Visión S.A. ha determinado y gestionado el ambiente de trabajo necesario para lograr la conformidad con los requisitos legales, reglamentarios y del servicio. En la determinación del ambiente de trabajo se han considerado:

- Riesgos de Seguridad & Salud Ocupacional asociados a las actividades gráficas.
- Reglas y orientaciones de seguridad, incluyendo el uso de equipos de protección.
- Aspectos medioambientales asociados a las actividades gráficas.

Las características de limpieza y orden son aplicables a todos los departamentos de Gráficas Visión S.A.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 29 de 43	

7.- REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

7.1.- PLANIFICACIÓN DE LOS PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO.

Cuando Gráficas Visión S.A. tenga que planificar procesos, tendrá en cuenta que esta planificación sea coherente con los requisitos del Sistema de Gestión Integrado implantado.

En la planificación se estudiarán:

- El diagrama de flujo del proceso, identificando las etapas de actividad.
- Los recursos humanos y materiales necesarios para la realización de cada etapa.
- Los aspectos ambientales que se producen en cada etapa de actividad.
- Los riesgos o peligros que se producen en cada etapa de actividad.
- El control operacional que se debe realizar en cada etapa de actividad para controlar los impactos ambientales y controlar los peligros que se produzcan.
- La documentación necesaria para cumplir con el proceso.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección y ensayo/prueba en las etapas del proceso que lo requieran, con los criterios de aceptación y rechazo.
- Los registros que se deben generar para dar confianza con la conformidad del proceso y del servicio.

En las actividades que gerencia crea conveniente o cuando el cliente lo exija mediante contrato, se realizará un Plan de Calidad en el cual se reflejarán todos los aspectos de planificación reflejadas anteriormente.

7.2.- PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE.

7.2.1.- Determinación de los requisitos relacionados con el producto.

Cada uno de los responsables de departamento debe identificar los requisitos del cliente para los productos o servicios a prestar. Esta identificación se realizará sobre los clientes con los que tiene relación Gráficas Visión S.A. y sobre clientes o sectores de mercado potenciales.

El Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional o cada uno de los responsables del departamento deben identificar y definir los siguientes requisitos para el producto o servicio a prestar:

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo plazo de entrega, disponibilidad y apoyo.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 30 de 43	

- Los requisitos no especificados por el cliente pero necesarios para el desarrollo del producto y/o servicio.
- Las obligaciones asociadas al producto, incluyendo los requisitos legales y/o reglamentarios.
- Los aspectos ambientales y peligros que se derivan de las actividades desarrolladas en Gráficas Visión S.A. para el desarrollo del producto y/o servicio y que tienen o pueden tener impactos significativos en el medio ambiente y riesgos en la Seguridad & Salud Ocupacional, respectivamente.
- La identificación de los requisitos legales u otros requisitos a los que Gráficas Visión S.A. se someta que sean aplicables a los aspectos ambientales y a los peligros de Seguridad & Salud Ocupacional identificados.

La forma de realizar la identificación de los requisitos del cliente se establece en el Procedimiento específico PEVE09 (Gestión de ventas).

La forma de identificar y evaluar los aspectos ambientales se desarrolla en el procedimiento específico PEGA01, Identificación y evaluación de aspectos ambientales

En cuanto a los peligros y riesgos que existen como consecuencias de las actividades del personal y el entorno donde se desarrollan las mismas, se ha desarrollado un procedimiento específico de Evaluación de Riesgos (PESS04) donde se determina la metodología aplicada (Fine) para determinar los riesgos a que está expuesto la organización tomando como fuente la parte de Seguridad Industrial y la parte de Salud Ocupacional.

7.2.2.- Revisión de los requisitos relacionados con el producto.

Antes de aceptar un pedido o contrato o de presentar un presupuesto se deben revisar los requisitos especificados por el cliente para el servicio a prestar y los requisitos identificados según el punto anterior con el fin de asegurarse de que:

- Los requisitos para la realización del servicio están definidos
- Los requisitos se han confirmado con el cliente antes de su aceptación
- Las diferencias existentes entre los requisitos expresados por el cliente y los expuestos por Gráficas Visión S.A. se han resuelto.
- Gráficas Visión S.A. tiene capacidad para cumplir con los requisitos definidos para el servicio.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO		Página 31 de 43	

Los requisitos especificados por el cliente, los identificados y el resultado de la revisión deben quedar registrados en la solicitud del cliente.

Si durante la prestación del producto o servicio se produjeran cambios en los requisitos solicitados por el cliente o por Gráficas Visión S.A., se deberá realizar una nueva revisión del producto o servicio a prestar, informando de los cambios efectuados a los departamentos implicados.

La identificación y la revisión de los requisitos del producto se desarrollan en el Procedimiento específico PEVE09 (Gestión de ventas).

7.2.3.- Comunicación con el cliente.

La comunicación con los clientes es básica para conseguir su satisfacción con el servicio prestado. Para ello se han diseñado canales de comunicación con el cliente para temas relativos a:

- La información sobre el servicio
- El tratamiento de las solicitudes de información y/o presupuesto
- Las modificaciones sobre los presupuestos o contratos
- La información proporcionada por el cliente
- Las reclamaciones del cliente
- Las incidencias producidas con los bienes del cliente.

7.3.- DISEÑO Y DESARROLLO.

Todo lo referente a este punto queda excluido según se refleja en el punto 3 de este manual de gestión integrada.

7.4.- COMPRAS.

7.4.1.- Proceso de compras.

El objeto de este capítulo es describir y definir el sistema de compras de todos los productos que deban adquirirse por Gráficas Visión S.A.

Normalmente Gráficas Visión S.A. realiza las compras mediante la emisión de pedidos al proveedor.

En el Procedimiento específico PEAB05 (Compras) se describe como se realizan las compras en Gráficas Visión S.A.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 32 de 43	

7.4.1.1.- Evaluación de Proveedores.

La Evaluación de proveedores consiste en describir y definir el sistema establecido para la clasificación interna de los proveedores de Gráficas Visión S.A.

Inicialmente se elaborará una lista de proveedores que incluye a aquellos que posean certificación de calidad, exclusividad para ciertos productos o que gerencia considere adecuados basándose en la experiencia sobre su capacidad y su trayectoria de servicio con Gráficas Visión S.A.

Los Gestores de Residuos deben estar dados de alta como gestor autorizado para el tratamiento del residuo que se le va a entregar.

Los Transportistas de Residuos Peligrosos deben tener la autorización para el transporte de mercancías peligrosas.

Anualmente el Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional realizará una evaluación de proveedores para determinar la capacidad de estos para suministrar los productos especificados y para determinar su grado de adaptación a las especificaciones establecidas por Gráficas Visión S.A.

La evaluación que Gráficas Visión S.A. realiza a los proveedores se define en el Procedimiento específico PEAB06 (Evaluación de Proveedores y Sub Contratistas).

7.4.2.- Información de las compras.

La información de las compras se basa documentalmente en la confección del Pedido a Proveedores en los casos en que este fuera necesario. Este documento debe recoger todas las especificaciones y características del producto exigidas en cuanto a la Calidad, así como los requisitos Ambientales y de Seguridad aplicables al producto y/o servicio.

En el Procedimiento específico PEAB05 (Compras), se describe todo lo relacionado con la información de las compras.

7.4.3.- Verificación de los productos comprados.

Con el fin de asegurar que los productos comprados por Gráficas Visión S.A. cumplen los requisitos especificados, éstos son verificados cuando se reciben siguiendo lo descrito en el Procedimiento específico PEAB05 (Compras).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 33 de 43	

Básicamente la verificación consiste en comprobar los datos identificativos, cantidad recibida y si acompaña al producto la documentación correspondiente.

Las inspecciones a los subcontratistas consistirán en comprobar si han realizado correctamente las etapas de actividad del proceso subcontratado, incluyendo las inspecciones aplicables, y si han desarrollado los procedimientos, control operacional y requisitos ambientales aplicables al proceso.

Dependiendo del resultado de la verificación el producto y/o servicio es aceptado o rechazado como producto no conforme.

7.5.- PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

7.5.1.- Control de la producción y de la prestación del servicio.

Las operaciones se controlan con procesos. Gráficas Visión S.A. ha desarrollado procesos clave (los que tienen relación con el cliente), de soporte (apoyan a los procesos clave) y estratégicos (necesarios en la gestión del sistema y mejora continua).

El proceso principal con relación al cliente que sigue Gráficas Visión S.A. para realizar su actividad es el siguiente, indicando las etapas de actividad:

En cada etapa de actividad de cada proceso desarrollado se contempla:

- Actividad desarrollada.
- Actuación ambiental para gestionar los posibles impactos producidos (control operacional).
- Peligros identificados en la matriz de evaluación de riesgos (control operacional)
- La documentación necesaria y generada.
- Los recursos de puestos de trabajo necesarios.
- Las actuaciones en caso de no conformidad cuando sea necesario.

La identificación de los aspectos ambientales y de los peligros se realiza mediante la evaluación inicial de las etapas de actividad de los procesos que se desarrollan en Gráficas Visión S.A.

Se deberán evaluar inicialmente todos aquellos procesos en los que sus etapas de actividad interfieran de algún modo con el medio ambiente (produzcan emisiones, residuos, vertidos, o se consuman materias primas, agua o energía) o con la seguridad & salud ocupacional (riesgos mecánicos, químicos, físicos, biológicos, ergonómicos, locativos, eléctricos, etc.).

La evaluación de los aspectos ambientales se desarrolla en el procedimiento específico PEGA01.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 34 de 43	

La evaluación de los riesgos de seguridad y salud ocupacional se desarrolla en el procedimiento específico PESS04.

Los procesos desarrollados en Gráficas Visión S.A. se relacionan en el anexo 3 de este Manual.

7.5.2.- Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio.

En estos casos la validación debe incidir en:

- La calificación del personal
- El uso de equipos apropiados
- La experiencia del personal
- La ausencia de deficiencias en trabajos anteriores

7.5.3.- Identificación y trazabilidad.

Se contempla la identificación en los siguientes aspectos:

- Identificación de material pendiente de recepción
- Identificación de material no conforme
- Identificación de artículos con vida limitada
- Trazabilidad de la documentación
- Identificación de residuos
- Identificación de los productos propiedad del cliente.

Los materiales que se reciben en la Organización se identificarán manteniendo la identificación del proveedor o fabricante.

La identificación de los residuos se realiza mediante etiquetas para los residuos peligrosos y mediante carteles para los residuos sólidos urbanos.

La trazabilidad de las no conformidades de recepción se establece indicando en el informe de producto no conforme el proveedor, la referencia del producto y el documento de recepción.

La trazabilidad de las no conformidades de producción se establece indicando en el informe de no conformidad de proceso donde se ha producido la no conformidad.

7.5.4.- Propiedad del cliente.

Los productos propiedad del cliente que Gráficas Visión S.A. recibe puede incluir la propiedad intelectual. En tal caso el Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional hará constar en la hoja de ruta, informando a nivel interno ya los proveedores de las obligaciones derivadas de la aplicación de la Ley de protección de datos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	REALIZACIÓN DEL PRODUCTO	Página 35 de 43	

En el caso de que un producto suministrado por el cliente sufra alguna incidencia, como pueden ser la pérdida, el deterioro o la inadecuación para su uso, notificará al cliente la incidencia por escrito.

7.5.5.- Preservación del producto.

Este capítulo tiene por objeto determinar la actuación de Gráficas Visión S.A. en lo referente a la manipulación, almacenamiento y conservación de todos los productos que se adquieran a los suministradores.

En el almacenamiento de los materiales se tendrá en cuenta si se trata de material conforme o no conforme.

Todos los residuos generados se recogen de manera selectiva prioritariamente en el lugar de origen, en la medida en que sea viable económica y técnicamente. Los residuos se almacenarán en contenedores o envases específicos localizados en las áreas correspondientes previstas al efecto.

En lo concerniente a la conservación se tendrá muy presente la fecha de caducidad de los materiales que la tengan, realizando con ellos la denominada rotación de materiales.

7.5.6.- Preparación y Respuesta a emergencias

Gráficas Visión S.A. ha desarrollado planes de manejo de emergencias para los diferentes tipos de amenazas Ambientales y de Seguridad que puedan impactar a la organización como son: Incendio, Derrames de Químicos, que se encuentran desarrollados en el procedimiento PG-13 Plan de emergencia

7.6.- CONTROL DE LOS EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y DE MEDICIÓN.

El sistema adoptado por Gráficas Visión S.A. para el control y calibración de los equipos, es el de definir una serie de equipos que hay que tener controlados y calibrados y unos útiles de control no sujetos a calibración.

Todo lo relacionado con el control de equipos de medición y seguimiento se especifica en el procedimiento PG-08.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Página 36 de 43	

8.- MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

8.1.- GENERALIDADES.

Gráficas Visión S.A. considera necesario evaluar sus productos, servicios de gestión ambiental y de seguridad & salud ocupacional ya que de esta forma puede realizar un seguimiento de las actividades que realiza y mejorar las prestaciones de Gráficas Visión S.A.

La evaluación de los productos y servicios de Gráficas Visión S.A., incluye un estudio de:

- La capacidad de sus procesos
- La conformidad del sistema de gestión integrada
- La satisfacción del cliente
- La mejora continua.

Este estudio origina unos datos basados en el análisis de los registros generados en el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado implantado que servirán para realizar una gestión efectiva y eficaz. El análisis de estos datos también servirá para determinar el nivel de logro de los objetivos y para poner de manifiesto las necesidades de mejora.

8.2.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.

8.2.1.- Satisfacción del cliente.

La satisfacción y/o insatisfacción del cliente es considerada por Gráficas Visión S.A. como una de las mejores medidas del funcionamiento de la misma y del funcionamiento de su Sistema de Gestión Integral.

La medida del grado de satisfacción del cliente se realiza recopilando datos, a través de encuestas, una vez finalizado el servicio o entregado el producto.

La metodología, medición, frecuencia de toma de datos y análisis de éstos se desarrolla en el Procedimiento PG-07 (Satisfacción de clientes).

8.2.2.- Auditoria interna.

Gráficas Visión S.A. ha implantado un sistema de auditorías internas para verificar si las actividades relativas a la calidad, ambiente y de seguridad & salud ocupacional y los resultados correspondientes cumplen las disposiciones previstas, determinando asimismo la eficacia del Sistema de Gestión Integrado implantado y que es conforme con los requisitos de la norma UNE-NE-ISO 9001:2008 y UNE-EN-ISO 14001:2004 y el estándar OHSAS 18001:2007.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Página 37 de 43	

El Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional programará las auditorías de tal forma que el Sistema de Gestión Integrado sea auditado anualmente, aunque se prevé la realización de cuantas auditorías internas fueran necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del sistema implantado. En el plan de auditoría figurará el alcance de la misma.

El Procedimiento que describe las auditorías internas de calidad es el PG-02 (Auditorías).

8.2.3.- Seguimiento y Medición de los procesos.

El seguimiento y a medición se realizará sobre:

- ⇒ Los procesos y/o procedimientos desarrollados que se considere que se debe comprobar su desempeño mediante indicadores de medición.
- ⇒ Los aspectos ambientales identificados que en su evaluación se considere que su seguimiento debe ser realizado mediante indicadores.
- ⇒ En la parte de Seguridad y Salud Ocupacional se realizan medidas proactivas de desempeño, programas y controles operacionales, utilizando cuando amerita, equipos debidamente calibrados para el seguimiento y la medición de los mismos

La manera de desarrollar el seguimiento y a medición de los procesos se especifica en el Procedimiento PEPR10 (Seguimiento y medición de los procesos).

8.2.4.- Medición y seguimiento del producto.

Esta medida y seguimiento del producto constituye la inspección de proceso.

La metodología para llevar a cabo estas inspecciones se contempla como una etapa de actividad en cada proceso donde se contemplen las inspecciones.

Los aspectos ambientales y los riesgos de seguridad se deben volver a evaluar periódicamente (normalmente anual) y siempre que cambien las circunstancias del proceso de los que proceden (nuevas tecnologías empleadas, cambios en las etapas de actividad). El fin de esta evaluación es comprobar si ha cambiado el nivel de significancia del aspecto ambiental y del riesgo ocupacional.

La evaluación periódica de cada aspecto ambiental y de cada peligro y riesgo de seguridad consistirá en la comparación de las mediciones realizadas sobre el mismo y los criterios de valoración definidos.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Página 38 de 43	

La evaluación de los aspectos ambientales y de los riesgos de seguridad se desarrolla en los procedimientos específicos PEGA01 (identificación y evaluación de aspectos ambientales) y PESS04 (Identificación y evaluación de riesgos de seguridad).

El Control Operacional de los aspectos ambientales y de los peligros y riesgos de seguridad se desarrolla en el procedimiento específico PEGA02.

8.2.5.- Evaluación del cumplimiento Legal

Gráficas Visión S.A. evalúa los requisitos legales a través de un procedimiento de Requisitos Legales y Regulatorios PG-12, en el cual se establece la metodología para evaluar el cumplimiento legal y el responsable de realizar el seguimiento a las leyes, normas y disposiciones que tengan caducidad para renovar u actualizar los mismos.

8.3.- CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME.

Gráficas Visión S.A. ha establecido un sistema de tratamiento de productos no conformes para evitar que, por inadvertencia, se utilicen o puedan ser entregados al cliente.

La detección de una no conformidad surge como consecuencia de las verificaciones que se realizan en Gráficas Visión S.A., pudiéndose encontrar en:

- La verificación en recepción.
- Las inspecciones de proceso realizadas.
- Las inspecciones finales realizadas.
- La comprobación del cumplimiento de los requisitos legales.
- Los requisitos del sistema integrado
- Emergencias y/o accidentes de carácter ambiental y de seguridad & salud ocupacional producidos.

Cualquier persona que realiza procesos en Gráficas Visión S.A. puede detectar una no conformidad. Cuando se detecta una no conformidad, si esta afecta al producto, el departamento afectado identifica y aísla en lo posible el producto y lo notifica al Responsable de Calidad, Ambiente y Seguridad & Salud Ocupacional.

Para identificar y responder ante las no conformidades provenientes de accidentes o situaciones de emergencia y prevenir y reducir los impactos y riesgos asociados con ello se debe establecer un plan de emergencia.

El plan de emergencia contemplará todos los aspectos ambientales y los peligros y riesgos ocupacionales que se puedan producir en situaciones de emergencia o accidente. En el plan se contemplarán los impactos y riesgos que se pueden producir, las actuaciones para mitigarlos y los medios necesarios y disponibles (humanos y materiales) para desarrollar la actuación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Página 39 de 43	

El Plan de Emergencia se actualizará siempre que ocurran accidentes o situaciones de emergencia y en la evaluación periódica de los aspectos ambientales y en la evaluación periódica de los peligros y riesgos ocupacionales.

El Procedimiento que desarrolla este capítulo es el PG-03 (Control de las no conformidades).

8.4.- ANÁLISIS DE LOS DATOS.

Gráficas Visión S.A. considera como datos importantes y a tener en cuenta los siguientes:

- La satisfacción del cliente. Se realizará sobre los datos obtenidos del análisis de la satisfacción del cliente y sobre las reclamaciones recibidas por los clientes.
- La conformidad con los requisitos del producto. Se realizará sobre el análisis de las inspecciones de proceso realizadas sobre el producto y el análisis de las no conformidades de proceso.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones correctivas. Se realizará sobre los datos obtenidos en el seguimiento y medición de los procesos y el análisis de las acciones correctivas y preventivas.
- Los proveedores. Se realizará sobre los datos obtenidos en la evaluación de proveedores y sobre el análisis de las no conformidades de recepción.

En base a los datos recopilados el Responsable de Calidad, Ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional analizará la tendencia de los datos analizados del sistema integrado. En base a las tendencias resultantes del análisis el responsable de calidad propondrá mejoras, en caso de ser necesario, para cada uno de los aspectos analizados.

8.5.- MEJORA.

8.5.1.- Mejora continua.

La base para planificar la mejora continua es el informe de revisión del Sistema de Gestión Integrado, ya que constituye una evaluación de la política y objetivos, de resultados de auditorías, de acciones correctivas y/o preventivas y de los datos analizados.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	Página 40 de 43	

En la revisión del sistema resulta más sencillo, por los datos que se manejan, establecer que aspectos son susceptibles de mejora así como priorizar sobre ellos.

La manera de planificar la mejora se define en el Procedimiento PG-09 (Mejora continua).

8.5.2.- Acción correctiva.

El objeto de este apartado es describir el sistema establecido para eliminar las causas que provocan la aparición de no conformidades tanto del producto/servicio prestado como del Sistema de Gestión Integrado.

Las acciones correctivas deben ser en todo momento proporcionales a la magnitud de la no conformidad detectada.

Se realiza una acción correctiva cuando:

- Un problema de calidad tenga la suficiente importancia en términos de seguridad, coste.
- Se detectan no conformidades repetitivas o sistemáticas.
- Como resultado de una auditoria interna o externa.
- Después de la ocurrencia de situaciones de emergencia o accidente.

La documentación elaborada para desarrollar este apartado es el Procedimiento PG-04 (Acciones correctivas y preventivas).

8.5.3.- Acción preventiva.

Las acciones preventivas se abrirán para eliminar las causas de una no conformidad potencial o de una situación potencial indeseable. Las acciones preventivas surgen generalmente mediante el análisis realizado por el Responsable de Calidad, Ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional de los documentos y datos:

Si en este análisis el Responsable de Calidad, Ambiente y de Seguridad & Salud Ocupacional detecta puntos del sistema susceptibles de generar no conformidades o problemas, elevará a la gerencia una solicitud de acción preventiva para evitar dichos puntos, siendo la gerencia quien decide si se procede a su implantación, la persona de llevarla a cabo y el plazo previsto para ello.

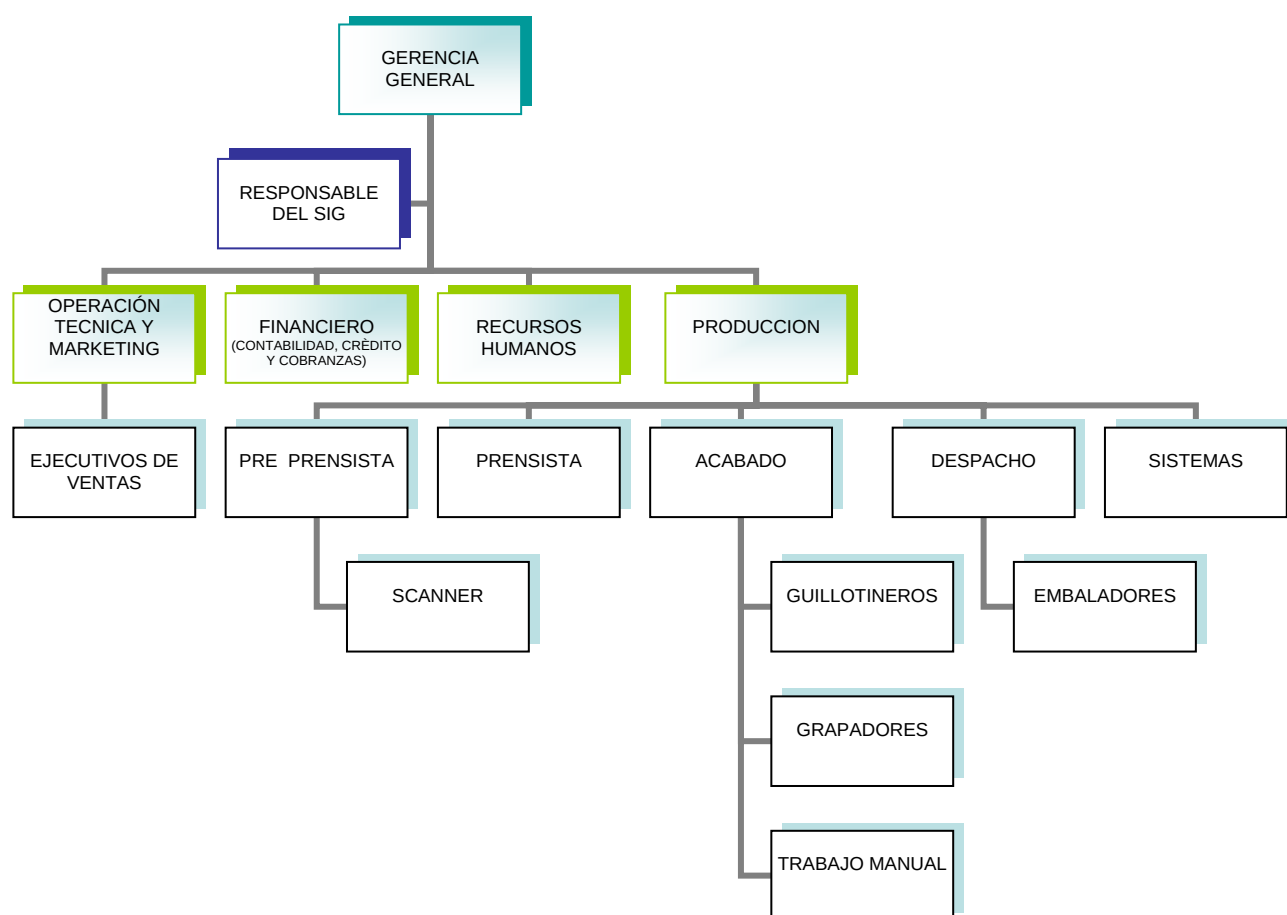
La documentación elaborada para desarrollar este apartado es el Procedimiento PG-04 (Acciones correctivas y preventivas).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 1		Página 41 de 43	

ANEXO 1.- ORGANIGRAMA.

GRÁFICAS VISIÓN S.A. ORGANIGRAMA

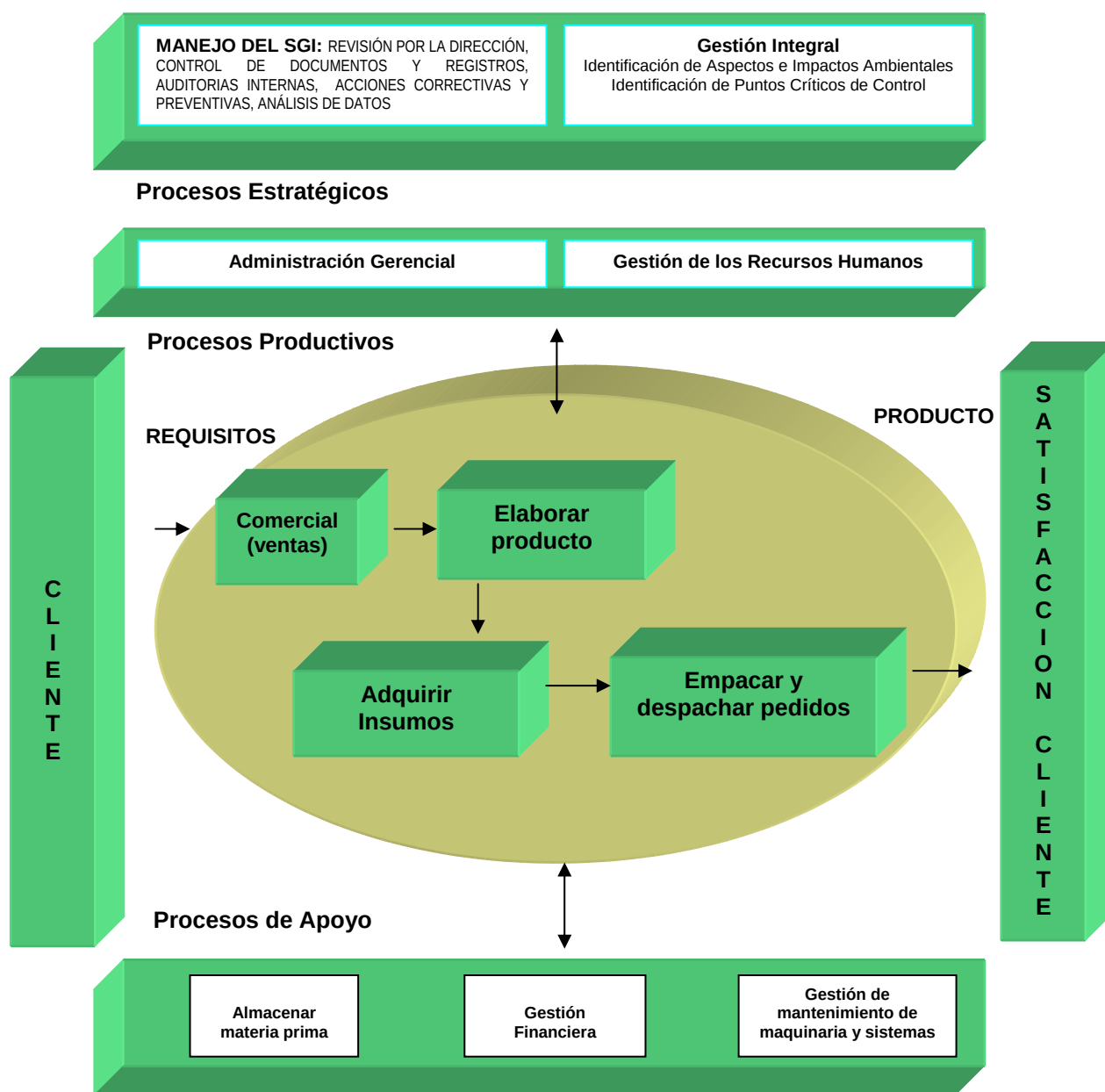


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 2		Página 42 de 43	

ANEXO 2.- DIAGRAMA DE PROCESOS.

DIAGRAMA DE PROCESOS



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 43 de 43	

ANEXO 3.- LISTADO DE PROCEDIMIENTOS

PG-01.- ELABORACION Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

PG-02.- AUDITORIAS

PG-03.- NO CONFORMIDADES

PG-04.- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

PG-05.- RECLAMACIONES Y QUEJAS DE CLIENTES

PG-06.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

PG-07.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PG-08.- CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

PG-09.- MEJORA CONTINUA

PG-10.- OBJETIVOS

PG-11.- COMUNICACIONES

PG-12.- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

PG-13.- PLAN DE EMERGENCIA

PEGA01.- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

PEGA02.- CONTROL OPERACIONAL

PESS04.- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

PEAB05.- COMPRAS

PEAB06.- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

PETH07.- FORMACIÓN y/o ENTRENAMIENTO

PETH08.- GUIA DE ACTUACION DEL PERSONAL

PEVE09.- GESTION DE VENTAS

PEPR10.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

PEPR11.- INFRAESTRUCTURAS

PEDI12.- GESTIÓN DE ALMACÉN

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Código: MGIGV
		Revisión: 01
	ANEXO 3	Fecha edición: 02/05/2011

ANEXO 3 ***PROCEDIMIENTOS***

GRÁFICAS VISIÓN S.A.



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTIÓN INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN	DIRECCIÓN GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 2 de 71	

PG-01.- ELABORACION Y CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y REGISTROS

1. OBJETO

Establecer mecanismo para elaborar y controlar los documentos y registros requeridos en el Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todos los documentos y registros requeridos por el Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SIG	Sistema de Gestión Integral
RD	Representante de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

- ✓ Responsable de Gestión Integral tiene la autoridad para definir y aprobar la codificación de toda la documentación generada.
- ✓ Los responsables asignados para la elaboración de la documentación deben identificar y codificar todos los documentos generados en su área cumpliendo con este procedimiento.
- ✓ Los responsables asignados para el control de la documentación deben Ingresar a la red los documentos del área bajo su control, mantener el registro de recepción de los documentos, emitir copias controladas impresas en casos de personal que no tiene acceso a la red, elaborar el registro de actualización de documentos.
- ✓ El Responsable de Gestión Integral es responsable por archivar todos los procedimientos aprobados de Gráficas Visión S.A. así como las auditorías respectivas de los mismos y mantener respaldos de los procedimientos vigentes.
- ✓ Responsable de Gestión Integral es responsable de definir todos los requisitos de SIG que serán documentados de conformidad con cada elemento del Manual de Gestión Integral y a su vez asignar la codificación y la estandarización del procedimiento dentro del formato establecido.
- ✓ El Gerente o Jefe de área, es responsable de presentar la documentación definitiva, actualizar y difundir la documentación aprobada.
- ✓ Los responsables asignados para el control de la documentación deben custodiar y actualizar los documentos externos, solicitar a los organismos correspondientes su vigencia, además de elaborar y mantener actualizados los listados maestros de los documentos internos y externos.
- ✓ Todos los miembros de Gráficas Visión S.A. son responsables del apoyo para la creación, cambios o modificaciones de la documentación requerida en sus actividades, de acuerdo con el SIG, así como también del cumplimiento de los procedimientos establecidos y del resguardo de la confidencialidad de la información contenida en los mismos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

ELABORACION DE MANUALES, PROCEDIMIENTOS, INSTRUCTIVOS Y REGISTROS

a) Tipo de papel:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 3 de 71	

Todos los manuales, procedimientos e instructivos son presentados en papel bond tamaño A4.

b) Tipo de letra:

El tipo de letra utilizada en todos los documentos es arial narrow y estilo de fuente no cursiva, en lo que se refiere al tamaño todo el texto de los documentos es de 12, salvo el pie de página que es de tamaño 9.

En el encabezado lleva un logo de la empresa y el texto tiene las siguientes características:

Letra tamaño 15 (Título del documento):

- PG o PE con el número consecutivo que representa al procedimiento general o específico que corresponda.
- Nombre del documento
- Nombre del área

Letra tamaño 10:

- Código:
- Revisión:
- Fecha
- No. de página

c) Formatos:

Para la elaboración de la documentación del SGI se debe utilizar los formatos respectivos que se anexan en el presente procedimientos.

d) Codificación / Identificación:

Para la codificación e identificación de la documentación del SGI se debe utilizar el siguiente esquema donde se identifica de forma correcta e inequívoca, con excepción del Manual de Gestión Integral que puede no estar codificado:

CODIFICACIÓN E IDENTIFICACIÓN DE LOS DOCUMENTOS		
CODIGO	SIGNIFICADO	TIPO DE DOCUMENTACIÓN
PGXXYY	PG: Procedimiento General. XX: Área organizativa YY: N° de orden consecutivo	PROCEDIMIENTO GENERAL
PEXXYY	PE: Procedimiento General. XX: Área organizativa YY: N° de orden consecutivo	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO
FPXXYY	FP: Ficha de Proceso. XX: Proceso YY: N° de orden consecutivo	FICHA DE PROCESO
INSXXYYZZ	INS: Instrucción de Trabajo. XXYY: Procedimiento General del que deriva la Instrucción. ZZ: N° de orden consecutivo de la Instrucción	INSTRUCCIÓN DE TRABAJO
REGXXYYZZ	REG: Registro. XXYY: Procedimiento General / Instrucción de los que derivan los registros	REGISTROS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 4 de 71	

	ZZ: N° de orden consecutivo del registro.	
--	---	--

e) Elaboración, Revisión y Aprobación:

Manual de Gestión Integral:

En la portada al final de la hoja aparecen tres casilleros de realizado, revisado y aprobado o en una de las primeras hojas del Manual, aquí se registra la autoridad de la elaboración que el responsable de Gestión Integral, la revisión le corresponde al representante de la gerencia y la aprobación es responsabilidad del Gerente General o primer ejecutivo de la organización.

Procedimientos Generales:

En la portada al final de hoja aparecen tres casilleros de realizado, revisado y aprobado se debe seguir los mismos criterios que en el Manual de Gestión Integral.

Procedimientos Específicos, Ficha de Proceso e Instrucciones de Trabajo:

En la portada al final de la hoja aparecen tres casilleros de realizado, revisado y aprobado, donde la elaboración le corresponde al responsable del área/proceso emisor, la revisión al Responsable de Gestión Integral y la aprobación la dará el Representante de la Gerencia.

La empresa no se responsabiliza por documentos impresos y sin firmas.

CONTROL DE DOCUMENTOS

Los documentos del Sistema de gestión integral son controlados de la siguiente manera:

a) Aprobación de los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión:

De los procedimientos:

Todos los procedimientos del SGI son revisados y aprobados conforme lo especificado en la elaboración. Para el caso de archivos en la red los documentos no poseen firmas pero se mantiene un original con firmas.

Cada vez que se requiera realizar un cambio a un documento los responsables se comunican por mail o verbalmente con el RG solicitando el cambio. RG realiza los cambios y actualiza la documentación relacionada, en el control de revisiones se detalla el cambio incluyendo el número de versión que cambia.

De igual forma se debe actuar cuando se solicite la creación de un documento nuevo, se envía un mail justificando la creación del mismo y se adjunta el documento nuevo.

De los formatos:

Cada vez que se requiera realizar un cambio a un formato los responsables se comunican por mail o verbalmente con el RG solicitando el cambio. RG realiza los cambios solicitados, cambia la revisión y fecha, actualiza en los lugares pertinentes y actualiza Listado de Registros.

De los Manuales:

Los manuales son revisados y aprobados conforme lo especificado en la elaboración. Cada vez que se requiera realizar un cambio a un manual los responsables se comunican por mail o verbalmente con RG solicitando el cambio. RG realiza los cambios y actualiza la documentación relacionada, en el control de revisiones se detalla el cambio. De igual forma se debe actuar cuando se solicite la creación de un nuevo Manual, se envía un mail justificando la creación del mismo y se adjunta el documento nuevo.

b) Revisión y actualización los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 5 de 71	

Cuando se requiere realizar modificaciones a los procedimientos y/o formatos se procederá como se indica en el punto a), respectivamente.

c) Identificación de cambios y estado de versión actual de los documentos:

Una vez que se realizan los cambios solicitados en los puntos a) y b). Los documentos cambiados quedan identificados, utilizando de manera secuencial y de forma ascendente el nivel de versión que corresponda, además se debe llenar el detalle de control de cambios ubicado al inicio de cada documento, en el mismo se detalla la versión anterior y un resumen de lo que cambió la versión vigente.

d) Versiones pertinentes de los documentos disponibles en los puntos de uso:

Una vez realizados los cambios y la emisión de los documentos, éstos están disponibles a través de la red del sistema, para ello previamente se retiran los documentos anteriores de la carpeta original. Todos los documentos vigentes se encuentran firmados por los responsables de elaboración, revisión y aprobación.

e) Documentos permanecen legibles y fácilmente identificables:

Todos los documentos son legibles y son identificados por su nombre o por su código.

f) Documentos de origen externo:

RG es responsable de definir los documentos externos que requieren ser incluidos en la LDE, y que son utilizados en sus actividades cotidianas y de asegurar que se mantiene la versión actualizada del documento.

g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos e identificación:

De los procedimientos:

Las copias no controladas son de uso prohibido dentro de la compañía. Las copias no controladas del Manual de Gestión Integral debidamente identificadas, son autorizadas por el Gerente General para circulación externa, con fines comerciales. La empresa no está obligada a actualizar las modificaciones que se produzcan en estos documentos. Una vez modificado el documento, las copias controladas con versión anterior son destruidas.

De los formatos:

Una vez modificado el formato, las copias con versión anterior son destruidas.

CONTROL DE REGISTROS

Generación de registros y control de la información:

Los registros se elaboran en cada una de las áreas en las que éstos son definidos a través de: Procedimientos, Manuales o algún otro documento del SGI, para dar evidencia del cumplimiento de los mismos.

Los registros son mantenidos por el funcionario que los genera, o algún otro delegado por éste. Dicha función se encuentra identificada en la LR como responsable del registro.

El responsable de archivar el registro es el funcionario que lo necesita como respaldo de su actividad, y en lo posible mantiene el original del mismo.

Forma de Identificación:

La identificación de registros está detallada en el LR y tiene relación con el número diferenciador, fecha o cualquier clave que diferencie dos registros iguales uno de otro.

Almacenamiento, ubicación y conservación:

Los responsables de archivar los registros de acuerdo a la LR, deben asegurar que éstos:

- Se mantengan legibles
- Se encuentren ubicados en instalaciones que prevengan el deterioro o pérdida de los mismos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 6 de 71	

- Se encuentren adecuadamente clasificados

- Sean fácilmente recuperables

Los registros pueden guardarse en carpetas bajo la responsabilidad del funcionario asignado en el Procedimiento, Manual o Documento del SGI; y colocados en archivadores o en lugares de fácil acceso. Los registros que se encuentran en el sistema son respaldados bajo responsabilidad del RG.

Los registros financieros, fiscales y contables, requeridos para auditorías, se conservan en un lugar adecuado y su acceso es de carácter restringido a personas no autorizadas.

Retención y disposición final:

Este está definido en el LR para cada registro.

Una vez expirado el tiempo de retención del registro se procede a destrucción o uso de reciclaje.

Actualización del LR:

LR es parte de la documentación del SGI; el RG es responsable de su control

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 9000

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Formato Manual de Gestión Integrada

Formato Procedimiento General

Formato Procedimiento Específico

Formato Ficha de Proceso

Formato Instrucción de Trabajo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 7 de 71	

PG-02.- AUDITORIAS

1. OBJETO

Establecer mecanismo que permitan efectuar auditorías internas al Sistema de Gestión Integral de la Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el proceso de auditoría interna del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

Auditoría	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.
Criterios de auditoría	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.
Alcance de la auditoría	Extensión y límites de una auditoría.
Evidencia de la auditoría	Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.
Hallazgos de la auditoría	Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.
Conclusiones de la auditoría	Resultado de una auditoría, que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos de la auditoría.
Auditado	Organización que es auditada.
Auditor	Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.
Equipo auditor	Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.
Programa de auditoría	Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
Plan de auditoría	Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría.
RGI	Responsable de Gestión Integral
RG	Representante de Gerencia
SGI	Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

Responsable de Gestión Integral es responsable de:

- ✓ Reunir al grupo de auditores internos para planificar las auditorías y designar el auditor líder.
- ✓ Definir los objetivos y alcances de la auditoría.
- ✓ Enviar el programa de auditoría a los auditados.

Auditor Líder es responsable de:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 8 de 71	

- ✓ Coordinar con los responsables de los procesos auditados y auditores internos la ejecución de Auditorias.
- ✓ Asegurarse de que se cubra todo el alcance de la auditoria.
- ✓ Recopilar la información necesaria para la auditoria: áreas a ser auditadas, alcance de la auditoria, razón
- ✓ de la auditoria, criterio de la auditoria, fechas.
- ✓ Preparar el programa de auditoría y los documentos necesarios (normas, guías, listas de verificación, etc.).
- ✓ Realizar la reunión inicial con el equipo auditor para dar las instrucciones generales para las reuniones de
- ✓ apertura y cierre con cada uno de los responsables. Asegurarse de que los informes de no conformidad se basen en evidencia objetiva sólida y sean claros y
- ✓ concisos.
- ✓ Verificar que la auditoria proceda según lo programado.
- ✓ Realiza informe final de auditoría que debe contener:
- ✓ Alcance y objetivo de la auditoria.
- ✓ Criterios de auditoría.
- ✓ No conformidades encontradas y observaciones.
- ✓ Indicar como se informarán los resultados de la auditoria
- ✓ Informar cómo se informarán y clasificarán las no conformidades

Audidores Internos (Equipo Auditor) son los encargados de:

- ✓ Ejecutar las auditorías internas.
- ✓ Realiza la reunión de apertura con el auditado, que debe incluir los siguientes puntos:
- ✓ Razón, alcance y criterio de la auditoria
- ✓ Revisión del plan de la auditoria para verificar si se necesitan cambios de último momento
- ✓ Explicación del muestreo a realizarse en la auditoria
- ✓ Confirmar que el personal está avisado y disponible
- ✓ Averiguar si alguien desea formular alguna pregunta sobre la auditoria
- ✓ Mantiene la información de auditoría de manera confidencial.
- ✓ Realiza la reunión de enlace de a la hora establecida en el programa de auditoría para revisar las no conformidades, reunir los hallazgos, asegurar que el alcance de la auditoria sea cubierto y el progreso efectivo de la misma.
- ✓ Entregar los informes individuales de no conformidad y borrador del informe final.
- ✓ Reporta las No Conformidades de las auditorias en el Formato establecido.
- ✓ Realiza el seguimiento a la eficacia de las acciones correctivas tomadas por las no conformidades encontradas.
- ✓ Realiza las auditorias de seguimiento.
- ✓ Asiste al auditor líder.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Planificación de las auditorias de calidad

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 9 de 71	

- El Responsable de Gestión Integral elabora y actualiza el Programa Anual de Auditorías, considerando todos los procesos identificados en el Diagrama de Procesos, los mismos que deben ser auditados por lo menos una vez al año. Este programa es aprobado por el Comité de Gestión Integral.
- La frecuencia del Programa de Auditorías Internas puede ser modificada de acuerdo a:
 - Resultado de auditorías internas y externas previas.
 - Estado e importancia del proceso auditado.
 - Reporte de No Conformidades externas o internas.
 - Quejas de clientes o partes interesadas.
 - Solicitud de un cliente o funcionario de la organización.
 - Cambios significativos en la administración, organización y/o tecnología.

Preparación y ejecución de auditorías internas.

RGI establece:

Los objetivos (definen qué es lo que se va a lograr),

Alcance (describe la extensión y los límites) y

Criterio de la auditoría (referencia frente a la cual se determina la conformidad, es decir, las Norma ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, Aspectos legales y reglamentarios).

RGI designa al Líder del Equipo Auditor quien será responsable de llevar a cabo la auditoría. El Líder del Equipo Auditor selecciona al equipo auditor. El personal para ser considerado como auditor del SGI debe cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Aprobar un Curso de Auditor Interno de Gestión Integral basado en las Norma ISO 9001, ISO 14001: y OHSAS 18001:
- ✓ Ser independiente del proceso a ser auditado para asegurar la imparcialidad y objetividad de la auditoría.

Revisión de la documentación

El equipo auditor revisa la documentación del SGI para determinar la conformidad del sistema con el criterio de la auditoría. La documentación puede incluir documentos y registros pertinentes.

Plan de Auditoría Interna

El Líder del Equipo Auditor realiza el Plan de Auditoría que incluye:

- Los objetivos de la auditoría
- El alcance de la auditoría.
- El criterio de la auditoría y los documentos de referencia.
- Los procesos a auditar
- Los responsables de los procesos a auditar
- Los auditores de cada proceso
- El día y a hora de cada auditoría
- Detalles de logística

El Líder del Equipo Auditor asigna a cada miembro del equipo la responsabilidad para auditar procesos, funciones, lugares, áreas o actividades específicas.

Ejecución de la auditoría

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 10 de 71	

Realizar la reunión de apertura, la cual es dirigida por el Líder del Equipo Auditor con la asistencia del Representante de la Gerencia, RGI, los auditores y los auditados. El propósito de esta reunión es:

- Confirmar el Plan de Auditorías Internas
- Proporcionar un breve resumen de cómo se llevarán a cabo las actividades de auditoria.
- Confirmar los canales de comunicación
- Despejar cualquier inquietud por parte del auditado y/o el auditor.

El Líder del Equipo Auditor registra la asistencia de los presentes, tanto a las reuniones de apertura, como a las de cierre en el formato Acta de Reunión.

Los miembros del equipo auditor deben consultarse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso de la auditoria y reasignar las tareas entre los miembros del equipo auditor, cuando sea necesario.

El equipo auditor debe recopilar mediante muestreo la información pertinente para los objetivos, el alcance y el criterio de la misma, incluyendo información relacionada con las interrelaciones entre funciones, actividades y procesos.

El equipo auditor evalúa las evidencias con el criterio de la auditoria para generar los respectivos hallazgos. Los hallazgos de la auditoria pueden indicar tanto conformidad como no conformidad con el criterio de la auditoria. Cuando los objetivos de la auditoria lo especifiquen, los hallazgos de la auditoria pueden identificar una oportunidad para la mejora u observaciones según sea el caso.

Realizar la reunión de cierre, la cual es dirigida por el Líder del Equipo Auditor con la asistencia de: RGI, RG, Auditores y Auditados

El propósito de esta reunión es presentar los hallazgos y las conclusiones preliminares de la auditoria.

Una vez concluida la auditoria, los auditores deben realizar lo siguiente:

- ✓ Revisar los hallazgos de auditoría y cualquier otra información recopilada durante la auditoria frente a los objetivos de la misma.
- ✓ Categorizar las desviaciones encontradas; en Solicitud de Acción (REGPG1GI01).
- ✓ Reunirse con el Auditor Líder para:
 - Revisar las Solicitudes de Acción
 - Confirmar cualquier duda con respecto a una no conformidad encontrada.
 - Presentar una conclusión del proceso auditado.
 - Dar cualquier recomendación, si estuviera especificado en los objetivos de la auditoria
 - Comentar cualquier inconveniente que se haya presentado en la auditoria
 - Reunirse con el auditado y hacerle conocer los resultados de la auditoria. De haberse encontrado alguna no conformidad, el auditado debe firmar la Solicitud de Acción, dejando constancia que ha sido comunicado y que acepta la no conformidad encontrada.

Informe de auditoria

El Líder del Equipo Auditor prepara el Informe de Auditoría Interna que debe incluir, o hacer referencia, a los siguientes aspectos de la auditoria:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 11 de 71	

- Objetivos
- Criterios
- Alcance
- Observaciones
- Conclusión general
- Conclusiones detalladas
- Resultados por proceso

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 19011
 PGGI01 Elaboración y Control de Documentos y Registros
 PGGI03 Procedimiento No Conformidades
 PGGI04 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas
 Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Programa de Auditoría
 Plan de Auditorías
 Solicitud de Acción (REGPG1GI01).
 Acta de reunión
 Informe de Auditoría Interna

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 12 de 71	

PG-03.- NO CONFORMIDADES

1. OBJETO

Establecer una secuencia para definir el manejo y seguimiento a las No Conformidades presentadas dentro del Sistema de Gestión Integral de la Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las No Conformidades del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

No Conformidad	Incumplimiento de un requisito
Producto No Conforme	Incumplimiento de un requisito de producto especificado
Incidente	Suceso inseguro que causa daños materiales y humanos
Accidente	Suceso inseguro que causa daños materiales y humanos
RGI	Responsable de Gestión Integral
RG	Representante de Gerencia
SIG	Sistema de Gestión integral

4. RESPONSABILIDADES

Responsable de Gestión Integral es responsable de:

- ✓ Toda persona que pertenezca a la Empresa que detecte una no-conformidad, debe informar de su
- ✓ detección al Jefe/ Gerente del área correspondiente y al RGI.
- ✓ El Jefe/ Gerente del área correspondiente es responsable de que el material no conforme se
- ✓ identifique convenientemente.
- ✓ El Gerente o Jefe del área se responsabiliza de establecer las medidas oportunas para segregación
- ✓ e identificación del producto.
- ✓ El Gerente / Jefe del área es responsable de reportar dentro de la Solicitud de Acción
- ✓ (REGPG4GI01).
- ✓ El RGI es responsable de realizar el seguimiento de las no conformidades, tratando con los
- ✓ involucrados.
- ✓ El Gerente / Jefe del Área es responsable de analizar la causa raíz y tomar acciones para eliminarla.
- ✓ El RGI es responsable de realizar el seguimiento y verificación de la eficacia de las acciones
- ✓ correctivas propuestas.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

- En el momento en que cualquier persona de Gráficas Visión S.A. detecte una no conformidad, se procede de la siguiente manera:

Detección:

- Toda persona que pertenezca a la Organización o auditor calificado de un ente externo certificador, que detecte una no-conformidad, debe informar de su detección al Jefe del área correspondiente y al RGI, para que se reúnan con los involucrados y se establezcan las acciones a seguir.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 13 de 71	

Identificación:

- El RGI identifica el hallazgo y lo clasifica de acuerdo al sistema que afecte la desviación, para darle el tratamiento correspondiente.
- El RGI dispondrá que el material no conforme se identifique correctamente cuando se trate de un producto no conforme para evitar el uso no intencionado.
- El RGI bloquea la producción No-Conforme y el Jefe del área analizará las posibles causas.

Tratamiento de la no conformidad:

- El RGI decide el tratamiento a seguir con la no- conformidad y determinara el direccionamiento final del hallazgo.
- En este caso el Jefe de Área junto con las personas que considere necesario, aporta los criterios para determinar las causas y acciones a tomar, lo señala en la solicitud de acción y comunica a los involucrados.
- Para efectuar el análisis de causas y tomar acciones correctivas, se procederá de acuerdo con lo dispuesto en el procedimiento general de acciones correctivas y preventivas (PG04).

Control del Producto No Conforme:

- El RGI controla que ningún material o producto identificado como no- conforme sea utilizado hasta que no se comunique la decisión adoptada, y una vez comunicada, que las acciones a realizar se lleven a cabo correctamente.
- El RGI, verifica la gravedad de la No Conformidad, mediante la cual el producto No Conforme puede ser:
 - Recuperado
 - Reclasificado para atender otros requisitos específicos
 - Reprocesados
- El RGI se encarga de realizar el seguimiento de las no conformidades tratándolas con los involucrados. En el caso que amerite se lleva esta no conformidad al Comité de Calidad.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 19011

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

PG03 Procedimiento No Conformidades

PG04 Procedimiento Acciones Correctivas y Preventivas

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Programa de Auditoría

Plan de Auditorías

Solicitud de Acción (REGPG1GI01).

Acta de reunión

Informe de Auditoría Interna

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 14 de 71	

PG04.- ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

1. OBJETO

Establecer una secuencia para definir el manejo y seguimiento a las No Conformidades presentadas dentro del Sistema de Gestión Integral de la Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las No Conformidades del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SA	Solicitud de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora
No-conformidad	Incumplimiento de un requisito
Acción correctiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad detectada u otra situación no deseable
Acción preventiva	Acción tomada para eliminar la causa de una no-conformidad potencial u otra situación potencialmente no deseable
Oportunidades de mejora	Acción tomada para mejorar un proceso
RGI	Responsable de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

- El Jefe de área es responsable de emitir la solicitud de acción correctiva.
- El RGI es responsable de analizar y tramitar esta información.
- El Jefe del área es responsable del análisis de causas, tomar acción correctiva y/o preventiva cuando exista una desviación o situación insegura en su área o proceso. También es responsable de comunicar la SA al departamento de gestión integral.
- El RGI es responsable de realizar el seguimiento y control de las SA.
- La Gerencia General es responsable de analizar los casos complejos que exijan recursos económicos altos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Generación de la SA:

Los funcionarios de Gráficas Visión S.A. que identifiquen cualquier situación anormal que requiera una acción correctiva, o quieran realizar una acción preventiva o de mejora, analizan la posibilidad de levantar una SA.

El funcionario que genera la SA debe:

- Definir la situación por la cual envía la SA
- Seleccionar el nombre del funcionario a quien levanta la SA.
- Enviar la SA al funcionario

Acciones Correctivas:

Las acciones correctivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones:

- No conformidades resultantes de las auditorías internas y externas
- Indicadores de los procesos fuera de sus valores normales
- Acciones tomadas luego de accidentes (ambientales y laborales)

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 15 de 71	

Acciones Preventivas:

Las acciones preventivas pueden ser originadas por cualquiera de las siguientes situaciones:

- Resultados de las auditorías (en especial las observaciones del auditor)
- Información estadística de los procesos y de sus indicadores
- Observación directa de los procesos
- Resultado de las encuestas

Oportunidades de Mejoras:

Las oportunidades de mejora pueden ser originadas por una de las siguientes situaciones:

- Sugerencia de mejora de cualquier funcionario de la organización
- Observaciones del SGI
- Sugerencias del personal
- Sugerencias de un asesor externo
- Sugerencias de auditorías internas y/o externas
- Proyectos de mejora

Validación de la SA:

Si el funcionario que recibe la SA considera que esta no recae sobre su área de responsabilidad, éste no acepta la misma. La SA es dirigida al RGI, el cual la envía al funcionario del área correspondiente o la desecha por no considerarla procedente.

Una vez que el funcionario acepta la SA, analiza la situación reportada y define una acción inmediata, la cual anota en la SA. De considerarlo necesario solicita la ayuda de otro funcionario.

El responsable de responder la SA describe la raíz de la situación reportada e indica el tipo de acción requerida, pudiendo esta ser una acción correctiva, preventiva o de mejora.

Implantación de la Solución:

El responsable de responder la SA, describe la solución acordada y coordina su implantación. De igual forma, anota en la SA la fecha y los recursos para cumplir con la acción.

Verificación de la Solución Implantada:

El funcionario que envió la SA verifica la implantación y efectividad de las acciones tomadas por el responsable de responder la SA. Si la solución implantada no elimina el problema o no atiende a la oportunidad de mejora, el RGI inicia un nuevo proceso.

En caso de existir un desacuerdo con respecto a la validez y efectividad de la solución adoptada, el RGI es el encargado de validar o descartar dicha solución.

El funcionario que envió la SA es responsable de realizar las actividades de seguimiento, las cuales registra como observaciones al final de la SA. La documentación generada en la misma es adjuntada y enviada al RGI.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 19011

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

PG02 Auditorías

PG03 No conformidades

Manual de Gestión Integral

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 16 de 71	

PG05.- RECLAMACIONES Y QUEJAS DE CLIENTES

1. OBJETO

Establecer una secuencia para definir el manejo y seguimiento a los reclamos y quejas de clientes presentadas dentro del Sistema de Gestión Integral de la Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas los reclamos y quejas de clientes que se presentan en el Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

Queja	Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
Satisfacción del Cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos
SAC.	Servicio de Atención al Cliente
RGI	Responsable de Gestión Integral.

4. RESPONSABILIDADES

- Toda persona que recepte un reclamo o queja de cliente y/o partes interesadas es responsable de recopilar la mayor cantidad de información del cliente en cuanto sea posible.
- El Gerente / Jefe del área es responsable del análisis de causas y acciones correctivas.
- El responsable de gestión integral es responsable de realizar el seguimiento y control de los reclamos y quejas de clientes y partes interesadas.
- El responsable de gestión integral es responsable de responder al consumidor o cliente.
- Las personas que dan respuestas a los reclamos son responsables de informar al cliente y/o partes interesadas.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Recepción de reclamos y quejas:

Para la recepción de reclamos y quejas sobre los productos o servicios que generen los clientes, existen en Gráficas Visión S.A. los siguientes mecanismos:

- Mediante una llamada telefónica que ingrese a cualquier área de la planta.
- A través del personal del departamento comercial, jefe de cuentas, supervisor, vendedor o chofer a clientes y consumidores.
- A través de encuestas a los clientes y consumidores.
- En los tres primeros casos, el encargado de atender el reclamo escucha pacientemente al usuario, reúne los datos que permitan su identificación y posterior estudio y propone una solución o entrega de información tal que satisfaga al cliente. La información sobre la queja o propuesta de mejora la refleja, de la forma más sencilla y clara posible, en un SAC (REGPG5GI02).

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 17 de 71	

1. Identificación del cliente o consumidor (Nombre, dirección, teléfono),
2. Fecha del reclamo
3. Identificación del producto o servicio (lote, fecha de vencimiento),
4. Descripción del reclamo,
5. Consideraciones previas,
6. Responsable de recoger reclamo.

• Todos los SAC de Reclamo y Quejas elaborados por el personal de Gráficas Visión S.A. deben remitirse a la Gerencia en un plazo máximo de 24 horas.

Tratamiento de reclamos y quejas:

• El responsable de gestión integral analiza los SAC y decide a qué departamento corresponde estudiar las causas, decidir la solución a adoptar y /o proponer acciones correctivas (si es el caso), siguiendo los siguientes criterios:

• Administrativo: recibe los informes de los problemas relativos a red de distribución, servicio, rutas, plazos, etc.

• Gestión Integral: recibe los informes de reclamos sobre el nivel de calidad de los productos, los mismos que serán tratados con todos los responsables de los procesos.

El estudio que todos ellos han de realizar comprende, entre otros los siguientes puntos:

• Clasificación de la queja o reclamo.

• Identificación de las causas.

• Acciones a realizar, entre las que se incluyen: tratamiento del material no conforme, reposición de producto, gratificación, contestación a enviar al cliente o consumidor, o necesidad del establecimiento de acciones correctivas.

• Responsable de llevarlas a cabo.

• Plazos propuestos para su ejecución.

• Cualquier otro apunte que se considere interesante.

• Los resultados obtenidos se reflejan en el "Informe de Reclamo y Quejas.

• Análisis de quejas – reclamos

• Solución adoptada.

• Responsable del estudio.

• Una vez identificadas las causas por el responsable del proceso se definen las Acciones Correctivas/ Preventivas propuestas en las cuales se deben incluir el tratamiento del producto o servicio no conforme, los responsables y plazos para la ejecución de las mismas y en el informe se incluirán las firmas de los responsables, tal como lo indica el en SAC.

• El informe es devuelto a Gestión Integral donde se define el método de evaluación para realizar el seguimiento del cumplimiento de las acciones establecidas.

• El informe elaborado junto con la documentación necesaria para poner en marcha la solución adoptada debe remitirlos al área respectiva, dependiendo de la gravedad del problema.

• La respuesta a las quejas – reclamos, se realiza por diferentes vías dependiendo del tipo de queja y/o propuesta de mejora y de la clasificación definida.

• La Jefatura de Producción informa al Gerente.

• Una vez que se ha cumplido todas las acciones se realiza el cierre del reclamo.

Devoluciones:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 18 de 71	

- Una vez presentado un reclamo por parte del cliente a Gráficas Visión S.A., el Gerente área analiza la solicitud de devolución y decide el retiro o cambio del producto del cliente según sea el caso. El Gerente puede solicitar la participación de otras áreas y sólo en casos donde el valor del reclamo sea superior él tomará la decisión.

General.

- Una vez que la decisión de aceptar la devolución ha sido tomada, el Gerente General realizará las acciones necesarias para retirar la mercadería desde las bodegas del cliente.
- Las devoluciones son receptadas en la bodega generando un registro de ingreso, en el que además de los datos relativos al cliente tales como nombre, dirección etc. recoge la cantidad, tipo, del producto devuelto tras la comprobación visual de la mercancía así como otros datos de interés administrativo.
- El encargado de Bodega, y según sea el motivo de la devolución, comunica al Jefe de Producción de la llegada de una devolución tras la inspección de la mercancía que es tratada de la siguiente forma:
- Si la devolución es receptada proveniente de una "Retirada de Producto del Mercado" se considera un Producto No Conforme, y por tanto se completará el registro "SA".
- Si la devolución proviene de un reclamo entonces se completará el "SAC" y se trata como tal.

Tratamiento del Producto Devuelto:

- Si la devolución tiene como causa una razón comercial o daño del empaque secundario, el producto será saneado y reclasificado en la bodega; y se procederá a vender continuamente.
- Si la devolución tiene como causa un daño o no conformidad con la impresión del producto por parte del cliente o consumidor, el mismo será devuelto a la planta de producción.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9000

Norma ISO 10002

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

PG03 No conformidades

PG04 Acciones Correctivas y Preventivas

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Servicio de Atención al Cliente SAC

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 19 de 71	

PG-06.- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

1. OBJETO

Establecer los lineamientos para llevar a cabo las revisiones al Sistema de Gestión Integral por parte de la Gerencia General y asegurar así la conveniencia, adecuación y eficacia continua del sistema.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal que integra los procesos que son alcance del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

Gerencia	Persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización
Revisión	Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar unos objetivos establecidos.
Representante de Gerencia (RG)	Persona designada por la alta gerencia para que independientemente de otras funciones tenga la responsabilidad y autoridad con el SGI.

4. RESPONSABILIDADES

Gerente General, Representante de Gerencia, Responsable de Gestión Integral y todo el personal que integra los procesos del sistema de gestión integral:

Vigilar la aplicación y apego a lo descrito en este procedimiento

Participar cada 6 meses en la Junta declarada en este procedimiento,

Gerente General:

Revisar, autorizar y vigilar las solicitudes y formulaciones de mejora que dispongan los integrantes del comité.

Estar atento a las asignaciones formuladas durante la reunión del comité y vigilar su seguimiento y cierre.

Establecer las directrices de actuación para la organización a través de los integrantes del comité.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Para efectuar la Revisión, el Gerente General anualmente reúne al comité de gestión integral, analizando los siguientes documentos del Sistema de Gestión Integral:

- ✓ Informes de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba;
- ✓ Informes de evaluación externa (clientes), las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas;
- ✓ Análisis de las no conformidades emitidas.
- ✓ Acciones correctivas preventivas implementadas y pendientes.
- ✓ Resumen de evaluación de proveedores.
- ✓ Verificación del cumplimiento de los objetivos y metas
- ✓ Indicadores del sistema.
- ✓ El desempeño ambiental de la organización

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 20 de 71	

- ✓ Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales
- ✓ Informes de medición de satisfacción del cliente.
- ✓ Las recomendaciones para la mejora.

Efectúan el análisis de la información recibida teniendo en cuenta los objetivos propuestos para el año.

Los posibles cambios en las normas aplicables y la Política Integral de la Empresa.

Para realizar este análisis solicita la colaboración de todos aquellos sectores que considere necesarios, surgiendo del mismo las modificaciones y objetivos para el nuevo año.

Luego del análisis la Gerencia General emite una minuta con el informe de Revisión que incluye:

- ✓ Las observaciones, modificaciones u objetivos para el Programa de Gestión Integral.
- ✓ Comentarios generales sobre la evolución del mismo.
- ✓ Las conclusiones de la Revisión.
- ✓ Compromiso de proveer los recursos para ejecutar las mejoras establecidas.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9000, 9001, 14001

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Informe de revisión por la dirección.

Formato de minuta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 21 de 71	

PG-07.- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

1. OBJETO

El objetivo de este procedimiento es monitorear la información relacionada con la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo el personal que integra los procesos que son alcance del Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

Cliente	Organización o persona que recibe un producto.
Entrevista	Conversación de dos o más personas para tratar un asunto. Es una técnica de comunicación que requiere el conocimiento de técnicas de comunicación verbal, un guión estructurado y tener una finalidad específica. Por otro lado, es un instrumento excelente en la investigación cualitativa.
Cuestionario	Es el un instrumento utilizado para la recogida de información, diseñado para poder cuantificar y universalizar la información y estandarizar el procedimiento de la entrevista. Su finalidad es conseguir la comparabilidad de la información.

4. RESPONSABILIDADES

Todo el personal que integra los proceso del sistema de gestión integral:

Realizara encuestas de satisfacción de clientes, registrara e informara al responsable de gestión integral

El responsable de la gestión integral:

Tabula la Información y comunica al representante de la Gerencia.

El representante de la Gerencia:

Analiza los resultados, recomienda las mejoras y las reporta dentro del informe de revisión por la Gerencia General.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Definición del instrumento de medición:

El Gerente y Jefes de proceso desarrollaran la encuesta de evaluación de satisfacción del cliente considerando los requerimientos de los clientes y características críticas del producto o servicio que proporcionan.

Aplicación y sistematización del instrumento:

El instrumento de evaluación de satisfacción del cliente es aplicado anualmente a una muestra representativa de los clientes, la cual es determinada en función de la cantidad de clientes por producto/servicio.

El Gerente y Jefes de proceso y el Responsable de Gestión Integral designan al personal que aplicará el instrumento de evaluación.

Una vez que se dispone del instrumento contestado por el cliente el Gerente y Jefes de proceso y el Responsable de gestión Integral elaboran el reporte de resultados correspondiente.

Uso de la información:

La información del nivel de satisfacción del cliente es utilizada de la siguiente forma:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 22 de 71	

a) El reporte de la medición de la satisfacción del cliente es información de entrada en los procesos de Revisión por la Gerencia y de Análisis de Datos, y con base en ello se inician acciones correctivas, preventivas o de mejora.

b) El nivel de satisfacción del cliente y la información de las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se requieran se dan a conocer al personal a través del proceso de comunicación interna.

La medición de la satisfacción del cliente es una de las medidas del desempeño del sistema de gestión integral.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9000, 9001

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Formato de encuesta.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 23 de 71	

PG-08.- CONTROL DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

1. OBJETO

Definir las medidas para asegurar que todos los equipos y elementos utilizados en la medida de parámetros de calidad, seguridad y ambientales estén localizados, en correcto estado de uso y proporcionen medidas fiables.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todos los equipos de Gráficas Visión S.A. que requieran calibración.

3. DEFINICIONES

Calibración Es el conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar el nivel de precisión del equipo comparándolo con elementos de referencia de reconocida precisión y trazabilidad certificada, denominados elementos patrón.

Verificación Es el conjunto de operaciones que tienen por objeto determinar la adecuada precisión del equipo mediante la realización de contrastes, cruzando mediciones con otros equipos o comparando con parámetros de medida conocidos sin recurrir a elementos patrón.

4. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Gestión Integral:

- Elaborar y conservar el programa de calibración.
- La conservación de los registros resultantes de la calibración.
- La elaboración y conservación de los listados del equipo de seguimiento y medición.
- La subcontratación externa de los dispositivos de seguimiento y medición cuando aplique.
- Solicitar al proveedor la calibración adecuada de los dispositivos de seguimiento y medición y los registros correspondientes de esta, así como la identificación física del estado de calibración.
- Asegurar el manejo, preservación y almacenamiento de los dispositivos.

Es responsabilidad del Gerente/Jefe de Producción:

- El validar, realizar y documentar las inspecciones, mediciones y pruebas realizadas cuando se detecte un equipo fuera de calibración o en malas condiciones.
- Proporcionar los registros del equipo de seguimiento y medición al Responsable de Gestión Integral.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Selección de dispositivos.

En Gráficas Visión S.A. equipos de seguimiento y medición a utilizar en los procesos, se indican en las instrucciones de inspección.

Control de dispositivos.

El Responsable de Gestión Integral debe elaborar un listado de los dispositivos de seguimiento y medición propiedad de Gráficas Visión S.A., el listado debe ser actualizados cada que se presente una alta o baja de un instrumento o equipo. Se debe utilizar el formato "Lista maestra de equipo de seguimiento y medición",

Identificación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 24 de 71	

El Responsable de Gestión Integral dispondrá la forma como se debe identificar físicamente el equipo de seguimiento y medición propiedad de Gráficas Visión S.A., en base a la siguiente codificación:

El orden que debe seguir el código será el siguiente:

XXX Número consecutivo de acuerdo a la lista maestra de equipo.

EM Equipo de medición.

GV Gráficas Visión S.A.

En el caso de subcontratar equipo de seguimiento y medición, se debe solicitar al proveedor que el equipo esté debidamente identificado.

Calibración.

Para el equipo propiedad de Gráficas Visión S.A. y para el equipo que se subcontrata, se debe solicitar al proveedor en ambos casos, la calibración y ajuste del equipo contra equipo certificado que tenga validez referida a patrones nacionales o internacionales reconocidos. Cuando no existan tales patrones, se deben solicitar las bases que el proveedor usa para la calibración.

Se le debe solicitar también al proveedor que defina el proceso usado para la calibración del equipo de seguimiento y medición.

La frecuencia de calibración del equipo propiedad de Gráficas Visión S.A. queda descrita en el programa de calibración, el cual es elaborado por el Responsable de Gestión Integral utilizando el formato "Programa de calibración".

La frecuencia de calibración de cada equipo debe estar soportada por cualquiera de los siguientes aspectos:

- Recomendaciones del fabricante.
- Recomendaciones del proveedor del servicio de calibración.

Se debe solicitar al proveedor un certificado de calibración o similar que contenga lo siguiente donde aplique:

- Identificación del equipo calibrado (marca, número de serie, modelo, número de identificación particular del equipo).
- Identificación del equipo patrón (Descripción, marca, modelo, número de serie, vigencia de calibración, incertidumbres del patrón).
- Procedimiento utilizado para la calibración.
- Fecha de calibración.
- Vigencia de la calibración.
- Condiciones ambientales durante la calibración.
- Resultados de la calibración.
- Nombre y firma de quien realiza y aprueba la calibración.

Verificación del equipo de medición

En Gráficas Visión S.A. el equipo de seguimiento y medición es verificado en periodos predeterminados para garantizar su mantenimiento y su aptitud de uso. La verificación de estos se debe evidenciar en el formato correspondiente siendo responsabilidad del Responsable de Gestión Integral y/o el Gerente.

Identificación del estado de calibración.

Se debe solicitar al proveedor que identifique el equipo de seguimiento y medición con una marca apropiada o un registro de identificación que muestren el estado de calibración, la última fecha de calibración y la fecha de la próxima calibración del equipo.

Validación de las mediciones.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 25 de 71	

El Responsable de Gestión Integral y Gerente deben documentar y validar los resultados de inspecciones, mediciones y pruebas realizadas con dispositivos que se hayan encontrado dañados o fuera de calibración.

El Responsable de Gestión Integral debe asegurar que las condiciones ambientales son adecuadas para realizar las inspecciones, mediciones y pruebas.

El Responsable de Gestión Integral debe asegurar que el manejo, preservación y almacenamiento de los dispositivos de seguimiento y medición son adecuados con el fin de mantener su exactitud y aptitud de uso, así como salvaguardar los dispositivos de seguimiento y medición contra ajustes que invaliden la calibración hecha.

Conservación de registros.

El Responsable de Gestión Integral debe conservar los registros del control de los dispositivos de seguimiento y medición. El Gerente/Jefe de área debe proporcionar los registros de los dispositivos al Responsable de Gestión Integral para su resguardo.

Cuando la disponibilidad de datos técnicos pertenecientes a los dispositivos de seguimiento y medición sea un requisito especificado, tales datos deben estar disponibles cuando sean requeridos por el cliente o su representante para verificar que los dispositivos de seguimiento y medición están funcionando adecuadamente.

Manejo de equipo defectuoso

El Responsable de Gestión Integral se asegura que el equipo de medición defectuoso es puesto fuera de servicio por segregación, identificándolo como equipo no conforme. Las mediciones efectuadas antes de detectar el equipo defectuoso se tienen que volver a repetir para validarlas con equipo de medición calibrado y en óptimas condiciones de uso.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9000, 9001

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Formato Lista maestra de equipo de seguimiento y medición

Formato Programa de calibración.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 26 de 71	

PG-09.- MEJORA CONTINUA

1. OBJETO

Detallar la forma de implantar y manejar el Sistema de Mejoramiento Continuo en Graficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI Sistema de Gestión integrado

4. RESPONSABILIDADES

El Responsable de la Gestión Integrada, son los responsables de la coordinación general del Sistema de Mejoramiento Continuo, así como de su promoción, difusión, recopilación de la información y de los resultados.

El máximo responsable de cada área o departamento es el responsable de la implantación y optimización del Sistema de Mejoramiento en su área, recibe la colaboración de las personas de su departamento que él considere necesario.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

El Sistema de Mejoramiento Continuo está basado en algunos programas a manera de módulos que son promovidos por la Gerencia pero implantados en cada área.

Los programas son independientes entre sí y cada programa tiene su propio desarrollo. Los principales son:

- ✓ Control y seguimiento de las actividades
- ✓ Programa de Ideas y Comunicaciones
- ✓ Comunicación interna
- ✓ Proyectos de Mejora

Una de las mediciones es el nivel de cumplimiento de las actividades acordadas por cada área, lo cual controla además el nivel de compromiso de los principales responsables departamentales.

El nivel de cumplimiento de las actividades relacionadas con el Sistema de Gestión Integrada se refleja en el Reporte "Control de Actividades".

Cada reunión amerita que se elabore una hoja o registro cuyo nombre electrónico deberá incluir la fecha de la reunión. Esta información deberá actualizarse cada semana elaborando todos los días miércoles, en el mismo archivo hasta que la actividad se cumpla.

En Gráficas visión S.A. el Programa de Ideas y Comunicaciones aprovecha el aporte del Recurso Humano como la mejor fuente de generación de ideas valiosas que servirán para realizar Proyectos de Mejora.

Además de las Ideas, las comunicaciones sobre alguna novedad, sobre un proyecto de mejora que signifique ahorro en costos, proceso, recursos, tiempo, etc., que requieran la aprobación de la Gerencia, también pueden ser sobre alguna información relevante que son importantes para mantener una buena comunicación interna del personal con la Gerencia General.

Para tal fin existe en lugares claves buzones de Ideas y Comunicaciones para recopilar la información del personal.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 27 de 71	

La Asistente de Gerencia General recoge las Ideas y Comunicaciones de los buzones el primer día laborable del mes, y entrega las ideas y comunicaciones para que sean registradas en el Control de Ideas y comunicaciones, posteriormente son enviadas a los Jefes de área, para que ellos aprueben o no las ideas y comunicaciones que han sido asignadas a sus áreas con su respectivamente justificación y emitan su criterio de cuál es la mejor idea.

Una vez recibida dicha información el Jefe coordina con el RGI la tabulación y obtienen la mejor idea de la semana y/o mes.

Como motivación y reconocimiento a los participantes se otorga un premio y un reconocimiento a la mejor idea de la semana o mes.

Toda la información que se genera en el Sistema de Mejoramiento Continuo y otras informaciones importantes son difundidas y comunicadas a todos los niveles de Gráficas Visión S.A. a través de las carteleras de publicaciones ubicadas en lugares claves.

El plazo máximo para que el RGI proceda a publicar las novedades del mes en las carteleras es el quinto (5) primer día laborable del mes.

El proyecto de mejora es elaborado generalmente en equipo por un grupo de funcionarios de varias áreas, basados en la observación y medición estadística de hechos, para buscar mejor productividad en la forma de realizar las actividades.

Las principales fuentes que originan Proyectos de Mejora son:

- a) No conformidades (graves)
 - Generadas en Manejo de procesos
 - Generadas en Auditorias
 - Generadas en el Sistema Información Gerencial
- b) Problemas
- c) Ideas ó Comunicaciones
- d) Oportunidades de mejora
- e) Posibles inversiones

Para desarrollar el Proyecto de Mejora se requiere cumplir algunas etapas bajo la coordinación del RGI, y el ABSOLUTO respaldo de la Gerencia, quien tiene que motivar, gestionar y lograr que los miembros del equipo de mejora logren encontrar una mejor solución al caso.

Las etapas para elaborar el proyecto de mejora son, entre otras, las siguientes:

- a) Planteamiento de la No Conformidad ó Problema
- b) Planteamiento de la sugerencia ó Oportunidad de mejora
- c) Definición del equipo del proyecto de mejora
- d) Uso de herramientas estadísticas utilizadas para el análisis de la causa raíz del problema
- e) Describir la causa raíz del problema
- f) Descripción de las Soluciones propuestas
- g) Análisis del Costo-Beneficio de la implantación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 28 de 71	

- h) Opinión del Jefe inmediato
- i) Análisis y aceptación el Gerente
- j) Fecha de implantación completada
- k) Resultado real del Costo-Beneficio de la implantación
- l) Resumen del Proyecto de mejora para informe a Gerencia
- m) Verificación del éxito del Proyecto por parte de Gerencia

La verificación del éxito del proyecto por parte de la Gerencia es uno de los indicadores claves de Gráficas Visión S.A., quien deberá orientarse a obtener la mejor evaluación en este rubro para mejorar su desempeño.

Los Proyectos de Mejora pueden ser realizados muy rápida y sencillamente y no requieren grandes estudios y análisis. Se fomenta el hecho de que la buena iniciativa puede generar grandes beneficios.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9000, 9001

Norma ISO 14001

Norma OSHAS 18001

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

Manual de Gestión Integral

7. ANEXOS

Control de Ideas y Comunicaciones

Control de Actividades.

Proyecto de Mejora

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 29 de 71	

PG-10.- OBJETIVOS

1. OBJETO

Establecer los objetivos requeridos en el Sistema de Gestión Integrado de Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los Sistema de Gestión Integral de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI Sistema de Gestión integrado

4. RESPONSABILIDADES

El Responsable de la Gestión Integrada, el Representante de la Gerencia y el Gerente General son responsables de aprobar los objetivos del SGI.

Cada responsable de los proceso de Gráficas Visión S.A. en conjunto con los involucrados definirá los objetivos requeridos por el SGI.

Todo el personal que trabaja en Gráficas Visión S.A. debe conocer y ayudar alcanzar los objetivos establecidos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

- Satisfacer a los clientes con un producto de alta calidad, entregas a tiempo y atención a sus sugerencias y nuevos requerimientos.
- Optimizar los procesos de tal manera que generen valor agregado a la organización.
- Prevenir y/o controlar los impactos causados por Químicos.
- Prevenir y/o controlar los impactos causados por desechos peligrosos.
- Lograr un manejo de relaciones mutuamente beneficiosa con proveedores.
- Implementar gestión de la calidad en todos los procesos.
- Capacitar al personal en destrezas operativas y concienciación de pertinencia.
- Determinar el punto de equilibrio en el manejo de inventarios.
- Promover el liderazgo y trabajo en equipo.
- Disminuir la accidentabilidad.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

N/A

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 30 de 71	

PG-11.- COMUNICACIONES

1. OBJETO

Definir el método para asegurar que las comunicaciones internas y externas del sistema de gestión integral son controladas y atendidas adecuadamente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todos los procesos de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

Comunicación Un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, entre la organización y su medio; o bien, influir en las opiniones, aptitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que ésta última cumpla mejor y más rápido los objetivos"

RG Representante de Gerencia

4. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Gestión Integral, o persona en quién delegue, es el responsable de la recepción, análisis respuesta y archivo de todas las comunicaciones internas y externas que afecten al sistema Integral.

El Gerente General o Representante de Gerencia serán los responsables de enviar las comunicaciones Externas.

Los empleados de los procesos tienen la responsabilidad de efectuar sus comunicaciones por los canales establecidos en este procedimiento.

El personal de empresas subcontratadas tiene la responsabilidad de efectuar las comunicaciones dirigidas al responsable de gestión integral.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Comunicaciones:

Canales de comunicación.

Los canales de comunicación existentes en la organización son:

- Correo ordinario (entrada y salida)
- Correo interno (entrada y salida)
- Fax (entrada)
- Orales (entrada)

Comunicaciones vía oral.

Para tener constancia de dichas comunicaciones se documentarán por escrito un resumen de ella, dicho texto será registrado como una comunicación escrita normal.

Comunicaciones de salida.

Todas las comunicaciones que efectúe el Gerente General o RG serán por escrito.

Comunicación interna del Sistema de Gestión Integral.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 31 de 71	

Cualquier comunicación interna entre empleados pertenecientes al SGI, ya sea ascendente ó descendente, se realizará de idéntica forma al resto.

Reuniones internas ó externas.

De todas las reuniones en las que se aborden temas relativos a la gestión integral de la organización, sea directa ó indirectamente, se extraerá un acta, que será firmada por los asistentes y registrada como una comunicación.

Reclamaciones, quejas y sugerencias.

Para gestionar las reclamaciones, quejas se procederá de acuerdo a lo dispuesto en el procedimiento PG5 y para las sugerencias existen dos buzones con este objeto.

Las comunicaciones recibidas por esta vía se tratarán idénticamente al resto.

Seguimiento de comunicaciones

Evaluación de comunicaciones objeto de seguimiento.

Una vez se ha recibido y registrado una comunicación por cualquiera de los canales, el responsable de gestión integral evalúa su carácter y decide iniciar su seguimiento o, por el contrario, su archivo.

Dicha evaluación atiende a los siguientes criterios:

- Importancia o interés desde el punto de vista del sistema integral.
- Importancia o interés desde el punto de vista operativo.
- Importancia o interés desde el punto de vista organizativo.
- Otros factores específicos.

Aquellas comunicaciones de cuya evaluación hubiera resultado la conveniencia de su seguimiento, se le asignará el formato de comunicaciones que será anexado a la copia de la comunicación y donde se detallará su seguimiento. Así mismo se asentará en el registro de seguimiento de comunicación (REGPG11GI03)

Ejecución del seguimiento

El seguimiento de las comunicaciones implicará la evacuación de una respuesta al remitente.

Igualmente la comunicación podrá dar lugar ó no a una no conformidad:

- Si da lugar a una no conformidad se decidirá la acción correctora correspondiente y se realizará la respuesta y por tanto el cierre del seguimiento de la comunicación. La no conformidad y su acción correctora seguirá su cauce según el procedimiento PGGI04.
- Si no da lugar a no conformidad se efectuará la respuesta y cierre del seguimiento de la comunicación.

En determinados casos, a criterio del responsable de Gestión Integral, la respuesta deberá ser aprobada y firmada por el Gerente General. Una vez cerrado el seguimiento, se archivará la comunicación.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Norma OHSAS 18001

PG01 Elaboración y Control de Documentos y Registros

8. ANEXOS

Formato Lista maestra de equipo de seguimiento y medición

Formato Programa de calibración y Registro de seguimiento de comunicación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 32 de 71	

PG-12.- REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS

1. OBJETO

Establecer el mecanismo apropiado que permita identificar y mantener la información actualizada de los requisitos legales ambientales y laborales vigentes aplicables y otros compromisos, que son de aplicación con el fin de garantizar el cumplimiento de los mismos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a los Sistemas de Gestión Integrados de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

RG	Representante de Gerencia
SGI	Sistema de Gestión integral

4. RESPONSABILIDADES

El Responsable de Gestión Integral es el responsable de comunicar, actualizar y verificar que se cumpla con este procedimiento cuando el caso lo amerite.

Es responsabilidad de todo el personal de Gráficas Visión S.A. cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Cuando se emita o pronuncie una regulación por parte de los organismos competentes o entes reguladores, se actualizará el marco reglamentario, compromisos ambientales y laborales vigentes aplicables, que las Gráficas Visión S.A. han adquirido.

Gráficas Visión S.A., mantendrá su afiliación con el ente emisor de los registros oficiales del estado a través de los cuales se obtienen las publicaciones y resoluciones en materia ambiental y laboral vigentes aplicables.

Todo compromiso nuevo a la que Gráficas Visión S.A., se suscriba y que involucre medio ambiente y seguridad ocupacional, debe ser firmado por la Gerencia General.

Toda nueva regulación o requisitos legales son evaluados en su repercusión e impacto tecnológico y económico previo su aplicación al interior de Gráficas Visión S.A.

Gráficas Visión S.A. está comprometida en introducir todas las medidas pertinentes para dar cumplimiento con los requisitos ambientales y laborales vigentes o nuevos.

Las fuentes de información para la actualización de los requisitos legales a cumplir de Gráficas Visión S.A., son:

- Constitución Política del Ecuador
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Ley de Tránsito y Transporte Terrestres
- Registro de Accidentes y Enfermedades de Origen Laboral
- Código del Trabajo
- Transporte, Almacenamiento y manejo de productos químicos Peligrosos.
- Productos químicos Industriales peligrosos. Etiquetado de precaución.
- Normativa para el proceso de investigación de accidentes - incidentes del seguro de accidentes de

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 33 de 71	

trabajo y enfermedades profesionales

- Política institucional de seguridad y salud en el trabajo y el sistema de gestión de la seguridad y salud del Ministerio de Trabajo
- Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria Del Ministerio del Ambiente (TULSMA)

La organización de Gráficas Visión S.A. da cumplimiento a las exigencias locales vigentes a través de las auditorías ambientales y auditoría de prevención de riesgos laborales de cumplimiento que presenta ante los entes de control.

Anualmente Gráficas Visión S.A. avalúa el cumplimiento legal de su SGI

RG

1. Obtiene o recibe información de las fuentes suscritas, en base a “Requisitos legales y otros Requisitos” se evalúan de la siguiente manera:

- a) Si los nuevos requisitos o modificaciones son de aplicación a Gráficas Visión S.A.
- b) Permite asegurar el cumplimiento futuro de la Política Integral
- c) Afecta a las autorizaciones vigentes relacionadas con los permisos de Gráficas Visión S.A. en materia ambiental.
- d) Afecta a las condiciones operacionales, programa de mediciones o informes que se emiten a la autoridad de regulación ambiental y laboral.

2. Gestiona los respectivos permisos y cumplimiento de las nuevas demandas ante los organismos pertinentes.

3. Actualizar el Marco Reglamentario

4. Comunica de los cambios a las distintas áreas que son afectadas

5. Actualiza la documentación pertinente con los nuevos requisitos regulatorios.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 14001

Norma OHSAS

Manual de Gestión Integrada

PGGI01 Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros

Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales

9. ANEXOS

Marco Reglamentario

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 34 de 71	

PG-13.- PLAN DE EMERGENCIA

1. OBJETO

Establecer responsabilidades, oportunidad y metodología a seguir para prevenir y mitigar los impactos/efectos sobre las personas, equipos, productos, medio ambiente e instalaciones de la empresa Gráficas Visión S.A., que puedan ocurrir debido a situaciones de emergencia, para asegurar el pronto restablecimiento de los procesos y/o normalidad de la situación dada.

2. ALCANCE

Se aplica en todas las instalaciones de Gráficas Visión S.A. cuando ocurra una Emergencia.

3. DEFINICIONES

Emergencia

Es un evento no planeado, de origen tecnológico o natural, que escapa al control rutinario de la operación y que causa daño a la salud de las personas, a los bienes de la Empresa, al producto o al medio ambiente, donde es necesaria la actuación de todos los equipos y medios de protección, incluyendo ayuda externa y compromete la evacuación de personas de determinados sectores que puedan ser afectados.

Emergencia limitada

Situación que para ser controlada requiere solamente la actuación de equipos propios del sector y sus consecuencias no afectan áreas colindantes ni a terceras personas y cuyo daño, puede ser mitigado con recursos y tiempo menores.

Emergencias tecnológicas

Son aquellas que se originan de los procesos o manipulación tales como: incendio, explosiones, derrames, contaminación por sustancias químicas o residuos peligrosos u otra sustancia que afecte a equipos, personas o ambiente.

Emergencias naturales

Son aquellas de origen natural tales como: terremotos, maremotos, erupciones, tormentas, ventiscas.

Servicio de Emergencia

Equipo de Trabajadores pertenecientes a Protección de Gráficas Visión S.A., para responder ante emergencias tecnológicas, naturales y rescate de altura.

Sistema de Comunicación

Gráficas Visión S.A. posee un sistema de comunicación que consta de teléfonos que permiten una comunicación directa en ambos sentidos desde y hacia las áreas y oficinas.

Los anexos de emergencia son:

ANEXOS DE EMERGENCIAS

Ambulancia 911

Incendio – Rescate 102

Seguridad e Higiene Industrial 1520

Calidad y Medio Ambiente 1521

Equipos de Emergencias

Mecanismos, implementos o instalaciones que nos permiten una pronta respuesta a eventos no planeados para resguardar daños a personas, medio ambiente e instalaciones. Gráficas Visión S.A.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 35 de 71	

posee diferentes equipos como ejemplo podemos nombrar: Sensores y Detectores de Humo, Pulsadores de Incendios, Iluminación de Emergencia, Señalizaciones, Planos de Evacuación, Vías de evacuación, Equipos de Extinción Portátiles, Grifos contra incendios, y otros.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES Y RESPONSABILIDADES

A. CRITERIOS PARA EMERGENCIAS

Basada en la norma UNE-EN-ISO 14001:2004I y en el estándar OHSAS 18001:2007, es política de Gráficas Visión S.A. mantener un sistema de respuesta eficaz para el control, y manejo de emergencias, tales como:

- . Muerte Natural o Accidental
- . Accidentes
- . Accidentes en medios de transporte del personal, productos, componentes y/o subproductos
- . Incendio / Explosión
- . Asalto, Robo, Hurto
- . Amenaza de Artefactos Explosivos / Químicos
- . Derrames o fugas de combustibles, lubricantes y productos químicos
- . Movimientos Telúricos, Tsunami, u otros ocasionados por fenómenos naturales

Cuando suceda una Emergencia

4.1. Es responsabilidad de todo Trabajador que presencie una emergencia, informar inmediatamente lo sucedido al Jefe de Turno o Supervisor a cargo del área donde ocurrió el suceso.

4.2. El Jefe de Turno o Supervisor del Área afectada, debe:

✓ Informar el evento a su Jefe de Unidad, el que a su vez informa a los niveles superiores respectivos.

✓ Evaluar la magnitud, gravedad, alcance y posibles consecuencias de la emergencia, si el análisis inmediato le indica que no puede controlarla con recursos internos, se comunica con el RGI solicitando la presencia del Servicio de Emergencia que actúa según el Servicio de Emergencia.

4.3. El RGI responde a la emergencia, enviando el Servicio de Emergencia y los elementos requeridos según el tipo de emergencia informado por el Jefe de Turno o Supervisor.

Una vez en terreno evalúa la situación, coordina e informa al Jefe Protección Planta.

Una vez en el área afectada

4.4. El Jefe de Turno o Supervisor del Área a cargo es el responsable de permitir el ingreso al Servicio de Emergencia, proporcionando las condiciones para que no corran riesgos que puedan atentar su integridad física. Además da la autorización para poner en marcha su Plan de Emergencia Departamental.

Si la Emergencia es limitada

Informa de los riesgos presentes y solicita las mediciones que corresponda.

Verifica y reconoce el tipo de emergencia, ya sean derrames de sustancias químicas, materiales inflamables, riesgos eléctricos u otros.

En todos los casos

- . Delimitar el área amagada, con balizas y cintas si es necesario.
- . Despejar la zona, de personas, equipos y materiales facilitando el acceso al o los lesionados.
- . Controlar el cumplimiento de este plan de emergencia.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 36 de 71	

El Jefe de Turno o Supervisor del Área a cargo, según el grado de control y magnitud de la emergencia, debe solicitar la presencia de personal de Servicio Médico, con la participación del Paramédico o del Médico si fuera necesario.

En todo momento debe evaluar la prioridad del salvamento considerando la magnitud de la emergencia en:

- Rescate de vidas
- Salvamento de propiedades
- Control del fuego/sustancias peligrosas
- Protección de los recursos naturales.

Si es necesaria la participación del Médico

- Imparte las instrucciones de cuidado necesarias en la atención o rescate
- Coloca a disposición del Médico, personal que conozca el área para que guíe y apoye el rescate.

En todos los casos

4.6. Una vez que el Médico llega al área, evalúa la gravedad de las lesiones, proporciona si es posible los primeros auxilios y procede a informar al Jefe de Turno o Supervisor del Área a cargo.

B. MANEJO DE LAS COMUNICACIONES EN EMERGENCIAS

Si la Emergencia causa daños a infraestructuras o afecta al medio ambiente

4.7. El Jefe Turno o Supervisor del Área, debe informar al:

- ✓ RGI para que junto al personal que él designe concurra al lugar del suceso, recomiende medidas preventivas, informe al representante de Gerencia y posteriormente colabore en la investigación de la emergencia. Si la emergencia fuese del área Ambiental procede según el procedimiento PG11 para Comunicaciones.
- ✓ Representante de Gestión Integrada si es día sábado, domingo o festivo, para que éste concurra al lugar del suceso y avise inmediatamente a sus Superiores.

Si la Emergencia causa accidentes graves y/o fatales

4.8. El Jefe de Turno o Supervisor del Área, debe informar al:

RGI junto al personal que él designe concurra al lugar del suceso, recomiende medidas preventivas, informe a su Superior y posteriormente colabore en la investigación de la emergencia.

Jefe de Producción es el responsable de proporcionar las informaciones que sean requeridas. En caso que este no pueda acudir o no esté presente en el momento de las informaciones solicitadas por la prensa acreditada, esta información sólo podrá ser entregada por el Representante de Gestión Integrada.

C. INVESTIGACIÓN DE LA EMERGENCIA E INFORME

Al día hábil siguiente a la Emergencia

4.9. El Jefe de Área y Representante de Gestión Integrada, y a quienes corresponda, con el objeto iniciar la investigación y confeccionar el Informe de Investigación de Emergencia.

Elaborado el Informe de Investigación de Emergencia

Instruye para que se distribuya a todas las Unidades Involucradas.

4.10. El RGI debe informar al IESS los accidentes del trabajo que hayan ocurrido.

D. MANEJO DE RESIDUOS Y MEJORAMIENTO DE ÁREAS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 37 de 71	

Los residuos sólidos generados en la emergencia serán clasificados y manejados según el procedimiento PEGA03. La Unidad afectada gestionará la reparación y recuperación de las áreas, equipos e instalaciones según las necesidades operativas.

E. EMERGENCIAS EN UNA UNIDAD DE GRÁFICAS VISIÓN S.A.

4.12. Cada Jefe es responsable de implantar en su Unidad los diferentes Planes de Emergencia para mantener controladas las situaciones de emergencias identificadas en el Procedimiento PEGA01 de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales y en el procedimiento PESS04 Identificación y Evaluación de Riesgos. En estos Planes de Emergencia deben establecer a lo menos:

- _ Identificación de potenciales accidentes que den origen a emergencia.
- _ Detalles de las acciones a realizar por los Trabajadores, incluido personal externo.
- _ Responsabilidad, autoridad y deberes de los Trabajadores con funciones específicas durante la emergencia.
- _ Recursos existentes versus los necesarios para implementar los planes de emergencia, considerando la lista de equipos de extinción de incendios. En los planes de emergencia es necesario establecer fechas para realizar simulacros y un cronograma de actividades para la implementación de dichos planes de emergencia.
- _ Capacitación y entrenamiento necesario del Personal.
- _ Establecer e indicar vías de evacuación de la Unidad y/o de sus áreas, como también confeccionar planos indicando estas vías y las zonas de seguridad correspondientes.
- _ Las vías de evacuación deben ser difundidas y estar publicadas en lugares visibles.

La Planta de Producción debe incorporar en sus Planes de Emergencia a las diferentes Unidades de Servicios que trabajen o tengan relación con ellas, para los temas de capacitación, implementación y los respectivos simulacros de cada Unidad.

Los Administradores de Contratos de las diferentes Unidades son responsables de entregar a las proveedores de servicios toda la información relacionada con la reglamentación vigente interna de Seguridad y Salud Ocupacional y el de verificar su cumplimiento.

F. SIMULACROS

Los simulacros se realizarán, a lo menos una vez al año, para evaluar la efectividad de las acciones establecidas y el grado de cumplimiento de las mismas, verificando:

- _ Conocimiento de las Personas respecto a los procedimientos y sus responsabilidades ante situaciones de emergencias.
- _ Eficacia de la atención en relación a los tiempos de reacción de las diferentes Unidades involucradas en los mismos.
- _ Los resultados de los simulacros deberán ser evaluados en conjunto por los Jefes o la persona que el designe y por los Asesores correspondientes, y serán presentados en la Revisión de Gerencia para su análisis crítico.
- _ Después de cada simulacro se confecciona el Informe de Evaluación de Simulacro, con la respectiva evaluación sobre el desarrollo de las actividades; el informe se archiva en cada Unidad y se informa en las Revisiones de Gerencia correspondientes.
- _ Los respectivos ajustes y demás acciones correctivas y preventivas deberán ser implementados por los respectivos responsables asignados, según las directrices señaladas en el Procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas PG04.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 38 de 71	

4.14. Cada Jefe en atención a las situaciones de emergencia, debe confeccionar, al final de cada año, un Programa de Simulacros, en el cual establece responsables, fechas y tipos de emergencias a evaluar en su Unidad, envía copia al Jefe de Calidad, Gestión Ambiental y Seguridad & Salud Ocupacional.

Recibidos los Programas de Simulacros

4.15. El RGI, instruye para que se realice el correspondiente seguimiento

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 14001

Norma ISO 9001

Norma OHSAS

Manual de Gestión Integrada

PG01 Procedimiento Elaboración y Control de Documentos y Registros

PESS04 Procedimiento para Identificación y Evaluación de Riesgos de Seguridad

PGGI03 Procedimiento para el establecimiento de No Conformidades

PGGI04 Procedimiento para el establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

PGGI11 Procedimiento para Comunicaciones

10. ANEXOS

No aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 39 de 71	

PEGA01.- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS AMBIENTALES

8. OBJETO

Regular el proceso de identificación y evaluación de los Aspectos Ambientales en Gráficas Visión S.A., para así identificar las prioridades y la realización de mejoras al interior de la misma

9. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

10. DEFINICIONES

SGI	Sistema de Gestión Integral
RD	Representante de Gestión Integral

11. RESPONSABILIDADES

El Representante de Gestión Ambiental es responsable de identificar y evaluar bajo condiciones normales y de emergencia los aspectos ambientales de las actividades que se realicen.

El Representante de Gestión Integral es el responsable de verificar que se cumpla con este procedimiento y actualizarlo cuando el caso lo amerite.

Es responsabilidad de todo el personal de Gráficas Visión S.A. cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

12. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

La Metodología de identificación de los aspectos ambientales atiende al análisis de las operaciones implicadas en el proceso productivo, instalaciones auxiliares de apoyo y servicios que utiliza la empresa.

La organización determina sus aspectos ambientales, teniendo en cuenta las entradas y salidas asociadas con sus actividades, productos y/o servicios que ofrece.

Para identificar los aspectos y los impactos ambientales de la organización, se analizara las entradas de materias primas, insumos, energía y agua, al igual que las salidas de productos y residuos.

En la identificación de los aspectos ambientales asociados con las actividades de la empresa se debe de considerar:

- a) Consumos de Materiales e Insumos
- b) Emisiones de gases de combustión, vapores
- c) Efluentes industriales
- d) Riesgos asociados a las actividades
- e) Afectación a la Salud de los trabajadores

La relación entre aspectos e impactos ambientales es la causa y efecto.

Un aspecto ambiental se refiere a un elemento de la actividad, producto o servicio de una organización, que puede tener un impacto beneficioso o adverso sobre el medio ambiente. Por ejemplo, podría involucran una descarga, una emisión, el consumo o el re uso de un material, o ruido.

Un impacto ambiental se refiere al cambio que tiene lugar en el medio ambiente como resultado de ese aspecto ambiental. Ejemplo de impacto puede ser la contaminación del agua o la reducción de un recurso natural.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 40 de 71	

En la evaluación de los riesgos ambientales se debe considerar la información histórica sobre incidente o accidentes de relevancia ambiental que hayan ocurrido en la empresa lo cual permitirá tener evidencia para sustentar las decisiones sobre la importancia de controlar como mejorar o responder ante la emergencia causada por un aspecto ambiental. Algunos ejemplos son:

- Fugas accidentales de combustibles o lubricantes que caen al suelo y contaminan a un cuerpo de agua
- Escapes de gases tóxicos o no tóxicos, debido a una mala manipulación o falta de mantenimiento.
- Operación indebida de un proceso debido a los controles necesarios o falta de capacitación del operario.
- Incapacidad para controlar el incidente por falta de equipo mínimo de seguridad
- Quejas de los vecinos acerca de una actividad no percibida dentro de la empresa.
- Conatos de incendio en áreas de alta peligrosidad.

En la identificación de estos aspectos se consideran condiciones normales de operación, para y arranque, así como los asociados a situaciones de emergencia, tales como incendios, fugas, condiciones anormales de operación, entre otros.

Los aspectos ambientales son revisados y actualizados anualmente o cuando se identifiquen nuevos aspectos ambientales o se modifiquen las condiciones que conllevaron a la determinación del original de los aspectos significativos.

Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales es mantenida y actualizada según lo establecido en este procedimiento.

Dicho listado es publicado en la red del sistema informático para conocimiento de los representantes de las áreas donde fueron identificados los aspectos ambientales que lo conforman.

Estos aspectos son considerados para el establecimiento de programas, objetivos y metas del Sistema de Gestión Integrado de Gráficas Visión S.A.

Todo aspecto que tenga una valoración mayor al 60% del valor máximo posible, es calificado como IMPACTO SIGNIFICATIVO, es decir de 8 en adelante.

A partir de las puntuaciones asignadas a cada impacto ambiental se determina la significancia del mismo, y aquellos que sean calificados como altos, son los IMPACTOS SIGNIFICATIVOS y serán los prioritarios al momento de establecer objetivos, metas y programas ambientales.

Los aspectos ambientales son revisados y cambiados anualmente y/o cuando se presenten cambios en los procesos productivos y estos afecten los mismos.

Cuando se presentare la incorporación y/o de una nueva materia prima o insumo, deberá ser incorporada y evaluada la Matriz de Aspectos Ambientales.

Los aspectos ambientales significativos de la organización están disponibles al público.

La evaluación de los impactos ambientales se lleva a cabo considerando los siguientes elementos

METODO PARA EVALUACIÓN DE IMPACTOS

Criterios	Símbolo	Rango de Valor	Descripción
-----------	---------	----------------	-------------

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 41 de 71	

Legislación	L	1	Cumple con la legislación o no existe requisito legal
		2	En proceso de cumplir la legislación
		3	No cumple con la legislación
Severidad	S	1	Baja afectación
		2	Media afectación
		3	Alta afectación
Probabilidad de ocurrencia	P	1	Baja
		2	Media
		3	Alta
Reversibilidad	R	1	Reversible en el corto plazo: Hasta tres meses
		2	Reversible en el mediano plazo: menos de un año
		3	Reversible en el largo plazo: menos de tres años
		4	Irreversible

Descripción de criterios

1. Legislación (L)

Este criterio considera el cumplimiento de la exigencia con la legislación ambiental nacional aplicable al aspecto evaluado y/o una ordenanza municipal definida por el ayuntamiento donde se asienta CDS. Ejemplo: Parámetros a cumplir para la emisión de vertidos de agua al río.

2. Severidad (S)

Es la intensidad o magnitud con la que se presenta el impacto en el medio afectado, es decir el grado de afectación, considerando la cantidad y toxicidad. Ejemplo: Destrucción de la flora y la fauna de un suelo afectado por un derrame aceite de mantenimiento de maquinaria.

3. Probabilidad de ocurrencia (P)

Define la periodicidad con la que se puede presentar el impacto, es decir, si es continuo, periódico o de aparición irregular (no prevista). Ejemplo: El uso de agua es de prioridad alta ya que el consumo es permanente en nuestra planta.

En el caso de riesgo se considerará la posibilidad de que impacto ocurra de acuerdo con las condiciones del sitio de operación.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 42 de 71	

4. Reversibilidad (C)

Este define la facilidad con la que el Medio Ambiente, sea por mecanismos naturales o por la gestión humana puede recuperar sus condiciones originales en el tiempo, se dice que es reversible en corto plazo cuando dicha recuperación tarda hasta un mes en el mediano plazo cuando tarda hasta seis meses; en el largo plazo cuando tarda hasta tres años, e irreversible cuando se requiere un tiempo superior a tres años.

5. Calificación del Aspecto (Ca)

Este es el resultado obtenido de la evaluación del aspecto, haciendo uso de la formula definida para el efectos, tomado como prioridad la dirección negativa del aspecto ambiental.

$$Ca = L + P + S + R$$

Valor mínimo calificado

$$Ca = 1 + 1 + 1 + 1 = 4$$

Valor máximo Calificado

$$Ca = 3 + 3 + 3 + 4 = 13$$

Desarrollo / Operativa:

Áreas / RD

Identificación de Aspectos Ambientales

1. Elaboración de diagrama de los procesos y sub procesos en los cuales se identifican las entradas y salidas de materiales.
2. Se identifican a los mismos como los Aspectos Ambientales
3. Se llena la "Matriz de Aspectos e Impactos Ambientales"
4. El responsable del área con el apoyo del RD determinan la interacción entre aspectos y factores y se anotan en los puntos de intersección correspondientes.

Evaluación de Aspectos Ambientales

5. Cada uno de los aspectos ambientales identificados deben ser avaluados de acuerdo a los criterios definidos en este procedimiento. Para el efecto se usa el formato Matriz de aspectos e impactos ambientales.

Aspectos Ambientales

6. Se considera significativo aquellos aspectos en los cuales el valor absoluto de la evaluación total sea igual o mayor al 60% del valor mayor posible, es decir a partir de 8 son definidos como prioritarios.

13. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma UNE-EN-ISO 14001:2004.

Manual de Gestión Integrada

PG08 Procedimiento para Control de Equipos de Seguimiento y Medición

PG01 Procedimiento para Elaboración y control de Documentos y Registros

PEGA04 Procedimiento para Requisitos Legales y otros Requisitos

Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales

14. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 43 de 71	

PEGA02.- CONTROL OPERACIONAL

1. OBJETO

Describir la sistemática establecida en Gráficas Visión S.A., para la identificación y control de aquellas operaciones y actividades asociadas con los aspectos ambientales significativos identificados, así como, para controlar y medir de forma regular las características de las operaciones y actividades que puedan tener un impacto significativo sobre el ambiente, incluyendo el registro de los controles operacionales relevantes de Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Es de aplicación a todas las actividades, procesos y servicios de Gráficas Visión S.A., con el fin de prevenir y controlar los posibles impactos sobre el entorno generados por las actividades y operaciones asociadas a los aspectos ambientales identificados significativos y registrar la evolución del comportamiento ambiental.

3. DEFINICIONES

No aplica

4. RESPONSABILIDADES

El Representante de Gestión Ambiental es responsable de identificar los procesos que deben ser sometidos a control operacional, elaborar el Programa de Seguimiento anual y coordinar la ejecución del Programa

El Representante de Gestión Integral es responsable de apoyar al Representante de Gestión Ambiental para identificar los procesos y/o servicios que deban someterse a control operacional y de registrar los resultados del seguimiento.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Sobre la base del Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (PEGA-01) se realiza un extracto de cuáles son las actividades y servicios con procesos que pueden causar impacto ambiental negativo.

La sistemática utilizada es la siguiente:

- Aspecto ambiental significativo, vinculado a requisito legal, derivado de determinada actividad, proceso o servicio.
- Operaciones que se someten a control dentro de esa actividad.
- Identificación del departamento que tiene competencia sobre cada proceso.
- Control operacional de los procesos identificados.

A partir del Listado de aspectos ambientales identificados y evaluados, el Responsable de Gestión Ambiental extrae todos los aspectos significativos, vinculados a requisitos legales y todos aquellos que Gráficas Visión S.A. considere oportuno.

Mediante Instrucciones Técnicas se definen las actuaciones de control específicas sobre los distintos aspectos seleccionados, que serán de obligado cumplimiento para todo el personal de Gráficas Visión S.A. Se detalla la forma de llevar a cabo la operación sometida a control para evitar o minimizar un impacto ambiental.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 44 de 71	

Cada Instrucción Técnica incluye, como mínimo:

- ✓ Documentos de referencia.
- ✓ Personal que interviene.
- ✓ Responsable de los resultados a obtener.
- ✓ Medios y elementos técnicos.
- ✓ Procedimiento de medición y/o control a realizar.
- ✓ Frecuencia de mediciones o controles.
- ✓ Márgenes de error admisibles.
- ✓ Acciones a realizar en caso de no conformidad.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma UNE-EN-ISO 9001:2008

Norma UNE-EN-ISO 14001:2004.

Manual de Gestión Integrada

PEGA01 Procedimiento para Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales

PG03 Procedimiento para el establecimiento de No Conformidades

PG04 Procedimiento para el establecimiento de Acciones Correctivas y Preventivas

PG11 Procedimiento para Comunicaciones

PEPR10 Procedimiento de Seguimiento y Medición de los procesos

7. ANEXOS

No Aplica

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 45 de 71	

PESS04.- IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD

1. OBJETO

Regular el proceso de identificación y evaluación de los riesgos laborales en la organización, para así identificar las prioridades y la realización de mejoras al interior de Gráficas Visión S.A.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica en toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI	Sistema de Gestión Integral
RD	Representante de Gestión Integral
PELIGRO	Característica o condición física de un sistema / proceso / equipo /elemento con potencial daño a las personas, instalaciones o ambiente o una combinación de estos. Situación que tiene un riesgo de convertirse en causa de accidente.
FUENTES DE ENERGÍA	Todas las energías peligrosas con las que podemos encontrarnos en el lugar de trabajo.
BLANCOS	La gente, ambiente, procesos, en otras palabras todo aquello que puede ser afectado.
CONTROLES	Medidas usadas para eliminar, controlar el impacto dañino de las energías negativas o peligros.
CONSECUENCIAS ACCIDENTE	Se refiere al resultado, de existir, el contacto con la fuente de energía negativa. Todo suceso imprevisto y repentino que ocasiona al trabajador una lesión corporal o perturbación funcional, con ocasión o como consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena.
EVALUACIÓN DEL RIESGO	El que se produjere en el lugar de trabajo, o fuera de el con ocasión o como consecuencia del mismo.
INCIDENTE	El que ocurriera en la ejecución de órdenes del empleador o por comisión de servicio fuera del propio lugar de trabajo con ocasión o consecuencia de las actividades encomendadas. El que ocurriera por la acción de terceras personas o por acción del empleador o de otro trabajador durante la ejecución de las tareas que tuvieren relación con el trabajo. El que sobreviniere durante las pausas o interrupciones del proceso, si el trabajador se hallare a orden o disposición del patrono.
RIESGO	Combinación de la(s) (probabilidad(es) con la(s) consecuencias de que ocurra un evento peligroso específico.
RIESGO TOLERABLE	Riesgo que se ha reducido a un nivel que la organización puede soportar respecto a sus obligaciones legales y su propia política integral y al costo beneficio de su operación.
ANÁLISIS DE RIESGOS	El desarrollo de una estimación cuantitativa del riesgo basada en una evaluación para combinar la consecuencia y la frecuencia de un accidente.
LUGAR O	Son todos los sitios donde los trabajadores deben permanecer o donde tiene que

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 46 de 71	

CENTRO DE TRABAJO acudir en razón de su trabajo y que se hallan bajo control directa o indirecta del empleador

4. RESPONSABILIDADES

El RGI es responsable de identificar y evaluar bajo condiciones normales y de emergencia los peligros y riesgos de las actividades que se realicen.

El RGI es el responsable de verificar que se cumpla con este procedimiento y actualizarlo cuando el caso lo amerite.

Es responsabilidad de todo el personal de Gráficas Visión S.A. cumplir y hacer cumplir este procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

En la identificación de riesgos asociados con las actividades de Gráficas Visión S.A. se debe considerar:

- ✓ Caídas de persona a distinto nivel. Incluye tanto las caídas en altura (escaleras de mano,...) como en profundidades (aberturas en el suelo,...).
- ✓ Caídas de personas al mismo nivel. Incluye caídas en lugares de paso o superficies de trabajo y caídas sobre o contra objetos existentes en el suelo (materiales de grabado,...).
- ✓ Caída de objetos por manipulación. Comprende las caídas de útiles de trabajo, materiales, etc. sobre un trabajador del centro de trabajo, siempre que el propio accidentado sea la persona a quien le cae el objeto manipulado.
- ✓ Golpes contra objetos inmóviles. Considera al trabajador como una parte dinámica, es decir que interviene de una forma directa y activa, golpeándose contra un objeto que no estaba en movimiento como puede ser una máquina de trabajo (máquina de impresión, plegadoras, etc.).
- ✓ Golpes, cortes y contactos con elementos móviles de máquinas. El trabajador sufre golpes, cortes, rasguños etc., ocasionados por elementos móviles de máquinas utilizadas en el centro de trabajo.
- ✓ Golpes y cortes por objetos o herramientas. El trabajador se lesiona por un objeto como cuchillas, planchas, o herramienta que se mueve por fuerzas diferentes a la gravedad. No se incluyen los golpes por caída de objetos.
- ✓ Atropellos, golpes y choques con o contra vehículos. Comprende los atropellos de personas por vehículos así como los accidentes de vehículos en los que el trabajador lesionado va sobre el vehículo. No se incluyen los accidentes de tráfico.
- ✓ Proyección de fragmentos o partículas. Comprende los accidentes debidos a la proyección sobre el trabajador, de partículas o fragmentos procedentes de la utilización de máquinas en operaciones de impresión o manipulación de tintas, reveladores fotográficos, etc.
- ✓ Atrapamiento por o entre objetos. Incluye la posibilidad de introducir una parte del cuerpo en aberturas o mecanismos de máquinas, como de prensas, plegadoras, troqueladoras, etc.
- ✓ Sobreesfuerzos. Accidentes originados por la manipulación de piezas pesadas o por movimientos mal realizados en el desarrollo del trabajo.
- ✓ Contactos térmicos. Accidentes debidos a materiales expuestos a temperaturas extremas que entran en contacto con una parte del cuerpo, generalmente manos, como en el caso de encuadernaciones térmicas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 47 de 71	

- ✓ Contactos eléctricos. Se incluyen todos los accidentes causados por la electricidad, sean contactos directos o indirectos.
- ✓ Agentes químicos. Se incluyen los accidentes originados por estar en una atmósfera tóxica o la ingestión de productos nocivos (disolventes, resinas, reveladores fotográficos, etc.). También se incluyen los accidentes debidos a contactos con sustancias y productos que dan lugar a lesiones externas, pudiéndose producir en la manipulación de tintas, etc.
- ✓ Ruido. Agente físico que puede llegar a ocasionar una enfermedad profesional, por el nivel de ruido producido por determinadas maquinas.
- ✓ Radiaciones. Agente físico que puede llegar a ocasionar una enfermedad profesional, en este caso concreto, en el proceso de fotocomposición.
- ✓ Posturas de trabajo. Acciones producidas por los efectos de adoptar posturas forzadas, caso de trabajos de manipulado de papel y cartón, planchas, etc. También incluye las consecuencias debidas a movimientos repetitivos etc., en el desarrollo del trabajo.
- ✓ Incendio. Acciones producidas por los efectos del fuego o sus consecuencias. Por el volumen de papel y cartón almacenado y manejado, por el tipo de productos inflamables para la impresión y acabado (disolventes, barnices, etc.) así como por el propio proceso, constituyen en sí factores de riesgo para que se produzca un incendio.
- ✓ Explosiones. Acciones que dan lugar a lesiones causadas por la onda expansiva o sus efectos secundarios. Del mismo modo que en el caso de incendio puede existir riesgo de explosiones principalmente en las operaciones de impresión.
- ✓ Exposición a temperaturas extremas. Accidentes causados por alteraciones fisiológicas al encontrarse los trabajadores en un ambiente excesivamente caliente, debido al calor que proporcionan las máquinas, como las de impresión.

Estimación del riesgo

Para cada peligro detectado debe estimarse el riesgo, determinando la potencial severidad de daño (consecuencias) y la probabilidad de que ocurra el hecho.

Severidad del daño

Para determinar la potencial severidad del daño, debe considerarse:

- a) Parte del cuerpo que se verán afectadas
- b) Naturaleza del daño, graduando desde ligeramente dañino a extremadamente dañino.

Ejemplos de ligeramente dañino:

Daños superficiales: cortes y magulladuras pequeñas, irritación de los ojos por polvo.

Molestias e irritación: por ejemplo: Dolor de cabeza, disconfort.

Ejemplos de dañino:

Laceraciones, quemaduras, conmociones, torceduras importantes, fracturas menores.

Sordera, dermatitis, asma, trastornos músculo-esqueléticos, enfermedades que conducen a una incapacidad menor.

Ejemplos de extremadamente dañino:

Amputaciones, fracturas mayores, intoxicaciones, lesiones múltiples, lesiones fatales.

Cáncer y otras enfermedades que acorten severamente la vida

Probabilidad o Frecuencia de ocurrencia

La probabilidad de que ocurra el daño se puede graduar desde baja hasta alta con el siguiente criterio:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 48 de 71	

Probabilidad alta: El daño ocurrirá siempre o casi siempre.

Probabilidad media: El daño ocurrirá en algunas ocasiones.

Probabilidad baja: El daño ocurrirá rara veces.

El siguiente cuadro da un método para estimar los niveles de riesgo de acuerdo a su probabilidad estimada y sus consecuencias esperadas.

El siguiente cuadro da un método para estimar los niveles de riesgo de acuerdo a su probabilidad estimada y sus consecuencias esperadas.

NIVELES DE RIESGO

		Consecuencias		
		Ligeramente dañino LD 3	Dañino D 6	Extremadamente Dañino ED 9
Probabilidad	Baja B 3	Riesgo trivial T 9	Riesgo tolerable TO 18	Riesgo moderado MO 27
	Media M 6	Riesgo tolerable TO 18	Riesgo moderado MO 36	Riesgo importante I 54
	Alta A 9	Riesgo moderado MO 27	Riesgo importante I 54	Riesgo intolerable IN 81

Riesgo	Acción y temporización
Trivial (T)	No se requiere acción específica
Tolerable (TO)	No se necesita mejorar la acción preventiva. Sin embargo se deben considerar soluciones más rentables o mejoras que no supongan una carga económica importante. Se requieren comprobaciones periódicas para asegurar que se mantiene la eficacia de las medidas de control.
Moderado (M)	Se deben hacer esfuerzos para reducir el riesgo, determinando las inversiones precisas. Las medidas para reducir el riesgo deben implantarse en un periodo determinado. Cuando el riesgo moderado está asociado con consecuencias extremadamente dañinas, se precisará una acción posterior para establecer, con más precisión, la probabilidad de daño como base para determinar la necesidad de mejora de las medidas de control.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 49 de 71	

Importante (I)	No debe comenzarse el trabajo hasta que se haya reducido el riesgo, puede que se precisen recursos considerables para controlar el riesgo. Cuando el riesgo corresponde a un trabajo que se está realizando, debe remediarse el problema en el tiempo inferior a los riesgos moderados.
Intolerable (IN)	No debe comenzar ni continuar el trabajo hasta que se reduzca el riesgo. Si no es posible reducir el riesgo, incluso con recursos ilimitados, deben prohibirse el trabajo.

La Metodología de identificación de los riesgos atiende al análisis de las operaciones implicadas en el proceso productivo, instalaciones auxiliares de apoyo y servicios que utiliza la empresa. La organización determina sus riesgos, teniendo en cuenta las entradas y salidas asociadas con sus actividades, productos y o servicios que ofrece.

Los riesgos son revisados y actualizados anualmente o cuando se identifiquen nuevos riesgos o se modifiquen las condiciones que conllevaron a la determinación original de estos.

La “Matriz de Evaluación de Riesgos Ocupacionales” es mantenida y actualizada según lo establecido en este Procedimiento. Dicho listado es publicado en la red del sistema informático para conocimiento de los representantes de las áreas donde fueron identificados los riesgos asociados a sus actividades y además publicados en carteleras al alcance de todos.

Estos riesgos son considerados para el establecimiento de programas, objetivos y metas del sistema de gestión integrada.

A partir de las evaluaciones de los riesgos se determina la significancia del mismo, y aquellos que sean calificados como importantes o intolerables, o un valor mayor a cinco (54) son los riesgos significativos y serán los prioritarios a la hora de establecer objetivos, metas y programas.

Identificación de los riesgos asociados a la actividad

1. Elaboración de diagrama de los procesos y sub procesos en los cuales se identifican las entradas y salidas del proceso.
2. Se identifican a los mismos como los Peligros y Riesgos asociados
3. Se llena la “Matriz de Evaluación de Riesgos Ocupacionales”
4. El responsable del área con el apoyo del Representante de Gestión Integral identifican las actividades relacionadas al proceso y los peligros.
5. Definen la naturaleza del peligro y lo evalúan como riesgo existente.
6. Identifican y evalúan las acciones y/o recomendaciones para eliminar, controlar el riesgo existente.
7. Califica nuevamente el riesgo asociado, para identificar si el mismo se transforma en riesgo controlado.
8. Difunden la Matriz de Evaluación de Riesgos Ocupacionales

8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Estándar OHSAS 18001:2007.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 50 de 71	

Manual de Gestión Integrada

PG08 Procedimiento para Control de Equipos de Seguimiento y Medición

PG01 Procedimiento para Elaboración y control de Documentos y Registros

PEGA04 Procedimiento para Requisitos Legales y otros Requisitos

Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales

Matriz de Identificación y Evaluación de Riesgos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 51 de 71	

9. ANEXOS

Riesgo de accidente					
CODIGO	DESCRIPCION	CODIGO	DESCRIPCION		
1	Caídas a distinto nivel	1	Casco (especifica tipo)		
2	Caídas a mismo nivel	2	Gafas (especificar tipo)		
3	Caída de objetos (desplome)	3	Pantalla facial		
4	Caída de objetos en manipulación	4	Guantes (especificar tipo)		
5	Caídas por objetos desprendidos	5	Protección acústica (especificar tipo)		
6	Pisadas sobre objetos	6	Mascarilla (especificar tipo)		
7	Choques contra objetos móviles	7	Botas de seguridad (especificar tipo)		
8	Choques contra objetos inmóviles	8	Protectores de tronco y abdomen (especificar)		
9	Golpes o cortes con objetos o herramientas	9	Ropa de protección (especificar)		
10	Proyección de fragmentos o partículas	11	Otras, especificar		
11	Atrapamiento por o entre objetos				
12	Atrapamiento por vuelco (máquinas, vehículos)				
13	Sobreesfuerzos visuales y posturales				
14	Exposición temperaturas ambientales extremas				
15	Contactos térmicos				
16	Contactos eléctricos (electricidad estática y descargas)				
17	Inhalación de sustancias nocivas o tóxicas				
18	Contactos con sustancias agresivas				
19	Contaminación por agentes biológicos				
20	Exposición a radiaciones				
21	Explosiones				
22	Enfermedades profesionales				
23	Atropellos o golpes por vehículos				
24	Accidentes de circulación				
25	Otros, especificar				

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 52 de 71	

PEAB05.- COMPRAS

1. OBJETO

Asegurar que los productos comprados están conforme a los requerimientos especificados y que son suministrados por proveedores aprobados.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la adquisición de materia prima, tanto local como importada, e insumos que son utilizados en el proceso de fabricación o para despacho del producto, repuestos, y suministros de producción y de gestión del medio ambiente, así como a los proveedores de servicios contratados que afecten la calidad del producto y/o el desempeño ambiental.

3. DEFINICIONES

SIG Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

- El Jefe de Compras es responsable que este procedimiento sea implementado y eficaz.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Materiales Aprobados y Datos de Compra

El Jefe de Compras realiza un seguimiento a los proveedores para verificar que cumplan con las regulaciones ambientales y de seguridad aplicables a cada material.

Los requisitos con los cuales tienen que cumplir los productos son detallados en las órdenes de compra, sea local (OCL) o de importación (OCI) o se hace referencia al documento o norma que contiene estos requisitos.

- Se prefiere comprar tintas ecológicas.
- En el caso de los equipos de protección personal (EPPs) se prefieren los que tengan mejor biodegradabilidad.

Una vez al año, o cuando sea necesario, el Jefe de Compras actualiza con los proveedores las especificaciones de los productos.

Stock de Seguridad

El Jefe de Compras mantiene el stock de seguridad 1a 3 meses de las materias primas y de los materiales y suministros importados hasta unos 6 meses aproximadamente, tomando en cuenta:

- El tiempo de fabricación del proveedor,
- El tiempo de transporte,
- El tiempo de desaduanización,
- La temporada del año,
- Los datos de consumo de los años anteriores y,
- Los pronósticos de ventas especiales/ocasionales que recibe del área de Ventas.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 53 de 71	

El desempeño de 100% de entrega a tiempo se entiende cuando el proveedor cumple con la fecha de despacho acordada (se establece una flexibilidad de ± 2 semanas para las OCLs y de ± 1 semana para las OCLs). De haber problemas de despacho que no están bajo el control del proveedor, la fecha de despacho original puede ser modificada por la persona responsable de la compra. Cada proveedor es evaluado una vez al año para verificar que esté cumpliendo con un 100% de entrega a tiempo o cuando la situación lo amerite. Si un proveedor no mantiene un 100% de entregas a tiempo, el proveedor será contactado y se buscarán las acciones correctivas necesarias para volver al 100% de entregas a tiempo.

Cotizaciones

- El Jefe de Compras negocia con el proveedor que envíe la mejor cotización, descuentos adicionales y extensión en la forma de pago, y solicita por escrito el nuevo acuerdo.
- Si se va a comprar un producto peligroso, previo a colocar la orden de compra, se deberá recibir la respectiva hoja de seguridad (MSDS), que será revisada por el Jefe de Producción que se encargará de asegurar que cuando llegue este material, se cuente con los implementos necesarios para su manejo seguro en lo que respecta a integridad física y cuidado ambiental.

Orden de Compra

- Si existe alguna necesidad, el Jefe de área comunica de la misma al Jefe de Compras el cual tiene que solicitar cotizaciones
- Una vez recibidas las cotizaciones, Jefe de Compras decide la mejor propuesta. Una vez elegida, Jefe de Compra envía orden de Compra a proveedor.

Verificación del Material Comprado

- Para las materias primas compradas localmente, el Encargado de Bodega comunica para que realice las inspecciones. Cada Jefe de área recibe los materiales e insumos solicitados y compara las características contra lo especificado en la Orden de Compra Local (OCL)
- Para la materia prima importada, el Encargado de la Bodega compara con Orden de Compra de Importaciones (OCI), y/o Factura Comercial previamente revisada y enviada por el Jefe de Compras.
- Si por algún motivo el material es rechazado el Jefe de Compras define con el proveedor que se va hacer con el material rechazado. Si por algún motivo existe una diferencia entre lo indicado en la factura y lo recibido físicamente, se notifica al Jefe de Compras para resolver la discrepancia.
- Los materiales son ingresados en la bodega correspondiente, de acuerdo al Procedimiento Gestión de Almacén

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

PEDI12 Gestión de Almacén

OCL Orden de Compra Local

OCI Orden de Compra Importaciones

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 54 de 71	

PEAB06.- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS

1. OBJETO

Establecer los criterios para la selección, evaluación y calificación de proveedores basados en la aptitud de los mismos para proveer productos que cumplan con los requisitos establecidos por Gráficas Visión S.A. y contemplados dentro del Sistema de Gestión Integrado.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a los proveedores de materiales, repuestos, insumos y servicios que afectan directamente a la calidad de los productos y al medio ambiente, y que se encuentren definidos en la Lista de Proveedores Aprobados (LPA).

3. DEFINICIONES

SIG Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Compras es responsable de asegurar que este procedimiento sea implantado y eficaz y mantener actualizada la Lista de Proveedores Aprobados (LPA)

Cada Jefe de Área evaluará y calificará a los proveedores de sus productos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Selección de Proveedores

Para la selección de proveedores, el Jefe de Compras y los jefes de Áreas se basan para la selección típicamente en los siguientes puntos, según apliquen:

- ✓ Precio
- ✓ Tiempo de entrega
- ✓ Calidad
- ✓ Certificación ISO-9000/ISO 14000/ Otras
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Referencias

Basándose en esto, el evaluador decide si el proveedor aparenta cumplir con los parámetros mínimos, de tal manera que se pueda proceder a hacer el primer pedido de prueba. Una vez realizado el primer pedido de prueba, se complementa la selección del proveedor con los datos de calidad (con los criterios definidos en el punto 2) y se lo puede ingresar a la LPA con aprobación del Jefe de Compras

Evaluación de Proveedores

Para proveedores que ya estaban incluidos en la Lista de Proveedores Aprobados y a los que se les ha colocado por lo menos 5 pedidos en el periodo de evaluación, los evaluadores evalúan a sus proveedores una vez al año, utilizando los siguientes criterios:

La calificación de cada criterio detallado a continuación, se anota en el formato Evaluación y Calificación de Proveedores (ECP).

1. Entregas a Tiempo

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 55 de 71	

Porcentaje	Puntaje
96%-100%	5
91%-95%	4
86%-90%	3
76%-85%	2
≤75%	1

Para importaciones, si el proveedor tiene un tiempo de entrega de 6 a 8 semanas se le resta un (1) punto; si es de más de 8 semanas se le resta dos (2) puntos.

Para compras locales, si el proveedor tiene un tiempo de entrega de 2 a 3 semanas se le resta un (1) punto; si es de más de 3 semanas se le resta dos (2) puntos.

Se establece una flexibilidad de ± 2 semanas para órdenes de importación y ± 1 semana para órdenes de compra local.

El puntaje de esta sección se multiplica por dos (2) para darle mayor peso.

2. Información Acerca de Estado de Pedidos

Tiempo de Contestación General	Puntaje
1-2 días	5
3-4 días	4
5-6 días	3
7-8 días	2
>8 días	1

Esta calificación se realiza de acuerdo al criterio del evaluador, ya que es muy complicado y demandaría mucho tiempo llevar un registro sobre esta información.

3. Entrega de Documentos

Importaciones		Compras Locales	
Generalmente los Documentos Llegan	Puntaje	Generalmente los Documentos Llegan	Puntaje
Antes del pedido	5	El día que llega el pedido	5
El día que llega el pedido	4	1 día después del pedido	4
1-2 días después del pedido	3	2 días después del pedido	3
2-5 días después del pedido	2	3-5 días después del pedido	2
6 días o más después del pedido	1	6 días o más después del pedido	1

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 56 de 71	

4. Calidad del Producto

Inspección en Recepción	Puntaje
98% - 100%	5
96% - 97%	4
93% - 95%	3
90% - 92%	2
<90%	1

El puntaje total de esta sección se multiplica por tres (3) para darle mayor peso.

Para el caso de materias primas que no se pueden inspeccionar en recepción, se define como de buena calidad si no da problemas durante el proceso de fabricación.

5. Sistema de Calidad/Ambiente/Otros

Sistema de Calidad	Puntaje
Sistema según normas internacionales	5
Sistema propio	4
Sistema según normas internacionales en desarrollo	3
Sistema propio en desarrollo	2
No tiene sistema formal	1

6. Precio

Precio	Puntaje
Mejor precio	5
Precio igual a otros	4
Precio hasta 10% superior a otros	3
Precio más de 10% superior a otros	2
Precio no competitivo	1

El puntaje de esta sección se multiplica por dos (2) para darle mayor peso.

Calificación de Proveedores

Una vez evaluados los proveedores, se los califica asignándoles una letra sobre el puntaje sobre 50 puntos según la siguiente tabla:

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 57 de 71	

Puntaje	Calificación
47-50	A+
45-46	A
43-44	A-
41-42	B+
39-40	B
37-38	B-
35-36	C+
33-34	C
31-32	C-
≤30	D

Si un proveedor recibe una calificación de "D," este es sacado de la Lista de Proveedores Aprobados (LPA). La única excepción es si no existe un proveedor alternativo o por decisión estratégica del Gerente General; en estos casos, el Jefe de Compras decide cómo se debe proceder. Como evidencia en estos casos, el Jefe de Compras indica la razón por la cual no se elimina al proveedor en el formato Evaluación y Calificación de Proveedores (ECP). Si un proveedor es nuevo y tiene menos de 5 pedidos en el tiempo de evaluación, el Jefe de Compras puede hacer cambios a los criterios de evaluación y calificación porque el número de pedidos no es lo suficientemente representativo para poder aplicar estos criterios.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

PEAB05 Gestión de Almacén

LPA Lista de Proveedores Aprobados

ECP Evaluación y Calificación de Proveedores (ECP)

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 58 de 71	

PETH07.- FORMACIÓN y/o ENTRENAMIENTO

1. OBJETO

Gráficas Visión S.A. tiene el compromiso de desarrollar las competencias de su personal, mediante los procesos de: Selección, Capacitación y Evaluación. El cumplimiento de este procedimiento garantiza la idoneidad del personal que realiza actividades que afectan la calidad del producto y el medio ambiente

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Recursos Humanos es responsable de asegurar que el procedimiento sea implementado y eficaz para el personal de Gráficas Visión S.A.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

1. Competencia del Personal

Los cargos definidos en el organigrama de la empresa se detallan en el Manual de Funciones Allí se incluyen los criterios de calificación para el personal con tareas asignadas en el Sistema de Gestión Integral (SGI) y de contratación.

2. Inducción

Todo colaborador nuevo recibe el entrenamiento de inducción acerca de temas acerca de Calidad, Ambiente, Seguridad y sobre su puesto de trabajo, y se registra su cumplimiento en el formato Inducción de Personal Nuevo

3. Identificación de las Necesidades de Entrenamiento

El Jefe de Recursos Humanos, Gerentes y Jefes de Área se reúnen anualmente para analizar las necesidades de entrenamiento para el personal de la empresa, tomando en consideración lo siguiente:

- Necesidades detectadas por Jefaturas y/o Gerencias en el trabajo diario
- Resultado de Auditorías del Sistema del Sistema de Gestión Integral (SGI)
- Estrategias propias de la empresa y/o de la planta
- Habilidades requeridas para la operación de nuevos equipos, maquinarias y/o ejecución de nuevos proyectos.
- Brecha halladas en las competencias del personal.
- Aspectos ambientales significativos.
- Beneficios ambientales de un mejor desempeño personal.
- Otros

Los entrenamientos definitivos a realizarse quedan registrados en el Plan Anual de Entrenamiento.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 59 de 71	

4. Ejecución del Entrenamiento

El Jefe de Recursos Humanos determina si para satisfacer las necesidades de capacitación detalladas en el Plan Anual de Entrenamiento se requieren entrenamientos internos (realizados por el mismo personal de la Empresa) y/o externos (Empresas proveedoras)

Luego de definirlos, se coordina las fechas de realización de los entrenamientos.

5. Evaluación del Entrenamiento

Todo entrenamiento que tenga incidencia directa en la calidad del producto y medio ambiente será evaluado.

El Jefe de Recursos Humanos da seguimiento a los entrenamientos efectuados, solicitando la evaluación respectiva a los Instructores y/o Jefe(s) inmediato(s).

9. Desarrollo

Los colaboradores de más alto desempeño y alto potencial, serán elegibles para vacantes, promociones o ascensos dentro del grupo Berlín cuando sea apropiado. Si el caso requiere entrenamiento adicional, el Gerente responsable indicará al Gerente de Recursos Humanos por medio de un e-mail y/o evaluación de desempeño el curso necesario para que sea programado en ese período o el siguiente año

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Inducción del Personal Nuevo

Plan Anual de Entrenamiento.

Manual de Funciones

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 60 de 71	

PETH08.- GUÍA DE ACTUACIÓN DEL PERSONAL

1. OBJETO

Definir las normas de conducta y disciplina básicas necesarias de todos los trabajadores de Gráficas Visión S.A. para asegurar un buen convivir de acuerdo a los valores de la organización

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SIG Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

El Gerente General es responsable de hacer cumplir este procedimiento.

El Jefe de Recursos Humanos es responsable de hacer cumplir este procedimiento

Todos los trabajadores de Gráficas Visión S.A. son responsables de cumplir este procedimiento.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Todo colaborador de la Empresa está sujeto a la observación de este Procedimiento y obligado a su cumplimiento. El desconocimiento de su contenido no es por lo tanto causa que se pueda invocar ni motivo que excuse su acatamiento por parte de ningún colaborador.

En atención a la necesidad de organizar las funciones de la Empresa, se han establecido diferentes departamentos, áreas y secciones de trabajo, correspondiendo a cada sección un personal de colaboradores. Con excepción de los cargos que requieran de especialización o conocimientos técnicos, todos los colaboradores están conscientes de que son contratados para el servicio general de la empresa, en consecuencia pueden trabajar en cualquiera de los departamentos, áreas o secciones donde les asignen sus superiores, sin que pueda este hecho interpretarse como que se exige al colaborador ejecutar una labor distinta a la convenida o como despido intempestivo por cambio de ocupación.

Los colaboradores deberán estar puntualmente en sus puestos de trabajo, listo para iniciar sus labores a la hora indicada para cada turno, de manera que deberán anticipar su entrada a la empresa (fábrica) a fin de tener tiempo suficiente para cambiar sus vestimentas de uso particular con el uniforme de trabajo; e igualmente queda entendido que el aseo personal al término de la jornada de trabajo se lo hará fuera del indicado horario.

El colaborador de turno no podrá interrumpir la vigilancia de la máquina que está bajo su cuidado o dejar su labor sin entregar dicha máquina a su relevo. En caso de que su relevo no apareciere a la finalización de su turno, el colaborador llamará a su superior para que este resuelva tal situación.

A los colaboradores no les está permitido presentarse al trabajo con retraso, sin embargo únicamente podrán ser admitidos si el atraso se deba a causas fortuitas o de fuerza mayor, debidamente justificadas ante su inmediato superior.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 61 de 71	

Las faltas reiteradas de puntualidad establecidas en los correspondientes registros de control, serán legalmente consideradas como pruebas en la solicitud de Visto Bueno ante la autoridad competente.

Las faltas reiteradas de asistencia establecidas en los correspondientes registros de control, serán legalmente consideradas como pruebas en la solicitud de Visto Bueno ante la autoridad competente.

Los permisos serán de las clases siguientes:

- a) Internos.- Son los que se autorizan para trasladarse a otra dependencia de la empresa que no sea su sitio de trabajo.
- b) Externos.- Son los que se autorizan para abandonar las instalaciones de la empresa o ausentarse de sus labores.
- c) Con sueldo.- por los casos siguientes:
 - c.1. Certificado médico del IESS;
 - c.2. Sufragio
 - c.3. Notificación judicial
 - c.4. Fallecimiento de familiar
 - c.5. Servicio Militar
 - c.6. Con autorización expresa de Recursos Humanos
- d) Sin Sueldo.- por los casos siguientes:
 - d.1. Asuntos personales;
 - d.2. Otros.

Las justificaciones por faltas serán autorizadas por el responsable de Recursos Humanos de la Empresa, previa investigación. El Colaborador que faltare sin permiso previo deberá avisar telefónicamente o por medio de terceras personas, dentro de las 24 horas siguientes al Jefe Inmediato. Al reingresar a sus labores, deberá presentar justificación por escrito ante el jefe inmediato para que sea remitida a Recursos Humanos de la Empresa.

Para los casos de enfermedad no profesional, el colaborador que estuviere imposibilitado de asistir a su trabajo, le avisara por escrito al Departamento de Recursos Humanos por sí mismo o por intermedio de otra persona, dentro de los tres primeros días de la enfermedad.

Además de las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, y demás leyes que normen y rijan las relaciones laborales y las determinadas en el presente Reglamento.

Serán obligaciones preferentes de todo el personal de colaboradores de la Empresa las siguientes:

- a) Cumplir fiel y estrictamente las estipulaciones de sus respectivos contratos de trabajo y las disposiciones del presente Procedimiento
- b) Cumplir estrictamente el horario de trabajo fijado en la empresa
- c) Acatar y cumplir las órdenes de sus jefes y guardarles respeto, debiendo suministrar a estos las informaciones completas de todo lo que se refiere a su trabajo.
- d) Ordenar y cuidar los útiles, maquinarias y herramientas que se entreguen para el desempeño de sus labores, velando por su conservación y buen uso.
- e) Así mismo debe cuidar su aseo personal y presentación

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 62 de 71	

f) No cometer actos reñidos con las normas generales de educación y guardar el debido respeto a sus compañeros, evitando discusiones o riñas, guardando igual espeto para los representantes de la Empresa, clientes o terceros que se encontraren en sus oficinas o instalaciones. En caso de que un colaborador faltare de palabra u obra a cualquier persona que se encontrare en las oficinas o instalaciones de la Empresa, el Jefe Inmediato podrá disponer del tiempo del colaborador por el resto de la jornada y de ser el caso hasta por tres días, hecho lo cual el colaborador deberá presentarse a laborar, sin perjuicio de la acción que podría tomar la compañía por la falta grave en que ha incurrido el colaborador.

g) Todo colaborador es responsable de la limpieza de las máquinas a su cargo y áreas alrededor de las mismas.

h) Guardar reserva acerca de los detalles del giro del negocio que desarrolla la Empresa, por lo que, deberá mantener la reserva y confidencialidad del caso en los asuntos técnicos, contables, fórmulas, estrategias de comercialización o de cualquier otra naturaleza, que tuvieren conocimiento en razón de la labor que desempeñen. El incumplimiento de lo aquí dispuesto constituye falta grave y por tanto sancionado con la separación del responsable, previo el trámite visto bueno, sin perjuicio de las otras acciones y sanciones previstas en la ley que este acto conlleva.

i) Cumplir con las especificaciones e instrucciones descritas en el Sistema de Gestión Integral.

j) Utilizar correctamente los equipos de protección personal y los uniformes entregados por la Empresa durante la jornada de trabajo. Los uniformes deberá mantenerlos en buenas condiciones. El colaborador que se presentare a trabajar sin el uniforme o equipo que se le entregó, será considerado como falta leve. El colaborador no podrá usar los uniformes de trabajo proporcionados por la Empresa fuera de los lugares de trabajo, con excepción del personal de empleados de oficina, que por la naturaleza de su función pueden ingresar y salir del trabajo con el uniforme.

k) Mantener el ritmo de rendimiento en su trabajo, mediante el cumplimiento de los volúmenes de producción establecidos y/o tareas establecidas.

l) Demostrar dedicación, buen comportamiento, orden y disciplina en el trabajo, no alejarse del lugar de trabajo sin causa justificada, no detenerse en sectores o lugares que no sea el propio, o desarrollar cualquier actividad que no sea la propia especificada en particular por su jefe directo

m) Abstenerse de todo cuanto pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo, superiores, así como las oficinas, instalaciones, vehículos y demás lugares de trabajo. Debe dar cuenta inmediatamente a su superior de cualquier accidente acto o condición insegura que pudiere causar un accidente.

Además de las establecidas en el Código del Trabajo, otras disposiciones legales y en el presente Procedimiento, queda estrictamente prohibido a los colaboradores:

a) Presentarse en estado de embriaguez o drogado; ingerir bebidas alcohólicas o hacer uso de estupefacientes durante la jornada de trabajo y dentro del establecimiento; así como introducir y conservar bebidas alcohólicas o estupefacientes en los sitios de trabajo

b) Llegar habitualmente atrasado a la hora de entrada, por más de tres ocasiones en treinta días calendario.

c) Salir del establecimiento durante las horas de trabajo por cualquier causa, sin permiso de sus jefes.

d) Permanecer en el establecimiento fuera de las horas de trabajo ordinarias, salvo el caso de estar autorizado.

h) Fumar en los interiores de la Empresa

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 63 de 71	

i) Servirse alimentos dentro de las instalaciones de la planta con excepción del comedor y área de surtidores de bebidas.

j) Introducir y portar armas de cualquier clase dentro de los predios de la Empresa, con excepción de los miembros de guardianía y de aquellos implementos de trabajo debidamente autorizados.

k) Ofender, coaccionar, hostilizar o agredir a los compañeros de trabajo, superiores o clientes, intervenir en escándalos o riñas de las dependencias de la Empresa. Faltar el respeto al personal del sexo opuesto o realizar insinuaciones de cualquier forma que indujeran a pensar en la existencia de sexual, o abuso de poder, en cualquiera de sus formas.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Código de Trabajo

PETH07 Procedimiento Formación y Entrenamiento

7. ANEXOS

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 64 de 71	

PEVE09.- GESTIÓN DE VENTAS

1. OBJETO

Asegurar que los requerimientos del Cliente sean identificados y analizados mediante una eficaz comunicación con el cliente con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los requisitos.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI	Sistema de Gestión Integral
-----	-----------------------------

4. RESPONSABILIDADES

El Jefe de Ventas es responsable de asegurar que este procedimiento sea implementado y eficaz.

Los Ejecutivos de ventas son responsables de conseguir las Órdenes de Compras u Órdenes de Pedido del Cliente

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

1. Proceso de Ventas

a) Cliente nuevo

Los pedidos con los respectivos requerimientos del cliente son recibidos por: fax ó correo electrónico. El Jefe de Ventas y/o Ejecutivos de ventas, asesoran a los Clientes se comunican con el Cliente para definir de manera clara sus requisitos del producto y lo asesoran para identificar los requisitos legales, regulatorios y restricciones que el Cliente no determina, pero que son necesarios para el uso especificado o para el uso previsto del producto.

La información relacionada a las características y especificaciones del producto definitivas es registrada y enviada al cliente por: fax, correo electrónico o personalmente, para obtener su conformidad.

Luego, el Jefe de Ventas o asistente envía la Cotización, previamente revisada y aprobada, por fax o correo electrónico al cliente.

El cliente llena una Solicitud de Crédito donde se indica la forma de pago del cliente. Una vez que se ha definido y aprobado la forma de pago y se han establecido las características/especificaciones del Producto con el Cliente, el cliente debe enviar la Orden de Compra u Orden de Pedido la cual es aprobada por el Jefe de Ventas. El ejecutivo de Ventas coordina fechas de entrega.

Después de esta aprobación, el ejecutivo de ventas procede a comunicar fecha de entrega al Cliente.

El Jefe de Ventas coordina con Producción fecha de entrega la cual es comunicada al cliente. Una vez hecha esta coordinación, el ejecutivo de Ventas procede a enviar al Jefe de Producción Orden de Fabricación.

b) Cliente existente

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 65 de 71	

El Jefe de Ventas y/o Ejecutivo de Ventas procede a enviar una Cotización al Cliente, la misma que previamente ha sido revisada y aprobada por el Jefe de Ventas, Una vez que el Cliente la acepte y envía la Orden de Compra el Ejecutivo de Ventas consulta la impresión y procede a comunicar fecha de entrega al Cliente.

2. Comunicación con los Clientes

Para los clientes nuevos la primera comunicación con Gráficas Visión S.A... es la Solicitud de Crédito, una vez definida esta se procede a la Identificación de los Requerimientos del Producto

Además, el Ejecutivo de Ventas, Ejecutivo de Ventas se comunican con los Clientes a través de las diferentes Cotizaciones que se les envía, sea por fax o correo electrónico en el momento que hacen algún pedido en caso de ser necesario.

Se utiliza como mecanismo de comunicación las visitas que el Jefe de Ventas y Ejecutivos de ventas realizan a los Clientes y que además sirven como retro-alimentación para mejorar la satisfacción del Cliente.

Cuando el Cliente solicite información técnica (especificaciones del producto), el Jefe de Ventas, Ejecutivo de Ventas se comunican con el Gerente General y/o Jefe de Producción para hacer las consultas necesarias y luego contestan al Cliente.

2.1 Reclamos de Clientes

El tiempo máximo de aceptación de un reclamo es de 10 días a partir de la fecha de recibido el producto.

Cuando se presenta un reclamo ya sea por teléfono, carta, e-mail o personalmente, y con el fin de prestar un mejor servicio al cliente y formalizar el reclamo, el Ejecutivo de ventas, visitarán al Cliente para verificar la validez del reclamo.

Si procede el reclamo, se realizará el cambio respectivo del producto. Internamente se abrirá una SAC para identificar la causa del problema y buscar soluciones inmediatas para evitar que le problema se repita con otro cliente.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

PGGI04 Procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y Mejora

SA Solicitud de Acción Correctiva

Orden de Compra

Orden de Pedido

Orden de Fabricación

Cotización

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 66 de 71	

PEPR10.- SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS

1. OBJETO

Establecer el mecanismo apropiado que permita realizar la medición y seguimiento de los Procesos de Gráficas Visión S.A. con el fin asegurar la eficacia del Sistema de Gestión Integral

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

Los jefes de las Áreas o Procesos son responsables de medir sus procesos por medio de indicadores de Gestión

El Responsable de Gestión Integral es el responsable de integrar los indicadores de gestión y realizar el respectivo seguimiento

El Gerente General es el responsable de tomar las acciones correctivas en caso de desviación de las metas de los indicadores de gestión.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

Gráficas Visión S.A. ha establecido Indicadores de Gestión para realizar la medición de sus procesos con el fin de garantizar la eficacia del Sistema de Gestión Integral de la organización

Cada jefe deberá establecer un indicador o indicadores de gestión para su área responsable. En el caso que por la naturaleza del proceso no es posible establecer un indicador, se deberá justificar los motivos.

Cada jefe deberá diseñar el indicador de tal manera que agregue valor a la organización y que permita realizar seguimiento y mejoramiento continuo

Una vez diseñado el Indicador, este será revisado por el Responsable de Gestión Integral y Aprobado por el Representante de la Gerencia.

Una vez aprobado el Responsable de Gestión Integral lo incluirá en el Cuadro General de Indicadores los mismos que deberán ser llenados mensualmente por cada jefe de proceso/Área.

El Responsable de Gestión Integral identificará cualquier incumplimiento de la Meta establecida y comunicará al responsable de la Gerencia para tomar las acciones correctivas y preventivas necesarias para evitar que ocurra una desviación del Sistema de Gestión.

Si por tres periodos se presenta un incumplimiento de la meta el Representante de la Gerencia analiza si se puede considerar como una desviación del Sistema de Gestión y generará de manera urgente una Acción correctiva con el fin de solucionarla.

En las Reuniones Gerenciales que se realizan cada seis meses se revisa el estado de cada uno de los indicadores y del Sistema de Gestión de acuerdo al Procedimiento PG6 Revisión por la Dirección

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 67 de 71	

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Estándar 18001

Cuadro de Indicadores del SGI

PG06 Revisión por la Dirección

7. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 68 de 71	

PEPR11.- INFRAESTRUCTURAS

1. OBJETO

Definir las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo necesarias para garantizar que la infraestructura sea mantenida en condiciones adecuadas para evitar paradas innecesarias y prolongar el tiempo de vida de la misma.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A. La infraestructura cubierta por este procedimiento incluye: los equipos, máquinas, dispositivos, edificios, instalaciones, y áreas asociadas, que afectan a la conformidad del producto y al medio ambiente.

3. DEFINICIONES

SGI	Sistema de Gestión Integral
RG	Representante de Gerencia

4. RESPONSABILIDADES

El Gerente es responsable de aprobar el Plan Anual de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura

El Jefe de Producción es responsable de asegurar la ejecución de este procedimiento y el Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

1. Mantenimiento Preventivo

- El Jefe de Producción define, mantiene y actualiza el Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura, el mismo que es revisado y aprobado por el Gerente de Planta.
- El Jefe de Producción coordina la ejecución del mantenimiento planificado, para asegurar la disponibilidad de la infraestructura y no afectar las labores normales de producción.
- El personal de mantenimiento es responsable de cumplir las labores asignadas de acuerdo a las instrucciones del Jefe de Producción, cumpliendo las normas de seguridad y ambientales.
- Los resultados del Mantenimiento realizado son identificados en el Registro de Mantenimiento
- Los repuestos, de ser necesarios, son solicitados a Bodega de Repuestos mediante Registro Solicitud de Repuestos.

2. Mantenimiento Correctivo

- Cuando se produce deterioro en la infraestructura o daño de la maquinaria-equipos el Jefe de Producción asigna el personal para que realice los trabajos atendiendo la prioridad de la misma.
- El personal de mantenimiento solicita las partes y/o repuestos necesarios a la bodega de repuestos mediante Registro Solicitud de Repuestos.
- Los resultados del Mantenimiento realizado son identificados en el Registro de Mantenimiento

3. Control de Productos Peligrosos usados en Mantenimiento

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.	Edición	01
		Índice	0
	ANEXO 3	Página 69 de 71	

- El Jefe de Producción evalúa la peligrosidad de los productos usados en mantenimiento de acuerdo a su Hoja de Seguridad. Productos que no consten de Hoja de Seguridad, se verificará en la etiquetas los peligros y las precauciones.
- Los aceites usados en la Infraestructura son depositados en la Bodega de Desechos para su posterior entrega a un Gestor de Residuos.
- Demás recipientes o envases vacíos de químicos (tintas) son almacenados en la Bodega de Desechos para su posterior gestión.

4. Servicios de Mantenimiento Contratados

- En Gráficas Visión S.A. existe infraestructura cuyo mantenimiento preventivo y/o correctivo es realizado por contratistas.
- La contratación de los servicios externos para la reparación o mantenimiento de la infraestructura en Gráficas Visión S.A. se realiza de acuerdo a las actividades descritas en el Procedimiento de Compras

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

Plan de Mantenimiento Preventivo de Infraestructura

Registro de Mantenimiento

Solicitud de Repuestos.

7. ANEXOS

N/A

PEDI12.- GESTIÓN DE ALMACÉN

1. OBJETO

Definir las acciones para la identificación, manejo, empaque, embalaje, almacenamiento, protección y despacho de los productos, de tal manera que se asegure la conformidad del producto desde la recepción, durante el proceso, hasta el despacho al cliente.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a toda la organización de Gráficas Visión S.A.

3. DEFINICIONES

SGI Sistema de Gestión Integral

4. RESPONSABILIDADES

El Encargado de la Bodega es responsable de que el procedimiento sea ejecutado y eficaz

5. DESCRIPCIÓN DE LAS OPERACIONES

1. Operaciones de Almacén en General

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 70 de 71	

- La materia prima es recibida embalada y empacada originalmente desde el fabricante o distribuidor. Este empaque se mantiene hasta el momento que la materia prima es entregada en planta para su transformación.
- Las materias primas son manejadas por los auxiliares de Bodega basándose en las instrucciones establecidas para su correcta y segura manipulación.
- El Encargado de Bodega recibe las materias primas verificando los materiales recibidos contra los documentos que entrega el proveedor y firma la recepción.
- Los materiales recibidos son conducidos hasta el área de espera donde son sujetos al control de calidad.
- Cuando los materiales son liberados del área de espera, son llevados hasta su respectivo lugar de almacenamiento.
- Una vez solicitados por Producción, la materia prima es conducida desde la Bodega hasta el área respectiva
- Una vez culminado el producto este es embalado, empacado e identificado de acuerdo a lo definido para finalmente ser conducidos a la Bodega de Producto Terminado para su almacenamiento en los lugares destinados para este fin.
- El empaque y embalaje son conservados desde su ingreso a la Bodega de Producto Terminado hasta el despacho al cliente.
- Cuando se solicita un despacho del Producto Terminado, ventas genera una orden de pedido a Bodega con los datos a despachar y el cliente respectivo.
- Se procede a solicitar los servicios de unidades de transporte con el fin de conducir el Producto Terminado a los lugares de destino o a las terminales áreas para su exportación.
- Si por algún motivo no se pueden almacenar los productos de acuerdo a lo establecido, el Encargado de Bodega autoriza colocarlos en otro sitio, el cual es debidamente identificado
- Las bodegas de materia prima y producto terminado cuentan con las condiciones necesarias para proteger los productos de la inclemencia del tiempo y de pérdidas.

2. Almacén de Repuestos

- Encargado de Bodega o Auxiliares de Bodega mantienen actualizado el inventario de Repuestos quien mantienen el stock necesario para asegurar el aprovisionamiento de los mismos para los respectivos mantenimientos preventivos o correctivos
- Los repuestos se encuentran en un área independiente dentro de la Bodega de Materia Prima donde el Auxiliar de Bodega despacha los repuestos solicitados por Mantenimiento mediante el Registro Solicitud de Repuestos.
- Cada tres meses se realiza inventario físico de los repuestos almacenados y se registra los resultados en formato Reporte de Inventario Físico de Repuestos

3. Inventario Físico de Productos

- Previo al cierre contable mensual el Encargado de Bodega programa el inventario físico tanto de la materia prima como del producto terminado, cuyos resultados son registrados en Reporte de Inventario Físico

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011

	GRÁFICAS VISIÓN S.A.		Edición	01
			Índice	0
	ANEXO 3		Página 71 de 71	

- El Jefe de Producción es responsable de realizar el inventario a las materias primas, los productos terminados, y los semielaborados que se encuentran en Planta, y registra los datos en el formato Inventario Físico en Planta

3. DOCUMENTOS DE REFERENCIA Y REGISTROS ASOCIADOS

Norma ISO 9001

Norma ISO 14001

PEPR11 Mantenimiento de Infraestructura

Solicitud de Repuestos

Reporte de Inventario Físico de Repuestos

Reporte de Inventario Físico

Inventario Físico en Planta

4. ANEXOS

N/A

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
REPRESENTANTE DE GESTION INTEGRAL	REPRESENTANTE DE LA GERENCIA	GERENCIA GENERAL
Fecha: 02/05/2011	Fecha: 03/06/2011	Fecha: 01/07/2011